2020
Informe de Gestión

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el Servicio

Segundo Trimestre

El deporte es de todos

Mindeporte

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

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Informe Segundo Trimestre - 2020

1° de abril – 30 de junio 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 Pisciotti Rios - Profesional Universitario
Nubia Stella Luis Rojas - 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 Digno[1] 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	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

¿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 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.

Contenido

INDICADORES ESTRATÉGICOS - SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO - SEGUNDO TRIMESTRE 2020 7

1. ESTADÍSTICAS SERVICIO AL CIUDADANO 8

1.1. PETICIONES PRESENTADAS - COMPARATIVO SEGUNDO TRIMESTRE EN LAS VIGENCIAS 2020-2019 8

1.2. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR CANAL DE RECEPCIÓN 9

Tabla Comparativa Segundo Trimestre 2020-2019 9

Gráfico Comparativo Segundo Trimestre 2020-2019 9

1.3. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PETICIÓN 10

Tabla Comparativa Segundo Trimestre 2020-2019 10

1.4. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA - CANTIDAD POR TIPO 11

1.5. TRÁMITES EN LÍNEA - CANTIDAD POR TIPO 11

1.6. SERVICIOS EN LÍNEA - CANTIDAD POR TIPO 11

1.7. CERTIFICACIONES – CANTIDAD POR TIPO 12

1.8. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIA 12

Tabla Comparativa Segundo Trimestre 2020-2019 12

1.9. PETICIONES POR ESTADO 13

Tabla y Gráfico Comparativo Segundo Trimestre 2020-2019 13

1.10. INDICADORES SEGUIMIENTO DEL GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 13

1.11. INDICADOR RESPUESTA OPORTUNA A PETICIONES – DESAGREGADO POR DEPENDENCIA 15

15

1.12. INDICADOR RESPUESTA OPORTUNA A PETICIONES – DESAGREGADO POR GRUPO INTERNO DE TRABAJO 16

2. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO 17

2.1. INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES 18

2.2. PERCEPCIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA OBJETO DE LA CONSULTA POR PARTE DEL FUNCIONARIO 18

Tabla Comparativa Segundo Trimestre 2020-2019 18

2.3. PERCEPCIÓN EN LA CLARIDAD Y PRECISIÓN EN LA RESPUESTA 19

19

Tabla Comparativa Segundo Trimestre 2020-2019 19

2.4. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LAS RESPUESTAS DADAS A SOLICITUDES 19

3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS 20

3.1. ESTADO DE AVANCE DEL INDICADOR: 20

4. INDICADOR DE GESTIÓN EN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA - SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020 24

4.1. RECOMENDACIONES 25

5. ARTICULACIÓN DE ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO 25

6. ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 26

6.1. PROTOCOLO DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 26

6.2. MEJORA DE LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LASRESPUESTA A PETICIONES 26

El deporte es de todos | Mindeporte

INDICADORES ESTRATÉGICOS - SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO - SEGUNDO TRIMESTRE 2020

Respuesta oportuna a peticiones	(N° Respuestas oportunas a las PQRS-D/ N° total de PQRS-D) *100%	**97%**
Medición de Percepción de la calidad	sumatoria resultados de eventos evaluados / N° total de eventos evaluados	**98 %**
Caracterización de ciudadanos usuarios y grupos de interés	N° de GIT o dependencia con caracterización vigente) / (N° Total de GIT o dependencia) *100	**97%**

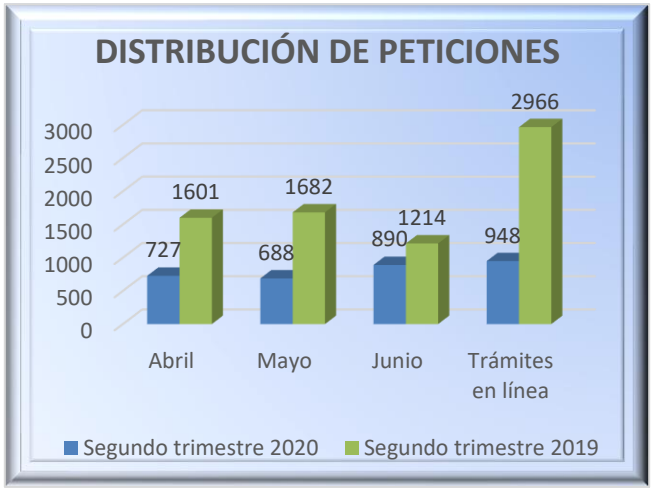
- **Principales observaciones:**
  - El indicador de ***Respuesta oportuna a peticiones*** presenta una mejora de 16 puntos porcentuales en comparación con el primer trimestre de la vigencia 2020. El porcentaje de cumplimiento sin tener en cuenta los trámites en línea es del **95%**.
  - El indicador de ***Medición de percepción de la calidad*** presenta un aumento porcentual de 4 puntos en la percepción positiva, con un porcentaje del 98% frente a un 94% del primer trimestre de la vigencia.
  - El indicador de ***Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés*** presenta un cumplimiento del 97%, quedando solo un ejercicio de caracterización sin presentar.

1. ESTADÍSTICAS SERVICIO AL CIUDADANO

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

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

DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES						
Mes	**Segundo trimestre 2020**	**%**	**Segundo trimestre 2019**	**%**	**Diferencia**	**% Crecimiento**
Abril	727	22%	1601	21,45%	-874	-55%
Mayo	688	21%	1682	22,54%	-994	-59%
Junio	890	27%	1214	16,27%	-324	-27%
Trámites en línea	948	29%	2966	39,74%	-2018	-68%
Total	**3253**	100%	**7463**	**100,00%**	-4210	-56%



Mediante Resolución N° 467 de 18 de marzo de 2020, se suspendió la atención al ciudadano mediante los canales presencial y telefónico, suspensión que fue prorrogada por la Resolución 493 de 3 de abril de 2020, hasta tanto se levante la emergencia sanitaria establecida por el Ministerio de salud.

Se muestra el comportamiento de las peticionas distribuidas durante el segundo trimestre de la vigencia 2020. En el segundo trimestre de la vigencia 2020, se observa una disminución considerable en la radicación de peticiones con relación a la vigencia 2019.

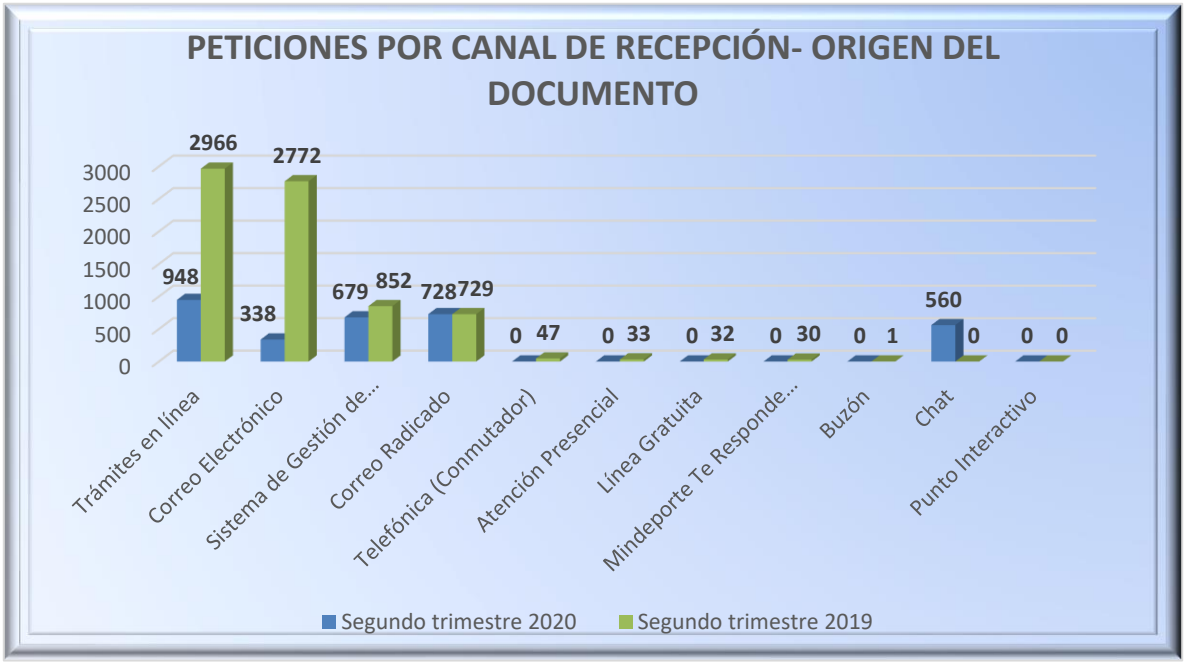
El comportamiento durante el segundo trimestre de la vigencia 2020 frente a la vigencia 2019 fue de un (-56%), atribuible a las alteraciones en la gestión de la entidad ocasionadas por la emergencia sanitaria, y específicamente en lo relacionado con la inscripción a los Juegos Intercolegiados

1.2. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR CANAL DE RECEPCIÓN

Tabla Comparativa Segundo Trimestre 2020-2019

PETICIONES POR CANAL DE RECEPCIÓN- ORIGEN DEL DOCUMENTO						
Canal	**Segundo trimestre 2020**	**%**	**Segundo trimestre 2019**	**%**	**Diferencia**	**% Crecimiento**
Trámites en	948	29,14%	2966	40%	-2018	-68%
Correo	338	10,39%	2772	37%	-2434	-88%
Sistema de	679	20,87%	852	11%	-173	-20%
Correo	728	22,38%	729	10%	-1	0%
Telefónica	0	0,00%	47	1%	-47	-100%
Atención	0	0,00%	33	0%	-33	-100%
Línea Gratuita	0	0,00%	32	0%	-32	-100%
Mindeporte	0	0,00%	30	0%	-30	-100%
Buzón	0	0,00%	1	0%	-1	-100%
Chat	560	17,21%	0	0%	560	100%
Punto Interact	0	0,00%	0	0%	0	0%
TOTAL	**3253**	100,00%	**7462**	100%	**-4209**	-56%

Gráfico Comparativo Segundo Trimestre 2020-2019



Observaciones y acciones de mejora

Se presenta la gráfica de control a fin de supervisar y controlar las peticiones por canal de recepción. Los canales de atención presencial y telefónicos fueron suspendidos desde el 18 de marzo, dado que la entidad estableció el trabajo en casa y no contamos con la posibilidad de prestar el servicio de atención telefónica de manera remota.

Se observa para todo el segundo trimestre de la vigencia 2020 una disminución en el uso de los canales de peticiones, con excepción del canal Chat, ya que para el segundo trimestre de la vigencia 2020 mostró un crecimiento desde cero (0) atenciones en 2019 a 560 atenciones en 2020.

Dado el comportamiento atípico que se presentó debido a la emergencia sanitaria presentada por la pandemia del COVID 19, la única posibilidad de mejora identificada es la potencial implementación de la atención telefónica de manera remota, hasta tanto se disponga el retorno a la prestación del servicio en las instalaciones de la entidad.

1.3. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PETICIÓN

Para la presente estadística, se analizan los niveles de uso de los distintos tipos de solicitudes, sin contar los trámites en línea, que ya fueron identificados previamente.

Tabla Comparativa Segundo Trimestre 2020-2019

DISTRIBUCION POR TIPO DE PETICION						
Tipo de Petición	**Segundo trimestre 2020**	**%**	**Segundo trimestre 2019**	**%**	**Diferencia**	**% Crecimiento**
Derechos de Petición	2046	89%	3906	87%	-1860	-48%
Trámites	50	2%	239	5%	-189	-79%
Solicitud Certificación	186	8%	266	6%	-80	-30%
Denuncias	22	1%	52	1%	-30	-58%
Servicios	1	0%	33	1%	-32	-97%
TOTAL	**2305**	100%	**4496**	100%	-2191	-49%

Para el segundo trimestre de la vigencia 2020 se observa una disminución del -49% con relación a la vigencia 2019.

Es preciso destacar la gran diferencia presentada en los derechos de petición con 1860 peticiones menos con relación al 2019, siendo en todo caso la tipología más ampliamente usada por parte de los ciudadanos.

1.4. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA - CANTIDAD POR TIPO

TRAMITES EN LÍNEA SEGUNDO TRIMESTRE 2020			
PROGRAMA	ABRIL	MAYO	JUNIO
CERTIFICADO EXISTENCIA Y REP LEGAL	192	210	440
ATLETA EXCELENCIA	18	24	57
GLORIAS DEL DEPORTE	1	2	4
TOTAL	211	236	501

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

1.5. TRÁMITES EN LÍNEA - CANTIDAD POR TIPO

TIPO DE TRAMITE 2020	CANTIDAD
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	23
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	11
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	4
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	4
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	3
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	2
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	2
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	1
TOTAL	50

El tipo de trámite más solicitado en el segundo trimestre de la vigencia 2020 es la renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, seguido por el certificado de existencia y representación legal de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.

1.6. SERVICIOS EN LÍNEA - CANTIDAD POR TIPO

TIPO DE SERVICIOS 2020	CANTIDAD
Actividades de educación y prevención antidopaje	1
TOTAL	1

Para el segundo trimestre de la vigencia 2020 se observa que el único servicio solicitado fue el de actividades de educación y prevención antidopaje.

1.7. CERTIFICACIONES – CANTIDAD POR TIPO

TIPO DE CERTIFICACIONES 2020	CANTIDAD
Certificación de contrato	73
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	73
Otras certificaciones	29
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	7
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	3
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	1
Total	186

Como tipo de certificación más solicitado para el segundo trimestre de la vigencia 2020 se encuentran los certificados de contrato y los certificados de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)

1.8. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIA

Tabla Comparativa Segundo Trimestre 2020-2019

DISTRIBUCION DE PETICIONES POR DEPENDENCIA						
Dependencia	**Segundo trimestre 2020**	**%**	**Segundo trimestre 2019**	**%**	**Diferencia**	**% Crecimiento**
Trámites en línea	948	29%	2966	40%	-2018	-68%
Secretaría General	766	24%	524	7%	242	46%
Inspección Vigilancia y Control	392	12%	392	5%	0	0%
Despacho Viceministro	308	9%	27	0%	281	1041%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	264	8%	421	6%	-157	-37%
Fomento y Desarrollo	253	8%	2760	37%	-2507	-91%
Recursos y Herramientas	188	6%	305	4%	-117	-38%
Despacho Ministro	54	2%	23	0%	31	135%
Oficina Asesora Juridica	48	1%	23	0%	25	109%
Oficina Asesora Planeación	24	1%	18	0%	6	33%
Oficina Control Interno Disciplinario	7	0%	0	0%	7	100%
Oficina Control Interno	1	0%	3	0%	-2	-67%
Total general	**3253**	100%	**7462**	100%	**-4209**	**-56%**

Como tipo de certificación más solicitado para el segundo trimestre de la vigencia 2020 se encuentran los certificados de contrato y los certificados de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)

1.9. PETICIONES POR ESTADO

Tabla y Gráfico Comparativo Segundo Trimestre 2020-2019

Petición por Estado						
Estado	**Segundo trimestre 2020**	**%**	**Segundo trimestre 2019**	**%**	**Diferencia**	**% Crecimiento**
Cerrado	2231	97%	4053	90%	-1822	-45%
En trámite	74	3%	444	10%	-370	-83%
Total general	**2305**	100%	**4497**	100%	**-2192**	**-49%**

Para el segundo trimestre de la vigencia 2020 se observa un aumento de 7% en peticiones cerradas.

Se mantiene la tendencia de las peticiones cerradas por encima del 90%, y en todo caso hay que señalar que buena parte de las peticiones "En trámite", aún se encuentran en términos de ley para su respuesta.

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**: **603**.
- **Traslados por competencias a otras entidades**: Durante el trimestre se realizaron dos (2) traslados por competencia de acuerdo con los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.
- **Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información**: **5.22** días.
- **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 1712 de 2014.

- **Observaciones**: Si bien no se encontraron negaciones de acceso a la información, se encontraron **ocho (8)** 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 con los resultados y alcances de la verificación realizada

1.10.2. Indicador niveles de atención en la entidad.

a. Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención durante el trimestre: **1317 peticiones**, desagregadas así:
   - Durante este trimestre, se tramitaron **948 solicitudes totalmente en línea.**
   - **369 peticiones** se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata (canales presenciales, telefónicas y vía chat)

b. 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). **109 peticiones.**

   Dato resultado de la verificación de las peticiones del GIT Servicio Integral al Ciudadano con relación al origen de los documentos que en este caso son las peticiones escritas (correo radicado +correo electrónico +internet).

- 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: **43.8%.**

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

SEGUIMIENTO A RESPUESTA OPORTUNA	
No requiere verificación	1487
Verificado	744
Requiere segunda verificación	74
Sin verificar	0
Total	**2305**

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

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

El deporte es de todos | Mindeporte

1.11. INDICADOR RESPUESTA OPORTUNA A PETICIONES – DESAGREGADO POR DEPENDENCIA

Tabla Comparativa segundo trimestre 2020 y primer trimestre 2020

EVALUACIÓN RESPUESTAS OPORTUNAS PQRSD- TRIMESTRE 2 2020- TRIMESTRE 1-2020					
DEPENDENCIA	**TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA TRIMESTRE 2-2020**	**PQRS FUERA DE TERMINOS TRIMESTRE 2020 - 2**	**CUMPLIMIENTO TRIMESTRE 2- 2020**	**CUMPLIMIENTO TRIMESTRE 1- 2020**	**PORCENTAJE DE VARIACION**
Trámites en línea	948	0	100%	100%	0%
Fomento y Desarrollo	253	16	94%	80%	14%
Inspección, Vigilancia y Control	392	4	99%	90%	9%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	264	20	92%	57%	35%
Secretaría General	766	36	95%	70%	25%
Recursos y Herramientas	188	18	90%	73%	17%
Despacho Viceministro	308	11	96%		96%
Despacho Ministro	54	2	96%	56%	40%
Oficina Asesora Juridica	48	2	96%	83%	13%
Oficina Asesora Planeación	24	0	100%	75%	25%
Oficina Control Interno	1	0	100%	100%	0%
Oficina Control Interno Disciplinario	7	3	57%	10%	47%
Total general	**3253**	**112**	**97%**	**78%**	**19%**

Se presenta la información sobre el porcentaje de cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a peticiones, desagregado por Dependencia y Grupo Interno de Trabajo.

Mediante la expedición del Decreto Legislativo 491 de 2020, se estableció la ampliación de los términos para dar respuesta a peticiones, disposición aplicada para las peticiones presentadas desde el 30 de marzo de 2020 y hasta que se levante la declaratoria de emergencia sanitaria por parte del Ministerio de Salud.

Se observa que se presentó un **crecimiento del 19%** en la respuesta oportuna a peticiones con relación al primer trimestre de 2020, y más del 90% de las dependencias presentan índices superiores al 90%.

Hay que resaltar que el **porcentaje de cumplimiento** a las respuestas dadas oportunamente a peticiones segregado por dependencias **presentó un resultado del 95%**, demostrando una vez más la eficiencia en la gestión de seguimiento y control a peticiones realizada por parte de los funcionarios a cargo. Al incluir los trámites en línea el crecimiento total sería de un **97% para el segundo trimestre de la vigencia 2020.**

La única dependencia que mantiene un nivel por debajo del 90% es la Oficina de Control Interno Disciplinario, aunque se requiere específicamente una articulación de los procedimientos, dado el carácter reservado que tiene la información disciplinaria.

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	90%
	GIT ACTIVIDAD FÍSICA	100%
	GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	75%
GIT RECREACIÓN		
	GIT RECREACIÓN	100%
	GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA Traslado pendien	100%
	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO	100%
	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO	92%
GIT TALENTO HUMANO		
	GIT TALENTO HUMANO	98%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	57%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO		
	GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO		
	DESPACHO DEL VICEMINISTRO	96%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO		
	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	73%
	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO	100%
	GIT DEPORTE ESCOLAR	95%
	GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPO	100%
	GIT INFRAESTRUCTURA	91%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO Traslado pendiente a:GIT DEPORTE ESCOLAR		
	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO Trasl	100%
	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO	100%
	GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	100%
	GIT COMUNICACIONES	100%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO Traslado pendiente a:GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITAR		
	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO Trasl	100%
	GRUPO INTERNO DE SEGUIMIENTO	100%
	GIT CONTRATACIÓN	71%
	GIT DEPORTE AFICIONADO	99%
	GIT DEPORTE PROFESIONAL	96%
	GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	100%
	GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	100%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL		
	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONT	94%
	DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DI	75%
	GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	97%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	OFICINA JURÍDICA	96%
GIT TICS		
	GIT TICS	100%
GIT TESORERÍA		
	GIT TESORERÍA	100%
	GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	100%
	GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	91%
	GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	86%
	GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	100%
	GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	100%
	GIT PLANEACION Y GESTION	100%
	GIT PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	78%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS		100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO		100%
SECRETARÍA GENERAL		96%
SUPERATE INTERCOLEGIADOS		89%
TOTAL		95%

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 (91%-99%), se encuentran resaltados en color amarillo.

Los GIT que se encuentran en el rango entre el 71% y el 90% se encuentran resaltados en color naranja.

Los GIT que se encuentran con un porcentaje menor o igual a 70% se consideran críticos, y se encuentran resaltados en color rojo.

El balance para este trimestre es positivo, ya que solo una dependencia se encuentra por debajo del 70%

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

En el segundo trimestre del 2020 se recibieron (4) 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.

98% Percepción +

Se realizaron 4 estudios de medición percepción de calidad

Se evidencia un **aumento** en la percepción de calidad en el servicio del **10%**, pasando de 88% en el mismo trimestre del año anterior al **98%** en el actual.

Eventos evaluados	Area que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Indice de percepción de calidad en el
Evaluación Servicio TICS	Secretaria General	Virtual	Abril	Publicado	97%
FORO VIRTUAL "La práctica de actividad física durante la pandemia por el covid-19, una alternativa para el bienestar, la calidad de vida y la salud pública.	GIT Actividad Fisica	Virtual	Junio	Publicado	98%
Capacitación en respuesta oportuna a peticiones, manejo de GESDOC y aspectos legales.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Junio	Publicado	99%
Capacitación de caracterización de ciudadanos usuarios y/o grupos de interés	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Junio	Publicado	99%

Se evidencia una leve disminución en el número de estudios, pasando de 5 estudios en el mismo trimestre del año anterior a 4 en 2020. Esto debido a la cancelación de los diferentes eventos, actividades y capacitaciones que tenía programado el Ministerio. Sin embargo, se han venido realizado algunas reuniones y capacitaciones de manera virtual, las cuales han sido objeto de medición.

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

A continuación, se presenta la percepción general sobre las respuestas de las solicitudes, con base en las encuestas diligenciadas una vez han recibido respuesta a su petición, por canales virtuales así:

72.2% Percepción +

Se evaluó un total de 72 encuestas correspondientes al 3.11% del total (2309) de solicitudes.

Se evidencia un **aumento** en la percepción positiva del **11%**, pasando de **50.6**% en trimestre del año anterior al **72.2%** en el actual.

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

PERCEPCIÓN	2020	%	2019	%
Excelente	80	37,00%	79	33%
Bueno	76	35,20%	47	19%
Regular	35	16,20%	28	13,90%
Malo	25	11,60%	95	8,30%
Total respuestas	**216**	**100%**	**249**	**100%**

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

Tabla Comparativa Segundo Trimestre 2020-2019

PERCEPCIÓN	2020	%	2019	%
Positiva	56	77,80%	44	53%
Negativa	16	32.2%	39	47%
Total general	72	100%	83	100%

Se evidencia un **aumento** en la percepción positiva del **24.8%**, pasando de **53**% en trimestre del año anterior al **77.8%** en el actual.

2.3. PERCEPCIÓN EN LA CLARIDAD Y PRECISIÓN EN LA RESPUESTA

Tabla Comparativa Segundo Trimestre 2020-2019

PERCEPCIÓN	2020	%	2019	%
positiva	52	72.2%	43	52%
Negativa	20	27.8%	40	49%
Total general	**72**	**100%**	**83**	**100%**

Se evidencia un **aumento** en la percepción positiva del **20.2%**, pasando de **52**% en trimestre del año anterior al **72.2%** en el actual.

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

Tabla Comparativa Segundo Trimestre 2020-2019

PERCEPCIÓN	2020	%	2019	%
Positiva	48	66.7%	39	47%
Negativa	11	33.3%	6	7%
Total, general	**72**	**100%**	**72**	**100%**

Se evidencia un **aumento** en la percepción positiva del **19,7%**, pasando de **47**% en trimestre del año anterior al **66.7%** en el actual

Observaciones: Para el segundo trimestre de 2020 se observa un aumento en la percepción positiva frente a las respuestas. Sin embargo, disminuyó el número de encuestas diligenciadas, pasando de 83 encuestas en el mismo periodo de 2019 a 72 en el actual.

Acciones de mejora: Se hace necesario diseñar una estrategia que permita que esta encuesta llegue a todos los ciudadanos que reciben respuesta a sus solicitudes. Adicionalmente, se requiere establecer acciones dirigidas a fortalecer la calidad de las respuestas por parte de las dependencias.

3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

3.1. ESTADO DE AVANCE DEL INDICADOR:

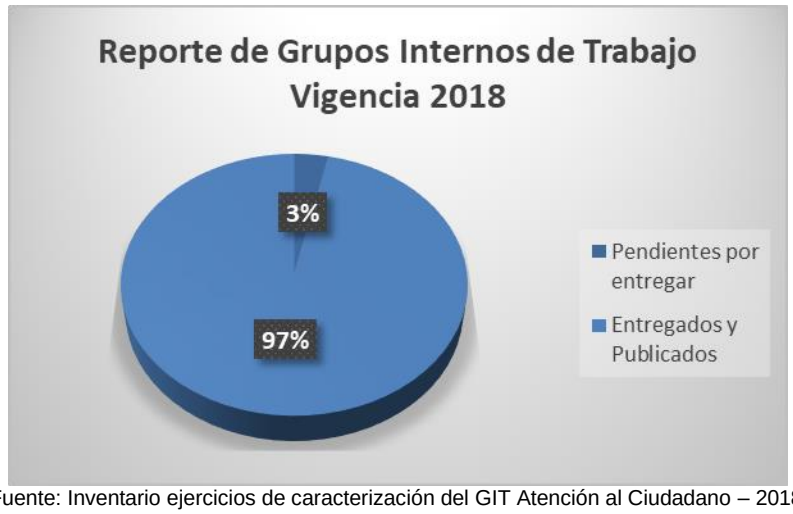
(Número de GIT o dependencia con caracterización vigente) / (Número Total de GIT o dependencia) *100.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2020, contamos con un indicador de caracterizaciones del 96% correspondiente a la vigencia 2018, la cual estaba pendiente por presentar.

En el siguiente gráfico el reporte de las caracterizaciones de las dependencias para la vigencia 2018:

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

Gráfico- Estado Avance del indicador de caracterización



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

Cuadro General – Reporte ejercicios de caracterización vigencia 2018.

Grupo Interno de Trabajo	Pendientes por entregar	Entregados y Publicados
Totales	1	28

En el siguiente cuadro se especifica la relación de los ejercicios de caracterización por dependencias:

Reporte ejercicios de caracterización - vigencia 2018				
Dependencia	Grupo interno de trabajo	No Entregados	Si Entregados	Publicados
Dirección de posicionamiento y liderago deportivo	1. Deporte de Rendimiento Convencional		x	x
	2. Centro de Ciencias del Deporte		x	x
	3. Programas y Proyectos deportivos		x	x
	4. Deporte de Rendimiento Paralimpico		x	x
	5. Desarrollo Psicosocial		x	x
	6. Juegos y eventos deportivos		x	x
Dirección de inspección, vigilancia y control	7. Deporte Profesional		x	x
	8. Deporte Aficionado		x	x
	9. Actuaciones Administrativas		x	x
Dirección de Fomento y Desarrollo	10. Recreación		x	x
	11. Deporte Escolar		x	x
	12. Actividad fisíca		x	x
	13.Deporte social comunitario		x	x
Dirección de recursos y herramientas del Sistema Nacional del Deporte	14. Centro de Alto Rendimiento CAR		x	x
	15. Laboratorio control al dopaje		x	x
	16. Infraestructura		x	x
Oficina Asesora Juridica	17. Oficina Asesora Juridica		x	x
Secretaria General	18. Contratación		x	x
	19. Gestión Administrativa	x		
	20. Gestión Financiera y Presupuestal		x	x
	21. Tesoreria		x	x
	22. Talento Humano		x	x
	23. Servicio integral de atención al ciudadano		x	x
	24. TICS		x	x
Despacho	25. Comunicaciones		x	x
	26. Subdirección General		x	x
27. Control Interno			x	x
28. Oficina Asesora de Planeación			x	x

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.

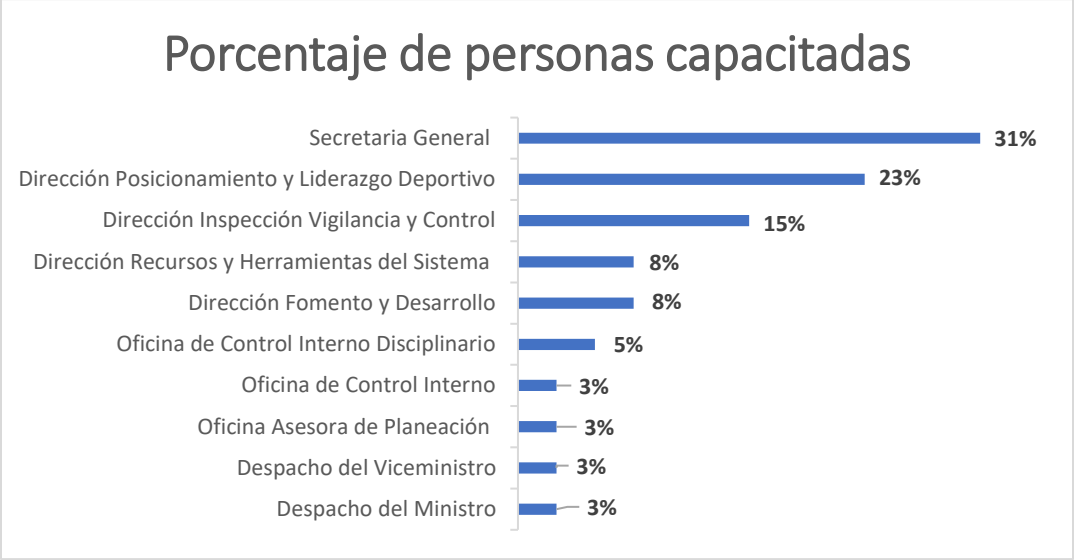
Acciones realizadas durante el segundo trimestre de 2020:

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2020 se presentó la versión No. **2** del procedimiento de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés identificado con el código **SI-PD-009**. A través de un Entérate se informó en mayo de 2020, la publicación del procedimiento en Isolución y se adjuntó procedimiento y formato:

Posteriormente, los funcionarios y contratistas del Ministerio recibieron la capacitación respectiva del procedimiento, de acuerdo con invitación realizada por Entérate en junio de 2020.

De acuerdo con la invitación extensiva a todos los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte, se registraron (48) inscritos, según el siguiente gráfico:

Gráfico No. 1



Fuente: Reporte de inscritos del 17/06/2020

En la capacitación asistieron (48) personas, quienes representaron a diez dependencias del Ministerio del Deporte. Previamente, el equipo de trabajo del Servicio Integral al Ciudadano recibió la capacitación el día 5 de junio de 2020.

Consecuente de la capacitación realizada, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano mediante memorandos No.2020IE0002614, 2020IE0002616, 2020IE0002618, 2020IE0002621, 2020IE0002622 y 2020IE000262 del 30 de junio de 2020, se comunicó el cronograma para iniciar los ejercicios de caracterización de la vigencia 2019.

Cronograma publicación información de caracterización 2019				
Fecha de envío del memorando	**Desarrollo de los Ejercicios de Caracterización**	**Elaboración de informes**	**Revisión de informes**	**Elaboración de infografías y publicación**
24 de junio de 2020	25 de junio al 14 de agosto de 2020	18 de agosto al 17 de septiembre de 2020	20 al 30 de septiembre de 2020	1 al 29 de octubre de 2020

Veintisiete (27) grupos internos de trabajo realizarán bajo el acompañamiento del GIT de Servicio Integral al Ciudadanos los respectivos ejercicios de caracterización de la vigencia 2019 según cronograma.

4. INDICADOR DE GESTIÓN EN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA - SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

(N° de normas/formulación de políticas, planes, programas, proyectos/ ejecución de servicios/ con ejercicios de participación ciudadana desarrollados) / (N° de normas/formulación de políticas, planes, programas, proyectos/ ejecución de servicios/ con ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia) * 100

De los 37 ejercicios de participación programados en el plan de participación ciudadana, se ejecutaron nueve de los ejercicios programados, lo que corresponde a un **avance de ejecución del plan de participación del 24.32%**.

Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

No. EPC EN EL PLAN	ACTIVIDAD A REALIZAR	DERECHO FUNDAMENTAL RELACIONADO	RESPONSABLE
9	Socialización de lineamientos técnicos y administrativos con el personal contratadod para la ejecución del programa "Escuelas Deportivas para Todos".	Recreación y deporte	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar
19	Mesa de trabajo participativa de la Comisión Medica Mindeportes - COC para el diseño de estrategia para centros de medicina del deporte	Participación	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo-Comité Olímpico Colombiano
20	Promover el facil acceso a canales de atención para el ejercicio de los derechos de petición, participación y acceso a la información pública	Participación	Secretaria General-GIT servicio integral al ciudadano
24	Consulta ciudadana al Plan de Participación Ciudadana	Participación	
26	Consulta ciudadana para la construcción del plan de acción de la entidad y de los programas y proyectos a implementar en la vigencia 2020	Participación	Oficina Asesora de Planeación
27	Consulta ciudadana para el diseño, construcción y desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020	Participación	Oficina Asesora de Planeación
28	Consulta ciudadana para el diseño, construcción y desarrollo del plan estrategico del Ministerio	Participación	Oficina Asesora de Planeación
29	Implementar instrumentos de medición de la percepción de calidad en todos los eventos que realice la entidad, como insumo para la toma de decisiones de la entidad.	Participación	GIT Servicio Integral Servicio al Ciudadano
30	Encuesta para priorización de temas a tratar en la audiencia en la audiencia pública de rendición de cuentas a realizase en vigencia 2020	Participación	Oficina Asesora de Planeación

4.1. RECOMENDACIONES

Recomendaciones a 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 01-04-2020 al 30-06-2020, 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 un alto grado de satisfacción de los ciudadanos con relación a los eventos y actividades realizados.

Sugerencia: Incluir en el ejercicio de rendición de cuentas de la Secretaría General una 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.

Se realizó una sesión de trabajo DNP – Ministerio del Deporte, dirigida a recibir asesoría acerca de la mejora del procedimiento de Servicio Integral al Ciudadano.

6. ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

6.1. PROTOCOLO DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Para el segundo trimestre de 2020, los ciudadanos participaron con sus observaciones, comentarios y sugerencias sobre el contenido del Protocolo de Servicio al Ciudadano. El cual fue publicado mediante foro el enlace https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=97620.

Este foro estuvo abierto desde el 22 de abril al 15 de mayo de 2020, para su difusión se utilizaron canales como redes sociales, Entérate y página web.

Cada una de las participaciones realizadas por los ciudadanos se respondió en el sitio web del foro. A su vez, las observaciones realizadas por el Ministerio del Interior se acogieron para el ajuste del documento.

6.2. MEJORA DE LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LASRESPUESTA A PETICIONES

Para el segundo trimestre de 2020, y dando inicio a la ejecución del Plan de Mejoramiento suscrito con la Oficina de Control Interno, en el que se incluyeron hallazgos sobre deficiencias en (i) la oportunidad de las respuestas, y (iii) la calidad de las mismas, se procedió a la ejecución de las siguientes acciones:

- Fortalecimiento de la función de seguimiento del GIT SIC, que incluye:
  - Asignar de funciones de seguimiento a dos integrantes del equipo.
  - Seguimiento mensual dirigido a jefes de dependencia.
  - Seguimiento personalizado progresivo a responsables directos.
- Capacitación en Respuesta oportuna apeticiones, manejo del GESDOC y asuntos legales, dirigida a servidores públicos y contratistas de la entidad, con énfasis en quienes tienes responsabilidades en direccionamiento, asignación, trámite y respuesta a peticiones.

CIERRE OPORTUNIDADES DE MEJORA- AUDITORIA 2019 CONTROL INTERNO

En el segundo trimestre de 2020, se procedió a realizar el cierre de las oportunidades de mejora establecidas en el informe de cumplimiento normativo de la Oficina de Control Interno del Ministerio, una vez realizadas las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento suscrito.

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Segundo 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 Pisciotti 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	