



El deporte
es de todos

Mindeporte

Informe de Gestión

Segundo Trimestre

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el Servicio



2021

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co

INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Informe de Gestión Segundo trimestre - 2021

1° de abril – 30 de junio del 2021

Publicación: 30 de julio de 2021

Guillermo Herrera Castaño

Ministro del Deporte

Diana Fernanda Candia

Secretaria General (E)

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Harold René Gamba Hurtado – Coordinador - Profesional Especializado

Yuli Marcela López Cifuentes – Profesional Especializado

Mayra Alejandra Piscioti Rios - Profesional Universitario

Ana Mercedes Torres Urrego – Técnico Administrativo

Beatriz Restrepo Martínez – Contratista

Alda Fajardo Polanco - Contratista

Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista

Osman Augusto Moreno López – Contratista

Ministerio del Deporte

2021

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co

Contenido

TABLAS.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES	7
¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?.....	9
INDICADORES ESTRATÉGICOS GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DEL SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2021	10
Principales observaciones sobre el resultado de cada indicador:	10
1. ESTADISTICAS Y RESULTADOS EN GESTION DE PETICIONES.....	11
1.1. Comparativo entre el segundo trimestre de la vigencia 2021 y el segundo trimestre de la vigencia 2020 de las peticiones presentadas por el sistema de gestión documental- GESDOC:	11
1.1.2. Observaciones.	11
1.2. Distribución de peticiones según el origen del documento en toda la entidad: ...	12
1.3. Distribución por tipo de solicitud	13
1.4. Distribución por categorías de derecho de petición.	15
1.5. Distribución por trámites y servicios.....	16
1.5.1. Trámites parcialmente en línea.	16
1.5.2. Servicios parcialmente en línea.	17
1.5.3. Servicio y trámite totalmente en línea.	18
1.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.....	19
1.7. Distribución denuncias por mes.	20
1.8. Peticiones por dependencias.....	20
1.9. Peticiones por estado.	21
1.12. Indicadores de seguimiento - Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.....	25
1.12.1. Seguimiento a peticiones de información.	25
1.12.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.	26
1.12.3. Indicador de seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.	27
2. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ...	28
2.1. Estado de avance del indicador: 90%	28
3. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE	30
4. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.....	34
4.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.	34

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co

4.2.	Indicador de percepción de la calidad sobre la respuestas a solicitudes.	35
4.3.	Indicador de percepción de calidad de los canales de atención.	36
4.4.	Resultados de la encuesta trámites y servicios.	38
4.4.1.	Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana.	38
4.5.	Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios.....	38
5.	RECOMENDACIONES.....	42
5.1.	Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.....	42
5.2.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.....	42
5.3.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.....	42
5.4.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	42
6.	FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO	43
7.	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 44	
7.1.	Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.	44
7.2.	Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.....	44
7.3.	Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.....	45

TABLAS

Tabla 1. Canales de atención	6
Tabla 2. Clasificación de las peticiones.....	7
Tabla 3. Tipos de petición y sus diferentes categorías.....	7
Tabla 4. Indicadores estratégicos GIT Servicio Integral al Ciudadano trimestre 1-2021...	10
Tabla 5. Distribución de peticiones por mes.....	11
Tabla 6. Distribución de peticiones según el origen del documento.	13
Tabla 7. Distribución por tipo de solicitud.....	14
Tabla 8. Distribución por categorías de petición.....	15
Tabla 9. Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea.....	16
Tabla 10. Distribución por categorías de servicios parcialmente en línea.	17
Tabla 11. Trámite y servicio totalmente en línea.	18
Tabla 12. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.	19
Tabla 13. Denuncias segundo trimestre 2021.....	20
Tabla 14. Peticiones por dependencias	20
Tabla 15. Peticiones por estado (cerrado-en trámite).....	21
Tabla 16. Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias.	22
Tabla 17. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-	24
Tabla 18. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta)	27
Tabla 21. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.	34
Tabla 22. Percepción de la calidad en las respuestas.....	35
Tabla 23. Percepción de la calidad de los canales de atención-Chat.....	36
Tabla 24. Percepción de la calidad de los canales de atención-Sistema de gestión de peticiones.	37
Tabla 25. Percepción de la calidad de los canales de atención-Ventanilla única de correspondencia.	37
Tabla 27. Trámites y servicios evaluados.	38
Tabla 28. Informe de gestión realizada durante el segundo trimestre sobre lenguaje claro.	43

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 teniendo en cuenta el interés del Ministerio del Deporte 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 de atención:

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. 1193--1195-1196-1197
Presenciales	Ventanilla Única de Radicación Oficina de Atención al Ciudadano	Sede Administrativa /AK 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Buzones	Sedes Ministerio del Deporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 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.

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

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

Tabla 2. Clasificación de las peticiones.

Categoría de solicitud	Descripción
Derechos de petición	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la misma.
Trámites	Son el 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 (otros procedimientos administrativos)	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	Noticia ciudadana 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

Tabla 3. Tipos de petición y sus diferentes categorías.

Categoría	Tipo de solicitud
Derechos de petición	• Petición • Consulta • Queja • Reclamo • Sugerencia y/o recomendación • Petición de Información, copias y/o expedientes • Petición de congresista • Petición gubernamental • Felicitación y/o reconocimiento • Reporte posible conflicto de interés • Consulta de datos personales • Corrección, actualización o supresión de datos personales.
Trámites	• Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país • Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos • Inclusión al Programa Glorias del Deporte • Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



	• Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones • Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas • Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones • Otorgamiento personería jurídica a federaciones • Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales • Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales • Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales • Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales • Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos • Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones • Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones • Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales • Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales • Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones.
Servicios	• Actividades de educación y prevención antidopaje • Análisis de muestras nacionales e internacionales • Certificado de Atletas Excelencia y Glorias del Deporte • Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte • 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 segunda infancia
Solicitud de certificación	• Certificación de contrato • Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) • Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas) • Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional) • Certificación Laboral (Exfuncionarios) • Otras certificaciones
Denuncias	• Denuncias

¿CÓMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?

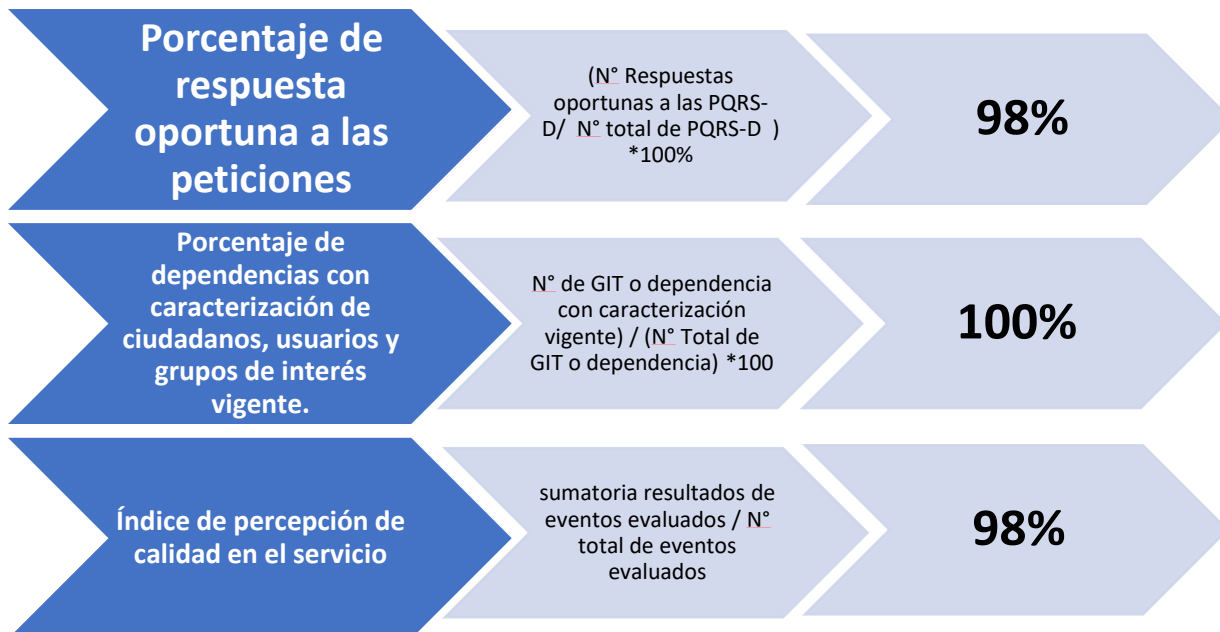
El ciudadano que ha presentado una petición a la entidad puede hacer seguimiento al trámite de la misma, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. El ciudadano radica su petición a través de los canales dispuestos por el Ministerio del Deporte
2. Al radicarse la petición, el Sistema GESDOC automáticamente genera un correo electrónico dirigido al peticionario, incluyendo información sobre el número del radicado de su solicitud y el código de seguridad para que pueda hacer seguimiento al trámite, 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 sección Servicio al ciudadano. Una vez se despliegue el menú, deberá hacer clic 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 clic 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.



INDICADORES ESTRATÉGICOS GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DEL SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2021

Tabla 4. Indicadores estratégicos GIT Servicio Integral al Ciudadano trimestre 1-2021.



Principales observaciones sobre el resultado de cada indicador:

1. El indicador de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el segundo trimestre del 2021 es del **(98%)** y se compara con el porcentaje de cumplimiento del segundo trimestre de la vigencia del 2020 que fue del **(97%)** y se observa un crecimiento del **(1%)** en comparación con la vigencia anterior.
2. Durante el segundo trimestre de la vigencia 2021, contamos con un indicador de caracterizaciones del **(100%)** correspondiente al año 2020, la cual se publicó en la página web del Ministerio del Deporte.
3. El índice **de percepción de calidad** en el servicio se mantiene igual frente a un **(98%)** del segundo trimestre de la vigencia 2020.



1. ESTADÍSTICAS Y RESULTADOS EN GESTIÓN DE PETICIONES

1.1. Comparativo entre el segundo trimestre de la vigencia 2021 y el segundo trimestre de la vigencia 2020 de las peticiones presentadas por el sistema de gestión documental – GESDOC:

De acuerdo con los estándares establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se presenta este 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.

Para el presente informe se toma como referencia la base de datos que emite el sistema de gestión documental -GESDOC- en la opción: Radicación/ PQRDS, con **corte al lunes 26-07-2021**.

A continuación observaremos el comportamiento de las peticiones distribuidas en los meses de abril, mayo y junio de la vigencia 2021 comparadas con el segundo trimestre de 2020.

El trámite y servicio totalmente en línea lo encontrará detallado para los meses de abril, mayo y junio en el punto 1.5.3 y tabla número 11 de este informe.

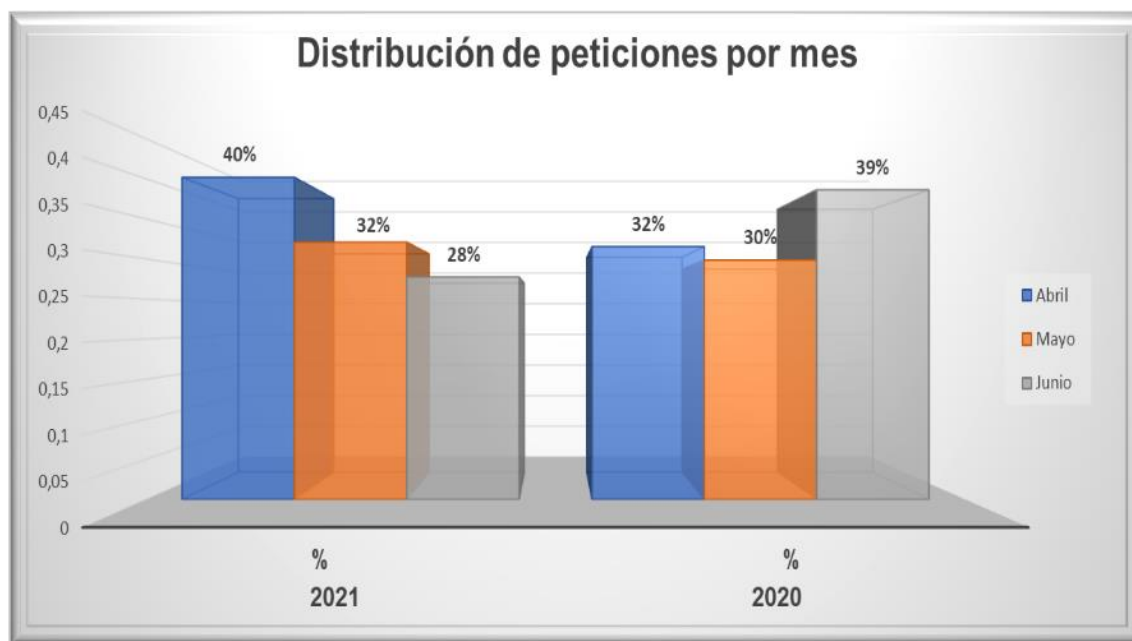
Tabla 5. Distribución de peticiones por mes.

Distribución de peticiones por mes						
Mes	segundo trimestre 2021	%	segundo trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Abril	800	40%	727	32%	73	10%
Mayo	639	32%	688	30%	-49	-7%
Junio	553	28%	890	39%	-337	-38%
Total	1992	100%	2305	100%	-313	-14%

1.1.2. Observaciones.



En la tabla número 4 de distribución de peticiones por mes, se hace una comparación de las peticiones recibidas durante el segundo trimestre entre las vigencias 2021 y 2020.



De esta comparación se deduce que de un trimestre a otro la diferencia es de 313 solicitudes radicadas que ingresaron en la vigencia 2020, lo que nos da como resultado un porcentaje de crecimiento del **(-14%)**. Se observa un mayor ingreso de peticiones durante el mes de abril del segundo trimestre de 2021, con 800 radicados.

La crisis de la pandemia por COVID-19, ha evidenciado que el Ministerio del Deporte, contaba con la infraestructura tecnológica necesaria para trabajar de manera remota. Esta súbita transición no ha impedido el normal desempeño de las actividades a pesar de estar en tiempos de confinamiento y distanciamiento social.

1.2. Distribución de peticiones según el origen del documento en toda la entidad:

A continuación, en la tabla de distribución de peticiones según el origen del documento, se realizó un análisis comparativo entre las vigencias 2021 y 2020. Allí se muestran en forma detallada las cifras y los porcentajes correspondientes que permiten identificar y comparar los canales con mayor crecimiento durante los dos periodos. El trámite y servicio totalmente en línea se encontrará detallado para los meses de enero, febrero y marzo en el punto 1.5.3 y tabla número 11 de este informe.



Tabla 6. Distribución de peticiones según el origen del documento.

Distribución de peticiones según el origen del documento						
Canal	segundo trimestre 2021	%	segundo trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Página web (Trámite y servicio totalmente en línea)	2858	58,9%	948	29%	1910	201%
Sistema de Gestión de Peticiones	633	13,1%	679	21%	-46	-7%
Correo Electrónico	864	17,8%	338	10%	526	156%
Línea Telefónica (Conmutador)/Línea gratuita	192	4,0%	0	0%	192	0
Ventanilla única de radicación	261	5,4%	728	22%	-467	-64%
Chat	18	0,4%	560	17%	-542	-97%
GOV.CO	24	0,5%	0	0%	24	14%
Atención Presencial	0	0,0%	0	0%	0	0
Buzón	0	0,0%	0	0%	0	0
Punto Interactivo	0	0,0%	0	0%	0	0
TOTAL	4850	100%	3253	100%	1597	49%

Con el **(58.9%)** de las peticiones ingresadas a la entidad se evidencia que el canal más usado por los ciudadanos en el segundo trimestre de 2021 fue la **página web**. El uso de este canal presenta un crecimiento del **(+201%)** con relación a la vigencia anterior, seguido por el correo electrónico con un **(17.8%)** con un crecimiento del **(+156%)**.

Teniendo en cuenta el origen del documento, se observa un porcentaje de crecimiento en el número de radicados para la vigencia 2021 de un **(+49%)** con relación a la vigencia 2020.

El chat y la atención telefónica son herramientas que se han empezado a usar de manera extensiva y están permitiendo mantener la continuidad en el desarrollo de la gestión por parte de la entidad y principalmente por el de GIT de Servicio Integral al Ciudadano. No obstante, el chat disminuyó su uso significativamente en este segundo trimestre de 2021 presentando un porcentaje de **(-97%)** frente a 2020.

La Ventanilla única de radicación presentó un porcentaje del **(-64%)** con relación al segundo trimestre de la vigencia 2020.

La atención presencial presentó una disminución del **(-100%)**. No obstante, se hace necesario mejorar las instalaciones en las cuales se presta este tipo de atención teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad frente al COVID-19.

1.3. Distribución por tipo de solicitud

A continuación, en la tabla número 7, se analizan los niveles de uso de los distintos tipos de solicitudes. Para mayor claridad, en la tabla número 3, se encuentran las categorías y los tipos de solicitud.

Ministerio del Deporte

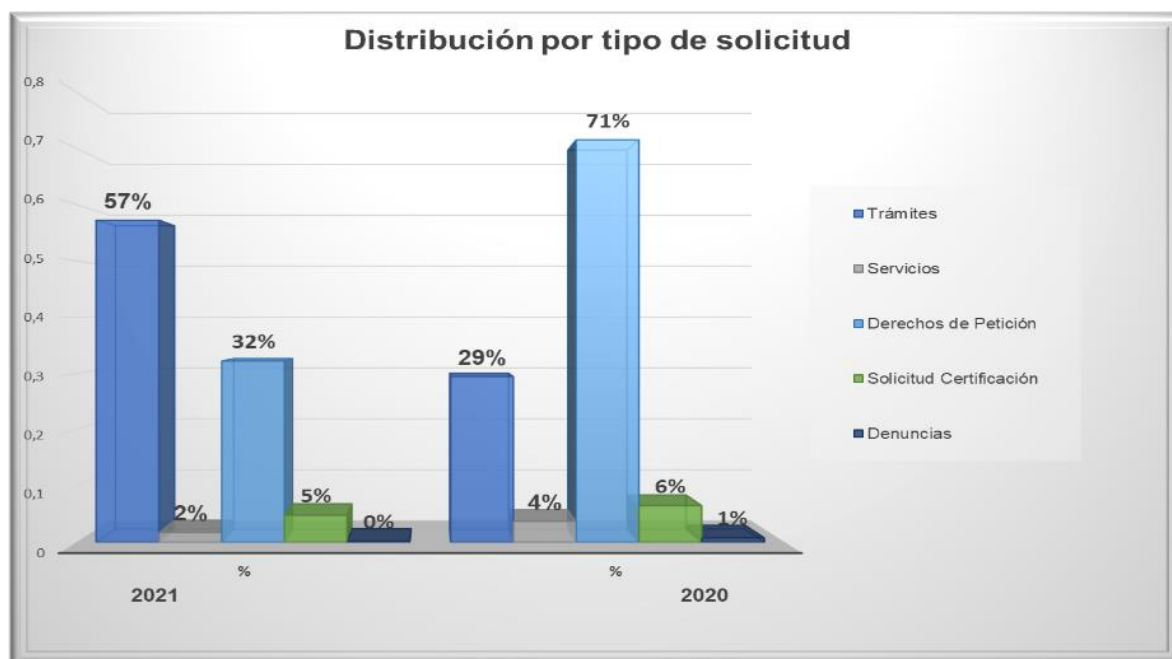
Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co

Tabla 7. Distribución por tipo de solicitud

Distribución por tipo de solicitud							
Tipo de solicitud		Segundo trimestre 2021	%	Segundo trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámites	Totalmente en línea	2775	57%	842	29%	1933	230%
	Parcialmente en línea	186	4%	50	2%	136	272%
Servicios	Totalmente en línea	83	2%	106	4%	-23	-22%
	Parcialmente en línea	3	0%	1	0%	2	200%
Derechos de Petición		1561	32%	2046	71%	-485	-24%
Solicitud Certificación		233	5%	186	6%	47	25%
Denuncias		9	0%	22	1%	-13	-59%
TOTAL		4850	100%	2862	100%	1988	69%





Se destaca para la vigencia 2021 el aumento en el tipo “trámite parcialmente en línea” con un crecimiento del **272%** con relación a 2020, al igual se observa un aumento del **230%** en el trámite totalmente en línea.

El tipo “derecho de petición” registra un decrecimiento del **24%** al igual que el tipo “denuncia” con un **-59%**. Esto puede ser indicador de que la gestión del Ministerio del Deporte ha ido mejorando en la difusión de la información y en la promoción de actividades desarrolladas por parte de los grupos internos de trabajo.

1.4. Distribución por categorías de derecho de petición.

A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas por tipo de petición que ingresaron al Ministerio del Deporte durante el segundo trimestre de las vigencias 2021 y 2020, a través del sistema de gestión documental - GESDOC.

Tabla 8. Distribución por categorías de petición

Distribución por categorías de derechos de petición		
Categorías	segundo trimestre 2021	%
Petición	915	59%
Petición de información-copias y/o expedientes	512	33%
Consulta	85	5%
Queja	32	2%
Reclamo	8	1%
Petición de congresista	5	0%
Petición gubernamental	1	0%
Sugerencia y/o recomendación	1	0%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	1	0%
Felicitación y/o reconocimiento	1	0%
Consulta de datos personales	0	0%
Reporte posible conflicto de interés	0	0%
Total	1561	100%



En total, ingresaron a la entidad 4.850 solicitudes en el periodo, ahora bien, sin contar el trámite y servicio en línea, fueron **1992** y se observa que el **(71%) 1561** están dentro de la categoría de los derechos de petición.

Se observa que, de los 1561 derechos de peticiones, la categoría con mayor número de radicados es la petición con el **(59%) 915** radicados y la petición de información-copias y/o expedientes con el **(33%) 512** de las solicitudes.

1.5. Distribución por trámites y servicios.

Con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, el Ministerio del Deporte ha creado una serie de trámites y servicios², los cuales se podrán ver al detalle y en su totalidad en la tabla número 3 sobre tipos de solicitud y sus diferentes categorías en la opción trámites.

En total son 18 trámites y 5 servicios, los cuales vamos a ver en forma detallada teniendo en cuenta si son totalmente en línea o parcialmente en línea.

1.5.1. Trámites parcialmente en línea.

A continuación, se desarrolla el análisis de los trámites que fueron solicitados en el segundo trimestre de la vigencia 2021 y que **ingresaron a través del sistema de gestión documental- GESDOC**.

Tabla 9. Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea.

Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea		
Categoría	#	%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	101	54%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	27	15%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	11	6%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	9	5%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	6	3%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	5	3%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	5	3%

² Los servicios actualmente son denominados Otros Procedimientos Administrativos (OPAs). Para efectos de claridad en el presente informe, conservamos la denominación anterior



Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	4	2%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	4	2%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales	4	2%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	3	2%
Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales	3	2%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	2	1%
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1	1%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1	1%
TOTAL	186	100%

Se observa que el trámite parcialmente en línea más solicitado fue el de “Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales” con 101 solicitudes y un porcentaje con relación a los demás de un **(+54%)**.

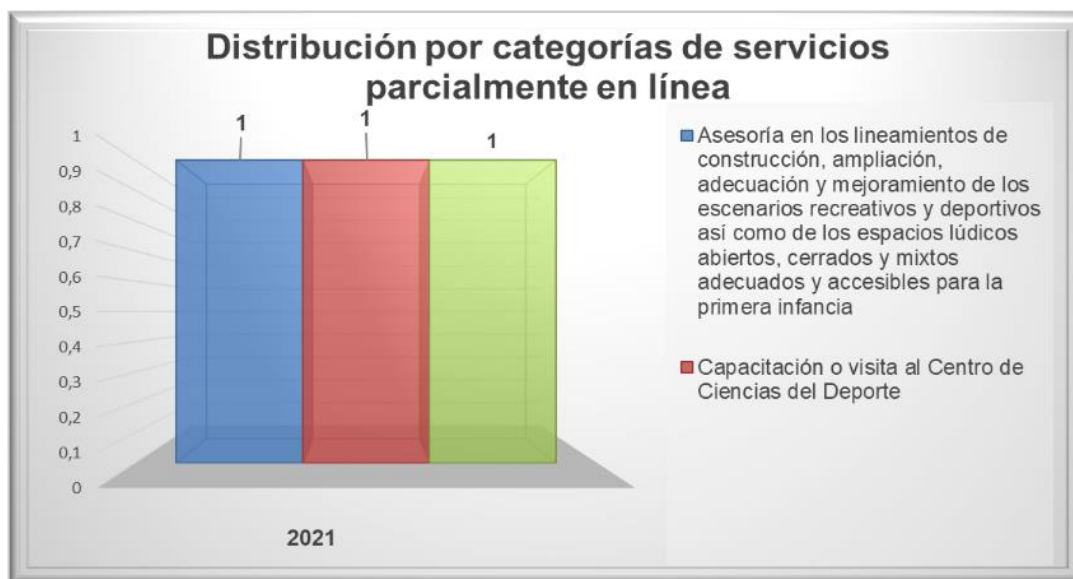
En segundo lugar, encontramos el trámite “Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales” con un **(+15%)**.

1.5.2. Servicios parcialmente en línea.

A continuación, se desarrolla el análisis de los trámites parcialmente en línea que fueron solicitados en el segundo trimestre de la vigencia 2021 y que **ingresaron a través del sistema de gestión documental- GESDOC**.

Tabla 10. Distribución por categorías de servicios parcialmente en línea.

Distribución por categorías de servicios parcialmente en línea		
Categorías	Segundo trimestre 2021	%
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	1	33%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1	33%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	1	33%
Total	3	100%



Los servicios parcialmente en línea durante el segundo trimestre de la vigencia 2021 fueron solicitados en igual número de cantidad.

1.5.3. Servicio y trámite totalmente en línea.

Los trámites y servicios en líneas son aquellos a los cuales el ciudadano puede acceder de una forma inmediata a través de la página web del Ministerio, pues solo con digitar el documento de identidad puede obtener el certificado. A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento del trámite y servicio totalmente en línea.

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

Tabla 11. Trámite y servicio totalmente en línea.

TRAMITE Y SERVICIO EN LÍNEA 2021							
Trámite y Servicio	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	Total
Trámite certificado de existencia y representación legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.	778	96%	994	97%	1003	98%	2775
Servicio certificado de atleta excelencia y glorias del deporte	34	4%	27	3%	22	2%	83
TOTAL	812	100%	1021	100%	1025	100%	2858



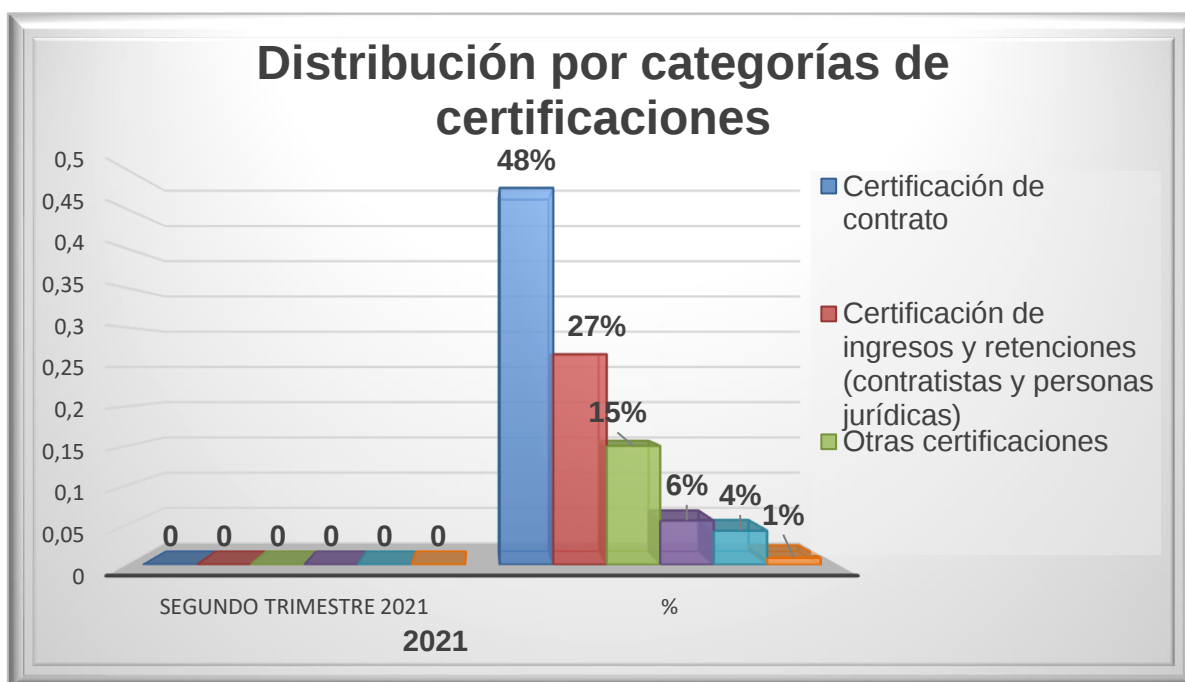
El mes de junio de la vigencia 2021 fue el de mayor número de solicitudes de trámites y servicios totalmente en línea. 1025 en total.

1.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.

A continuación, se relacionan las certificaciones solicitadas durante el segundo trimestre de la vigencia 2021.

Tabla 12. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.

Distribución por categorías de certificaciones		
Categoría	#	%
Certificación de contrato	111	48%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	62	27%
Otras certificaciones	35	15%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	13	6%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	10	4%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	2	1%
Total	233	100%





La certificación más solicitada durante la vigencia 2021 es la de “Certificación de contrato” con 111 radicados y un porcentaje del (48%).

En segundo lugar, encontramos la Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) con 62 radicados y un porcentaje del (27%).

1.7. Distribución denuncias por mes.

A continuación, se muestra en la tabla número 13 el total de las denuncias presentadas en la entidad durante el segundo trimestre de la vigencia 2021.

Tabla 13. Denuncias segundo trimestre 2021.

Denuncias presentadas durante el segundo trimestre 2021		
Mes	#	%
Abril	6	67%
Mayo	2	22%
Junio	1	11%
Total	9	100%



El total de denuncias presentadas durante el segundo trimestre fue de 9 radicados.

Se observa que en el mes de abril de la vigencia 2021, se presentaron la mayor cantidad de denuncias con el (67%).

1.8. Peticiones por dependencias.

A continuación, se lleva a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas a cada una de las dependencias del Ministerio del Deporte en el segundo trimestre de las vigencias 2021 y 2020.

Tabla 14. Peticiones por dependencias



Distribución de peticiones por dependencia						
Dependencia	2021	%	2020	%	Diferencia	% Crecimiento
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	2858	59%	948	29%	1910	201%
DIRECCION DE IVC	641	13%	392	12%	249	64%
SECRETARIA GENERAL	627	13%	766	24%	-139	-18%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	171	4%	253	8%	-82	-32%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	163	3%	264	8%	-101	-38%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	147	3%	188	6%	-41	-22%
DESPACHO DEL MINISTRO	86	2%	54	2%	32	59%
OFICINA JURÍDICA	64	1%	48	1%	16	33%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	53	1%	308	9%	-255	-83%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	16	0%	1	0%	15	1500%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	14	0%	24	1%	-10	-42%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	0%	7	0%	3	43%
Total general	4850	100%	3253	100%	1597	49%

De acuerdo con la distribución de peticiones por dependencia, la de mayor número de solicitudes recibidas es la Dirección de IVC, con **641** radicados para el segundo trimestre de la vigencia 2021, superando el mismo trimestre de la vigencia 2020 en un **(+64%)**.

En segundo lugar, se encuentra la Secretaría General, con **627** solicitudes, pero este disminuyó con relación al mismo trimestre del año 2020 en un **(-18%)**.

1.9. Peticiones por estado.

En este punto se analizan las peticiones por estado que puede ser cerrado o en trámite respectivamente. El presente informe se realiza con la base de datos que emite el sistema de gestión documental -GESDOC- en la opción: Radicación/ PQRDS con corte a 30-06-2021, el análisis para determinar el estado actual de las solicitudes se realizó con **corte al viernes 26-07-2021 a las 5:00 pm.**

Tabla 15. Peticiones por estado (cerrado-en trámite)

Petición por Estado						
Estado	Segundo trimestre 2021	%	Segundo trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Cerrado	1920	96%	2231	97%	-311	-14%
En trámite	63	3%	74	3%	-11	-15%
No requieren respuesta	9	0%	0	0%	9	0%
Total general	1992	100%	2305	100%	-313	-14%



Para el segundo trimestre de la vigencia 2021, se observa una disminución en la cantidad de radicados con relación al mismo periodo de 2020 con un **(-14%)** en peticiones cerradas y también se observa una disminución en las peticiones en trámite con relación a la vigencia 2020.

Se tienen 9 radicados con observación “No se requiere”. Estos radicados corresponden a solicitudes con tipología asignada como derecho de petición y una vez analizadas por cada una de las dependencias se concluye que estos documentos son informativos y no requieren respuesta.

Como acciones de mejora se van a llevar a cabo capacitaciones adicionales de manera puntual sobre trámite y gestión a peticiones, haciendo énfasis en las peticiones que están en trámite y por fuera de los términos de ley, con cada uno de los funcionarios responsables en compañía del coordinador y/o jefe del área con el fin de aclarar dudas y mejorar los indicadores de respuesta oportuna a peticiones.

1.10. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencia.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, exige a las entidades una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado.

A continuación, se mostrarán las peticiones que están por fuera de términos y dentro de términos desagregado por dependencias, teniendo en cuenta que son en total 4.850 peticiones presentadas en la entidad durante el segundo trimestre de la vigencia 2021 y es importante resaltar que para este análisis se tiene en cuenta el dato del trámite y el servicio totalmente en línea.

Tabla 16. Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias.

Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias										
Dependencia	Total PQR S	Dentro de términos 2021	Fuera de términos 2021	No requiere n respuesta	Cumplimiento 2021	Total PQR S 2020	Fuera de términos 2020	No requiere n respuesta	Cumplimiento 2020	% Variación
DESPACHO DEL MINISTRO	37	37		0	100%	54	2	0	96%	-4%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	31	29		2	100%	308	11	0	96%	-4%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	183	179	4	0	98%	253	16	0	94%	-4%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	169	159	10	0	94%	264	20	0	92%	-2%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y	153	128	24	1	84%	188	18	0	90%	6%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL										
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	16	15	1	0	94%	24	0	0	100%	6%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	24	23		1	100%	1	0	0	100%	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	7		3	100%	9	1	0	90%	-10%
OFICINA JURÍDICA	100	98	2	0	98%	48	2	0	96%	-2%
SECRETARÍA GENERAL	622	570	51	1	92%	766	36	0	95%	4%
DIRECCIÓN DE IVC	647	643	3	1	100%	392	4	0	99%	-1%
TREMITE Y SERVICIO EN LÍNEA	2858	2858	0	0	100%	948	0	0	100%	0%
TOTAL GENERAL	4850	4746	95	9	98%	3255	110	0	97%	-1%

El porcentaje de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el primer trimestre del 2021 es del 98% y se compara con el porcentaje de cumplimiento de la vigencia del 2020 que fue del 97%. Esta tendencia permite evidenciar una mejora en la respuesta oportuna a peticiones, aspecto que es positivo para la entidad. Así las cosas, se puede decir que crecimos en un 1% en comparación con la vigencia 2020.

Cabe resaltar que para 2020 el porcentaje de cumplimiento varía con relación a peticiones fuera de término ya que se tenían en análisis unos radicados por parte de la oficina de Control Interno Disciplinario y al aclarar la situación de estos radicados el porcentaje de cumplimiento de dicha oficina pasó a ser del 90% de peticiones dentro de los términos de ley.

Adicionalmente se resalta la gestión realizada por las dependencias que se observan de color verde en la tabla, las cuales cumplieron al 100% en el cumplimiento en la respuesta oportuna a peticiones

1.11. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-

A continuación, se mostrarán las peticiones que están por fuera de términos y dentro de términos desagregado por Grupo Interno de Trabajo-GIT- y el trámite y servicio totalmente en línea, teniendo en cuenta que en total son 4.850 peticiones presentadas en la entidad durante el segundo trimestre de la vigencia 2021 y es importante resaltar que para este análisis si se va a tener en cuenta el dato del trámite y el servicio totalmente en línea.

Los GIT que presentan cumplimiento del 100% se encuentran en color verde, por cumplir con el postulado de excelencia en el servicio. Los GIT que se encuentran en el rango sobresaliente (90%-99%), se encuentran resaltados en color amarillo. Los GIT que se encuentran en el rango entre el 70% y el 89% se encuentran

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

Tabla 17. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de Trabajo

DIRECCIÓN/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	No requiere	Total general	% Oportunidad
DESPACHO DEL MINISTRO	37			37	100%
DESPACHO DEL MINISTRO	18			18	100%
GIT COMUNICACIONES	8			8	100%
GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	11			11	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	29		2	31	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	29		2	31	100%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	179	4		183	98%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	19	1		20	95%
GIT ACTIVIDAD FÍSICA	6	1		7	86%
GIT DEPORTE ESCOLAR	17			17	100%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	20	2		22	91%
GIT RECREACIÓN	5			5	100%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS	112			112	100%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	159	10		169	94%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	37	2		39	95%
GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	32			32	100%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	27	4		31	87%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	4			4	100%
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	13			13	100%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	27	3		30	90%
GIT PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	19	1		20	95%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	128	24	1	153	84%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	15	5		20	75%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	31			31	100%
GIT INFRAESTRUCTURA	81	19	1	101	81%
GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE	1			1	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	15	1		16	94%
GIT DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	2			2	100%
GIT DE SEGUIMIENTO	2			2	100%
GIT PLANEACION Y GESTION	7			7	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	1		5	80%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	23		1	24	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	23		1	24	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7		3	10	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7		3	10	100%
OFICINA JURÍDICA	98	2		100	98%
OFICINA JURÍDICA	98	2		100	98%
SECRETARÍA GENERAL	570	51	1	622	92%
GIT CONTRATACIÓN	141	48	1	190	75%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	1		4	75%
GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	5			5	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	257			257	100%
GIT TALENTO HUMANO	56			56	100%
GIT TESORERÍA	102	2		104	98%
GIT TICS	1			1	100%
SECRETARÍA GENERAL	5			5	100%
DIRECCIÓN DE IVC	643	3	1	647	100%
DIRECCION DE IVC	12	2		14	86%
GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	55		1	56	100%
GIT DEPORTE AFICIONADO	538	1		539	100%
GIT DEPORTE PROFESIONAL	38			38	100%
Total general	1888	95	9	1992	95%

Se destaca la gestión de las dependencias y grupos internos de trabajo-GIT- que desarrollaron sus actividades logrando un resultado del **100%** en respuesta oportuna a peticiones.

En cuanto los GIT de Contratación, Gestión Administrativa y la dirección de Recursos y Herramientas del Sistema se observa que presentan un porcentaje de cumplimiento del (75%), se requiere una intervención especial con el fin de determinar los factores que están afectando el normal desarrollo de las actividades del área.

1.12. Indicadores de seguimiento - Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.

1.12.1. 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, de la siguiente manera:

- **Número de peticiones de información recibidas: 512**
- **Traslados por competencias a otras entidades:** Durante el trimestre el GIT SIC realizó nueve (9) traslados por competencia de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 103 de 2015.
- **Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información: 4.35 días.** Este dato se obtiene sumando el total del tiempo de respuesta de todas las peticiones de información que en este caso el total es (2228 días), sobre el número total de radicados que es 512, da como resultado un promedio en días de 4.35.
- **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:** Durante el segundo trimestre se identificó (1) negación de acceso a la

información pública ya que la información no reposa en la entidad de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

- **Las opciones para negar la información fueron:** 1. La información no reposa en la entidad y 2. Información pública reservada.
- **Observaciones:** Se encontraron veintiún **(21)** peticiones de información en estado de 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 Documental- GESDOC/PQRDS con corte al 30-06-2021 y de acuerdo con los resultados y alcances de la verificación realizada a la situación de las peticiones con corte al 26-07-2021.

1.12.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.

- **Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención** durante el trimestre: **3068 peticiones**, desagregadas así:
 - Durante este trimestre, se tramitaron **2858** solicitudes totalmente en línea.
 - **210 peticiones** se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata (canales presenciales, telefónicas y vía chat)
- **Peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención** (peticiones a las que se brindó respuesta escrita por parte de la abogada del GIT Servicio Integral al Ciudadano, evitando el direccionamiento a las dependencias). **54 peticiones.**

Indicador de niveles de atención 1 y 2: porcentaje de las peticiones tramitadas en el primer y segundo nivel de atención, sobre el total de peticiones presentadas a la entidad en el periodo: $((3068+54)/4850) * 100 = \mathbf{(64.37\%)}$.

Dicho indicador se obtiene así: se suman el trámite y el servicio totalmente en línea **(2858)** con las peticiones que se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano **(210)**, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata. Adicionalmente, se suman las peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención **(54)**, luego se multiplica por 100 y se divide en el total de la distribución de peticiones realizadas **(4850)**.

- **Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención** (se responderán aquellas peticiones que requieran un análisis o estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la entidad y sobre las cuales no existe un criterio definido, estas son remitidas a cada una de las dependencias por ventanilla de correspondencia o el GIT de Servicio Integral al Ciudadano). Se resta al total general de peticiones que es 4850 menos la suma del primer y segundo nivel que es (3122) y da como resultado **(1728)** solicitudes fueron respondidas por las demás dependencias con un **(35.6%)**.

1.12.3. Indicador de seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.

Para el segundo trimestre de la vigencia 2021, el GIT Servicio Integral al Ciudadano verificó el **100%** de las peticiones que así lo requerían. Este corte de verificación se hizo hasta el 26-07-2021. **63** peticiones requieren una segunda verificación ya que siguen en trámite sin respuesta.

Tabla 18. Verificación en GESDOC (Radicalados con respuesta y sin respuesta)

Seguimiento a respuesta oportuna	Cantidad	%
Verificado con respuesta en GESDOC.	1929	97%
Requiere segunda verificación. No tiene respuesta en GESDOC	63	3%
Sin verificar	0	0
Total	1992	100%



2. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

2.1. Estado de avance del indicador: 90%

$$\left(\frac{\text{Número de GIT o dependencia con caracterización vigente}}{\text{Número Total de GIT o dependencia}} \right) * 100.$$

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 de la vigencia 2020. Para ello, en la gráfica No. 3 se presenta la cantidad de ejercicios entregados por las dependencias:



La presentación de los informes de caracterización puede ser consultada en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=100430>

En todo caso, se aclara que de las veintinueve (29) dependencias responsables de reportar los ejercicios de caracterización con vigencia 2020, se han recibido veintiséis (26) informes y tres (3) se encuentran pendientes por entrega. La recepción de los informes fue realizada vía GESDOC mediante memorando, tal como lo establece el procedimiento caracterización código SI-PD-009 versión 2.

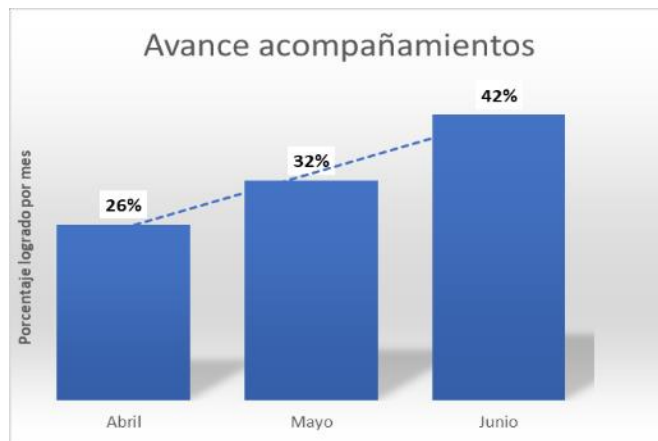
El procedimiento de caracterización de la vigencia 2020, se encuentra en fase de realización de las infografías y publicación de la información por parte de la Oficina de Comunicaciones en la página web del Ministerio del Deporte.

- *Acompañamiento a la realización de los ejercicios*

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2021, se realizó acompañamiento a las dependencias responsables de los ejercicios de caracterización de la vigencia 2020, mediante sesiones virtuales vía Teams, y bajo solicitudes recibidas de algunas

dependencias, se recibieron solicitudes vía email para revisión de los borradores de los informes de caracterización.

La persona del GIT de Servicio Integral al Ciudadano realizó la retroalimentación respectiva en cada una de las sesiones y correos electrónicos, validando el cumplimiento del procedimiento CÓDIGO: SI-PD-009 versión 2, dejando clara la salvedad que la información técnica de contenido de los informes es discrecional de cada dependencia. En virtud de lo anterior, en la siguiente gráfica se presenta el avance histórico mensual de los ejercicios de caracterización:



Cada una de las sesiones de acompañamiento es evidenciada mediante actas de reunión y correos electrónicos realizados durante los meses de abril, mayo y junio de 2021. Durante el desarrollo de las sesiones se resolvieron inquietudes y trabajo conjunto en la elaboración del formato código SI-FR-017 versión 3. En el siguiente gráfico se presenta el número de sesiones realizadas para el acompañamiento:



3. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2021 se han efectuado las siguientes acciones en materia de Participación Ciudadana:

1. Se capacitó al equipo líder de participación ciudadana en materia de participación ciudadana.
2. Se formuló el plan de Participación Ciudadana 2021 de manera conjunta con todas las dependencias de la entidad y fue aprobado por el comité de gestión de desempeño, en la sesión No. 3 adelantada el 10 de junio de 2021.
3. Seguimiento al cumplimiento del plan de Participación Ciudadana 2021.

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

1. Formula indicador:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de ejercicios de participación ciudadana desarrollados})}{(\text{N}^\circ \text{ de ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia})} * 100$$

2. Avance primer trimestre: 6,5%
3. Avance segundo trimestre: 25%
4. Avance acumulado: 31,5%
5. Descripción del avance:

De los 46 ejercicios de participación programados en el plan de participación ciudadana 2021, se han ejecutado un total de quince (15) de los ejercicios programados, uno (1) de ellos de forma parcial, lo que corresponde a un avance de ejecución del plan de participación para el segundo trimestre del 25%, y un acumulado total del 31.5%.

	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios	No. Total De ejercicios en el plan
1 TRIMESTRE	6,5%	3 al 100%	46
2 TRIMESTRE	25,0%	(4) 11 al 100% y 1 al 50%	46
TOTAL ACUMULADO	31,5%		



Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable (Indique nombre de dependencia y GIT de ser necesario)	trimestre de ejecución	Avance cuantitativo
1	I.V.C en las Regiones/ Regularización de Ligas Deportivas	Actividad de educación, prevención y asesoramiento en temas legales, contables y financieros de cada organismo deportivo que lo requiera	Establecimiento o modificación de trámites y servicios	Grupo Interno de Deporte profesional	2	50%
4	Socialización de los juegos deportivos y recreativos comunales del GIT Deporte Social comunitario, a los entes deportivos departamentales y representantes de las confederaciones comunales que garantice el eficiente desarrollo de las competencias deportivas, de acuerdo a las especificaciones técnicas	Brindar información requerida para la participación de la comunidad en los juegos nacionales deportivos y recreativos comunales	Toma de decisiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Social Comunitario	2	100%
5	Curso de Direccionamiento Estratégico para Programas de Hábitos y Estilos de Vida Saludable	Socializar los lineamientos de intervención para la actual vigencia, presentación de los formatos mensuales para el registro de las acciones realizadas por los programas territoriales y presentación del cronograma de actividades en el marco del Programa Nacional de Hábitos y Estilos de Vida Saludable y el Programa Nacional de Vías Activas y Saludables para que sean incluidas en las agendas de cada uno de los programas del país, entre otros temas de interés	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo GIT Actividad Física	2	100%
12	Mesas técnicas proyecto piloto Reto Urbano Colombia	Caracterizar la población objeto del proyecto piloto Reto Urbano Colombia (deportistas, padres de familia y comunidad)	Diseño de programas	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar	2	100%
19	Actualización de la Estrategia Nacional de Recreación Para y Persona Mayor (4 virtuales)	Fortalecer y actualizar con todos los interesados alternativas de mejora y posicionamiento tanto de la estrategia como su programa Nuevo Comienzo	Diseño de programas	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación	2	100%



Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable (Indique nombre de dependencia y GIT de ser necesario)	trimestre de ejecución	Avance cuantitativo
25	Reunión Jefes de Misión	Socializar el desarrollo de la fase final nacional virtual - edición especial	Toma de decisiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados	2	100%
26	Reunión Federaciones y CPC	Socializar el desarrollo de la fase final nacional virtual - edición especial	Toma de decisiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados	2	100%
27	Reuniones informativas	Socializar el desarrollo de cada deporte o para deportes de la fase final nacional virtual	Toma de decisiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados	2	100%
35	Comisión Medica COC-Mindeporte	Socializar y realizar acuerdos en el manejo de las ciencias aplicadas del deporte	Capacitación	CCD	2	100%
39	Consulta ciudadana para el diseño, construcción y desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la construcción plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021	Definición de planes de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	1	100%
40	Consulta ciudadana para priorización de temas a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas a realizase en vigencia 2021	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la priorización de temas a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas 2021	Control y Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	2	100%
41	Audiencia Pública de rendición de cuentas 2021	Dar a conocer los resultados de la gestión del Ministerio del Deporte correspondiente al periodo 2020, promoviendo así, espacios de confianza, participación y diálogo entre el Ministerio y los ciudadanos, que permita garantizar el control social	Control y Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	2	100%
42	Encuesta virtual de priorización de las líneas de profundización del observatorio del Sistema Nacional del Deporte	Conocer y establecer cuáles son las necesidades de información de los grupos de valor del ministerio desde el sistema nacional del deporte a partir de la priorización de líneas de profundización	Definición de planes de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	1	100%
44	Foros virtuales regionales de socialización del proyecto de Ley del Deporte	Realizar foros regionales sincrónicos con los grupos de valor de las siguientes regiones: Antioquia, Tolima y Eje cafetero, Bogotá - Cundinamarca, Centro	Construcción de normatividad	Viceministerio	1	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



**El deporte
es de todos**

Mindeporte

Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable (Indique nombre de dependencia y GIT de ser necesario)	trimestre de ejecución	Avance cuantitativo
		Oriente, Centro Sur - Amazonía, Llanos Orientales, Pacífico, para socializar el proyecto de ley de deporte				
46	Consulta ciudadana al Plan de Participación Ciudadana	Dar a conocer el Plan de Participación Ciudadana 2021 a la ciudadanía en general para que realice sus aportes y observaciones a los ejercicios planteados a realizar dentro de la vigencia, esto como actividad previa a la aprobación del plan por parte de la entidad	Definición de planes de la entidad	GIT Servicio Integral al Ciudadano	2	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



4. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.

En el segundo trimestre del 2021 se recibieron (9) 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.

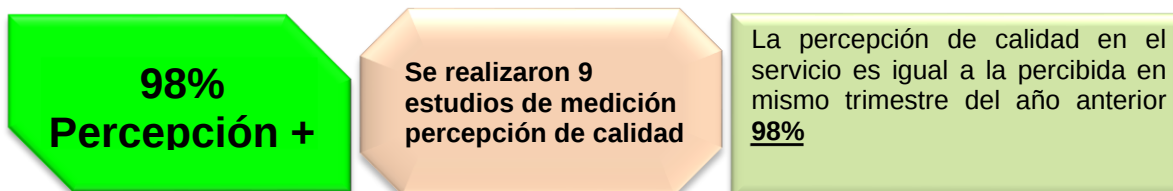


Tabla 19. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.

Eventos evaluados	Área que realizó el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
Evaluación Servicio Tics/Primer trimestre 2021	GIT Tics	Virtual	Abril	publicado	97%
Capacitación en Iniciación deportiva- La Tola - Nariño.	GIT Deporte Escolar	Virtual	Abril	publicado	100%
Capacitación en Iniciación deportiva - Guasca/Cund	GIT Deporte Escolar Virtual	Virtual	Abril	publicado	99.5%
Capacitación manejo funcional de GESDOC y gestión de peticiones.- Contratistas y funcionarios nuevos.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Abril	publicado	100%
Capacitación manejo funcional de GESDOC y gestión de peticiones- Dirección de IVC	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Abril	publicado	98%
Mesas técnicas proyecto piloto reto urbano	GIT Deporte Escolar	Virtual	Mayo	publicado	98%
Capacitación protocolo de servicio al ciudadano con inclusión	GIT Servicio Integral al Ciudadano	virtual	junio	publicado	98%
Audiencia pública de rendición de cuentas 2020-2021	Oficina asesora de planeación, comunicaciones y servicio al ciudadano	virtual	junio	publicado	96%



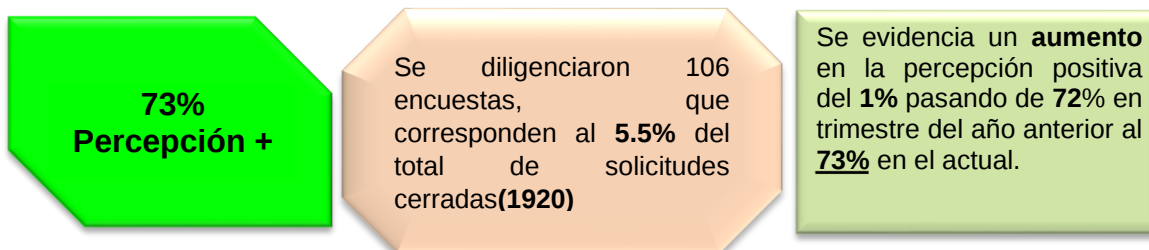
Curso virtual de direccionamiento de programas de hábitos y estilos de vida saludable	GIT Actividad Física	virtual	junio	publicado	98%
---	----------------------	---------	-------	-----------	-----

Se evidencia un aumento pasando de 4 estudios en el mismo trimestre del año anterior a 9 en el 2021. Elemento que evidencia un aumento en la gestión para lograr aumentar la cobertura en las mediciones de percepción de calidad en el servicio, como escenario de participación ciudadana para el control social y el mejoramiento continuo.

Los informes de los eventos evaluados se encuentran publicados en el portal web en la sección *servicio al ciudadano*- [Medición de percepción de calidad en el servicio](#).

4.2. Indicador de percepción de la calidad sobre la respuesta a solicitudes.

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 es la sumatoria de las calificaciones (excelente y 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.

El índice de percepción general positivo es el promedio de las percepciones positivas de cada uno de los atributos.

Tabla 20. Percepción de la calidad en las respuestas.

ATRIBUTO	% Percepción positiva				% Percepción negativa			
	Excelente		Bueno		Regular		Malo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.	44	42%	25	24%	22	21%	15	14%



La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	38	36%	36	34%	15	14%	17	16%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	42	40%	34	32%	12	11%	18	17%
Facilidad de acceso al canal de atención	50	47%	40	38%	8	8%	8	8%
PERCEPCION GENERAL	41%		32%		13%		14%	
	73%				27%			

Observaciones: Para el segundo trimestre de 2020 se observa un aumento en la percepción positiva frente a las respuestas del 73%, sin embargo, este porcentaje se encuentra en todo caso por debajo con relación con los estándares generales de calidad, que deben superar el 80%.

Se resalta el aumento en el diligenciamiento de la encuesta, pasando de 72 encuestas diligenciadas en el mismo trimestre del año anterior a 106 en el actual.

Acciones de mejora: Se hace necesario diseñar una estrategia que permita fortalecer la calidad de las respuestas, tanto en términos de integralidad como de claridad, así como para fortalecer la profundidad en la respuesta por parte de la entidad.

4.3. 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 106 encuestas diligenciadas por los ciudadanos, de las cuales 56 fueron a través del canal correo electrónico, 37 en el portal web, 1 en la línea telefónica, 9 en la ventanilla única de correspondencia y 3 en el chat.

Tabla 21. Percepción de la calidad de los canales de atención-Chat.

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Chat	La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	100%	0%
	La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	0%
	Tiempo de espera	67%	33%
	Tiempo de atención	67%	33%
	PERCEPCION GENERAL	84%	17%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC



Tabla 22. Percepción de la calidad de los canales de atención-Sistema de gestión de peticiones.

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Portal web sistema de gestión de peticiones	Acceso al módulo de gestión de peticiones del portal web del Ministerio	97%	3%
	Facilidad para diligenciar el formulario de peticiones.	73%	27%
	El mecanismo para hacer seguimiento a su solicitud.	86%	14%
	PERCEPCION GENERAL	85%	14%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Tabla 23. Percepción de la calidad de los canales de atención-Ventanilla única de correspondencia.

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Ventanilla única de correspondencia	La disponibilidad del personal para ayudarlo a resolver sus dudas o inquietudes.	100%	0%
	La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	0%
	Cómo considera el estado de las instalaciones	100%	0%
	La identificación y facilidad para llegar a la dependencia	89%	11%
	Las señalizaciones internas y externas de la dependencia	100%	0%
	El espacio destinado para la atención al ciudadano	100%	0%
	Tiempo de espera	67%	33%
	Tiempo de atención	78%	22%
	PERCEPCION GENERAL	92%	8%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Observaciones: Para el segundo trimestre de 2021 se evidencia una percepción general positiva frente a la atención por los diversos canales de atención del **87%**.

Cumpliendo así con los estándares generales de calidad, que deben superar el 80%.

Acciones de mejora: Se hace necesario diseñar preguntas para que los ciudadanos evalúen el canal de atención correo electrónico, ya que a través de este medio se remiten gran cantidad de respuestas a solicitudes.

4.4. Resultados de la encuesta trámites y servicios.

4.4.1. Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana.

Durante el segundo trimestre de 2021 ingresaron 189 ciudadanos, quienes solicitaron 186 trámites y 3 servicios, de los cuales el 17% (34) diligenciaron la encuesta de percepción de calidad en trámites y servicios luego de recibir respuesta a los siguientes trámites y servicios:

Tabla 24. Trámites y servicios evaluados.

Tipo de solicitud	Categoría	%
Servicios	Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	3%
	Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	6%
Trámites	Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	6%
	Otorgamiento personería jurídica a federaciones	9%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales	3%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	6%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	15%
	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	3%
	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	50%
Total general		100%

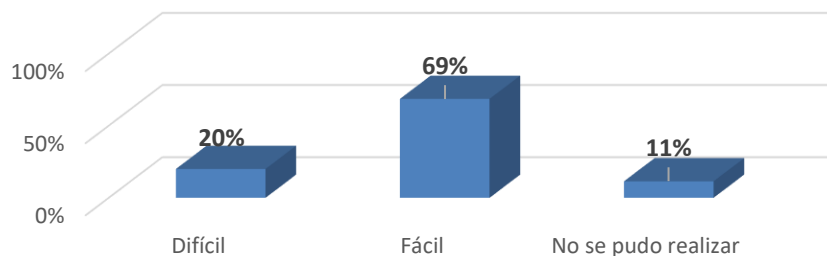
Los resultados muestran que de las 17 personas que contestaron la encuesta, la mayoría (el 35%) corresponde al trámite de **Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales**.

4.5. Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las preguntas realizadas:

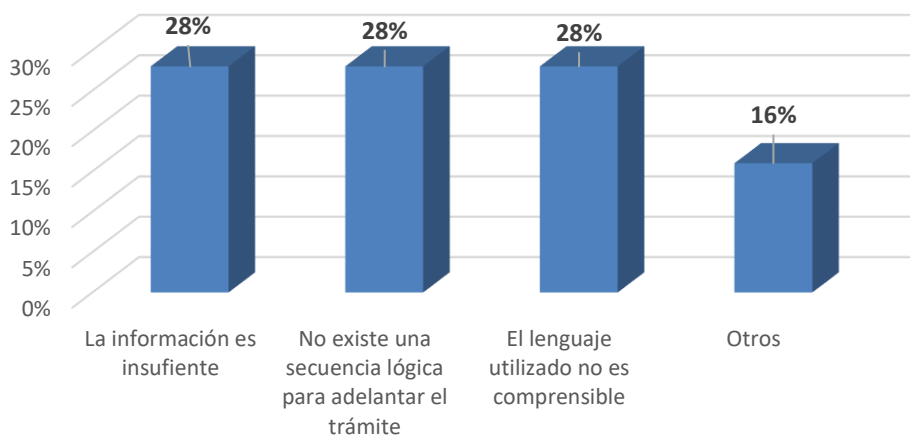


Su trámite en el ministerio le resultó



El 69% de los ciudadanos encuestados mencionan que les fue fácil realizar el trámite, mientras que 20% les fue difícil y el 11% no pudieron realizar el trámite.

Para conocer los motivos del porque les fue difícil y no pudieron realizar el trámite y/o servicio se presenta la siguiente pregunta: *¿La información sobre los requisitos, momentos para realizar su trámite/Servicio fue adecuada?*

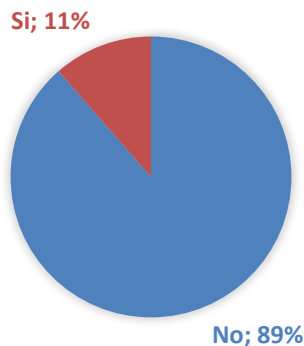


El 84% de los ciudadanos a los que les fue difícil o no pudieron realizar el trámite y/o servicio, señalan que fue porque la información sobre requisitos es insuficiente, no existe una secuencia lógica para adelantar el trámite y el lenguaje no es comprensible y el 16% otros, dentro de esta opción consideran que lograron acceder al trámite, pero fuera de los términos establecidos.

Adicionalmente, se les preguntó a los ciudadanos lo siguiente: ***¿Considera que alguno de los requisitos solicitados para su trámite es innecesario?***



El 89% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta considera que los requisitos solicitados para los tramites son necesarios, mientras que el 6% considera que algunos requisitos son innecesarios.

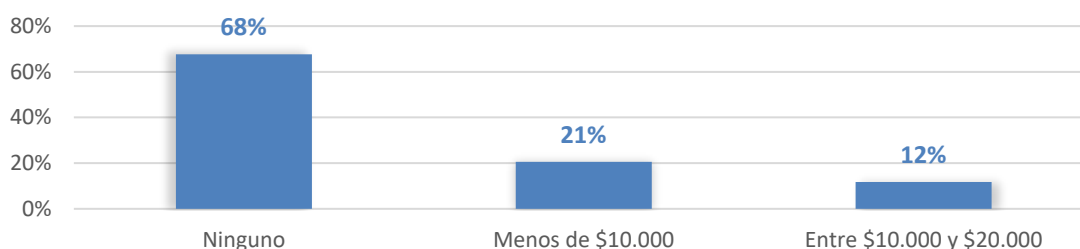


Para conocer cuáles son estos requisitos que los ciudadanos estiman innecesarios, se formuló la siguiente pregunta: **¿Cuál requisito y por qué?**

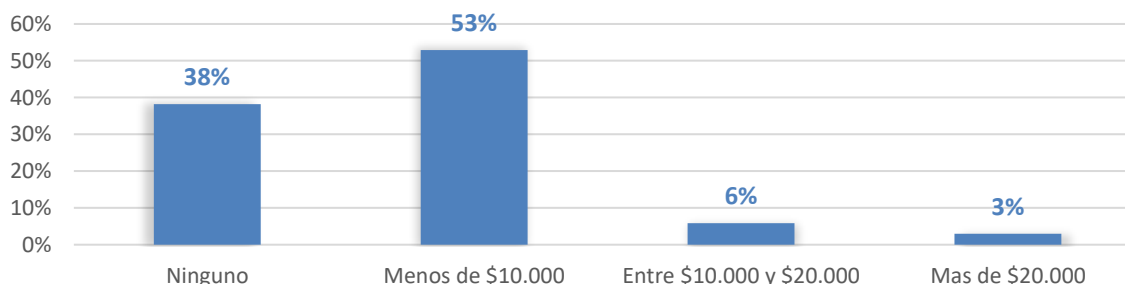
Según el 11% de los ciudadanos, consideran que son innecesarios el acta de constitución de un solo club y demás documentos que solicitan para el trámite de renovación de reconocimiento deportivo ya que estos ya han sido entregados y reposan en los archivos del Ministerio y no se justifica repetir su envío.

Adicionalmente, se les preguntó a los ciudadanos por los costos asumidos, a lo que respondieron así:

TRANSPORTE

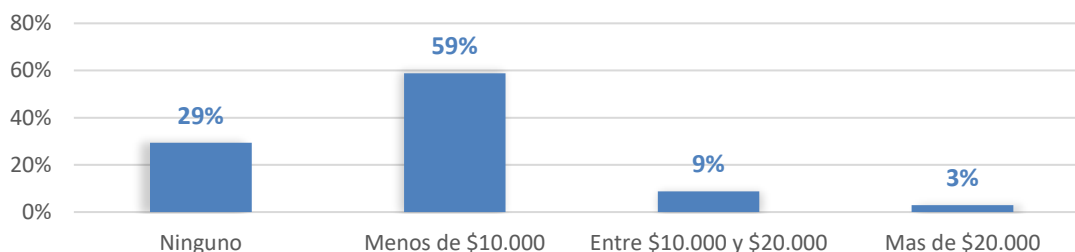


TELEFONÍA E INTERNET





PAPELERIA Y FOTOCOPIAS



El costo más alto reportado por los ciudadanos fue en el rubro de papelería y fotocopias con el 9% entre \$ 10000 y 20000 y el 3% más de \$20.000, seguido de transporte con el 12% entre \$ 10000 y 20000.

5. RECOMENDACIONES

5.1. 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 se reportan quejas y reclamos con relación al trámite de Renovación de Reconocimiento Deportivo por retraso en la respuesta.

Con relación a las encuestas de percepción referentes a trámites y servicios, los ciudadanos sugieren que se eliminen los documentos que solicitan para el trámite de renovación del reconocimiento deportivo de ligas, por cuanto estos ya han sido entregados con anterioridad y reposan en los archivos del Ministerio.

5.2. 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 efectuados.

No obstante, se observan quejas y reclamos en cuanto a fallas en la plataforma o procedimientos y retraso en las respuestas a solicitudes. Así las cosas, se hace necesario tener en cuenta los tiempos establecidos por ley y reforzar el seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones

5.3. 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 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.

5.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

En el periodo reportado no se recibieron recomendaciones de los ciudadanos 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.

6. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO

De acuerdo con el plan operativo de la vigencia 2021, se desarrollaron las siguientes actividades:

Tabla 25. Informe de gestión realizada durante el segundo trimestre sobre lenguaje claro.

Actividades Segundo Trimestre 2021	Fecha	Actas
Reunión con GIT CAR sobre revisión del trámite de Servicio, Préstamo y/o Alquiler de Escenarios Deportivos.	9/04/2021	DRH-SI1
Reunión Informes de gestión trimestrales y anual- ajustes de los informes trimestrales (presentación, complementación, distribución de la información, basándonos en un lenguaje claro)	22/04/2021	SIC-SI14
Reunión de revisión de la ficha del servicio que se ofrece en la página WEB "Préstamo y/o alquiler de escenarios deportivos"	22/04/2021	SIC-SI13
Revisión inicial sobre trámites a trabajar en la página WEB correspondientes a la Dirección de Posicionamiento y liderazgo deportivo	27/05/2021	SIC-SI15
Revisión de plantillas de los trámites a cargo de la Dirección de Posicionamiento y liderazgo deportivo que estén en lenguaje claro: 1. Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país- 2. Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte- 3. Certificado de Atletas Excelencia y Glorias del Deporte- 4. Inclusión al programa Glorias del Deporte- 5. Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas- 6. Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales	27/05/2021	SIC-SI - 16
Revisión con Dirección de Posicionamiento y liderazgo deportivo y OAP por correo a la oficina de planeación para que sean cargados en SUIT	27/05/2021	SIC-SI - 17
Reunión por Teams con Mayra Alejandra Piscioti Ríos, Oscar Palacios, Andrei López, Andrea del Pilar Páez "Actividades de educación y prevención "en la página WEB actualmente con los aportes del grupo interno de trabajo -GIT Organización Nacional Antidopaje.	17/06/2021	SIC-SI-18
Reunión por Teams revisión de trámites de la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo y OAP. OBJETIVO: Revisar las modificaciones en suit Autorización de exención de impuestos ajustado en SUIT. Capacitación y/o visita al centro de ciencias del deporte, actualizado en SUIT Quedaron cerrados con fecha 08-06-2021 ya actualizados	17/06/2021	SIC-SI-19
Actualización Trámites SUIT Objetivo de la reunión: 1. Actualización ficha del trámite en WEB- Autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos. 2. Actualización ficha del servicio: Actividades de Educación y prevención antidopaje Para el OPA, Actividades de educación y prevención antidopaje genera un error, que impide continuar con la revisión	17/06/2021	SIC-SI-20

7. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

El GIT ha desarrollado las siguientes acciones de fortalecimiento, para una gestión más eficiente de nuestras funciones y la mejora en los indicadores estratégicos de servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte:

- a. Fortalecimiento de la función de seguimiento del GIT SIC, que incluye:
 - Asignación de funciones de seguimiento a un integrante del equipo.
 - Seguimiento mensual dirigido a jefes de dependencia.
 - Seguimiento personalizado progresivo a responsables directos.
 - Seguimiento en la calidad de las respuestas.
- b. 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, y priorizando a las direcciones en las cuales se han detectado mayores necesidades de mejora tanto en oportunidad como en calidad de las respuestas.
- c. Se establece como acción de mejora para implementar en el sistema de gestión documental-GESDOC-, una opción que permita tener acceso al total de traslados realizados por competencias a otras entidades.

7.2. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano se encuentra adelantando acercamientos con diferentes entidades públicas expertas en temas de enfoque diferencial para los distintos grupos poblacionales, así:

Enfoque diferencial	Entidad pública
Género y mujer.	Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.
Grupos étnicos.	Ministerio del Interior.
Discapacidad física.	Entes del Sistema Nacional de Discapacidad enlace de apoyo GIT de Rendimiento Paralímpico del Ministerio del Deporte.
Discapacidad mental.	
Discapacidad intelectual.	

Este acompañamiento tiene como propósito recibir asesoría especializada con entidades expertas en temas de género, discapacidad y grupos étnicos. Adicionalmente, mediante la realización de dos (2) mesas de trabajo interinstitucionales entre el Ministerio del Deporte y el Instituto Nacional para Ciegos – INCI, se estableció un plan de acción de accesibilidad web para personas ciegas, el cual contiene los criterios, estándares y directrices de accesibilidad web

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co

reglamentados en la Resolución 1519 de 2020 de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Por otro lado, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano próximamente ofertará el curso de “Cultura del Servicio”, el cual será dirigido a los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte para el desarrollo de las actitudes y comportamientos necesarios para la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía. En el curso, se contará con la participación del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP como invitado experto, quien explicará aspectos importantes de la cultura del servicio y experiencias exitosas en el sector público y privado.

7.3. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

- Ferias Acércate: Para el presente periodo el Departamento Administrativo de la Función Pública presentó su estrategia de ferias “Acércate” en cuatro municipios PDET de la geografía nacional, realizándose en el primer semestre del año 2021 pero por el paro nacional estas actividades fueron aplazadas para el segundo semestre del año 2021.
- El Ministerio del Deporte presentó su postulación planeando participar mientras lo permita la situación sanitaria al momento de realización de cada una de las ferias.
- Gran Fondo de Nairo: El Ministerio del Deporte a través del GIT de Servicio Integral al Ciudadano y la Dependencia de Fomento y Desarrollo, participó en el “Gran Fondo de Nairo” que se llevó a cabo el día 13 de junio del 2021.

Informe de gestión GIT Servicio Integral al Ciudadano Segundo Trimestre 2021

Revisó y aprobó	Diana Fernanda Candia – Secretaria General (e)	
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 Aldana/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	