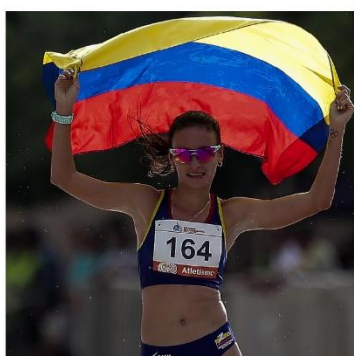


2020

Informe de Gestión



Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el Servicio

Primer Trimestre



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Informe Primer Trimestre - 2020

1° de enero – 31 de marzo de 2020

Ernesto Lucena Barrero

Ministro del Deporte

Jaime Arturo Guerra Rodríguez

Secretario General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Harold René Gamba Hurtado – Coordinador - Profesional Especializado

Yuli Marcela López Cifuentes – Profesional Especializado

Mayra Alejandra Piscioti Rios - Profesional Universitario

Ana Mercedes Torres Urrego – Técnico Administrativo

Beatriz Restrepo Martínez – Contratista

Alda Fajardo Polanco - Contratista

Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista

Osman Augusto Moreno López – Contratista

Catalina Vanessa Rivero García - Contratista

Ministerio del Deporte

2020

INTRODUCCIÓN

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

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

Tabla 1. Canales de atención

Virtuales	Página Web	www.mindeporte.gov.co
	Sistema de Gestión de Peticiones	
	Chat Institucional	
	Foros	
	Correo electrónico	contacto@mindeporte.gov.co
	APP Móvil Mindeporte Te Responde	Dispositivos Android
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 1) 2258747
		(57- 1) 4377030 Ext. 1003-1005-1089-1006
Presenciales	Ventanilla Única de Radicación Oficina de Atención al Ciudadano	Sede Administrativa /Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Buzones	Sedes Mindeporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Mindeporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Ferias del Estado Colombiano

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

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

Tabla 2. Clasificación peticiones

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

Contenido

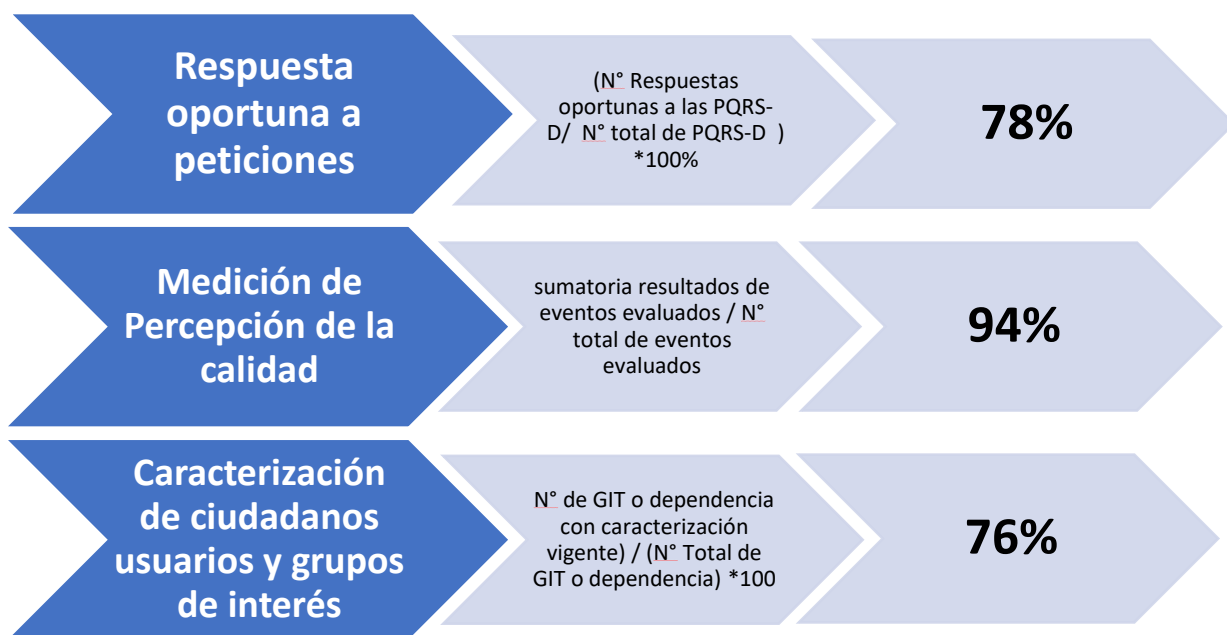
¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?	8
1. ESTADÍSTICAS SERVICIO AL CIUDADANO	9
1.1. PETICIONES PRESENTADAS - COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE EN LAS VIGENCIAS 2020-2019	9
1.2. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR CANAL DE RECEPCIÓN	10
Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020-2019	10
1.3. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PETICIÓN	11
Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020-2019	11
Gráfico Comparativo Primer Trimestre 2020-2019	11
1.4. CERTIFICACIONES – CANTIDAD POR TIPO	12
1.5. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA - CANTIDAD POR TIPO	12
1.6. SERVICIOS PARCIALMENTE EN LÍNEA - CANTIDAD POR TIPO	12
1.7. TRÁMITES PARCIALMENTE EN LÍNEA - CANTIDAD POR TIPO	13
1.8. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIA	13
Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020-2019	13
Tabla y Gráfico Comparativo Primer Trimestre 2020-2019	14
1.11. INDICADOR RESPUESTA OPORTUNA A PETICIONES – DESAGREGADO POR DEPENDENCIA	16
2. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	18
2.2. PERCEPCIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA OBJETO DE LA CONSULTA POR PARTE DEL FUNCIONARIO	19
Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020-2019	19
2.2.1. PERCEPCIÓN EN LA CLARIDAD Y PRECISIÓN EN LA RESPUESTA	19
Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020-2019	19
2.2.2. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LAS RESPUESTAS DADAS A SOLICITUDES	20
Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020-2019	20
3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	21



3.1.	ESTADO DE AVANCE DEL INDICADOR:	21
5.	ARTICULACIÓN DE ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	24
6.	ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	24



INDICADORES ESTRATÉGICOS - SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO - PRIMER TRIMESTRE 2020



- **Principales observaciones:**

- El indicador de **Respuesta oportuna a peticiones** presenta una mejora de 3 puntos porcentuales en comparación al indicador trimestral de la vigencia 2019 para las respuestas oportunas.
- El indicador de **Medición de percepción de la calidad** presenta un cumplimiento superior al 94%, por lo que no ha sido necesario desarrollar acciones de mejora a partir de su medición.
- El indicador de **Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés** presenta un cumplimiento del 97%, quedando solo un ejercicio de caracterización sin presentar por parte del GIT de Gestión Administrativa.

¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?

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

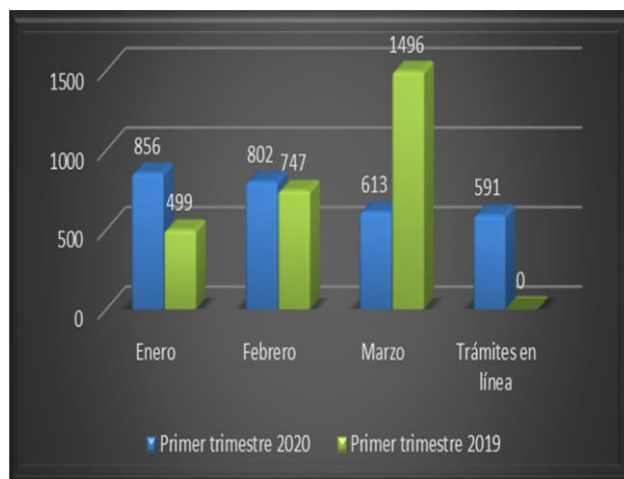
1. El ciudadano radica su petición a través de la página www.mindeporte.gov.co
2. Al enviar la petición, el Sistema GESDOC automáticamente genera un correo electrónico dirigido al peticionario, incluyendo información sobre el número del radicado de su solicitud y el código de seguridad para que pueda hacer seguimiento a la respuesta en los términos establecidos en la ley.
3. Con estos datos, el ciudadano podrá hacer seguimiento mediante el portal www.mindeporte.gov.co, ingresando en el menú a la opción Servicio al ciudadano. Una vez se despliegue el menú, deberá hacer click en la opción Ingrese y consulte sus peticiones. También podrá acceder mediante la opción Peticiones del menú flotante ubicado en la parte derecha de la página de inicio.
4. Una vez allí, hace click en la opción Consulte aquí sus peticiones, e ingresa el número de radicado y código de seguridad en los campos respectivos.
5. La respuesta se expide en formato .pdf y se puede guardar en el equipo de cómputo, remitir vía correo electrónico y/o imprimir, de acuerdo con sus necesidades.



1. ESTADÍSTICAS SERVICIO AL CIUDADANO

1.1. PETICIONES PRESENTADAS - COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE EN LAS VIGENCIAS 2020-2019

DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES						
Mes	Primer trimestre 2020	%	Primer trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Enero	856	30%	499	18,20%	357	72%
Febrero	802	28%	747	27,24%	55	7%
Marzo	613	21%	1496	54,56%	-883	-59%
Trámites en línea	591	21%	0	0,00%	591	100%
Total	2862	100%	2742	100,00%	120	4%



RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES

De acuerdo con los estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se presenta el informe:

Se muestra el comportamiento de las peticiones distribuidas durante el primer trimestre de la vigencia 2020.

En el mes de marzo de la vigencia 2020, se observa una disminución considerable en la radicación de peticiones con relación a la vigencia 2019, periodo en el cual en 2019 la entidad se vio abocada a una crisis de su plataforma de inscripción en el Programa Súperate, que generó un aumento inusitado en las peticiones.

En total, en el primer trimestre de la vigencia 2020 se presentó una reducción del 17% frente al mismo trimestre de la vigencia, excluyendo los trámites en línea para evitar una distorsión de la estadística, ya que este dato no se analizó en el primer trimestre de 2019.



1.2. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR CANAL DE RECEPCIÓN

Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020-2019

PETICIONES POR CANAL DE RECEPCIÓN						
Canal	Primer trimestre 2020	%	Primer trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Sistema de Gestión de Peticiones	1080	37,74%	897	33%	183	20%
Correo Radicado	816	28,51%	463	17%	353	76%
Trámites en línea	591	20,65%	0	0%	591	100%
Telefónica (Conmutador)	150	5,24%	241	9%	-91	-38%
Atención Presencial	72	2,52%	29	1%	43	148%
Chat	66	2,31%	0	0%	66	100%
Correo Electrónico	47	1,64%	967	35%	-920	-95%
Línea Gratuita	36	1,26%	141	5%	-105	-74%
Buzón	3	0,10%	3	0%	0	0%
Punto Interactivo	1	0,03%	0	0%	1	100%
APP Mindeporte Te Responde	0	0,00%	1	0%	-1	-100%
TOTAL	2862	100,00%	2742	100%	120	4%

Observaciones y acciones de mejora

Se presenta la tabla de control a fin de supervisar y controlar las peticiones por canal de recepción, en la que se identifican claramente los canales con mayor crecimiento durante la vigencia 2020.

El canal más usado en el periodo fue el Sistema de Gestión de Peticiones del portal web (37,7%). El uso de este canal presenta un crecimiento del 20% con relación a la vigencia anterior. El segundo canal más usado sigue siendo el correo radicado (28,5% de las peticiones).

Los trámites en línea representan un 20,6% de las solicitudes presentadas por los ciudadanos a la entidad.

A partir del mes de marzo se rehabilitó el Chat institucional, que presenta un registro de 66 peticiones atendidas tan solo en ese mes.

Hasta la declaratoria de emergencia sanitaria, la atención presencial presentó un crecimiento de 148%, haciendo aún más pertinente mejorar las instalaciones en que se presta este tipo de atención.

Como acción de mejora se realizará el reporte de los trámites en línea trimestre por trimestre para la vigencia 2020.

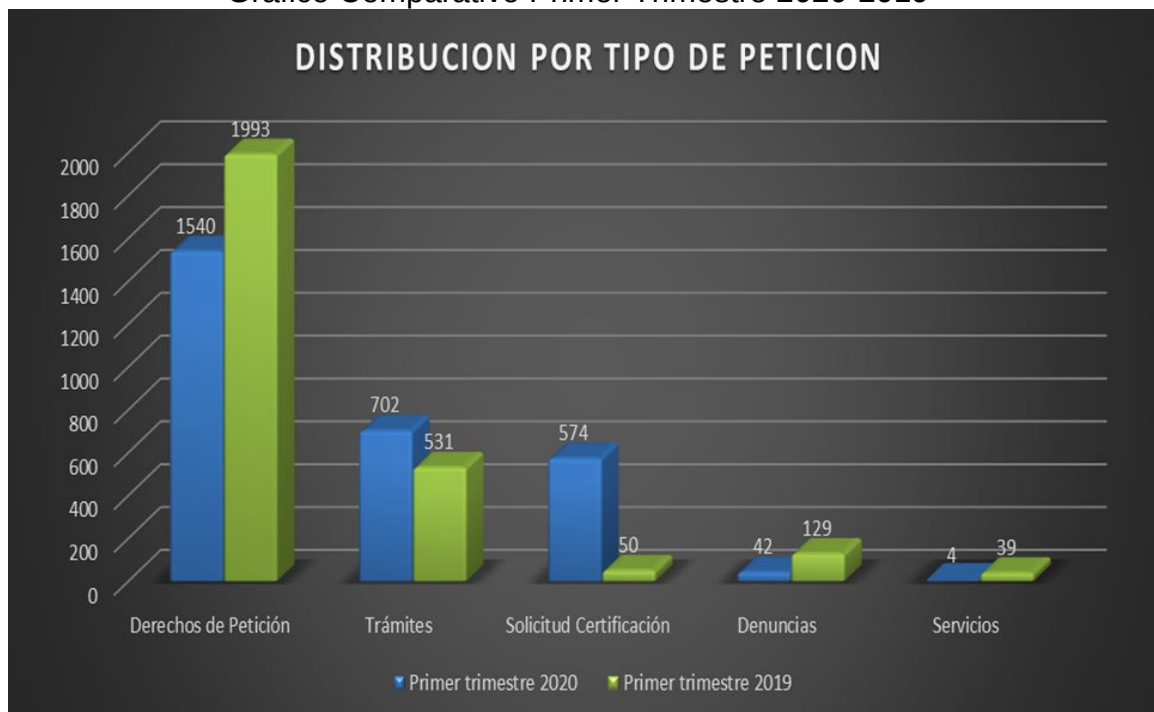


1.3. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PETICIÓN

Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020-2019

DISTRIBUCION POR TIPO DE PETICION						
Tipo de Petición	Primer trimestre 2020	%	Primer trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Derechos de Petición	1540	54%	1993	73%	-453	-23%
Trámites	702	25%	531	19%	171	32%
Solicitud Certificación	574	20%	50	2%	524	1048%
Denuncias	42	1%	129	5%	-87	-67%
Servicios	4	0%	39	1%	-35	-90%
TOTAL	2862	100%	2742	100%	120	4%

Gráfico Comparativo Primer Trimestre 2020-2019



Se destaca para la vigencia 2020 el aumento en el tipo “Solicitud de certificación” con un crecimiento del 1048% con relación a la vigencia 2019. En segundo lugar, tenemos al tipo de petición “Trámites”, que registra un crecimiento del 32%.

Con relación al tipo “Derechos de petición”, presenta un decrecimiento del 23% con relación a la vigencia 2019, pero con 1540 solicitudes, se constituye en el tipo de solicitud más usado.



1.4. CERTIFICACIONES – CANTIDAD POR TIPO

TIPO DE CERTIFICACIONES PRIMER TRIMESTRE- 2020	CANTIDAD
Certificación Contrato	370
Certificación de ingresos y retenciones	68
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	65
Otras certificaciones	60
Certificado de relación de pagos	9
Certificación de Salarios (Pensión)	2
TOTAL	574

El alto número de solicitudes de certificación de contrato sugiere la posibilidad de automatizar dicho procedimiento para reducir cargas de trabajo.

1.5. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA - CANTIDAD POR TIPO

TRAMITES EN LÍNEA 01-01-2020 HASTA 31-03-2020	
PROGRAMA	CANTIDAD
CERTIFICADO EXISTENCIA Y REPRESENTACION	532
ATLETA EXCELENCIA	37
GLORIAS DEL DEPORTE	22
TOTAL	591

El trámite en línea más utilizado es la expedición del Certificado de Existencia y Representación Legal de organismos deportivos

1.6. SERVICIOS PARCIALMENTE EN LÍNEA - CANTIDAD POR TIPO

TIPO DE SERVICIOS 2020	CANTIDAD
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	3
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1
TOTAL	4

De acuerdo a la actualización del Acuerdo de Trámites y Servicios, se hace necesario aclarar al área correspondiente, que se debe clasificar el certificado de atleta excelencia y glorias del deporte como un trámite y no como un servicio.



1.7. TRÁMITES PARCIALMENTE EN LÍNEA - CANTIDAD POR TIPO

TIPO DE TRAMITE PRIMER TRIMESTRE 2020	CANTIDAD
Renovación reconocimiento deportivo	36
Certificado Existencia y RL Federaciones y Clubes	16
Reconocimiento Deportivo	12
Autorización de exención de impuestos	12
Licencia Remunerada Deportistas y Apoyo	10
Préstamo de Escenarios	5
Inclusión a Glorias del Deporte	5
Otorgamiento reconocimiento deportivo Clubes	4
Autorización Terapéutica Sustancias Prohibidas	4
Otorgamiento Personería Jurídica Clubes	3
Otorgamiento Personería Jurídica Federaciones	2
Inscripción Miembros Federaciones y Clubes	1
Otorgamiento Reconocimiento Deportivo Federaciones	1
TOTAL	111

El trámite parcialmente en línea más usado por los ciudadanos es la renovación del reconocimiento deportivo.

Los trámites que reportan un menor número de solicitudes son la Inscripción de miembros de federaciones y clubes, y el Otorgamiento de deportivo a federaciones.

1.8. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIA

Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020-2019

DISTRIBUCION DE PETICIONES POR DEPENDENCIA						
Dependencia	Primer trimestre 2020	%	Primer trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Secretaría General	1095	38%	1096	40%	-1	0%
Trámites en línea	591	21%	0	0%	591	100%
Inspección Vigilancia y Control	480	17%	425	15%	55	13%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	173	6%	266	10%	-93	-35%
Despacho Ministro	165	6%	5	0%	160	3200%
Recursos y Herramientas	162	6%	227	8%	-65	-29%
Fomento y Desarrollo	104	4%	661	24%	-557	-84%
Oficina Asesora Jurídica	40	1%	26	1%	14	54%
Despacho Viceministro	39	1%	12	0%	27	225%
Oficina Control Interno Disciplinario	10	0%	0	0%	10	100%
Oficina Asesora Planeación	3	0%	21	1%	-18	-86%
Oficina Control Interno	0	0%	3	0%	-3	-100%
Total general	2862	100%	2742	100%	120	4%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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



El deporte
es de todos

Mindeporte

1.9. PETICIONES POR ESTADO

Tabla y Gráfico Comparativo Primer Trimestre 2020-2019

Petición por Estado						
Estado	Primer trimestre 2020	%	Primer trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Cerrado	2779	97%	2406	88%	373	16%
En trámite	83	3%	336	12%	-253	-75%
Total general	2862	100%	2742	100%	120	4%



Para la vigencia 2020 se observa un crecimiento en el porcentaje de peticiones cerradas, correspondiente al 16% (2.779 peticiones cerradas).

Como acción de mejora se plantea fortalecer el seguimiento para lograr que todas las peticiones se encuentren cerradas, y las respuestas se den de forma clara y oportuna a los peticionarios.

1.10. INDICADORES SEGUIMIENTO DEL GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

1.10.1. Seguimiento a peticiones de información.

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

- **Número de peticiones de información recibidas en el trimestre son:** 266.
- **Traslados por competencias a otras entidades:** Durante el trimestre se realizaron seis (6) traslados por competencia de acuerdo con los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.
- **Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información:** 8,98 días. Promedio por encima del término legal.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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



- **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:** Durante el trimestre no se identificaron negaciones de acceso a la información pública de acuerdo con lo establecido en la Ley No. 1712 de 2014.
- **Observaciones:** Si bien no se encontraron negaciones de acceso a la información, se encontraron cinco (5) peticiones de información en estado Trámite, por fuera de los términos de ley.

Los datos aquí aportados, tienen su fundamento en las bases de datos de seguimiento elaboradas a partir de la información extraída del Sistema de Gestión de Peticiones y del Sistema de Gestión Documental, y de acuerdo a los resultados y alcances de la verificación realizada

1.10.2. Indicador niveles de atención en la entidad.

- Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención durante el trimestre: **970 peticiones**, desagregadas así:
 - Durante este trimestre, se tramitaron **591 solicitudes totalmente en línea**.
 - **379 peticiones** se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata (canales presenciales, telefónicas y vía chat)
 - Peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención (peticiones a las que se brindó respuesta escrita por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, evitando el direccionamiento a las dependencias): **74 peticiones**.
- Indicador de niveles de atención: porcentaje de peticiones tramitadas en el primer y segundo nivel de atención, sobre el total de peticiones presentadas a la entidad en el periodo: **36.4%**

1.10.3. Indicador de Seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.

SEGUIMIENTO A RESPUESTA OPORTUNA	
No requiere verificación	2273
Verificado	548
Requiere segunda verificación	41
Sin verificar	0
Total	2862

Para el periodo de la referencia, el GIT Servicio al Ciudadano verificó el 100% de las peticiones que así lo requerían.

41 peticiones requieren una segunda verificación, dado que en la primera verificación se encontraban en trámite



1.11. INDICADOR RESPUESTA OPORTUNA A PETICIONES – DESAGREGADO POR DEPENDENCIA

Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020 y cuarto trimestre 2019

EVALUACIÓN RESPUESTAS OPORTUNAS PQRS- TRIMESTRE I 2020- TRIMESTRE IV 2019					
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA 2020	PQRS FUERA DE TERMINOS 2020 - I	CUMPLIMIENTO O TRIMESTRE I - 2020	CUMPLIMIENTO O TRIMESTRE IV - 2019	PORCENTAJE DE VARIACION
Secretaría General	1095	333	70%	66%	4%
Trámites en línea	591	0	100%	100%	0%
Inspección, Vigilancia y Control	480	49	90%	86%	4%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	173	74	57%	63%	-6%
Recursos y Herramientas	162	43	73%	77%	-3%
Despacho Ministro	152	63	59%	86%	-27%
Fomento y Desarrollo	104	21	80%	90%	-10%
Oficina Asesora Jurídica	40	7	83%	94%	-11%
Despacho Viceministro	39	17	56%	67%	-10%
Oficina Asesora Planeación	16	4	75%	89%	-14%
Oficina Control Interno Disciplinario	10	9	10%	80%	-70%
Oficina Control Interno	0	0	100%	100%	0%
Total general	2862	620	78%	75%	3%



El deporte
es de todos

Mindeporte

1.12. INDICADOR RESPUESTA OPORTUNA A PETICIONES – DESAGREGADO POR GRUPO INTERNO DE TRABAJO

DEPENDENCIA	GRUPO INTERNO DE TRABAJO	CUMPLIMIENTO
DESPACHO DEL MINISTRO		
	DESPACHO DEL MINISTRO	71%
	GIT COMUNICACIONES	100%
	GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	94%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		
	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	69%
	GIT PLANEACION Y GESTION	100%
	GIT SEGUIMIENTO	100%
	GIT GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	100%
OFICINA JURÍDICA		
	OFICINA JURÍDICA	83%
OFICINA DE CONTROL INTERNO		
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	N/A
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO		
	DESPACHO DEL VICEMINISTRO	56%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO		
	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	14%
	GIT ACTIVIDAD FÍSICA	100%
	GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	84%
	GIT DEPORTE ESCOLAR	78%
	GIT RECREACIÓN	83%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL		
	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	33%
	GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	95%
	GIT DEPORTE AFICIONADO	95%
	GIT DEPORTE PROFESIONAL	95%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO		
	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPO	49%
	GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - C	80%
	GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	44%
	GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	75%
	GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	85%
	GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	83%
	GIT PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	25%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SND		
	DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SND	62%
	GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	91%
	GIT INFRAESTRUCTURA	73%
	GIT LABORATORIO DE CONTROL AL DOPAJE	N/A
PROGRAMA SUPERATE INTERCOLEGIADOS		
	PROGRAMA SUPERATE INTERCOLEGIADOS	47%
SECRETARÍA GENERAL		
	SECRETARÍA GENERAL	57%
	GIT CONTRATACIÓN	43%
	GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	27%
	GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	100%
	GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	95%
	GIT TALENTO HUMANO	88%
	GIT TESORERÍA	88%
	GIT TICS	0%
TRÁMITES EN LINEA		
	TRÁMITES EN LINEA	100%
TOTAL		78%

En este aparte se presenta la información sobre el porcentaje de cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a peticiones, desagregado por Grupo Interno de Trabajo.

El porcentaje general de cumplimiento de la entidad en el periodo es del 78%.

Los GIT que presentan cumplimiento del 100% se encuentran en color verde, por cumplir con el postulado de excelencia en el servicio.

Los GIT que se encuentran en el rango sobresaliente (90%-100%), se encuentran resaltados en color amarillo.

Los GIT que se encuentran en el rango entre el 70% y el 90% se encuentran resaltados en color naranja.

Los GIT que se encuentran por debajo del 70% se consideran críticos, y se encuentran resaltados en color rojo.

Se requiere reforzar la labor de seguimiento periódico a las dependencias, con el fin de que se mejore sustancialmente el porcentaje de peticiones respondidas de manera oportuna.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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



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

En el primer trimestre del 2020 se recibieron (2) solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio, la cual se realizó de acuerdo con lo definido en el procedimiento de medición de la percepción de la calidad en trámites, servicios y productos.

94%
Percepción
+

**Se realizaron 2
estudios de medición
percepción de calidad**

Se evidencia un **aumento** en la percepción de calidad en el servicio del **100%**, pasando de 0% en trimestre del año anterior al **92%** en el actual.

Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Apartado-Antioquia	Febrero	publicado	92%
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Riohacha-La Guajira	Marzo	publicado	96%

Se evidencia un aumento pasando de 0 estudios en el mismo trimestre del año anterior a 2 en 2020. Elemento que evidencia un aumento en la gestión para lograr aumentar la cobertura en las mediciones de percepción de calidad en el servicio, como escenario de participación ciudadana para el control social y el mejoramiento continuo.



2.1. INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES

Este indicador se compone de la sumatoria de las calificaciones positivas y negativas establecidas por los usuarios para cada uno de los componentes desagregados, dividido por el total de las respuestas brindadas.

Percepción	2020	%	2019	%
Positiva	18	22.5%	219	68.2%
Negativa	62	77.5%	102	31.8%
Total	80	100%	321	100%

El indicador para el primer trimestre de 2020 es de **+22.5%**. Presenta una notable variación negativa de 45.7%.

Por tal razón, se requieren acciones de mejora significativas en términos de calidad, fundamentación y claridad de la respuesta.

Por otra parte, se requiere diseñar acciones para propiciar la participación de los ciudadanos en la medición.

2.2. PERCEPCIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA OBJETO DE LA CONSULTA POR PARTE DEL FUNCIONARIO

Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020-2019

Percepción	2020	%	2019	%
Positiva	7	35%	79	74%
Negativa	13	65%	28	26%
total	20	100%	107	100%

Se evidencia un deterioro en este indicador con relación al mismo periodo de 2019.

Como acción de mejora, se recomienda fortalecer la formación de los servidores públicos para dar respuesta a peticiones

2.2.1. PERCEPCIÓN EN LA CLARIDAD Y PRECISIÓN EN LA RESPUESTA

Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020-2019

Percepción	2020	%	2019	%
Positiva	6	30%	74	69%
Negativa	14	70%	33	31%
total	20	100%	107	100%

Dado el deterioro en este indicador, se requiere fortalecer la implementación del programa de lenguaje claro en la entidad.



El deporte
es de todos

Mindeporte

2.2.2. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LAS RESPUESTAS DADAS A SOLICITUDES

Tabla Comparativa Primer Trimestre 2020-2019

Percepción	2020	%	2019	%
Positiva	5	25%	66	62%
Negativa	15	75%	41	38%
total	20	100%	107	100%

Como acción de mejora, se recomienda fortalecer la formación de los servidores públicos para dar respuesta a peticiones

3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

3.1. ESTADO DE AVANCE DEL INDICADOR:

(Número de GIT o dependencia con caracterización vigente) / (Número Total de GIT o dependencia) *100.

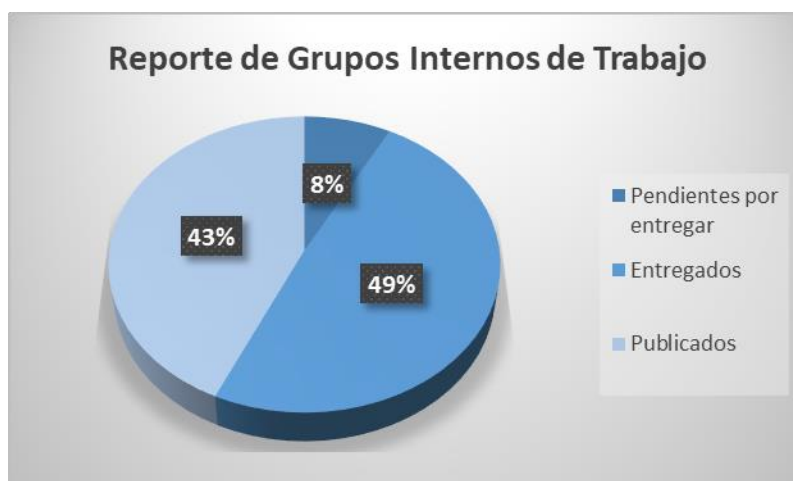
Durante el primer trimestre de la vigencia 2020, contamos con un indicador de caracterizaciones del 78% correspondiente a la vigencia 2018, la cual estaba pendiente por presentar. Todos los informes se encuentran publicados con sus respectivos informes e infografías en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=94157>

Dependencia	Grupo interno de trabajo	No Entregados	Si Entregados	GESDOC	Publicados
Dirección de posicionamiento y liderazgo deportivo	Deporte de Rendimiento Convencional		x	x	
	Centro de Ciencias del Deporte		x	x	
	Programas y Proyectos deportivos		x	x	x
	Deporte de Rendimiento Paralímpico		x	x	x
	Desarrollo Psicosocial		x	x	x
	Juegos y eventos deportivos		x	x	
Dirección de inspección, vigilancia y control	Deporte Profesional		x	x	x
	Deporte Aficionado		x	x	x
	Actuaciones Administrativas		x	x	x
Dirección de Fomento y Desarrollo	Recreación		x	x	x
	Deporte Escolar		x	x	x
	Actividad física		x	x	x
	Deporte social comunitario		x	x	x
	Programa Súperate Intercolegiados	x			
Dirección de recursos y herramientas del Sistema Nacional del Deporte	Centro de Alto Rendimiento CAR		x	x	x
	Laboratorio control al dopaje		x	x	x
	Infraestructura	x			
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica		x	x	x
Secretaría General	Contratación		x	x	
	Gestión administrativa	x			
	Gestión Financiera y Presupuestal		x	x	x
	Tesorería		x	x	
	Talento Humano		x	x	x
	Servicio integral de atención al ciudadano		x	x	x
	TICS		x	x	x
Despacho	Comunicaciones	x			
	Subdirección General		x	x	x
Control Interno			x	x	x
Oficina Asesora de Planeación			x	x	x



Reporte de las caracterizaciones realizadas por las dependencias para la vigencia 2018:

Grupo interno de trabajo	Pendientes por entregar	Entregados	Publicados
Totales	4	25	22

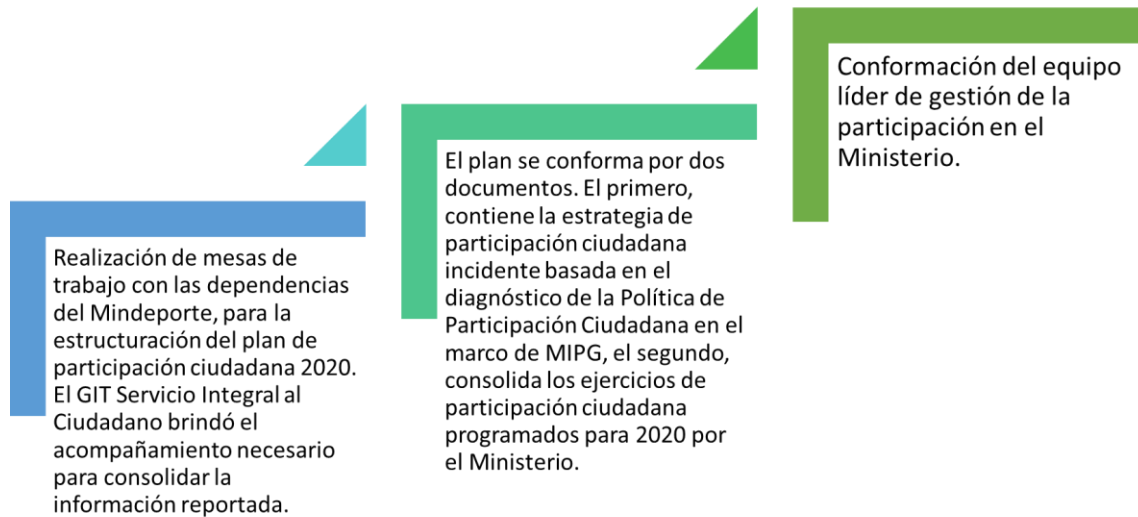


Fuente: Inventario ejercicios de caracterización del GIT Atención al Ciudadano – 2018

Nota: el GIT de Gestión Administrativa mediante comunicado manifiesta que de acuerdo con el procedimiento de caracterización SI-PD-009 versión 1 no es responsable de presentar los ejercicios de caracterización.

Por otro lado, los ejercicios de caracterización de la vigencia 2019 se desarrollarán con base en el nuevo procedimiento de caracterización, el cual se encuentra en proceso de actualización para su posterior publicación y capacitación, a los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte.

4. GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA - PRIMER TRIMESTRE DE 2020



4.1. RECOMENDACIONES

Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos: Teniendo en cuenta la información obtenida de la base automática de PQRDS que emite el GESDOC, de fecha 01-01-2020 al 31-03-2020, se observa que para este periodo no reporta quejas ni reclamos con relación a trámites y servicios.

Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad: De acuerdo con las encuestas realizadas de percepción de calidad se observa que los ciudadanos proponen temáticas a tratar de acuerdo con el evento realizado.

Sugerencia: Incluir en la encuesta de transparencia en el acceso a la información, la pregunta sobre: ¿Qué recomendación nos puede suministrar con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad?

Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública: En el periodo reportado no se recibieron recomendaciones de los ciudadanos en este sentido.



Para llegar a medir esta información es necesario desarrollar una base de datos que permita analizar y medir la participación ciudadana, la cual se alimentará de la información proveniente de las siguientes fuentes:

- Encuestas basadas en ejercicios de medición de participación ciudadana.

Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles: En el periodo reportado no se recibieron recomendaciones de los ciudadanos en este sentido.

Para llegar a medir esta información es necesario desarrollar una base de datos que permita analizar y medir la racionalización del empleo de los recursos disponibles, la cual se alimentará de la información proveniente de las siguientes fuentes:

- Encuestas basadas en ejercicios de la racionalización del empleo de los recursos disponibles.

5. ARTICULACIÓN DE ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para el presente periodo no se han recibido solicitudes de participación en estrategias nacionales de Servicio al Ciudadano por parte del Departamento Nacional de Planeación o del Departamento Administrativo de la Función Pública. El desarrollo de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano se encuentra suspendido con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria vigente en el país.

6. ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

El pasado 6 de marzo entró en funcionamiento el módulo de gestión de peticiones del Sistema de Gestión Documental GESDOC, el cual permite hacer más eficiente la función de seguimiento en cabeza del GIT Servicio Integral al Ciudadano, y reduce los errores de integración que se presentaban entre las dos plataformas.

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Primer Trimestre 2020

Revisó y aprobó	Jaime Arturo Guerra Rodríguez – Secretario General	
Revisó	María del Carmen Cruz Garrido / Abogada Contratista / Secretaría General	
	Mónica Andrea Avendaño / Profesional Especializado / Secretaría General	
Elaboró	Harold René Gamba Hurtado / Coordinador / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Nubia Stella Luis Rojas / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Ana Mercedes Torres Urrego / Técnico Administrativo / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Deisy Lucero Serrato/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	