

MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 25-08-2025 16:36
Al Contestar Cite Este No.: 2025IE0008631 Fol:0 Anex:1 FA:0
ORIGEN 110 OFICINA DE CONTROL INTERNO / OSCAR ALFREDO MARTÍNEZ RODRÍGUEZ
DESTINO 100 DESPACHO DEL MINISTRO / PATRICIA DUQUE CRUZ
ASUNTO REMISIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
OBS

PARA: PATRICIA DUQUE CRUZ

2025IE0008631



Ministra del Deporte

DE: 110-DESPACHO DEL MINISTRO/OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Remisión Informe de seguimiento normativo de la política institucional de servicio al ciudadano.

Estimada señora Ministra, Reciban un cordial y respetuoso saludo.

En mi calidad de Jefe de la Oficina de Control Interno del Ministerio del Deporte, y en cumplimiento de mis funciones legales y mis responsabilidades dentro del Sistema de Control Interno, me dirijo a ustedes para remitir formalmente el Informe de Seguimiento Normativo de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano. Este documento es el resultado de un proceso de verificación, cuyo propósito principal es evaluar la implementación y el nivel de cumplimiento de las directrices establecidas para la mejora continua y la calidad del servicio público que presta este Ministerio.

Los informes de seguimiento de la Oficina de Control Interno - OCI son herramientas esenciales para la gestión de las entidades públicas. Se realizan para evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno, asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos, y verificar la consecución de los objetivos misionales de la entidad. La importancia de estos informes radica en que proveen recomendaciones objetivas e independientes sobre la gestión, identificando tanto fortalezas como oportunidades de mejora, y generan recomendaciones para fortalecer los procesos internos, proteger los recursos públicos y mitigar los riesgos.

La elaboración de este informe se fundamenta en un marco normativo sólido. Se basa, en primer lugar, en la Constitución Política de 1991, específicamente en el capítulo 2 sobre la función pública (Artículos 209 y 269), que establece el compromiso de las entidades con la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas. De igual manera, se sustenta en el literal b) del artículo 4 de la Ley 87 de 1993, la cual resalta el deber de los directivos de la entidad de implementar políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos, un aspecto fundamental del sistema de control interno.

Este documento se pone a su disposición para su análisis y las acciones que consideren pertinentes. Quedo atento a su completa disposición para cualquier aclaración o información adicional que consideren necesaria sobre el contenido del mismo.

Cordialmente,



OSCAR ALFREDO MARTINEZ RODRIGUEZ

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Anexos: Informe de seguimiento normativo de la política institucional de servicio al ciudadano.

Elaboró: Pedro Luis Carrascal Tafur - Contratista Oficina de Control Interno

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

1. DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Informe: Final de Seguimiento

Denominación del trabajo: Seguimiento Normativo de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte.

Objetivo(s):

Verificar el cumplimiento de los lineamientos de la Política Institucional de Servicio Al ciudadano del Ministerio del Deporte.

Alcance: Comprende las actividades realizadas en el periodo entre el 01/05/2024 al 30/06/2025.

Marco Normativo:

- Constitución Política 1991, “Constitución Política de 1991” capítulo 2 de la función pública Artículos 209 y 269.
- Literal b) del artículo 4 de la Ley 87 de 1993, “dentro de los elementos para el Sistema de Control Interno, es deber y responsabilidad de los directivos de la entidad, implementar aspectos que permitan la aplicación del control interno, dentro de los cuales se encuentra la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos”
- Ley 962 de 2005, “Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados”.
- Ley 850 de 2005, “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- Ley 2108 de 2021, "Ley de internet como servicio público esencial y universal" o "por medio de la cual se modifica la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1437 de 2011, Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.
- Ley 1474, “Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y se aplica específicamente frente a la interpretación y alcance de las inhabilidades allí contempladas”.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 103 de 2015, “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

- Resolución 1519 del 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.”
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 2294 del 19 de mayo de 2023, “Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022-2026” Colombia potencia mundial de la vida.
- Ley estatutaria 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Ley 2080 de 2021, “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 909 de 2004, “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2106 de 2019, “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
- Decreto 1499 de 2017, Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
- Decreto 2623 de 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”.
- Decreto 1083 de 2015, última fecha de actualización: 15 de junio de 2023, “por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de función pública”.
- Decreto 2623 de 2009, Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
- Decreto Nacional No. 403 de 2020 “Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal” artículos 51 Evaluación del control interno, 61 Articulación con el control interno, 62 Sistema de Alertas del Control Interno, 68 De la advertencia, 76 Actuación especial de

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

fiscalización, 149 Organización del control interno, 150 Dependencia de control interno., 151 Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno.

- Decreto 1567 de 1998, “Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado”.
- Resolución No. 054 De 2017, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública”.
- Resolución 002359 de 03 de diciembre de 2019, “Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Deporte y se asignan sus funciones”. Artículo No. 1. Conformación Grupos Internos de Trabajo. Artículo No. 3. Funciones de los Grupos Internos de Trabajo. Grupo Interno de Trabajo servicio integral al ciudadano, 3. Coordinar la formulación, implementación y seguimiento a la política de participación ciudadana del Ministerio, de conformidad con los lineamientos y directrices del gobierno Nacional y del Ministerio.
- Ley 2052 de 2020, “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”. • Resolución 455 de 2021, “Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”.
- Resolución 000330 del 25 de febrero de 2020, “Por medio de la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio del Deporte”.
- Resolución 000837 del 17 de agosto de 2023, “Por medio de la cual se modifica Resolución No. 000330 de febrero 25 de 2020 “Por medio de la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio del Deporte”.
- Resolución 001757 del 12 de noviembre de 2021, “Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”.
- Resolución 001709 del 29 de diciembre de 2022, “Por medio de la cual se modifica la Resolución N° 001757 del 12 de noviembre de 2021, por medio de la cual se establece el reglamento para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”
- Manual Operativo Sistema de Gestión Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- MIPG (versión 5), marzo de 2023.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

- Circular 100-010-2021, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP – relacionada con las directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro.
- Circular externa No. 100-02-2016, Elaboración Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Circular 100-007 de 2010, programas de inducción y reintroducción al servicio público sobre información pública y el derecho ciudadano de acceso a la información.

2. METODOLOGÍA:

Para el presente seguimiento normativo, en rol de revisor, evaluador y verificador de la Política Institucional de servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte, se solicitó información al Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano mediante memorando 20255IE0006228 del 8 de julio de 2025.

De acuerdo con lo anterior, se solicitó la siguiente información de la Política Institucional de servicio al Ciudadano al interior del Ministerio del Deporte en el periodo comprendido entre 05/05/2024 al 30/06/2025.

1. Política de Atención al ciudadano para la vigencia 05/05/2024 al 30/06/2025, con acto que la aprueba y/o sus modificaciones, así como el enlace de publicación de este.
2. Plan de acción para implementación de la política de atención al ciudadano durante la vigencia 05/05/2024 al 30/06/2025.
3. Indicadores de seguimiento a las acciones establecidas en la política de atención al ciudadano.
4. Lineamientos y componentes estratégicos definidos para la Política de atención al Ciudadano vigencia 05/05/2024 al 30/06/2025.
5. En cuanto a la Política de Atención al ciudadano brindar información en cuanto a caracterización de la población objeto, diagnóstico de la implementación, resultados de los ejercicios de co-creación con los ciudadanos, y mediciones efectuadas en la vigencia 05/05/2024 al 30/06/2025.
6. Medición de la gestión de la gestión de la Entidad en la atención a los diferentes canales: tiempos de espera para la atención, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales, segundo semestre del 2023.
7. Soportes del Seguimiento a la Política de atención al Ciudadano; durante la vigencia 05/05/2024 al 30/06/2025.
8. Análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos; durante la vigencia 05/05/2024 al

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

30/06/2025.

9. Encuestas efectuadas a los ciudadanos que han interactuado con la entidad a través de cualquier canal, en las cuales puede evaluarse integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor público, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción, entre otros; durante la vigencia 05/05/2024 al 30/06/2025.
10. Cronograma de evaluación de los resultados y avances de su Plan de Acción anual en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano; vigencia 05/05/2024 al 30/06/2025.
11. Copia de los Instrumentos de estandarización de servicio al ciudadano vigentes en el periodo 05/05/2024 al 30/06/2025.
12. Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se presentó los resultados del monitoreo efectuado y recomendaciones o propuestas de mejora de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano durante la vigencia 05/05/2024 al 30/06/2025.
13. Resultados de la implementación de los requerimientos de la política de servicio al ciudadano (resultados FURAG 2022 y autodiagnóstico 2023).
14. Actividades realizadas con el fin de garantizar la Atención incluyente y accesibilidad universal de los ciudadanos y/o usuarios en Mindeportes; durante la vigencia 05/05/2024 al 30/06/2025.
15. Los demás documentos que el área auditada considere pertinentes a efectos de realizar el seguimiento normativo.
16. Avance de la implementación de la Política de Atención al ciudadano correspondiente al periodo 05/05/2024 al 30/06/2025.

La información anterior fue suministrada por el proceso el día 14 de julio de 2025, mediante memorando No 2025IE0006512, dentro del plazo solicitado.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

IMAGEN 1: Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG



Fuente Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG,

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cdd14d7da4?t=1746645145494

1. Política de Atención al ciudadano para la vigencia 2024 y 2025 con acto que la aprueba y/o sus modificaciones, así como el enlace de publicación de este.

Al efectuar la revisión de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, se constató que la versión vigente de dicha política se encuentra publicada en el sitio web del Ministerio, accesible a través del siguiente enlace:

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

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

IMAGEN 2: Publicación Política Institucional de Servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte.



Fuente: Publicación política institucional en página web del 22 de julio de 2025.

La política fue aprobada el 20 de diciembre de 2023 durante sesión extraordinaria presencial del Comité Institucional de Gestión del Desempeño, según consta en el acta suministrada por el proceso.

Al realizar la revisión de la Política de Atención al Ciudadano, se constató que esta ha sido actualizada para la presente vigencia, correspondiente al periodo de gobierno 2022-2026, y se encuentra ajustada a los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

IMAGEN 3: Vigencia de la Política Institucional de Servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte.



Fuente: Política Institucional de Servicio al ciudadano, página 17.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

IMAGEN 4: Normativa de la Política Institucional de Servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte

4.2.2 Normativa Interna

Tabla 2. Normativa Interna

Tipo de norma	Número	Año	Descripción
Ley	1967	2019	Por la cual se transforma el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre (Coldeportes) en el Ministerio del Deporte.
Decreto	1670	2019	Por la cual se adopta la estructura interna del Ministerio del Deporte.
Resolución	00163	2018	Se implementa el sistema de atención al ciudadano en el Instituto Colombiano del Deporte Coldeportes.
Resolución	1355	2012	Se estableció bajo la denominación Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano.
Resolución	782	2013	Se establecen los grupos internos de trabajo del departamento administrativo del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre-Coldeportes y sus funciones.
Resolución	2359	2019	Por la cual se establecen Grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Deporte y se asignan sus funciones, conformándose el GIT Servicio Integral al Ciudadano, cuyo principal objetivo, entre otros, es el de liderar el desarrollo de las estrategias e instrumentos institucionales para garantizar la prestación de un servicio integral al ciudadano como garantía de sus derechos fundamentales y hacer el seguimiento a las mismas, de conformidad con los lineamientos y directrices del Gobierno Nacional y del Ministerio, fortalecer los canales de atención al ciudadano en la entidad, acercar este ministerio a la ciudadanía y coordinar la adopción e implementación de estrategias para incrementar la confianza en el Estado y mejorar la relación entre el ciudadano y la administración pública.
Resolución	000837	2023	Por medio de la cual se modifica Resolución No. 000330 de febrero 25 de 2020, "Por medio de la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio del Deporte»

Fuente: Política Institucional de Servicio al ciudadano, páginas 11 a la 16.

Se recomienda incluir en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, todos los actos administrativos por medio de los cuales se modificó la Resolución No. 00837 del 2023.

Teniendo en cuenta que la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, identificada con el código SI-PO-001, Versión 2 del 18 de enero de 2024, se encuentra debidamente publicada en el aplicativo Isolución, tal como se evidencia en la imagen que se presenta a continuación:

IMAGEN 5: Codificación política institucional de servicio al ciudadano

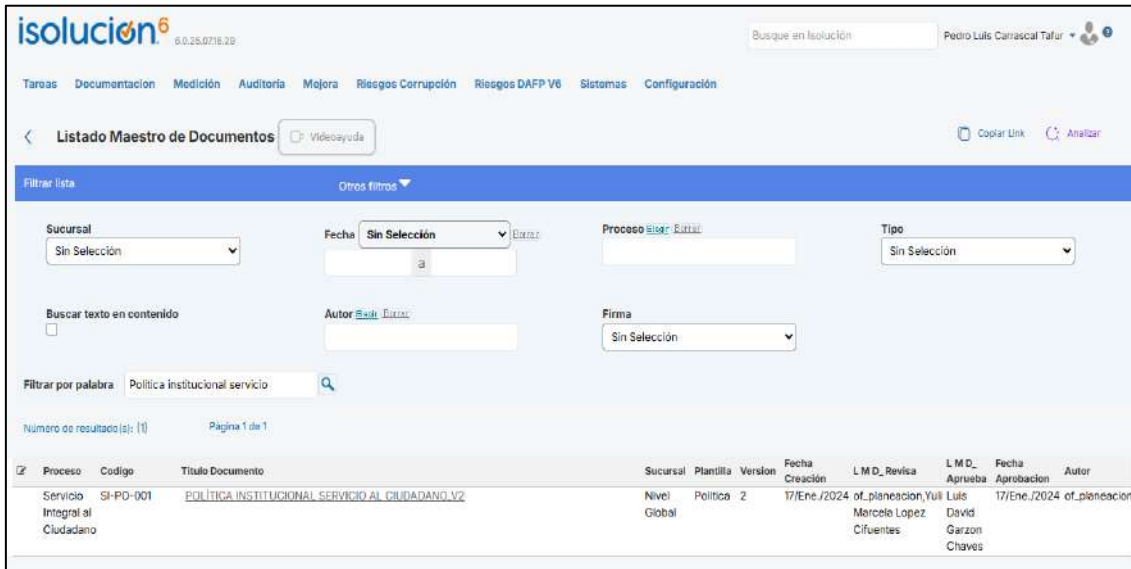
Servicio Integral al Ciudadano	SI-PO-001	POLÍTICA INSTITUCIONAL SERVICIO AL CIUDADANO_V2	Nivel Global	Política	2	17/Ene./2024
	POLÍTICA		VERSIÓN: 2			
			CÓDIGO: SI-PO-001			
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		FECHA: 18/01/2024			

Fuente: Consulta en aplicativo Isolución del 22 de julio del 2025.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Una vez realizada la revisión de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, disponible en el aplicativo Isolución, se pudo evidenciar lo siguiente:

IMAGEN 6: Ubicación y codificación del documento política institucional de servicio al ciudadano en aplicativo Isolución.



Proceso	Código	Título Documento	Sucursal	Plantilla	Versión	Fecha Creación	L.M.D. Revisa	L.M.D. Aprueba	Fecha Aprobacion	Autor
Servicio Integral al Ciudadano	SI-PO-001	<u>POLÍTICA INSTITUCIONAL SERVICIO AL CIUDADANO V2</u>	Nivel Global	Política	2	17/Ene./2024	Marcelo Lopez Cifuentes	Luis David Garzon Chaves	17/Ene./2024	David Garzon Chaves

Fuente: Pantallazo tomado el 22 de julio del 2025.

Se encuentra activa la nueva versión de la política, identificada con el código SI-PO-002, Versión 1, con fecha de creación del 17 de enero de 2024, en la cual se evidencia que los logotipos han sido actualizados.

2. Plan de acción para implementación de la política de servicio integral al ciudadano.

Con respecto, a la implementación de la política de servicio al ciudadano el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP, Dic. del 2020) entre sus lineamientos señala que anualmente, en el marco de la formulación del Plan de Acción Anual y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad debe definir acciones que fortalezcan la implementación de la política y atiendan las necesidades de sus grupos de valor, apoyándose en la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, herramienta estratégica y transversal que suministra información para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las políticas de gestión y desempeño, y que debe mantenerse como un ejercicio permanente con la participación de las dependencias misionales y de apoyo a la gestión.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

VIGENCIA	PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2024	https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-accion-anual/ano-2024 Versiones 1, 2, 3 y 4.	https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/ano-2024/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano Versiones 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

Nota: Elaboración propia OCI

Vigencia	Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía
2024	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-participacion-ciudadana/2024 Versiones 1, 2, 3, 4, 5 y 6.
2025	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-participacion-ciudadana/2025 Versión 1

Nota: Elaboración propia OCI

Al revisar la Estrategia de Participación Ciudadana del Ministerio del Deporte, se observó que para la vigencia 2024 se cuenta con seis versiones consolidadas en un archivo Excel, el cual organiza de forma clara las acciones, los productos esperados, las dependencias responsables, las fechas de terminación y las condiciones institucionales para promover la participación ciudadana. Este documento también incluye el fomento de la cultura participativa, la promoción efectiva de la participación y un seguimiento detallado a la estrategia y la rendición de cuentas, todo en un formato dinámico que facilita la consulta de los procesos.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Fecha: 16/07/2021

[Inicio](#) > [Atención y Servicio a la Ciudadanía](#) > [Participación Ciudadana](#) > [Estrategia de Participación Ciudadana](#) > 2025

2025

Jueves, 19 De Junio De 2025

¡Los invitamos a estar en la jugada con la participación ciudadana!

Para ello, ponemos a disposición de las ciudadanías la Estrategia de Participación 2025 del Ministerio del Deporte para su conocimiento y consulta.

- Estrategia de participación ciudadana 2025 versión I.



- Calendario de ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas 2025 - versión I.
- Calendario de ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas 2025 - versión II.

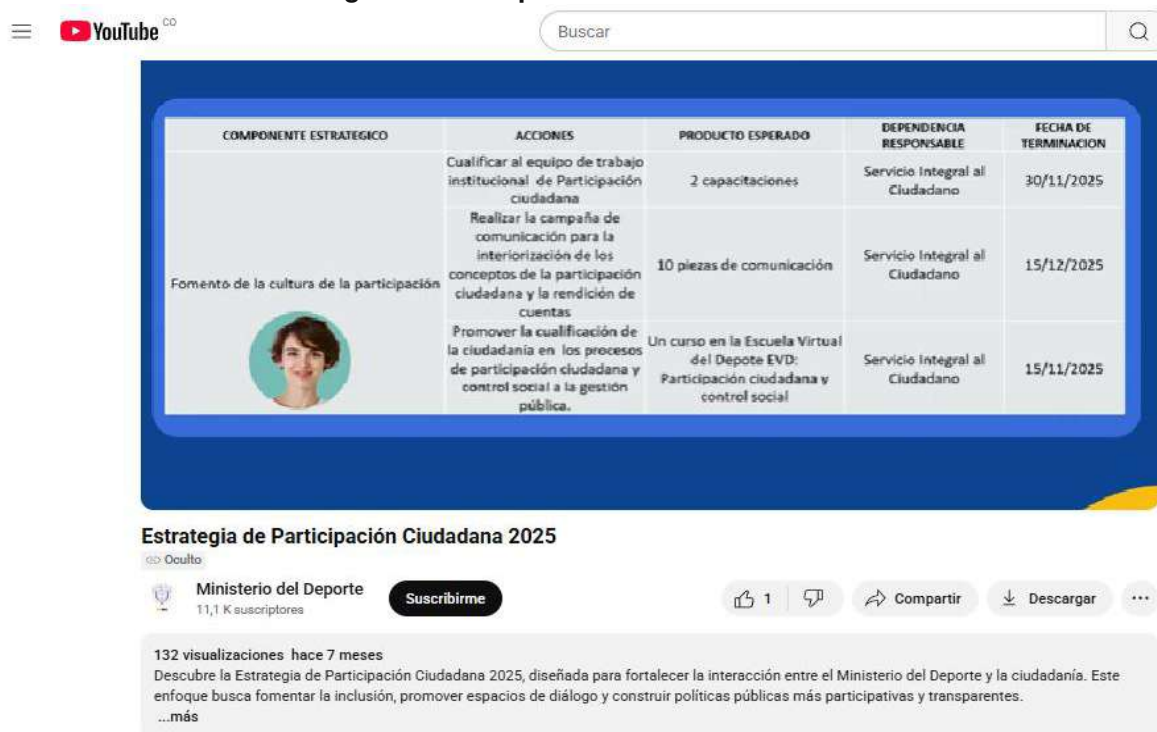
En contraste, para el año 2025 se identificó documento con las mismas características que el evidenciado para la vigencia comprendida entre el 01 de mayo del 2024 en el cual, se observan versiones consolidadas en un archivo Excel, el cual también se organizan de forma clara las acciones, los productos esperados, las dependencias responsables, las fechas de terminación y las condiciones institucionales para promover la participación ciudadana.

Desde la óptica de la transparencia y el control interno, se considera importante que, aunque se incorporen herramientas audiovisuales, se conserve un documento descargable que detalle las acciones, los responsables, los cronogramas y los

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

productos esperados. Esto facilita la consulta oportuna, permite dar seguimiento a los compromisos y mantiene la claridad que ofrecía el modelo aplicado en 2024.

IMAGEN 6: Video Estrategia de Participación Ciudadana 2025.



COMPONENTE ESTRATEGICO	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION
Fomento de la cultura de la participación	Cualificar al equipo de trabajo institucional de Participación ciudadana	2 capacitaciones	Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2025
	Realizar la campaña de comunicación para la interiorización de los conceptos de la participación ciudadana y la rendición de cuentas	10 piezas de comunicación	Servicio Integral al Ciudadano	15/12/2025
	Promover la cualificación de la ciudadanía en los procesos de participación ciudadana y control social a la gestión pública.	Un curso en la Escuela Virtual del Depote EVD: Participación ciudadana y control social	Servicio Integral al Ciudadano	15/11/2025

Estrategia de Participación Ciudadana 2025

Oculto

Ministerio del Deporte
11,1 K suscriptores

Suscribirse

1 1 Compartir Descargar

132 visualizaciones hace 7 meses

Descubre la Estrategia de Participación Ciudadana 2025, diseñada para fortalecer la interacción entre el Ministerio del Deporte y la ciudadanía. Este enfoque busca fomentar la inclusión, promover espacios de diálogo y construir políticas públicas más participativas y transparentes.

...más

Fuente: Captura de pantalla realizada el 25 de julio del 2025
<https://www.youtube.com/watch?v=VNnJRMv-3v4>

2. Indicadores de seguimiento a las acciones establecidas en la Política de Atención al ciudadano

Se revisó el componente denominado: Indicadores de seguimiento a las acciones establecidas en la Política de Atención al Ciudadano, considerando la ficha del indicador y los reportes SISEG de las vigencias 2024 y 2025, que hacen parte de los anexos del informe.

El análisis evidencia que en 2024 la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía alcanzó un 77% de cumplimiento sobre la meta del 80%. Para 2025, el avance acumulado a junio es del 31%, correspondiente a 31 actividades ejecutadas de un total de 99, según las matrices de seguimiento trimestrales.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

IMAGEN 7: Reporte de la ejecución del plan de acción institucional del 2025.

Mes de reporte	Periodo ↓	Avance cuantitativo	Avance cualitativo
T1-ENERO	2025	0,00	Se aprueba en Sesión Extraordinaria No. 1 la Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía 2024 Acta 15 de enero de 2025. El seguimiento cuantitativo a la ejecución de las actividades se reportará de manera trimestral. La estrategia se encuentra publicada en: https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2025/OAP/Estrategia_relacionamiento_con_la_ciudadania_2025.pdf
T1-FEBRERO	2025	0,00	Se dio inicio a la ejecución de las acciones contempladas en la Estrategia. La matriz de seguimiento de implementación contemplará el estado de las acciones y el reporte de avances para cada una de ellas con el registro de la evidencia correspondiente. La matriz se reportará de manera trimestral como evidencia para el avance cuantitativo
T1-MARZO	2025	12,00	Se adjunta matriz de seguimiento de implementación de las actividades incluidas en la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la vigencia 2025 con el listado de las actividades programadas y el reporte de avance para cada una de ellas con el registro de la evidencia correspondiente. La matriz se reporta con corte a trimestre 1: 31/3/2025. Tenemos 12 actividades ejecutadas / 99 actividades totales) x 100 = 12%.
T2-ABRIL	2025	0,00	Se continuó con la ejecución de las actividades incorporadas en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, en el marco de cada una de las líneas estratégicas de la Política de Servicio al Ciudadano. Se destaca el inicio de acciones en torno a participación ciudadana, racionalización de trámites, medición y transparencia. La matriz con el avance cuantitativo se reportará de manera trimestral, como lo contempla la ficha del presente indicador.
T2-MAYO	2025	0,00	Se continuó con la ejecución de las actividades incorporadas en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, en el marco de cada una de las líneas estratégicas de la Política de Servicio al Ciudadano. Se destaca el inicio de acciones en torno al proceso de caracterización y transparencia activa. La matriz con el avance cuantitativo se reportará de manera trimestral, como lo contempla la ficha del presente indicador.
T2-JUNIO	2025	19,00	Se adjunta matriz de seguimiento de implementación de las actividades incluidas en la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la vigencia con el listado de las actividades programadas en la vigencia y el reporte de avance para cada una de ellas con el registro de la evidencia correspondiente. La matriz se reporta con corte a trimestre 2: 30 de junio 2025. Por recomendación de la OCI y en concordancia con la fórmula del indicador se tiene que solo deben tenerse en cuenta las actividades totalmente ejecutadas. Acumulando el segundo trimestre tenemos 31 actividades ejecutadas / 99 actividades totales)x100= 31%. En ese sentido se reporta el avance cuantitativo de 19% para el segundo trimestre (Diferencia entre el acumulado total 31% y lo ya reportado para primer trimestre que llevaba 12%)
		Total 31,00	

Fuente: Reporte SISEG 2025 – Informe 2025IE0006228

Si bien el seguimiento trimestral permite medir la ejecución, no se identifican metas parciales intermedias para la vigencia 2025, lo que dificulta evaluar si el avance reportado está alineado con lo esperado a mitad de año. Tampoco se presenta un comparativo entre 2024 y 2025 que refleje la evolución de la estrategia ni un análisis sobre cómo la disponibilidad de recursos y la articulación entre dependencias inciden en los resultados.

Como recomendación, se sugiere definir metas parciales para cortes semestrales e integrar un comparativo histórico que permita dar trazabilidad y contexto a los avances. Esto facilitaría la toma de decisiones y la rendición de cuentas frente a la Política de Atención al Ciudadano.

Para la vigencia 2025, al corte de junio, el avance acumulado es del 31%, correspondiente a 31 actividades ejecutadas de 99 programadas, lo que refleja que la estrategia continúa en proceso de implementación. Esta situación muestra que el indicador no ha logrado un cumplimiento pleno en las vigencias revisadas y resalta la necesidad de considerar, en los reportes trimestrales y en el informe de cierre, la

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

definición de metas intermedias o eventuales ajustes en la meta anual, de manera que el seguimiento ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño refleje el comportamiento real del indicador y facilite la toma de decisiones para fortalecer la gestión.

IMAGEN 8: Porcentajes de respuestas oportunas a peticiones, dependencias con caracterización e índice de percepción de calidad en el servicio



Fuente: [Presentación GIT SIC- Comité de Gestión y Desempeño 18-06-2025.pptx](#)

Al revisar los indicadores del proceso de Servicio Integral al Ciudadano para el primer trimestre de 2025, en comparación con 2024, se destacan resultados como el 96% en la respuesta oportuna a las peticiones, el 100% de dependencias con caracterización vigente de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, y un 79% en el índice de percepción de calidad del servicio. El informe incorpora imágenes que reflejan los resultados de las vigencias 2024 y 2025, lo cual facilita la comprensión general de los avances. No obstante, siempre es útil que la presentación de los indicadores resalte de forma clara los cortes de cada vigencia y periodo evaluado, para que la lectura de la evolución sea más intuitiva y permita apreciar los logros de manera completa.

IMAGEN 9: Porcentajes de respuestas oportunas a peticiones



Fuente: [Presentación GIT SIC- Comité de Gestión y Desempeño 18-06-2025.pptx](#)

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

IMAGEN 11: Porcentajes de percepción de calidad en el servicio



Fuente: [Presentación GIT SIC- Comité de Gestión y Desempeño 18-06-2025.pptx](#)

En la revisión del Indicador de oportunidad en la respuesta por Direcciones, GIT y Oficinas, presentado en la sesión del Comité de Gestión y Desempeño 2025 y disponible en la presentación del GIT SIC, se observan los valores reportados por cada dependencia. Llama la atención que algunas dependencias aparecen registradas más de una vez, mientras que otras solo se presentan una vez, sin que en el documento se precise la razón de esta diferencia. No queda completamente claro si estas repeticiones corresponden a la distinción entre resultados de la vigencia 2024 y la vigencia 2025, o si responden a otro criterio de consolidación de datos. Sería conveniente que, en futuras presentaciones, se incluya una nota o aclaración que permita identificar con facilidad el alcance y la vigencia de cada valor, de modo que la interpretación de los resultados sea más sencilla para todos los participantes.

4. Lineamientos y componentes estratégicos definidos para la Política de servicio integral al Ciudadano vigencia 01 de mayo del 2024 al 30 de junio del 2025

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte, vigente entre mayo de 2024 y junio de 2025, se concibe como un instrumento estratégico para garantizar una atención cercana, inclusiva y de calidad, que fortalezca el vínculo entre la ciudadanía y la entidad. Esta política se sustenta en un enfoque participativo, transparente y ético, promoviendo valores como la honestidad, la empatía y el respeto, que orientan el comportamiento de los servidores públicos en su interacción diaria con los usuarios. Su carácter transversal permite que todas las dependencias se integren de manera articulada en los procesos de atención, asegurando coherencia institucional, fortaleciendo la confianza ciudadana y contribuyendo al cumplimiento de los derechos fundamentales.

En el marco de esta política, se definen diez líneas estratégicas que guían la gestión institucional hacia un modelo de atención centrado en los ciudadanos. Estas líneas

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

abarcan desde el fortalecimiento del proceso de relacionamiento y la caracterización de usuarios, hasta la implementación de mecanismos de participación incidente, la racionalización de trámites, la transparencia activa y la medición permanente de la percepción ciudadana. De igual forma, se enfatiza la capacitación de los servidores, la garantía de una atención accesible e incluyente y el uso de un lenguaje claro y comunicación asertiva. La articulación de estas acciones con los principales instrumentos de planeación y gestión, como el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026, el MIPG, el Plan Estratégico Sectorial, el PETP y el Plan de Acción Institucional asegura que la política no solo cumpla un papel declarativo, sino que se traduzca en mejoras tangibles en la calidad del servicio, la eficiencia administrativa y la construcción de confianza con la ciudadanía.

IMAGEN 12: Porcentajes de percepción de calidad en el servicio



Fuente: Captura de pantalla página web del Ministerio del Deporte del 29/07/2025

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-gestion-servicio-integral-al-ciudadano-2025>

Al realizar el seguimiento a los informes trimestrales que debe rendir el Grupo de Servicio al Ciudadano, se evidencia que, a la fecha, no ha sido publicado el informe de gestión correspondiente al segundo trimestre del año 2025. Es importante recordar que la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, en sus artículos 3, 6 y 9, impone a todas las entidades públicas el deber de garantizar la transparencia activa, lo que implica divulgar de manera oportuna la información relacionada con su gestión sin que medie solicitud previa de la ciudadanía. De igual forma, la Ley 1757 de 2015 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, en su artículo 50, desarrolla el principio de rendición de cuentas como una obligación permanente de las entidades públicas, señalando que estas deben informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión para fortalecer la participación ciudadana y el control social. Por su parte, el Decreto 1499 de 2017, que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, incorpora dentro de la Política de Servicio al Ciudadano la responsabilidad de divulgar periódicamente los informes de resultados e implementar acciones de mejora que garanticen la satisfacción de los usuarios y la confianza institucional. En este sentido,

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

la no publicación del informe trimestral afecta directamente el ejercicio de control social, el derecho de acceso a la información y los compromisos de transparencia que la entidad ha adquirido ante la ciudadanía.

5. Caracterización de la población objeto, diagnóstico de la implementación, resultados de los ejercicios de co-creación con los ciudadanos, y mediciones efectuadas del 01 de mayo del 2024 al 30 de junio del 2025

Al analizar la línea estratégica de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano orientada a la caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor, se observa que la entidad ha desarrollado esfuerzos para identificar de manera clara las necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos. Este enfoque permite ajustar la oferta institucional, mejorar los canales de atención y fortalecer las estrategias de participación, comunicación y rendición de cuentas.

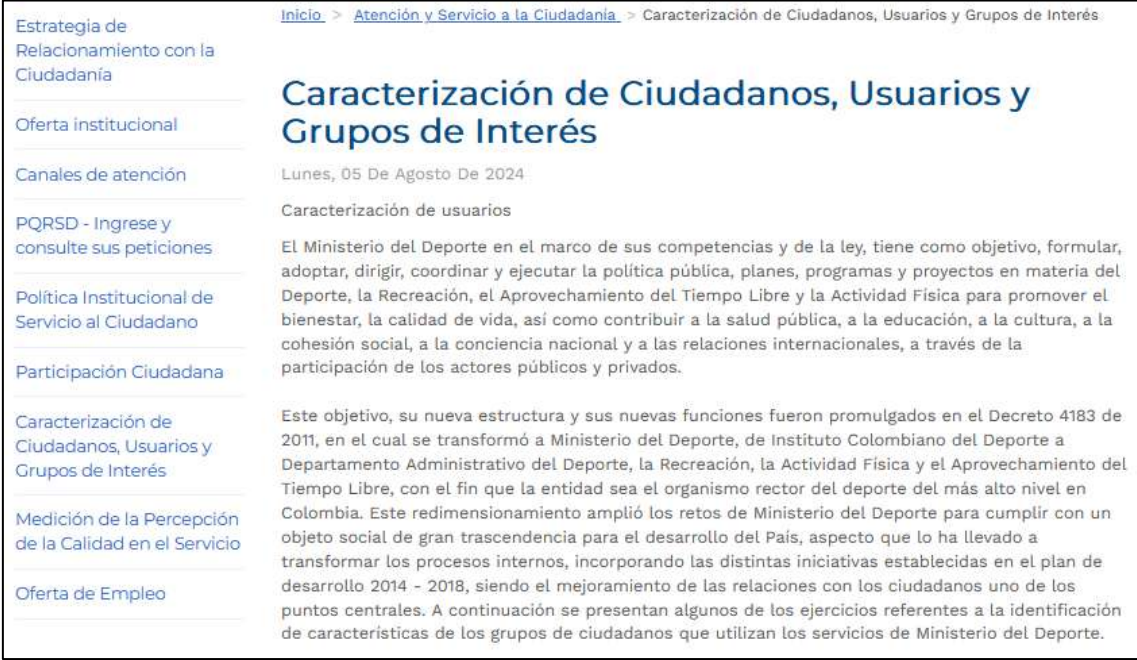
Al revisar la información disponible sobre la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se aprecia que el ejercicio realizado en la vigencia 2024 estuvo principalmente orientado a actualizar la información ya existente, tomando como base la caracterización de 2023. Si bien esto permite mantener un registro vigente y cumplir con el procedimiento institucional, en el informe no se presentan comparaciones ni tendencias que reflejen cómo ha evolucionado la caracterización entre las vigencias. Se recomienda incluir en los próximos reportes un breve análisis de estos cambios, dando claridad sobre los avances, las oportunidades de mejora y el impacto real de la estrategia de caracterización ciudadana.

Para finalizar, se debe publicar el informe de caracterización de la población correspondiente a la vigencia 2024. Al realizar la consulta en la página web institucional, se evidencia que dicha obligación aún no ha sido cumplida.

Lo anterior evidenciado, se basa en la verificación de lo establecido en el procedimiento de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, específicamente en el numeral sexto, titulado “Descripción de actividades”, el cual indica que debe adelantarse el proceso de publicación, diseño de infografías y divulgación de los resultados de la caracterización, utilizando los medios de comunicación internos y externos del Ministerio del Deporte

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Fecha: 16/07/2021

IMAGEN 13: Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés



Inicio > Atención y Servicio a la Ciudadanía > Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

Lunes, 05 De Agosto De 2024

Caracterización de usuarios

El Ministerio del Deporte en el marco de sus competencias y de la ley, tiene como objetivo, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes, programas y proyectos en materia del Deporte, la Recreación, el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Actividad Física para promover el bienestar, la calidad de vida, así como contribuir a la salud pública, a la educación, a la cultura, a la cohesión social, a la conciencia nacional y a las relaciones internacionales, a través de la participación de los actores públicos y privados.

Este objetivo, su nueva estructura y sus nuevas funciones fueron promulgados en el Decreto 4183 de 2011, en el cual se transformó a Ministerio del Deporte, de Instituto Colombiano del Deporte a Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre, con el fin que la entidad sea el organismo rector del deporte del más alto nivel en Colombia. Este redimensionamiento amplió los retos de Ministerio del Deporte para cumplir con un objeto social de gran trascendencia para el desarrollo del País, aspecto que lo ha llevado a transformar los procesos internos, incorporando las distintas iniciativas establecidas en el plan de desarrollo 2014 - 2018, siendo el mejoramiento de las relaciones con los ciudadanos uno de los puntos centrales. A continuación se presentan algunos de los ejercicios referentes a la identificación de características de los grupos de ciudadanos que utilizan los servicios de Ministerio del Deporte.

Fuente: Captura de pantalla página web del Ministerio del Deporte del lunes 28 de julio del 2025

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

Al realizar la revisión del enlace institucional destinado a la Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se observa que en la página web solo se encuentra disponible la caracterización correspondiente a la vigencia 2023 y años anteriores. No se evidencia la publicación de un documento identificado como Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2024, y la caracterización 2025 aún no se encuentra publicada. Esta situación se explica por el ajuste metodológico recomendado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, mediante el cual la entidad pasó de realizar caracterizaciones por cada grupo interno de trabajo a un único ejercicio consolidado para toda la entidad, con enfoque anual y permanente.

Este nuevo esquema hace parte de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía 2025 y se encuentra actualmente en desarrollo, de manera que los resultados definitivos estarán disponibles una vez se consolide la información cuantitativa y cualitativa recopilada en el proceso.

Como aspecto positivo, este cambio metodológico permitirá que, en futuras vigencias, la caracterización se presente de forma más clara, trazable y accesible para la ciudadanía, fortaleciendo la rendición de cuentas y la gestión del relacionamiento institucional.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

En el marco del seguimiento a la publicación de las infografías de los ejercicios de caracterización 2023, se verificó el enlace compartido en el informe institucional <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2023>.

IMAGEN 14: Infografías De Los Ejercicios De Caracterización



Fuente: Captura de pantalla página web del Ministerio del Deporte del 31/07/2025

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

Al abrir dicho link, se observa que contiene 29 grupos de trabajo con la respectiva infografía, no obstante, se evidencia que, si bien la mayoría de grupos cuentan con sus este elemento gráfico como herramienta visual orientada a la ciudadanía, existen excepciones en las que no se observa publicación alguna, entre ellas: GIT Deporte

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Escolar Jornadas Complementarias, GIT Deporte de Rendimiento Convencional, GIT Talento y Reserva, GIT Tesorería, GIT Tecnologías de la Información, GIT Deporte Escolar Juegos Intercolegiados, Oficina Asesora Jurídica y GIT Servicio Integral al Ciudadano. Esta situación limita el propósito de lenguaje claro y transparencia institucional que busca la estrategia de caracterización, pues deja sin representación visual a áreas clave para la comprensión ciudadana de los servicios y funciones de la entidad.

IMAGEN 15: Infografías De Los Ejercicios De Caracterización – Sin infografía



Fuente: Captura de pantalla página web del Ministerio del Deporte del 31/07/2025

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

Al realizar la verificación de la información publicada en el portal institucional respecto a los ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se evidenció que no existen infografías ni informes oficiales correspondientes a la vigencia 2024, pese a que en el informe remitido por el área responsable se afirma que la Política de Atención al Ciudadano contempla brindar información clara sobre la caracterización de la población objetivo, diagnósticos de implementación, resultados de ejercicios de co-creación y mediciones efectuadas. La dependencia informó que la información de 2025 se publicará con año vencido, de acuerdo con el procedimiento interno; sin embargo, ello no exime el cumplimiento de los requisitos de socialización y publicación de la vigencia 2024, los cuales no se han realizado por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano. Esta situación limita el acceso ciudadano a la información,

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

afecta la rendición de cuentas y el control social, y puede interpretarse como un incumplimiento de los principios de transparencia activa establecidos en la Ley 1712 de 2014, así como de la obligación de rendición de cuentas periódica del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 y de la Política de Servicio al Ciudadano definida en el Decreto 1499 de 2017, que exige socializar y publicar de manera oportuna los resultados de gestión.

IMAGEN 15: Caracterización por vigencias

Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

Oferta institucional

Canales de atención

PQRSD - Ingrese y consulte sus peticiones

Política Institucional de Servicio al Ciudadano

Participación Ciudadana

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

Medición de la Percepción de la Calidad en el Servicio

Oferta de Empleo

[Inicio](#) > [Atención y Servicio a la Ciudadanía](#) > Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

Lunes, 05 De Agosto De 2024

Caracterización de usuarios

El Ministerio del Deporte en el marco de sus competencias y de la ley, tiene como objetivo, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes, programas y proyectos en materia del Deporte, la Recreación, el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Actividad Física para promover el bienestar, la calidad de vida, así como contribuir a la salud pública, a la educación, a la cultura, a la cohesión social, a la conciencia nacional y a las relaciones internacionales, a través de la participación de los actores públicos y privados.

Este objetivo, su nueva estructura y sus nuevas funciones fueron promulgados en el Decreto 4183 de 2011, en el cual se transformó a Ministerio del Deporte, de Instituto Colombiano del Deporte a Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre, con el fin que la entidad sea el organismo rector del deporte del más alto nivel en Colombia. Este redimensionamiento amplió los retos de Ministerio del Deporte para cumplir con un objeto social de gran trascendencia para el desarrollo del País, aspecto que lo ha llevado a transformar los procesos internos, incorporando las distintas iniciativas establecidas en el plan de desarrollo 2014 - 2018, siendo el mejoramiento de las relaciones con los ciudadanos uno de los puntos centrales. A continuación se presentan algunos de los ejercicios referentes a la identificación de características de los grupos de ciudadanos que utilizan los servicios de Ministerio del Deporte.

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2023	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2022	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2021
Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2020	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2019	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2018
Caracterización 2017	Caracterización de usuarios: Utilización de canales de atención 2013	

VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL

AGENDE AQUÍ SU CITA

CONSULTA CIUDADANA

TRÁMITES Y SERVICIOS

PREGUNTAS FRECUENTES

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN CIUDADANA

Fuente: Captura de pantalla página web del Ministerio del Deporte del 31/07/2025

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

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

IMAGEN 16: Cambios en la actualización de la caracterización



¿Cómo debe ser la actualización de la caracterización?

Actualmente	Futuro
En el Ministerio del Deporte se viene trabajando el ejercicio de caracterización desagregado por grupos internos de trabajo y anualmente. Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2023 - GIT Infraestructura - GIT Desarrollo Social Comunitario - GIT Desarrollo Social: Sumas Intercomunitarias - GIT Tránsito Humano - Oficina de Control Interno Democrático - GIT Actividades Recreativas - GIT Centros de Ciencias del Deporte - GIT Centros de Alta Rendimiento	Se debe realizar una sola caracterización para el Ministerio del Deporte, se incluirán los grupos internos de trabajo que brinden la oferta pública de la Entidad y se actualizará cada año (V1, V2, V3) conforme a las recomendaciones del año inmediatamente anterior. Con cada nueva versión se debe buscar desagregar y profundizar en las variables. Caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor Versión 1. Caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor Versión 2.

Fuente: Captura de pantalla de la presentación denominada "Presentación Caracterización 2025" Diapositiva No.7 [PRESENTACION CARACTERIZACIÓN 2025.pptx](#)

6. Medición de la gestión de la Entidad en la atención a los diferentes canales: tiempos de espera para la atención, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales durante el periodo de corte 01 de mayo del 2024 al 30 de junio del 2025.

Dentro del análisis del ítem 6 del informe remitido por la Oficina de Servicio al Ciudadano, correspondiente a la medición de la gestión de la Entidad en la atención a los diferentes canales, se evidencia que la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte ha incorporado una línea estratégica enfocada en medir la percepción ciudadana en todos los momentos de interacción con la entidad. Esta línea busca identificar oportunidades de mejora, obtener retroalimentación de los usuarios y promover una cultura de calidad en los productos y servicios ofrecidos.

El GIT Servicio Integral al Ciudadano es el encargado de efectuar la medición y el seguimiento estadístico de las peticiones recibidas a través de los diferentes canales de atención, incluyendo tiempos de espera, tiempos efectivos de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad y disponibilidad de los canales durante el periodo de corte (1 de mayo de 2024 al 30 de junio de 2025).

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

En concordancia con ello, el área responsable publica informes trimestrales y anuales de gestión, los cuales incluyen apartados sobre percepción de calidad.

De acuerdo con el informe presentado, los resultados pueden consultarse en los enlaces oficiales proporcionados por la entidad, que incluyen:

1. Informes de gestión del Servicio Integral al Ciudadano (trimestrales y anuales 2024 y 2025).
2. Informes de percepción de calidad en el servicio 2024 y 2025.
3. Encuesta de Transparencia y Acceso a la Información Pública para 2024 y 2025.

Al verificar los enlaces, se evidenció que para la vigencia 2024 se encuentran publicados los cuatro informes trimestrales y el informe anual, cumpliendo con la periodicidad establecida. Para la vigencia 2025, aunque el informe anual no es exigible por encontrarse el año en curso, a la fecha de revisión del link (viernes 1 de agosto de 2025) no se encuentra publicado el informe del segundo trimestre, lo que limita la visibilidad de los resultados recientes y la posibilidad de seguimiento por parte de la ciudadanía.

Esta situación evidencia la necesidad de reforzar la oportunidad en la publicación de los informes trimestrales, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 y el Decreto 1499 de 2017, que establecen la obligación de garantizar transparencia activa, rendición de cuentas periódica y acceso a información actualizada sobre la gestión institucional.

VIGENCIA	INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
2024	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-gestion-servicio-integral-al-ciudadano-2024 - Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano I trimestre 2024 – Fecha de publicación: 17/05/2024. - Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano II Trimestre 2024 – Fecha de publicación: 20/08/2024. - Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano III trimestre 2024 – Fecha de publicación: 20/11/2024. - Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano IV trimestre 2024 . – Fecha de publicación: 28/02/2025. - Informe anual de gestión Servicio Integral al Ciudadano 2024 . Fecha de publicación 09/04/2025. Fecha de actualización: 10/06/2025

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

2025	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-gestion-servicio-integral-al-ciudadano-2025 - Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano I trimestre 2025 - Fecha de publicación 30/05/2025

Nota: Elaboración propia OCI

7. Soportes del Seguimiento a la Política de atención al Ciudadano; Segundo semestre 2024 y primer semestre del 2025.

En cuanto al Plan de Acción Institucional, el control de avance se realiza mediante el aplicativo SISEG. Durante 2024 se alcanzó un cumplimiento del 77% frente a la meta del 80%, mientras que, para el primer semestre de 2025, el progreso registrado es del 31%.

Sobre el Programa de Transparencia y Ética Pública, el documento señala que los líderes de cada componente deben cargar las evidencias de cumplimiento dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, mientras que la Oficina de Planeación se encarga de consolidar y supervisar la información. Si bien el reporte de 2025 ya fue finalizado y se encuentra en proceso de validación interna, todavía no ha sido difundido públicamente.

En la revisión realizada al corte de la presentación del informe, no se encontró disponible información correspondiente al 2025 en el portal institucional. Esta falta de publicación impide que la ciudadanía haga un seguimiento oportuno y limita el control social. Por ello, se recomienda que el Grupo de Atención al Ciudadano y los responsables de cada componente publiquen los informes sin demora, respetando los plazos internos y cumpliendo con los principios de transparencia y rendición de cuentas.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

IMAGEN 17: Monitoreo del PTEP

 Tabla 2 Monitoreo Programa de Transparencia y Ética Pública	
Semestre I (enero - junio)	Cinco (5) primeros días hábiles después del corte
Semestre II (julio - diciembre)	Cinco (5) primeros días hábiles después del corte
Fuente: GIT Planeación y Gestión.	

Fuente: Página 18 del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP

https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2025/OAP/Programa_de_Transparencia_y_Etica_Publica.pdf

8. Análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos para el periodo del 01 de mayo del 2024 al 30 de junio del 2025

Dentro del análisis del ítem 8 del informe, correspondiente al Análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos en el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2024 y el 30 de junio de 2025, se observa que la Política Institucional de Servicio al Ciudadano contempla la línea estratégica “Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones”, con el fin de garantizar la participación ciudadana, el acceso a la información pública y mejorar la calidad del servicio.

Según el informe de la dependencia:

1. El GIT Servicio al Ciudadano efectúa el monitoreo a la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRSD, conforme a la Resolución 2359 de 2019 y al procedimiento interno SI-PD-014 “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones”.
2. Los informes trimestrales de gestión del Servicio Integral al Ciudadano incluyen estadísticas y resultados de las PQRSD recibidas.
3. Para las vigencias 2024 y 2025, los reportes pueden consultarse en el enlace institucional de informes de gestión, donde también se publican los informes anuales.

Sin embargo, al momento de la revisión del enlace (viernes 1 de agosto de 2025), aunque para la vigencia 2024 se encuentran disponibles los cuatro informes trimestrales y el informe anual, para la vigencia 2025 solo está publicado el informe del primer trimestre, sin evidencia del informe correspondiente al segundo trimestre.

Esta ausencia de publicación impide realizar un análisis integral de la información de PQRSD para el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2024 y el 30 de junio de 2025, afectando la posibilidad de control social y seguimiento ciudadano. Además,

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

constituye un incumplimiento del principio de transparencia activa previsto en la Ley 1712 de 2014, así como de la obligación de rendición de cuentas periódica consagrada en el artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 y en la Política de Servicio al Ciudadano del Decreto 1499 de 2017.

Como oportunidad de mejora, se recomienda garantizar la publicación oportuna de los informes trimestrales de PQRS, para mantener la trazabilidad de la gestión y fortalecer la confianza ciudadana en la respuesta de la entidad.

9. Encuestas efectuadas a los ciudadanos que han interactuado con la entidad a través de cualquier canal, en las cuales puede evaluarse integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor público, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción, entre otros; para el 01 de mayo del 2024 al 30 de junio del 2025.

Al revisar los informes de percepción de la calidad en el servicio, se evidencia diferencia entre 2024 y 2025, tanto en cómo se presentan los resultados como en la naturaleza de lo que se reporta.

Año 2024:

Desde el tercer trimestre se empezaron a documentar actividades y mediciones que dejaron evidencia formal en informes de percepción, entre ellas estuvieron:

1. Encuentro nacional de líderes y coordinadores del programa campamentos juveniles en armenia.
2. Informes de percepción de calidad del GIT Comunicaciones.
3. Congreso empresarial del deporte.
4. XXII juegos de la función pública.
5. Encuestas internas y externas de percepción de calidad (GIT TICS y el GIT Comunicaciones).
6. Evaluación de la audiencia de rendición de cuentas 2023-2024.
7. Juegos nacionales juveniles y comunales.
8. Talleres y mediciones en eventos deportivos nacionales.

Además, se emitió un informe anual 2024, que permite ver el resultado completo de la vigencia y deja trazabilidad para evaluar la experiencia ciudadana.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Año 2025:

En el primer trimestre no hubo mediciones de percepción, pero en el segundo trimestre se reportan principalmente eventos, como:

1. Evento: Inspección, Vigilancia y Control y contextualización de clubes - Chocó.
2. Evento: webinar académico "Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías juveniles en Colombia" Medicina del Deporte.
3. Evento: webinar académico "Abordaje de las ciencias juveniles en Colombia" Laboratorio Clínico - Bacteriología.
4. Evento: medición de percepción de la calidad sobre la Transparencia y Acceso a la Información Pública - primer semestre del 2025.
5. Evento: webinar académico "Abordaje de las ciencias juveniles en Colombia" fisiología laboratorio.

IMAGEN 18: Evento Webinar - Académico



Fuente: Captura de pantalla página Ministerio del Deporte del 01/08/2025

https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2025/SERVICIO_INTEGRAL_AL_CIUDADANO/mayo/Informe_percepcion_calidad_webinar_academico_medicina_del_deporte.pdf

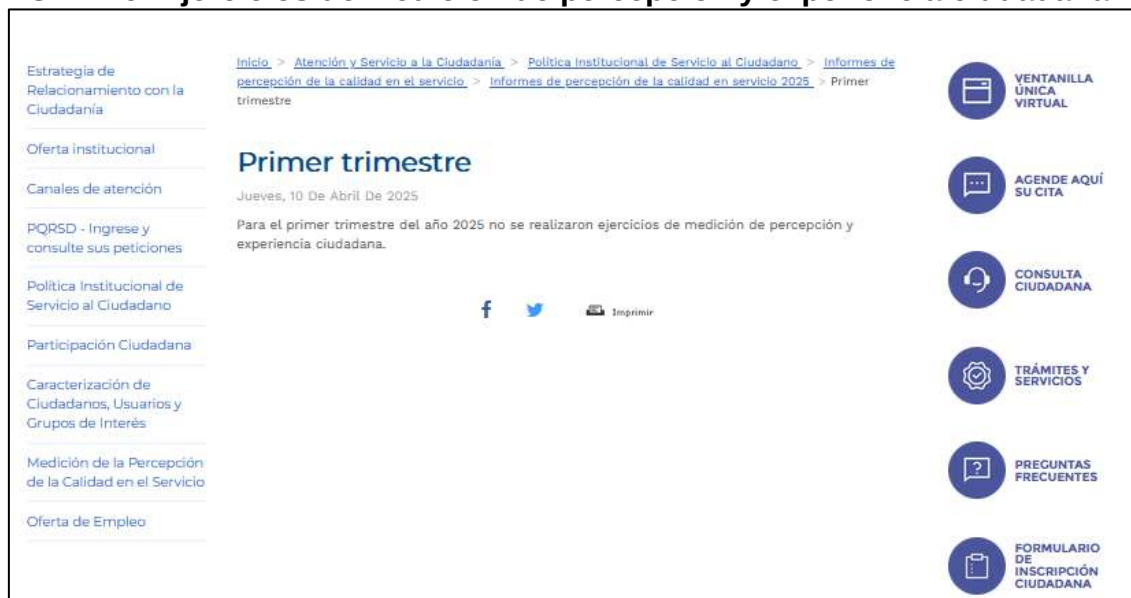
Durante el primer trimestre del año 2025 no se realizaron mediciones de percepción ni ejercicios de experiencia ciudadana. Esto significa que no hubo datos disponibles para recolectar, analizar o consolidar sobre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

Al no contar con esta información, se pierde la oportunidad de evaluar de manera clara el servicio en los primeros meses del año, así como de identificar tempranamente las

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

áreas de mejora. Esta ausencia deja un vacío en la trazabilidad y en la rendición de cuentas, ya que no hay evidencia concreta sobre cómo fue recibida la gestión de la entidad por los ciudadanos al inicio de la vigencia.

IMAGEN 19: Ejercicios de Medición de percepción y experiencia ciudadana



Fuente: Captura de pantalla página Ministerio del Deporte del 01/08/2025

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/medicion-percepcion-calidad-tramites-servicios-productos/informes-percepcion-calidad-servicio/informes-percepcion-calidad-servicio-2025/primer-trimestre>

10. Cronograma de evaluación de los resultados y avances de Plan de Acción anual en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano; para el periodo comprendido del 01 de mayo del 2024 al 30 de junio del 2025

El informe está dedicado al cronograma de evaluación de los resultados y avances del Plan de Acción anual en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2024 y el 30 de junio de 2025.

El Grupo de Servicio al Ciudadano detalla que el seguimiento de esta política se realiza mediante dos esquemas de cronogramas complementarios, que permiten observar la gestión desde una perspectiva externa y otra interna.

1. Evaluación externa – FURAG Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP establece cada año un cronograma oficial para medir el desempeño institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Dentro de este proceso se evalúa

	PROCESO		Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO		Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, y el Ministerio debe reportar su información a través del aplicativo FURAG en las fechas fijadas, que generalmente se concentran en el primer trimestre. Este reporte permite analizar el grado de cumplimiento de la política a nivel institucional y aporta un insumo formal para la evaluación nacional.

2. Evaluación interna – Seguimiento del Plan de Acción Institucional De manera paralela, el Ministerio desarrolla una evaluación interna que se enfoca en la actividad principal: “Articular la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales a través de la implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía”. Esta actividad se ejecuta de manera continua y se monitorea mensualmente, verificando que las acciones de la Estrategia avancen según lo planeado y generando reportes internos de seguimiento.

Este doble enfoque permite que la entidad tenga, por un lado, una evaluación formal ante el DAFP, que es de carácter obligatorio y nacional, y por otro, un seguimiento interno constante, que ofrece información más detallada sobre la ejecución de las acciones diarias. Al integrarse ambos cronogramas, se obtiene un panorama más completo sobre el desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano, aportando elementos útiles para la toma de decisiones, la mejora continua y la preparación de los informes de gestión que luego se ponen a disposición de la ciudadanía.

11. Copia de los Instrumentos de estandarización de servicio al ciudadano vigentes a fecha del 01 de mayo del 2024 al 30 de junio del 2025

IMAGEN 20: Instrumentos de estandarización de servicio al ciudadano

Proceso	Código	Título Documento	Sesional	Formato	Versión	Fecha Emisión	Elaborado	Revisado	Aprobado
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-004	Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	3	09/Oct/2022	Andrés López Chérrez, Yail Marcela López Chifuentes, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Patricio Alberto Alvarado Domínguez	16/Oct/2022
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-003	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	1	10/Mar/2022	Harold René Bander Huallpa, Evelyn Mollaveña Aguirre, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Angela Viviana Granda Pacheco	16/Mar/2022
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-001	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	1	10/Mar/2022	Dora Lucero Serrato, Adriana Yul, Mariana López Chifuentes	Angela Viviana Granda Pacheco	26/Mar/2022
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-002	Plan de Acción Institucional de Seguimiento	Nivel: Global	Formato	2	05/Oct/2022	Andrés López Chérrez, Yail Marcela López Chifuentes, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Patricio Alberto Alvarado Domínguez	14/Oct/2022
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-017	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	1	03/Oct/2022	Andrés López Chérrez, Yail Marcela López Chifuentes, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Patricio Alberto Alvarado Domínguez	27/Oct/2022
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-018	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	2	10/Oct/2022	Harold René Bander Huallpa, Evelyn Mollaveña Aguirre, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Angela Viviana Granda Pacheco	26/Oct/2022
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-020	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	1	04/Mar/2023	Harold René Bander Huallpa, Evelyn Mollaveña Aguirre, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Angela Viviana Granda Pacheco	30/Mar/2023
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-005	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	2	04/Mar/2023	Andrés López Chérrez, Yail Marcela López Chifuentes, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Patricio Alberto Alvarado Domínguez	16/Mar/2023
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-012	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	4	10/Mar/2024	Dora Lucero Serrato, Adriana Yul, Mariana López Chifuentes	Angela Viviana Granda Pacheco	26/Mar/2024
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-016	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	4	28/Mar/2022	Yail Marcela López Chifuentes, Andrés López Chifuentes, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Patricio Alberto Alvarado Domínguez	26/Mar/2022
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-017	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	3	10/Mar/2023	Harold René Bander Huallpa, Evelyn Mollaveña Aguirre, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Angela Viviana Granda Pacheco	10/Mar/2023
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-021	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	2	10/Mar/2024	Yail Marcela López Chifuentes, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Angela Viviana Granda Pacheco	10/Mar/2024
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-022	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	2	26/Mar/2022	Yail Marcela López Chifuentes, Andrés López Chifuentes	Patricio Alberto Alvarado Domínguez	03/Mar/2022
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-023	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	1	28/Mar/2022	Yail Marcela López Chifuentes, Andrés López Chifuentes	Patricio Alberto Alvarado Domínguez	10/Mar/2022
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-014	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	10	28/Mar/2022	Yail Marcela López Chifuentes, Andrés López Chifuentes, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Patricio Alberto Alvarado Domínguez	27/Mar/2022
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-025	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	2	28/Mar/2023	Yail Marcela López Chifuentes, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Angela Viviana Granda Pacheco	03/Mar/2023
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-026	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	1	28/Mar/2024	Dora Lucero Serrato, Adriana Yul, Mariana López Chifuentes	Angela Viviana Granda Pacheco	26/Mar/2024
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-027	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	1	10/Mar/2024	Dora Lucero Serrato, Adriana Yul, Mariana López Chifuentes	Angela Viviana Granda Pacheco	26/Mar/2024
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-028	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	3	10/Mar/2024	Dora Lucero Serrato, Adriana Yul, Mariana López Chifuentes	Angela Viviana Granda Pacheco	26/Mar/2024
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-029	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	1	28/Mar/2023	Yail Marcela López Chifuentes, Andrés López Chifuentes	Patricio Alberto Alvarado Domínguez	10/Mar/2023
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-030	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	1	28/Mar/2024	Yail Marcela López Chifuentes, Andrés López Chifuentes	Patricio Alberto Alvarado Domínguez	10/Mar/2024
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-031	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	1	03/Oct/2022	Andrés López Chérrez, Yail Marcela López Chifuentes, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Patricio Alberto Alvarado Domínguez	14/Oct/2022
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-032	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	2	26/Mar/2022	Harold René Bander Huallpa, Evelyn Mollaveña Aguirre, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Angela Viviana Granda Pacheco	26/Mar/2022
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-033	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	2	10/Mar/2024	Dora Lucero Serrato, Adriana Yul, Mariana López Chifuentes	Angela Viviana Granda Pacheco	26/Mar/2024
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-034	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	2	10/Mar/2024	Dora Lucero Serrato, Adriana Yul, Mariana López Chifuentes	Angela Viviana Granda Pacheco	26/Mar/2024
Servicio Integral al Ciudadano	SI-FR-035	Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos en el Contexto de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Nivel: Global	Formato	2	10/Mar/2024	Harold René Bander Huallpa, Evelyn Mollaveña Aguirre, Mariana Huallpa Pizarro del Castillo	Angela Viviana Granda Pacheco	26/Mar/2024

Fuente: Captura de pantalla aplicativo Isolución del 02/08/2025

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

El informe corresponde a la copia de los instrumentos de estandarización del Servicio al Ciudadano vigentes entre el 1 de mayo de 2024 y el 30 de junio de 2025, estos instrumentos sirven como una guía y herramienta para garantizar que la atención a los ciudadanos se brinde bajo parámetros claros de calidad, respeto y accesibilidad.

1. Carta de Trato Digno Es el documento que define los derechos y deberes de los ciudadanos y describe los distintos canales de atención disponibles. Está publicada en el portal institucional, donde pueden consultarse tanto las versiones anteriores como la versión vigente, que fue ajustada y revisada en 2025.

2. Protocolos de Servicio al Ciudadano Incluyen los Protocolos de Servicio 2024 y el Protocolo de atención a casos de violencias basadas en género en el deporte. Estos documentos ofrecen una guía para que los servidores atiendan las solicitudes de manera respetuosa, oportuna y con calidad, fortaleciendo la confianza ciudadana en la entidad.

3. Procesos, procedimientos y formatos en el Sistema Isolución Se adjunta el listado maestro de documentos del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano, que incluye procedimientos, formatos y registros vigentes. Se tiene prevista la actualización de algunos procedimientos en el segundo semestre de 2025, con el fin de mantenerlos alineados con las necesidades actuales.

4. Portafolio del Servicio en Braille Es un documento dirigido a personas con discapacidad visual, que presenta la oferta de trámites y servicios, los programas institucionales y la información sobre los canales de atención en lenguaje braille. Por su naturaleza, este material se encuentra disponible en formato físico.

En general, los instrumentos están disponibles y cumplen con su función de orientar y estandarizar la atención al ciudadano, aunque algunos documentos requieren actualizaciones para reflejar cambios recientes y mantener su vigencia frente a las necesidades de la población.

12. [Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se presentó los resultados del monitoreo efectuado y recomendaciones o propuestas de mejora de la Política institucional de Servicio al Ciudadano del 01 de mayo del 2024 al 30 de junio del 2025.](#)

Las Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, correspondientes al periodo del 1 de mayo de 2024 al 30 de junio de 2025. Estas actas son el registro formal de las reuniones donde se presentan los resultados del monitoreo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, así como las recomendaciones y propuestas de mejora para fortalecer su implementación. Durante este tiempo se realizaron tanto

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

sesiones ordinarias como extraordinarias, en las que se abordaron temas como la aprobación de estrategias de relacionamiento con la ciudadanía, los ajustes en la racionalización de trámites y la socialización de los avances logrados por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.

Estas reuniones no solo cumplen una función administrativa, sino que representan un verdadero espacio de coordinación entre las áreas de la entidad. En cada sesión se analizan los avances, se identifican los retos y se establecen compromisos que orientan el trabajo futuro. Las actas funcionan como un testimonio del esfuerzo institucional por mantener un seguimiento constante a la política de servicio al ciudadano, permitiendo que las decisiones queden documentadas y se traduzcan en acciones concretas para mejorar la atención y fortalecer la relación con la ciudadanía. En suma, estas actas reflejan la dinámica interna de la entidad, mostrando cómo la evaluación periódica y el diálogo entre dependencias ayudan a construir un servicio más cercano, confiable y transparente. Son, en esencia, una memoria escrita de las decisiones y los pasos dados para seguir avanzando hacia una gestión centrada en los ciudadanos.

13. Resultados de la implementación de los requerimientos de la política de servicio al ciudadano (resultados FURAG 2024 y autodiagnóstico 2024).

Los resultados de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano durante la vigencia 2024, considerando los resultados FURAG y el autodiagnóstico interno, que en conjunto ofrecen una visión sobre los avances y los retos de la entidad en materia de atención a la ciudadanía.

En el FURAG 2024, el Ministerio del Deporte obtuvo un puntaje de 96,5, superando ampliamente los 83,3 puntos de 2023. Este incremento de más de 13 puntos muestra un avance importante en la gestión de la política. Algunos resultados llaman especialmente la atención: el subíndice de evaluación y medición de experiencia ciudadana alcanzó 100 puntos (un salto de casi 39 puntos frente al año anterior), reflejando que los mecanismos para conocer la percepción de los usuarios están funcionando de manera efectiva. Otros indicadores, como oferta institucional accesible y comprensible (97,8 puntos) y diagnóstico y planeación (94,6 puntos), también muestran mejoras significativas. Incluso aquellos subíndices que ya venían con buen desempeño, como talento humano (93,8 puntos) y accesibilidad para personas con discapacidad (100 puntos), confirman un nivel de madurez alto en la atención al ciudadano.

El autodiagnóstico 2024, por su parte, sirvió como un ejercicio interno de reflexión y ajuste. Permitió identificar que, aunque los avances son claros, es necesario seguir mejorando la claridad en la información de trámites y servicios, fortalecer la articulación

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

con otras políticas de relacionamiento ciudadano y garantizar que los informes y resultados de gestión sean más visibles y accesibles en el portal institucional. También se destacó la importancia de mejorar los procesos para el registro y análisis de las PQRS, con el fin de consolidar datos más útiles para la toma de decisiones.

En conjunto, los resultados de 2024 muestran una política en consolidación, que ha logrado avances notables medidos externamente por el FURAG, mientras que el autodiagnóstico deja sobre la mesa oportunidades concretas para seguir creciendo, asegurando que la atención a los ciudadanos sea cada vez más clara, cercana y confiable.

14. Actividades realizadas con el fin de garantizar la Atención incluyente y accesibilidad universal de los ciudadanos y/o usuarios en Mindeporte; del 01 de mayo del 2024 al 30 de junio del 2025.

Las acciones desarrolladas por el Ministerio del Deporte entre mayo de 2024 y junio de 2025 muestran un compromiso constante con la atención incluyente y la accesibilidad universal, y reflejan una gestión que busca ir más allá del simple cumplimiento normativo. Publicar y actualizar la Carta del Trato Digno, gestionarla para su traducción a una lengua nativa y reforzar el uso del lenguaje claro en todos los canales de atención, son pasos que demuestran una intención genuina de derribar barreras y acercar los servicios a toda la ciudadanía.

Durante este periodo, también se promovió una mejor infraestructura de atención, el mantenimiento de sedes para garantizar accesibilidad, la actualización de protocolos y la incorporación de contenidos inclusivos en capacitaciones al talento humano. Estas acciones reflejan: por un lado, facilitan el acceso físico y comunicativo a los servicios, y por otro, fortalecen la cultura institucional de respeto y buen trato.

El impacto de estas medidas se percibe en la confianza ciudadana, ya que transmiten el mensaje de que ningún ciudadano será dejado atrás. Al integrar accesibilidad, diversidad cultural y comunicación clara, la entidad no solo cumple con el MIPG y la Ley 1712 de 2014, sino que construye una relación más cercana, humana y transparente con la ciudadanía, garantizando que la atención pública sea realmente para todos.

En el marco de la revisión del punto 14 sobre atención incluyente y accesibilidad universal, se sugiere implementar acciones específicas que fortalezcan la atención preferente a ciudadanos con condiciones de mayor vulnerabilidad. En particular, se destaca la recomendación:

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad múltiple (por ejemplo, sordo-ceguera). Esta recomendación aparece como vencida, por lo que resulta prioritario retomar y ejecutar este compromiso, asegurando que el talento humano cuente con las competencias necesarias para atender a todas las personas en condiciones de equidad y respeto.

15. Avance de la implementación de la Política de Atención al ciudadano correspondiente para la fecha comprendida entre el 01 de mayo del 2024 al 30 de junio del 2025.

El avance en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano durante el periodo analizado refleja que la entidad ha mantenido una gestión constante y orientada a la mejora. Los resultados del FURAG confirman que los esfuerzos realizados han tenido un impacto positivo, y que existe un trabajo sostenido para optimizar los procesos de atención y fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía. Sin necesidad de extenderse demasiado, estos indicadores transmiten que la política está en ejecución activa, con avances claros que respaldan la confianza en la gestión y muestran la disposición de la entidad para seguir mejorando.

RESULTADOS

En el desarrollo del presente seguimiento se presentan los siguientes Hallazgos

RESUMEN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

Resumen de Resultados.

Código	Título del hallazgo	Responsable (s)
H – SI - 01 - 2025	Falta de publicación y divulgación de los resultados de la caracterización	Proceso SIC

DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS

H – SI - 01 – 2025 – FALTA DE PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

CONDICIÓN:

Se evidencia el incumplimiento del numeral 12 del Procedimiento de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés SI-PD-017 v.1, referente a la publicación

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

y divulgación de los ejercicios de caracterización de los 29 grupos internos de trabajo del Ministerio del Deporte para la vigencia 2024. Esta omisión restringe la consolidación de información para la toma de decisiones, formulación y diseño de los planes institucionales, estrategias de relacionamiento con la ciudadanía y la consulta por los grupos de valor, afectando el cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública establecidos en la Ley 1712 de 2014.

Criterios normativos:

Ley 1712 de 2023, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículo 3°. Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.”

Decreto 1081 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. Artículo 2.1.1.2.1.11. Publicación de Datos Abiertos. Las condiciones técnicas de que trata el literal k) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 para la publicación de datos abiertos, serán elaboradas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y publicadas en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano o la herramienta que lo sustituya.”

Procedimiento de Caracterización de Ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés SI-PD-017 v.1 – Numeral 12: *Publicar y divulgar la información, Actividad: Realizar el proceso de publicación, diseño de infografía y divulgación de la información de los resultados de la caracterización a través de los medios de comunicación interno y externo del Ministerio, responsables: líder de la caracterización del GIT servicio Integral al Ciudadano, Registro: Página web, Pieza comunicativa y correo electrónico.*

Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

- Posibilidad de afectación reputacional por desconocimiento del ejercicio de participación ciudadana, tanto a nivel interno como externo del Ministerio debido a falta de espacios de aprendizaje en participación ciudadana dirigidos a la ciudadanía.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Fecha: 16/07/2021

Descripción del riesgo:

De acuerdo con el mapa de riesgos del proceso de Servicio Integral al Ciudadano, la tipificación adecuada para el presente hallazgo es la Posibilidad de afectación reputacional e insatisfacción del grupo de valor por el incumplimiento en el procedimiento

Efectos

- Posible afectación reputacional institucional por falta en la publicación de la información.
- Posible vulneración por restablecimiento de derechos.
- Posible pérdida de credibilidad en la entidad.
- Posibles sanciones por incumplimiento a la implementación de política de servicio al ciudadano.

Mediante radicado GESDOC No. 2025IE0007905, la Oficina de Control Interno del Ministerio del Deporte remitió Informe Preliminar de Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano – Vigencia 2025, otorgando un término de dos (2) días hábiles para que el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano presentara los comentarios y observaciones correspondientes frente al hallazgo identificado.

En atención a dicho requerimiento, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, dentro del plazo concedido, dio respuesta con radicado No 2025IE0008058, en los siguientes términos:

(“”)

Respuesta Servicio Integral al Ciudadano

1. Temporalidad del ejercicio de caracterización

El numeral 4.3 del Procedimiento SI-PD-017 v.1 establece que:

“...La caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés es un ejercicio permanente... es pertinente realizar el ejercicio de caracterización anualmente con los datos consolidados de la ejecución de la vigencia anterior. Esto permite llegar a conclusiones sólidas derivadas del análisis de un periodo completo...” (Subrayado nuestro).

Esto implica que la caracterización correspondiente a la vigencia 2024 se desarrolla y consolida durante 2025, tal como ha sido la práctica institucional y como lo prevé el propio procedimiento. Adicionalmente, el mismo procedimiento estipula que:

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

“La realización del ejercicio de caracterización tiene un plazo máximo de 130 días a partir de la definición del objetivo general y objetivos específicos...”

2. Coincidencia con el alcance del ejercicio auditor

El alcance definido por la Oficina de Control Interno para la auditoría comprende el periodo 01/05/2024 al 30/06/2025, dentro de dicho marco se cubre el trabajo correspondiente al ejercicio de caracterización, aunque no lo abarca en su totalidad. Esto significa que, con posterioridad al momento auditado, pueden desarrollarse actividades propias del ejercicio, y que, si bien para la fecha de la auditoría ya se registraban avances, no existe disposición en el procedimiento que exija culminar la caracterización dentro de ese lapso específico, culminación que incluya la actividad de publicación que es la referenciada en la CONDICIÓN y presuntamente incumplida.

En este contexto, se precisa que la definición del objetivo general y específicos se culminó el 14 de mayo de 2025, como consta en las evidencias de la reunión realizada con los enlaces de caracterización (Ver documento anexo Reunión 14 de mayo.pdf), liderada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano. En dicha reunión, con la socialización de los objetivos a los enlaces, se dio por finalizado su proceso de definición, toda vez que su presentación y validación colectiva marcan el entendimiento común y la aceptación de que estos serían los objetivos oficiales del ejercicio. Es decir, este día constituye el hito en el que se consideran definidos los objetivos para la caracterización de la vigencia 2024, los cuales deberán ser acogidos por todos los enlaces en el desarrollo de las siguientes etapas del proceso.

En consecuencia, a la fecha de la auditoría, la actividad estaba dentro del plazo establecido por el procedimiento, sin configurarse un incumplimiento. Conclusión Con base en lo anterior, se considera que no se configura un incumplimiento al numeral 12 del Procedimiento SI-PD-017 v.1, dado que:

- El ejercicio 2024 se desarrolla en 2025, conforme al procedimiento y dentro del plazo de 130.*
- El periodo auditado coincide con la etapa de ejecución del procedimiento y la actividad reseñada como incumplida se encuentra en correspondencia con el plazo definido en el procedimiento.*
- Existen evidencias documentales que respaldan la definición del objetivo general y específicos el 14 de mayo de 2025.*

Por lo anterior, se solicita que el hallazgo sea retirado.

(“”)

En atención a la comunicación allegada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano mediante radicado No. 2025IE0008058 del 15 de agosto de 2025, y frente al hallazgo H-SI-01-2025, identificado en el Informe de Seguimiento

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

Normativo de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, esta Oficina de Control Interno se permite manifestar lo siguiente:

A la fecha de elaboración del presente informe, se evidencia que el Ministerio del Deporte no cuenta con la publicación ni divulgación de los resultados de la caracterización de ciudadanos en su portal web usuarios y/o grupos de interés correspondiente a la vigencia 2024.

Link página web:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanias-diversas-comunidades-pueblos-colectivos-grupos-valor/historico-caracterizaciones-2013-2023>

IMAGEN 21: Caracterización por vigencias

Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

Oferta institucional

Canales de atención

PQRSD - Ingrese y consulte sus peticiones

Política Institucional de Servicio al Ciudadano

Participación Ciudadana

Caracterización de ciudadanías diversas, comunidades, pueblos, colectivos y grupos de valor

Medición de la Percepción de la Calidad en el Servicio

Oferta de Empleo

[Inicio](#) > [Atención y Servicio a la Ciudadanía](#) > [Caracterización de ciudadanías diversas, comunidades, pueblos, colectivos y grupos de valor](#) > [Historio de caracterizaciones 2013-2023](#)

Histórico de caracterizaciones 2013-2023

Miércoles, 20 De Agosto De 2025

En este espacio encontrará el consolidado de las caracterizaciones realizadas por el Ministerio del Deporte entre los años 2013 y 2023. Estos documentos recogen información clave sobre ciudadanías diversas, comunidades, pueblos, colectivos y grupos de valor, con el propósito de reconocer sus características, necesidades y aportes al desarrollo del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre en Colombia.

Este histórico permite visualizar la evolución de nuestros procesos de caracterización y fortalecer las políticas, programas y servicios que promueven la inclusión, la participación y el bienestar de la población.

Caracterización 2023	Caracterización 2022	Caracterización 2021
Caracterización 2020	Caracterización 2019	Caracterización 2018
Caracterización 2017	Caracterización 2013	



 Imprimir

Fuente: Captura de pantalla página web del Ministerio del Deporte del 20/08/2025

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanias-diversas-comunidades-pueblos-colectivos-grupos-valor/historico-caracterizaciones-2013-2023>

Si bien el GIT Servicio Integral al Ciudadano expone que para la fecha de la auditoría existían “avances” y que el procedimiento contempla un plazo máximo de 130 días a partir de la definición de los objetivos, lo cierto es que dichos avances no constituyen la materialización de la obligación de publicar y divulgar

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

la información, tal como lo exige el numeral 12 del Procedimiento SI-PD-017 v.1.

Si bien el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano expone que, al momento de la auditoría, existían avances y que el procedimiento contempla un plazo amplio para la materialización de los objetivos, lo cierto es que dichos avances no constituyen, por sí mismos, la satisfacción de la obligación de publicar y divulgar la información, tal como lo exige el numeral 12 del Procedimiento SI-PD-017 v.1.

Conclusiones

- Se evidenció que los avances reportados por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano aún no constituyen la plena materialización de la obligación de publicar y divulgar los resultados de caracterización conforme lo establece el numeral 12 del Procedimiento SI-PD-017 v.1 y conforme a lo establecido en la estrategia de participación Ciudadana (<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-participacion-ciudadana/2025> - <https://www.youtube.com/watch?v=VNnJRMv-3v4> – Minuto 4:50) se considera que el hallazgo determinado en primera instancia, obedece a una oportunidad de mejora, en la medida en que la dependencia ha previsto acciones que permiten dar cumplimiento a dicha obligación dentro del periodo de gestión vigente.
- No obstante, se recomienda ajustar la planificación de plazos de publicación y divulgación de la información, evitando programaciones extensas, toda vez que los datos derivados de los ejercicios de caracterización resultan indispensables como insumo oportuno para la toma de decisiones, el diseño de estrategias de relacionamiento y el fortalecimiento de la Política de Atención al Ciudadano, lo anterior fortaleciendo el principio de Autogestión del Sistema de Control Interno del Ministerio.

Recomendaciones

Definir metas parciales y comparativo histórico: Establecer metas semestrales o trimestrales que permitan evaluar el avance progresivo de los indicador de cumplimiento, facilitando la detección temprana de desviaciones. Asimismo, incorporar

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

un comparativo histórico entre vigencias que evidencie tendencias y evolución de resultados para contextualizar el desempeño.

Fortalecer el análisis y ajuste de la meta anual: Incluir en los reportes periódicos un análisis sobre la incidencia de factores internos como la disponibilidad de recursos y la articulación entre dependencias. De ser necesario, sustentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el ajuste de la meta anual, de modo que refleje condiciones reales de ejecución y contribuya al fortalecimiento de la Política de Atención al Ciudadano.

Acortar los plazos de gestión de la información: Si bien se reconoce que aún existe margen para la publicación y divulgación de los datos, resulta indispensable evitar programaciones con horizontes demasiado extensos. La información derivada de los ejercicios de caracterización constituye un insumo esencial y oportuno para la planeación de objetivos y estrategias institucionales; por tanto, su divulgación debe realizarse en tiempos razonables que garanticen su utilidad en los procesos de gestión y toma de decisiones.

Cordialmente.

Oficio remisorio firmado por:

Oscar Alfredo Martínez Rodríguez
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Pedro Luis Carrascal Tafur – Contratista Oficina de Control Interno