



El deporte
es de todos

Mindeporte

2020

Informe de Gestión



Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el Servicio

Tercer 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 Tercer Trimestre - 2020

1° de julio – 30 de septiembre del 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 Ríos - 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 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
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 – Tercer trimestre 2020	6
1. Estadísticas y resultados	8
1.1. Comparativo del tercer trimestre de la vigencia 2020 y 2019 de las peticiones presentadas en el GIT de servicio integral al ciudadano	8
1.2. Distribución de peticiones por canal de recepción en toda la entidad.....	9
Tabla comparativa tercer trimestre 2020-2019	9
Gráfico comparativo tercer trimestre 2020-2019.....	10
1.3. Distribución por tipo de solicitud	11
Tabla Comparativa Tercer Trimestre 2020-2019	11
1.4. Distribución por tipos de derecho de petición-Tercer trimestre 2020-2019	12
1.5. Trámite y servicio totalmente en línea	12
	13
1.6. Tipos de Trámites parcialmente en línea que ingresaron a través del sistema de gestión documental-GESDOC	13
1.7. Servicio totalmente en línea.....	11
1.8. Tipos de Servicios parcialmente en línea que ingresaron a través del sistema de gestión documental-GESDOC	14
1.9. Tipos de certificaciones expedidas durante el tercer trimestre de la vigencia 2020.....	14
1.10. Comparación de las peticiones distribuidas a las dependencias de la entidad para el tercer trimestre entre las vigencias 2020 y 2019.....	15
Tabla Comparativa Tercer Trimestre 2020-2019	15
1.11. Peticiones por estado	16
Tabla y Gráfico Comparativo Tercer Trimestre 2020-2019	16
1.12. Indicadores de seguimiento del GIT servicio integral al ciudadano.....	16
1.13. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencia	18
1.14. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por grupo interno de trabajo	19
2. Medición de la percepción de la calidad en el servicio	21
2.1. Indicador de percepción de la calidad de las respuestas a peticiones ..	22
2.2. Indicador de percepción de calidad de los canales de atención.....	23



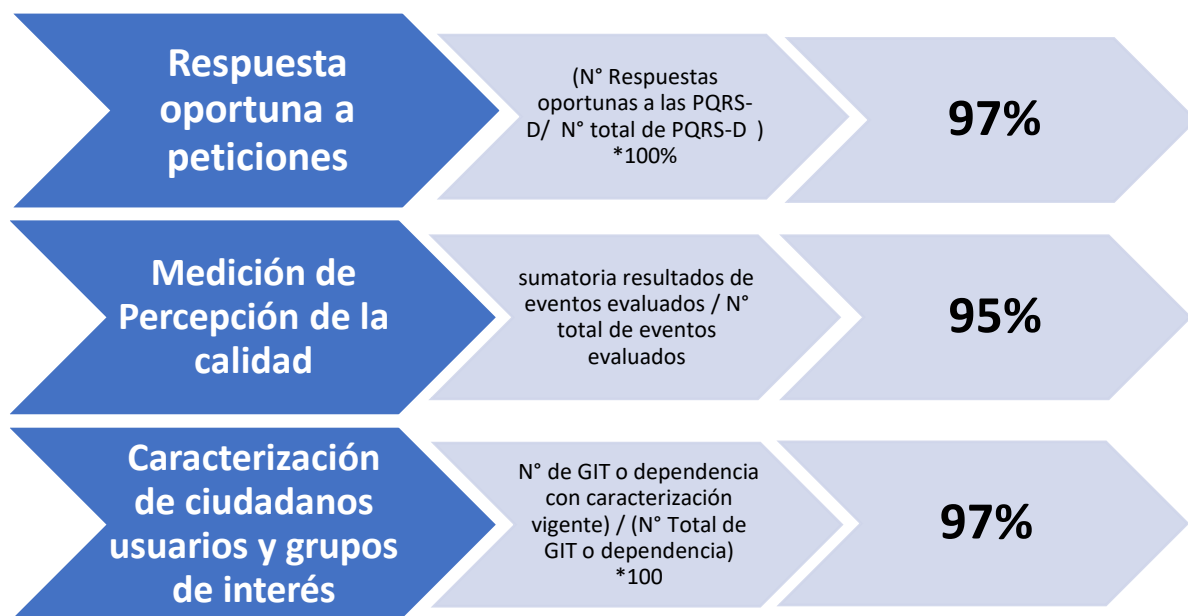
3.	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.....	24
3.1.	ESTADO DE AVANCE DEL INDICADOR:	24
5.	Indicador de gestión de la participación ciudadana en el tercer trimestre de la vigencia 2020	27
	Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia.....	27
5.1.	Recomendaciones	29
6.	Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano	30
7.	Acciones plan de mejoramiento en el GIT de servicio integral al ciudadano 31	
7.1.	Protocolo de servicio integral al ciudadano.....	31
7.2.	Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.....	31



El deporte
es de todos

Mindeporte

INDICADORES ESTRATÉGICOS - SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO - SEGUNDO TRIMESTRE 2020



• Principales observaciones:

El indicador de **Respuesta oportuna a peticiones** se presenta constante con un **97%** en comparación con el segundo trimestre y el tercer trimestre de la vigencia 2020. El porcentaje de cumplimiento sin tener en cuenta el trámite en línea y el servicio en línea que es del **95%**.

El indicador de **Medición de percepción de la calidad** presenta una disminución porcentual de 3 puntos en la percepción positiva, con un porcentaje del 95% frente a un 98% del segundo trimestre de la vigencia.

El indicador de **Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés** presenta un cumplimiento del 97%, quedando solo pendiente por acompañamiento la Oficina Jurídica para el mes de octubre.

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

1. Estadísticas y resultados

1.1. Comparativo del tercer trimestre de la vigencia 2020 y 2019 de las peticiones presentadas en el GIT de servicio integral al ciudadano

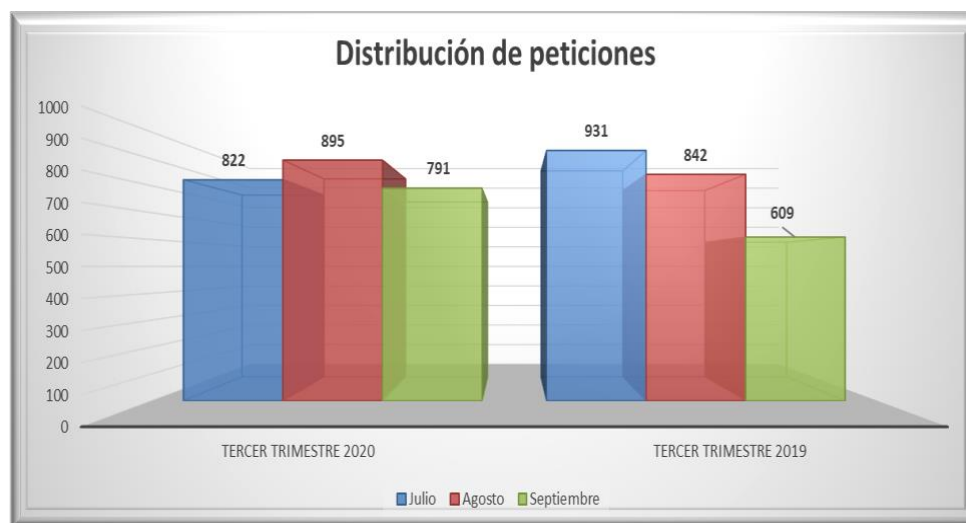
De acuerdo con los estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se presenta el informe:

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.

A continuación observaremos el comportamiento de las peticiones distribuidas en los meses de julio, agosto y septiembre de la vigencia 2020 comparadas con el tercer trimestre de la vigencia 2019.

El trámite y servicio en línea lo encontrara detallado para los meses de julio, agosto y septiembre en el punto 1.5 de este informe.

Distribución de peticiones						
Mes	tercer trimestre 2020	%	Tercer trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Julio	822	33%	931	39,08%	-109	-12%
Agosto	895	36%	842	35,35%	53	6%
Septiembre	791	32%	609	25,57%	182	30%
Total	2508	100%	2382	100%	126	5%





En el tercer 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 tercer trimestre de la vigencia 2020 frente a la vigencia 2019 fue de crecimiento con un (+5%), 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 en toda la entidad

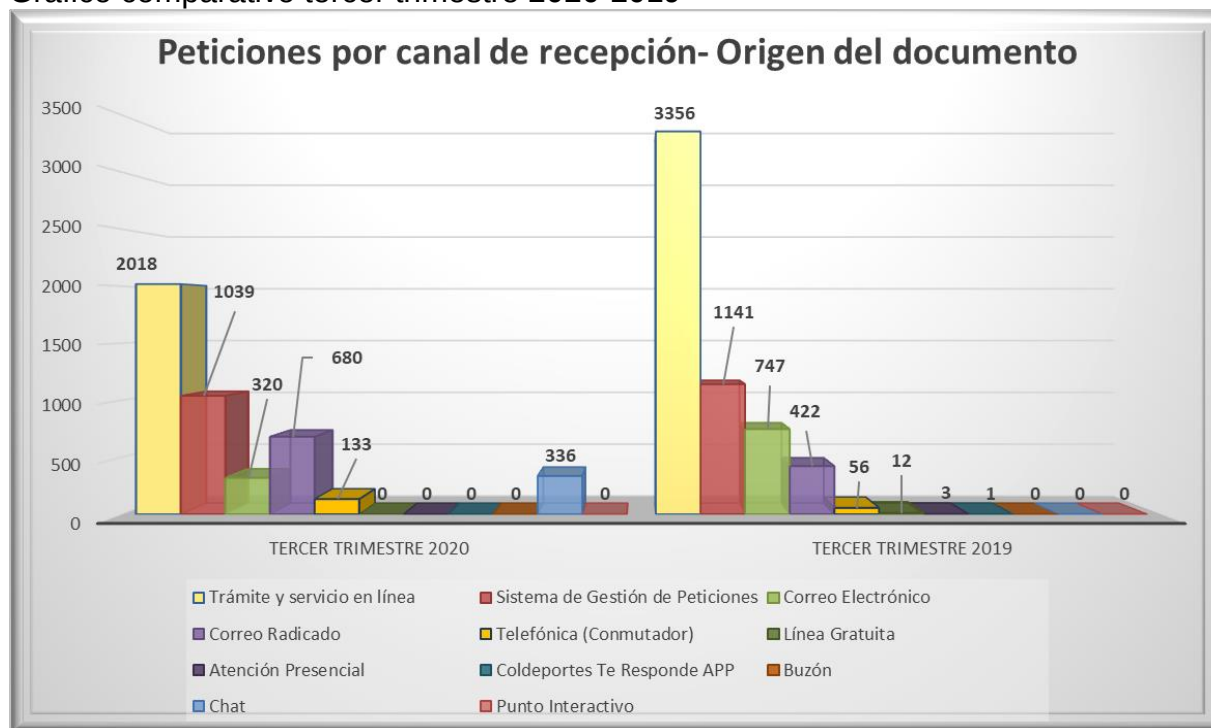
A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones presentadas en el Ministerio del Deporte de acuerdo con el canal de recepción durante el tercer trimestre entre las vigencias 2020 y 2019.

Tabla comparativa tercer trimestre 2020-2019

Peticiones por canal de recepción- Origen del documento						
Canal	Tercer trimestre 2020	%	Tercer trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámite y servicio en línea	2018	44,6%	3356	58%	-1338	-40%
Sistema de Gestión de Peticiones	1039	23,0%	1141	20%	-102	-9%
Correo Electrónico	320	7,1%	747	13%	-427	-57%
Correo Radicado	680	15,0%	422	7%	258	61%
Telefónica (Conmutador)	133	2,9%	56	1%	77	138%
Línea Gratuita	0	0,0%	12	0%	-12	-100%
Atención Presencial	0	0,0%	3	0%	-3	-100%
Coldeportes Te Responde APP	0	0,0%	1	0%	-1	-100%
Buzón	0	0,0%	0	0%	0	0%
Chat	336	7,4%	0	0%	336	0%
Punto Interactivo	0	0,0%	0	0%	0	0%
TOTAL	4526	100%	5738	100%	-1212	-21%



Gráfico comparativo tercer trimestre 2020-2019



1.2.1. 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 el sistema de atención telefónica de manera remota apenas se encuentra en aprestamiento por parte de la entidad, ya que requirió cambios tecnológicos.

Se observa para todo el tercer trimestre de la vigencia 2020 una disminución en el uso de los canales de peticiones, con excepción del canal Chat, ya que para el tercer trimestre de la vigencia 2020 mostró un crecimiento de cero (0) atenciones en 2019 a 336 atenciones en 2020. En el tercer trimestre del año 2019 se presentó una petición por Coldeportes Te Responde APP y para la vigencia 2020 se aclara que este canal no está activo.

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.

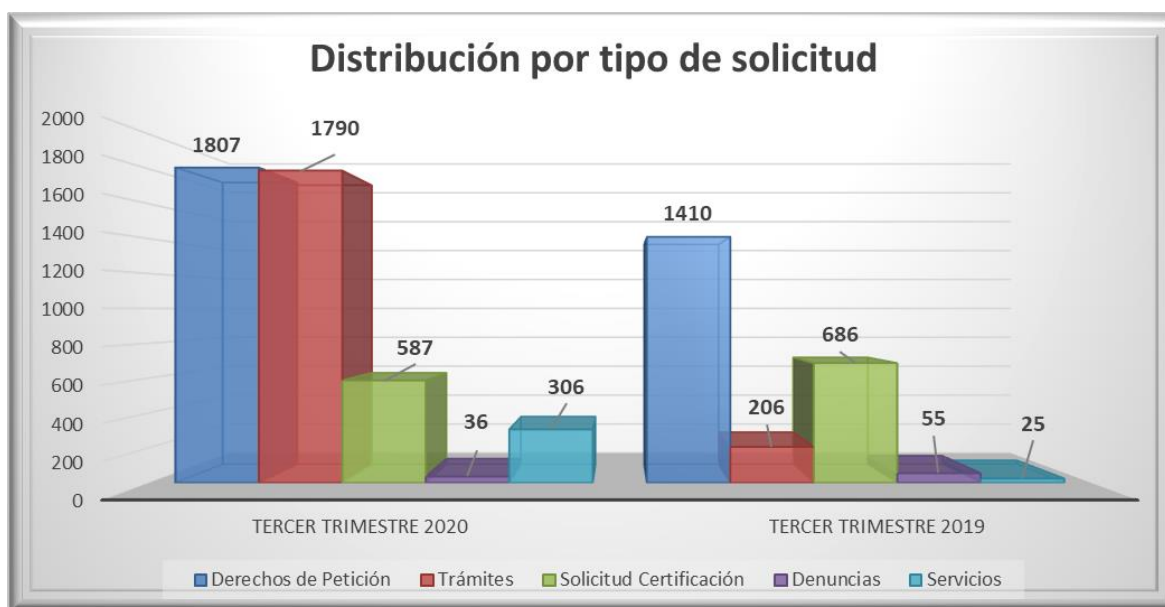


1.3. Distribución por tipo de petición

Para la presente estadística, se analizan los niveles de uso de los distintos tipos de solicitudes.

Tabla comparativa distribución por tipo de solicitud-Tercer Trimestre 2020-2019

Distribución por tipo de solicitud						
Tipo de solicitud	Tercer trimestre 2020	%	Tercer trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Derechos de Petición	1807	40%	1410	59%	397	28%
Trámites	1790	40%	206	9%	1584	769%
Solicitud Certificación	587	13%	686	29%	-99	-14%
Denuncias	36	1%	55	2%	-19	-35%
Servicios	306	7%	25	1%	281	1124%
TOTAL	4526	100%	2382	100%	2144	90%



Para el tercer trimestre de la vigencia 2020 se observa un crecimiento del (90%) con relación a la vigencia 2019.

Aumentaron los derechos de petición en 397 peticiones con relación al 2019, siendo en todo caso la tipología más ampliamente usada por parte de los ciudadanos.

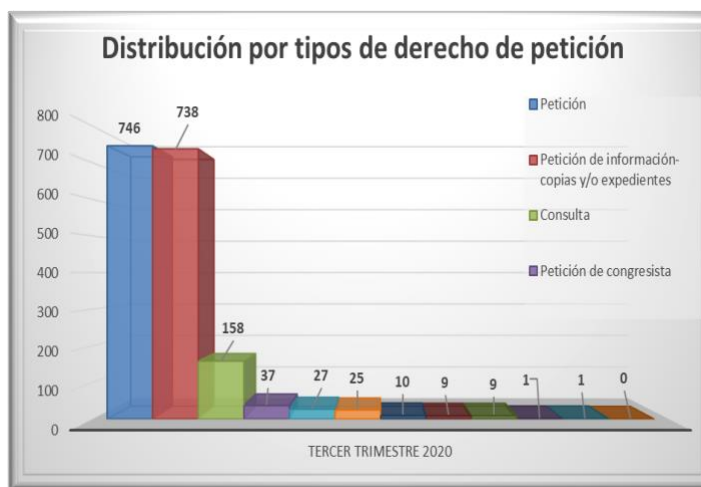


1.4. Distribución por tipos de derecho de petición - Tercer trimestre 2020-2019

A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas por tipo de derecho de petición que ingresaron al Ministerio del Deporte en el tercer trimestre de las vigencias 2020 y 2019 a través del sistema de gestión documental- GESDOC.

El tipo de derecho de petición más utilizado es la petición con 746 solicitudes, seguido de la petición de información-copias y/o expedientes con 738 solicitudes para el tercer trimestre de la vigencia 2020.

Distribución por tipos de derecho de petición Tercer trimestre- 2020		
Tipo	Tercer trimestre 2020	%
Petición	746	41%
Petición de información	738	41%
Consulta	158	9%
Petición de congresista	37	2%
Queja	27	1%
Petición gubernamental	25	1%
Corrección, actualización	10	1%
Reclamo	9	0%
Sugerencia y/o recomendación	9	0%
Felicitación y/o reconocimiento	1	0%
Consulta de datos personales	1	0%
Orientación	46	3%
Reporte posible conflicto	0	0%
Total	1807	100%



1.5. Tipos de trámites y servicios totalmente en línea

A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento del trámite y servicio totalmente en línea.

El trámite en línea es el (Certificado de existencia y representación legal de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones), y el servicio en línea es el (Certificado de permanencia programas atleta excelencia/glorias del deporte).

Es de aclarar que el sistema contabiliza por separado el certificado del programa atleta de excelencia y el certificado glorias del deporte, pero estos se encuentran dentro del mismo servicio totalmente en línea denominado certificado de permanencia programas atleta excelencia/glorias del deporte.

TRAMITE Y SERVICIO EN LÍNEA 2020			
PROGRAMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Trámite certificado de existencia y representación legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.	590	607	526
Servicio certificado de permanencia programas atleta excelencia	81	102	94
Servicio certificado glorias del deporte	5	9	4
TOTAL	676	718	624

El trámite totalmente en línea más utilizado es la expedición del Certificado de Existencia y Representación Legal de federaciones deportivas, clubes,

1.6. Tipos de Trámites parcialmente en línea que ingresaron a través del sistema de gestión documental-GESDOC

Se llama trámite parcialmente en línea porque es un trámite que ingresa a través del sistema de gestión documental GESDOC.

Tipos de trámite parcialmente en línea tercer trimestre 2020	Cantidad
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	30
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	17
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	5
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	4
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	2
Licencia remunerada a deportistas y personal de apoyo a deportistas	2
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	1
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	1
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	1
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales	1
Préstamo y/o alquileres de escenarios deportivos	1
TOTAL	67

Para el tercer trimestre de la vigencia 2020 se observa que el trámite parcialmente en línea más solicitado fue el de Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, seguido por el trámite de Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones.



1.7. Tipos de Servicios parcialmente en línea que ingresaron a través del sistema de gestión documental-GESDOC

Se llama servicio parcialmente en línea porque es un servicio que ingresa a través del sistema de gestión documental GESDOC.

En cuanto a los servicios parcialmente en línea se observa que el más utilizado es el de certificado atletas excelencia y glorias del deporte que es un servicio totalmente en línea las solicitudes ingresaron por el sistema de gestión documental -GESDOC.

Tipo de servicio parcialmente en línea tercer trimestre 2020	Cantidad
Certificado atletas excelencia y glorias del deporte	9
Asesoría en los lineamientos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios recreativos y deportivos así como de los espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles para la primera infancia	2
TOTAL	11

1.8. Tipos de certificaciones expedidas durante el tercer trimestre de la vigencia 2020

Tipo de certificaciones tercer trimestre-2020	Cantidad
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	413
Certificación de contrato	91
Otras certificaciones	45
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	27
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	10
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	1
Total	587

Como tipo de certificación más solicitado para el tercer trimestre de la vigencia 2020 se encuentran Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas), Certificación de contrato, Otras certificaciones y el Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas).



1.9. Comparación de las peticiones distribuidas a las dependencias de la entidad para el tercer trimestre entre las vigencias 2020 y 2019.

A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas a cada una de las dependencias del Ministerio del Deporte en el tercer trimestre de las vigencias 2020 y 2019.

Tabla Comparativa Tercer Trimestre 2020-2019

Distribución de peticiones por dependencia						
Dependencia	Tercer trimestre 2020	%	Tercer trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Secretaría General	1250	50%	905	38%	345	38%
Inspección Vigilancia y Control	454	18%	432	18%	22	5%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	303	12%	273	11%	30	11%
Fomento y Desarrollo	172	7%	77	3%	95	123%
Recursos y Herramientas	124	5%	134	6%	-10	-7%
Despacho Viceministro	77	3%	9	0%	68	756%
Oficina Asesora Jurídica	60	2%	31	1%	29	94%
Despacho Ministro	39	2%	501	21%	-462	-92%
Oficina Control Interno Disciplinario	20	1%	6	0%	14	233%
Oficina Asesora Planeación	9	0%	13	1%	-4	-31%
Oficina Control Interno	0	0%	1	0%	-1	-100%
Total general	2508	100%	2382	100%	126	5%

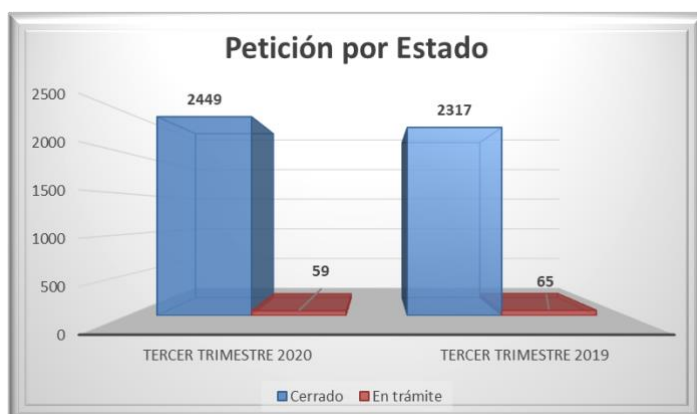
De acuerdo con la distribución de peticiones por dependencia, la de mayor número de solicitudes recibidas es la secretaría general con 1250 radicados para la vigencia 2020, superando el trimestre de la vigencia 2019 en un (+38%).

En tercer lugar, se encuentra la dirección de inspección vigilancia y control con 454 solicitudes, superando el tercer trimestre del año 2019 en un (+5%).

1.10. Peticiones por estado

Tabla y Gráfico Comparativo Tercer Trimestre 2020-2019

Petición por Estado						
Estado	Tercer trimestre 2020	%	Tercer trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Cerrado	2449	98%	2317	97%	132	6%
En trámite	59	2%	65	3%	-6	-9%
Total general	2508	100%	2382	100%	126	5%



Para el tercer trimestre de la vigencia 2020 se observa un aumento del 6% 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.

1.11. Indicadores de seguimiento del GIT servicio integral al ciudadano

1.11.1. 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: 738.**
- **Traslados por competencias a otras entidades:** Durante el trimestre se realizaron cuatro (4) traslados por competencia de acuerdo con los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.
- **Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información: 7.75 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 **catorce (14)** peticiones de información en estado en 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

1.11.2. Indicador niveles de atención en la entidad.

- a. Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención durante el trimestre: **2025 peticiones**, desagregadas así:

- Durante este trimestre, se tramitaron **1723 solicitudes totalmente en línea.**
- **402 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). **58 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: **54.75%.**

Donde se suman el trámite y el servicio totalmente en línea (2018) con las peticiones que se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano (402), dando respuesta al ciudadano de manera inmediata a través de canales presenciales, telefónicas y vía chat. Adicionalmente, se suman las peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención (peticiones a las que se brindó respuesta escrita por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano (58), evitando el direccionamiento a las dependencias) luego se multiplica por 100 y se divide en el total de la distribución de peticiones realizadas.



El deporte
es de todos

Mindeporte

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

Seguimiento a respuesta oportuna	Cantidad
No requiere verificación	1883
Verificado	574
Requiere segunda verificación	52
Sin verificar	0
Total	2509



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

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

1.12. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencia

Tabla Comparativa tercer trimestre 2020 y segundo trimestre 2020

Evaluación de respuestas oportunas PQRS - Tercer trimestre 2020 y segundo trimestre 2020								
Dependencia	Total PQRS por dependencia a III Trimestre-2020	Fuera de términos trimestre 3	En análisis	Cumplimiento	Total PQRS por dependencia a II Trimestre-2020	Fuera de términos trimestre 2	Cumplimiento	% variación
Trámite totalmente en línea	1723	0	0	100%	948	0	100%	0%
Fomento y Desarrollo	172	3	0	98%	253	16	94%	5%
Inspección, Vigilancia y Control	454	4	0	99%	392	4	99%	0%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	303	37	0	88%	264	20	92%	-5%
Secretaría General	1250	42	0	97%	766	36	95%	1%
Recursos y Herramientas	124	17	0	86%	188	18	90%	-4%
Despacho Viceministro	77	26	0	66%	308	11	96%	-30%
Despacho Ministro	39	5	0	87%	54	2	96%	-9%
Oficina Asesora Jurídica	60	2	0	97%	48	2	96%	1%
Oficina Asesora Planeación	9	1	0	89%	24	0	100%	-11%
Oficina Control Interno	0	0	0	100%	1	0	100%	0%
Oficina Control Interno Disciplinario	20	1	9	95%	7	3	57%	38%
Total general	4231	138	9	97%	3253	112	97%	0%

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



1.13. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por grupo interno de trabajo

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, pero se debe reforzar el seguimiento a todas dependencias, ya que varias de ellas se encuentran por debajo del 70%.

Actualmente se analiza el tratamiento que debe dar la entidad, en términos de su inclusión dentro del análisis de servicio integral al ciudadano, a las quejas y denuncias presentadas por los ciudadanos y que dan lugar al inicio de proceso disciplinario en la OCID.

Tabla - Relación de dependencias y GIT con cumplimiento pleno en oportunidad de las respuestas - tercer trimestre 2020:

GRUPO INTERNO DE TRABAJO-GIT	Dentro de términos	En análisis	Fuera de términos	Total general	% Cumplimiento
GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	3			3	100%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	28			28	100%
GIT DEPORTE ESCOLAR	21			21	100%
GIT RECREACIÓN	9			9	100%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	3			3	100%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	3			3	100%
GRUPO INTERNO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2			2	100%
GRUPO INTERNO DE SEGUIMIENTO	4			4	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2			2	100%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS	1			1	100%
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	19			19	100%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO	3			3	100%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO	4			4	100%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	1			1	100%
REGALÍAS	1			1	100%
GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE	1			1	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	463		2	465	100%
GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	11			11	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	1			1	100%
GIT TICS	9			9	100%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	15			15	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	1			1	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	2			2	100%

Tabla Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por GIT

DEPENDENCIA	GRUPO INTERNO DE TRABAJO-GIT	Dentro de términos	En análisis	Fuera de términos	Total general	% Cumplimiento
DESPACHO	DESPACHO	34		5	39	87%
	DESPACHO DEL MINISTRO	26		4	30	87%
	GIT COMUNICACIONES	5		1	6	83%
	GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	3			3	100%
FOMENTO Y DESARROLLO	FOMENTO Y DESARROLLO	169		3	172	98%
	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	6		1	7	86%
	JUEGOS INTERCOLEGIADOS	84		1	85	99%
	GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	28			28	100%
	GIT DEPORTE ESCOLAR	21			21	100%
	GIT ACTIVIDAD FÍSICA	18		1	19	95%
	GIT RECREACIÓN	9			9	100%
	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLOTraslado per	3			3	100%
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	450		4	454	99%
	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	3			3	100%
	GIT DEPORTE AFICIONADO	359		2	361	99%
	GIT DEPORTE PROFESIONAL	54		1	55	98%
	GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	34		1	35	97%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	9	1	20	91%
	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	9	1	20	91%
OFICINA JURÍDICA	OFICINA JURÍDICA	58		2	60	97%
	OFICINA JURÍDICA	58		2	60	97%
PLANEACIÓN	PLANEACIÓN	8		1	9	89%
	GRUPO INTERNO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E	2			2	100%
	GRUPO INTERNO DE SEGUIMIENTO	4			4	100%
	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2			2	100%
	GIT PLANEACION Y GESTION			1	1	0%
POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO	POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	265		38	303	87%
	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	15		9	24	63%
	JUEGOS INTERCOLEGIADOS	1			1	100%
	GIT PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	41		15	56	73%
	GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	81		6	87	93%
	GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - C	62		4	66	94%
	GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	10		1	11	91%
	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	16		1	17	94%
	GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	19			19	100%
	GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	12		2	14	86%
	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	3			3	100%
	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	4			4	100%
	GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOSTraslado pendiente	1			1	100%
RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SND	RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SND	107		17	124	86%
	DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	7		7	14	50%
	REGALÍAS	1			1	100%
	GIT INFRAESTRUCTURA	95		8	103	92%
	GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJETraslado pendiente a:GIT	1			1	100%
	DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONALTraslado pendiente a:GIT			1	1	0%
	GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	3		1	4	75%
SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA GENERAL	1208		42	1250	97%
	SECRETARÍA GENERAL	2		1	3	67%
	GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	463		2	465	100%
	GIT TESORERÍA	495		18	513	96%
	GIT CONTRATACIÓN	149		20	169	88%
	GIT TALENTO HUMANO	62		1	63	98%
	GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	11			11	100%
	GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANOTraslado pendiente a:GIT	1			1	100%
	GIT TICS	9			9	100%
	GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	15			15	100%
	GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANOTraslado pendiente a:GIT	1			1	100%
VICEMINISTERIO	VICEMINISTERIO	56		21	77	73%
	DESPACHO DEL VICEMINISTRO	54		21	75	72%
	DESPACHO DEL VICEMINISTROTaslado pendiente a:GIT	2			2	100%
Total general	Total general	2365	9	134	2508	95%



2. Medición de la percepción de la calidad en el servicio

En el tercer 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.

**94.5%
Percepción +**

**Se realizaron 4
estudios de medición
percepción de calidad**

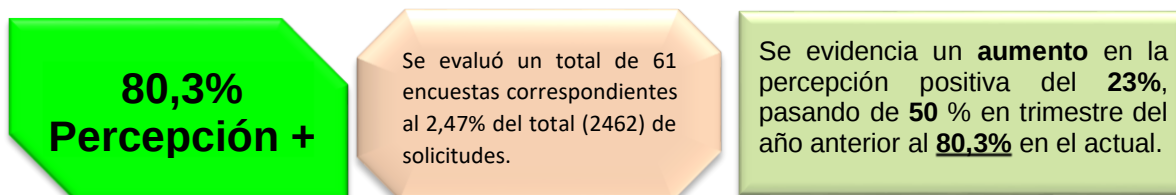
Se evidencia un aumento en la percepción de la calidad en el servicio del **1.5%**, pasando de **93%** del tercer trimestre del año anterior al **94.5%** del tercer trimestre del año actual.

Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
Reunión Red Colombiana de Red Colombiana de Vías Activas y Saludables RECOVIAS 2020	GIT Actividad Física	Virtual	Julio	Publicado	98%
Capacitación en respuesta oportuna a peticiones y manejo de GESDOC	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Septiembre	Publicado	99%
IPC Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2019-2020		Virtual	septiembre	Publicado	83%
Curso Virtual Teórico Práctico de Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad Física	Virtual	septiembre	Publicado	98%

Se evidencia una disminución pasando de 12 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 por la emergencia sanitaria por la que atraviesa el país. Sin embargo, se han venido realizado algunas reuniones y capacitaciones de manera virtual.

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 por los ciudadanos una vez han recibido respuesta a su petición, por el canal de atención, así:



El indicador de percepción positiva se da de la sumatoria de las calificaciones positivas (Excelente u bueno) de igual manera el indicador de percepción negativa se da de la sumatoria de calificaciones (regular y malo) establecidas por los usuarios para cada uno de los atributos desagregados, dividido por el total de las respuestas brindadas.

Atributo	2020	
	% Percepción positiva	% Percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.	82.1	21.9
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	78.7	21.3
Satisfacción con las respuestas dadas a la consulta	81.8	18.2
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	78.7	21.3
Facilidad de acceso al canal de atención	82.1	17.9
Percepción general	80.6	20.13

Observaciones: Para el tercer trimestre de 2020 se observa un aumento en la percepción positiva frente a las respuestas sin embargo disminuyó el diligenciamiento de la encuesta pasando de 80 encuestas diligenciadas en el mismo trimestre del año anterior a 61 en el actual.

Acciones de mejora: Se incorporaron para este periodo nuevas variables para medir la percepción de la calidad, como lo son precisión en la respuesta y facilidad de acceso al canal de atención. Por otra parte, se hace necesario diseñar una estrategia que permita fortalecer la cantidad de encuestas diligenciadas.

El GIT Servicio Integral al Ciudadano, en compañía del GIT TICs, desarrollará en el marco del plan de mejoramiento suscrito con la Oficina de Control Interno, con el fin de mejorar la calidad de las respuestas.

2.3 Indicador de percepción de calidad de los canales de atención.

A continuación, se presenta la percepción de calidad sobre los canales de atención, con base en las 37 encuestas diligenciadas por los ciudadanos de las cuales 20 de ellas fueron a través del canal correo electrónico, 14 portal web y 3 chat.

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
CHAT	La disponibilidad del personal para ayudarlo a resolver sus dudas o inquietudes.	33,3	66,6
	La amabilidad y actitud de respeto del personal.	66,6	33,3
	Tiempo de espera	66,6	33,3
	Tiempo de atención	66,6	33,3
	Percepción general	58.3	41.6

Observaciones: Para el tercer trimestre de 2020 se implementaron indicadores para medir la calidad de los canales de atención, tiempo de espera y tiempo de atención, por lo que los resultados apenas son iniciales y dirigidos a identificar oportunidades de mejora en dichos campos.

Acciones de mejora: Se hace necesario diseñar una estrategia que permitan evaluar el canal de atención correo electrónico.

3. Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

3.1. Estado de avance del indicador

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

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2020, se realizaron acompañamientos a los ejercicios de caracterización de la vigencia 2019 a veintiocho (28) dependencias correspondientes al 97%. Ver el siguiente gráfico:

Gráfico- Estado Avance del indicador de caracterización



Fuente: Inventario ejercicios de caracterización del GIT Atención al Ciudadano – 2019

Cada una de las sesiones de acompañamiento es evidenciada mediante actas de reunión realizadas durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2020. Es importante destacar que en el desarrollo de las sesiones se resolvieron inquietudes y se trabajó en conjunto en la elaboración del formato de planeación, seguimiento y reporte de los ejercicios de caracterización código SI-FR-017 versión 3.

En particular, los enlaces asignados de cada una de las dependencias mediante este ejercicio de caracterización lograron identificar los grupos de valor en desarrollo de las estrategias y programas orientados a los ciudadanos para la vigencia 2019. Esta información es presentada a través de la ficha de caracterización, la cual puede

ser consultada en el contenido del informe de caracterización, esta ficha discrimina las categorías de variables asociadas a personas naturales y jurídicas.

De forma detallada en el siguiente cuadro, se especifica la relación de las fechas de acompañamiento de los ejercicios de caracterización con cada una de las dependencias:

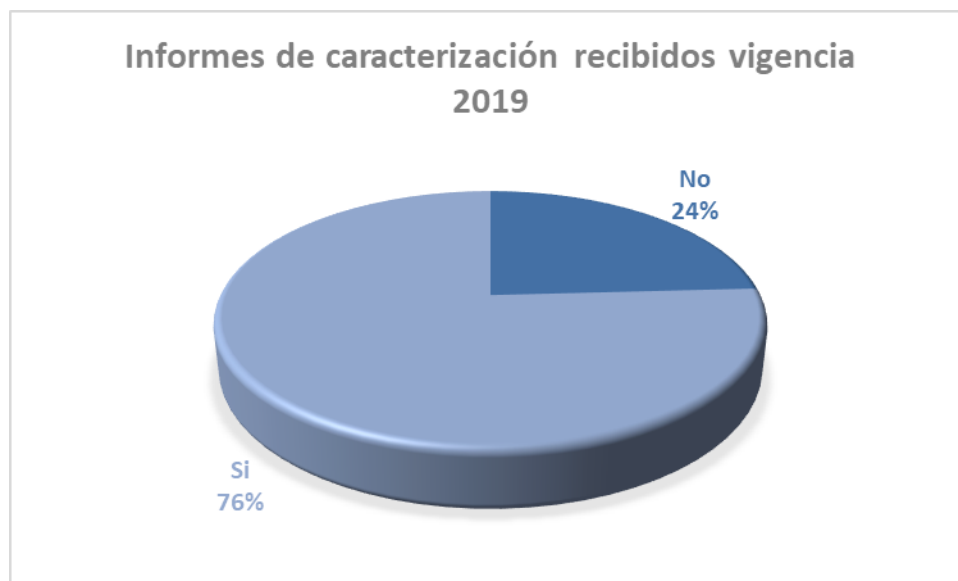
3.2. Cuadro General – Reporte ejercicios de caracterización vigencia 2019

Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Fecha de acompañamiento
Dirección de posicionamiento y liderazgo deportivo	1. Deporte de Rendimiento Convencional	23/06/2020
	2. Centro de Ciencias del Deporte	23/06/2020 y 18/08/2020
	3. Programas y Proyectos deportivos	23/06/2020
	4. Deporte de Rendimiento Paralímpico	23/06/2020 y 07/09/2020
	5. Desarrollo Psicosocial	23/06/2020, 12/08/2020 y 14/08/2020
	6. Juegos y eventos deportivos	19/06/2020 y 10/10/2020
Dirección de inspección, vigilancia y control	7. Deporte Profesional	9/07/2020
	8. Deporte Aficionado	9/07/2020
	9. Actuaciones Administrativas	9/07/2020
Dirección de Fomento y Desarrollo	10. Recreación	14/08/2020
	11. Deporte Escolar	17/09/2020
	12. Actividad física	19/08/2020
	13. Juegos Intercolegiados	18/08/2020
	14. Deporte Social Comunitario	03/09/2020 y 08/09/2020
Dirección de recursos y herramientas del Sistema Nacional del Deporte	15. Centro de Alto Rendimiento CAR	14/08/2020
	16. Laboratorio control al dopaje	4/09/2020
	17. Infraestructura	31/08/2020
Oficina Asesora Jurídica	18. Oficina Asesora Jurídica	Sin acompañamiento
Secretaría General	19. Contratación	20/08/2020
	20. Gestión Administrativa	16/09/2020 y 14/10/2020
	21. Gestión Financiera y Presupuestal	18/09/2020
	22. Tesorería	14/08/2020
	23. Talento Humano	15/07/2020 y 06/10/2020
	24. Servicio integral de atención al ciudadano	Soy líder del acompañamiento, se revisa informe de forma conjunta con el Coordinador del GIT de Servicio Integral al Ciudadano.
	25. TICS	23/07/2020
Control Interno disciplinario	26. Control Interno disciplinario	15/07/2020 y 14/08/2020
Oficina de Planeación	27. Gestión del Conocimiento, Seguimiento, Planeación y Gestión	22/07/2020 y 06/10/2020
Oficina de Comunicaciones	28. Oficina de Comunicaciones	10/08/2020
Organización Nacional Antidopaje	29. Organización Nacional Antidopaje	28/08/2020

3.2.1. Observación:

El acompañamiento a los ejercicios de caracterización incluyó la continua retroalimentación de los informes preliminares por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

En el siguiente gráfico, se reporta el avance de la recepción de los informes de caracterización por parte de cada una de las dependencias:



Del total de veintinueve (29) dependencias responsables en reportar los ejercicios de caracterización con corte al 30 de septiembre de 2020, se han recibido veintidós (22) informes y siete (7) de ellos se encuentran pendientes por recibir. La recepción de los informes se ha realizado por GESDOC mediante memorando, tal como lo establece el procedimiento caracterización código SI-PD-009 versión 2.

Adicionalmente, se informa que se está dando el cumplimiento del cronograma de los ejercicios de caracterización:

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 30 de noviembre de 2020



El procedimiento de caracterización de la vigencia 2019, se encuentra en fase de realización de las infografías y publicación de la información por parte de la Oficina de Comunicaciones en la página web del Ministerio del Deporte.

4. Avance de las acciones encaminadas hacia la accesibilidad de las personas con discapacidad

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano se encuentra adelantando acercamientos con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI, quienes brindarán asesoría en los siguientes temas a las distintas dependencias del Ministerio del Deporte:

- Accesibilidad web.
- Accesibilidad al medio físico.
- Interacción con personas con discapacidad visual.

Estas asesorías de acompañamiento tienen como objetivo mejorar los canales de atención con el ciudadano y la oferta institucional con las personas con discapacidad visual. Para el cuarto trimestre de la vigencia 2020, se desarrollarán sesiones de asesoría para la sensibilización y conceptualización técnica - normativa sobre discapacidad visual por parte del INCI a diferentes dependencias de Mindeporte.

A su vez, se solicitará acompañamiento con el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, quienes brindarán un diagnóstico sobre la accesibilidad actual de la página web para las personas sordas.

Todo lo anterior, tiene como fin mejorar la interacción presencial y virtual del servicio al ciudadano con cada uno de los tipos de población, mediante el acompañamiento y asesoría especializada por parte de las entidades gubernamentales.

5. Indicador de gestión de la participación ciudadana en el tercer trimestre de la vigencia 2020

Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia

$$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de normas/formulación de políticas, planes, programas, proyectos/ ejecución de servicios/ con ejercicios de participación ciudadana desarrollados}}{\text{N}^\circ \text{ de normas/formulación de políticas, planes, programas, proyectos/ ejecución de servicios/ con ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia}} \right) * 100$$

Avance tercer
trimestre: 14,7

Avance
acumulado
40,4%

5.1. Descripción del avance:

De los 37 ejercicios de participación programados en el plan de participación ciudadana, se ejecutaron siete (7) de los ejercicios programados, tres (3) de ellos de forma parcial, lo que corresponde a un avance de ejecución del plan de participación para el tercer trimestre del 14,7%.

Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

Nro. En plan de participación	Actividad a realizar	Derecho fundamental relacionado	Responsable
2	Capacitación en Administración Deportiva	Participación	Dirección de Inspección Vigilancia y Control-IVC
14	Curso virtual teórico práctico de Actividad Física Dirigida Musicalizada	Participación/Recreación y deporte	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Actividad Física
21	Consulta ciudadana como parte del diagnóstico requerido para la elaboración de los protocolos de atención con enfoque diferencial de la Entidad.	Participación-Igualdad-práctica de deporte y recreación	Secretaría General-GIT servicio integral al ciudadano
22	Inclusión en el calendario de eventos de la entidad, de acciones con enfoque diferencial	Participación-Igualdad	GIT servicio integral al ciudadano
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-Igualdad-Acceso a la Información-Práctica de Deporte y Recreación	GIT Servicio Integral Servicio al Ciudadano
32	Capacitaciones a equipo de trabajo líder de la participación del Ministerio en temas de gestión de la participación ciudadana, así como a servidores de la entidad en participación ciudadana, rendición de cuentas y control social. Igualmente, identificación de necesidades de capacitación en participación ciudadana a grupos de valor del Ministerio	Participación-Igualdad-Acceso a la Información	Oficina Asesora de Planeación-GIT Servicio Integral al Ciudadano- GIT Talento Humano
35	Actualización de la Política de protección de datos personales del Ministerio del Deporte	Acceso a la información Derecho de petición	Oficina Asesora Jurídica.

6. 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 01-07-2020 al 30-09-

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.

7. 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.

8. Acciones plan de mejoramiento en el GIT de servicio integral al ciudadano

8.1. Protocolo de servicio integral al ciudadano

Para el tercer 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.



8.2. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones

Para el tercer 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 a peticiones, manejo del GESDOC y asuntos legales, dirigida a servidores públicos y contratistas de la entidad, con énfasis en quienes tienen responsabilidades en direccionamiento, asignación, trámite y respuesta a peticiones.

○

8.3 Cierre de oportunidades de mejora- auditoria 2019 - Oficina de control interno

En el tercer 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

GIT Servicio integral al ciudadano

Tercer 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	