



El deporte
es de todos

Mindeporte

Informe de Gestión

Tercer 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 Tercer trimestre - 2021

1° de julio – 30 de septiembre del 2021

Publicación: 30 de octubre de 2021

Guillermo Herrera Castaño

Ministro del Deporte

Aura Elvira Gómez Martínez

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

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 TERCER 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 de las peticiones presentadas entre el tercer trimestre de 2021 y el tercer trimestre de 2020:	11
1.1.1. Observaciones.	11
1.2. Distribución de peticiones según el origen del documento:.....	12
1.3. Distribución por tipo de solicitud	13
1.4. Distribución por categorías de derecho de petición.	14
1.5. Distribución por trámites y servicios.....	15
1.5.1. Trámites parcialmente en línea.	15
1.5.2. Servicios parcialmente en línea.....	16
1.5.3. Servicio y trámite totalmente en línea.	16
1.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.....	17
1.7. Distribución denuncias por mes.	18
1.8. Peticiones por dependencias.....	18
1.9. Peticiones por estado.	19
1.12. Indicadores de seguimiento - Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.....	21
1.12.1. Seguimiento a peticiones de información.	21
1.12.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.	22
1.12.3. Indicador de seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.	23
2. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ...	24
2.1. Estado de avance del indicador: 100%	24
3. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE	25
4. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.....	27
4.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.	27

4.2.	Indicador de percepción de la calidad sobre la respuesta a solicitudes.	28
4.3.	Indicador de percepción de calidad de los canales de atención.	29
4.4.	Resultados de la encuesta trámites y servicios.	30
4.4.1.	Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana.	30
4.5.	Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios.....	31
5.	RECOMENDACIONES.....	34
5.1.	Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.....	34
5.2.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.....	34
5.3.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.....	34
5.4.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	34
6.	FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO	35
7.	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	36
7.1.	Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.	36
7.2.	Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.....	36
7.3.	Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.....	37

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.	12
Tabla 7. Distribución por tipo de solicitud.....	13
Tabla 8. Distribución por categorías de petición.....	14
Tabla 9. Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea.....	15
Tabla 10. Distribución por categorías de servicios parcialmente en línea.	16
Tabla 11. Trámite y servicio totalmente en línea.	16
Tabla 12. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.	17
Tabla 13. Denuncias Tercer trimestre 2021.	18
Tabla 14. Peticiones por dependencias	18
Tabla 15. Peticiones por estado (cerrado-en trámite).....	19
Tabla 16. Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias.	20
Tabla 17. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-	21
Tabla 18. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta)	23
Tabla 21. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.	27
Tabla 22. Percepción de la calidad en las respuestas.....	28
Tabla 23. Percepción de la calidad de los canales de atención-Chat.....	29
Tabla 24. Percepción de la calidad de los canales de atención-Sistema de gestión de peticiones.	29
Tabla 25. Percepción de la calidad de los canales de atención-Ventanilla única de correspondencia.	30
Tabla 27. Trámites y servicios evaluados.	30
Tabla 28. Informe de gestión realizada durante el Tercer trimestre sobre lenguaje claro.	35

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 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:

Tabla 1. Canales de atención

Virtuales	Página Web	<u>www.mindeporte.gov.co</u>
	Sistema de Gestión de Peticiones	
	Chat Institucional	
	Foros	
	Correo electrónico	<u>contacto@mindeporte.gov.co</u>
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 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 (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	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

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 • 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 Atleta 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 Tercer a 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

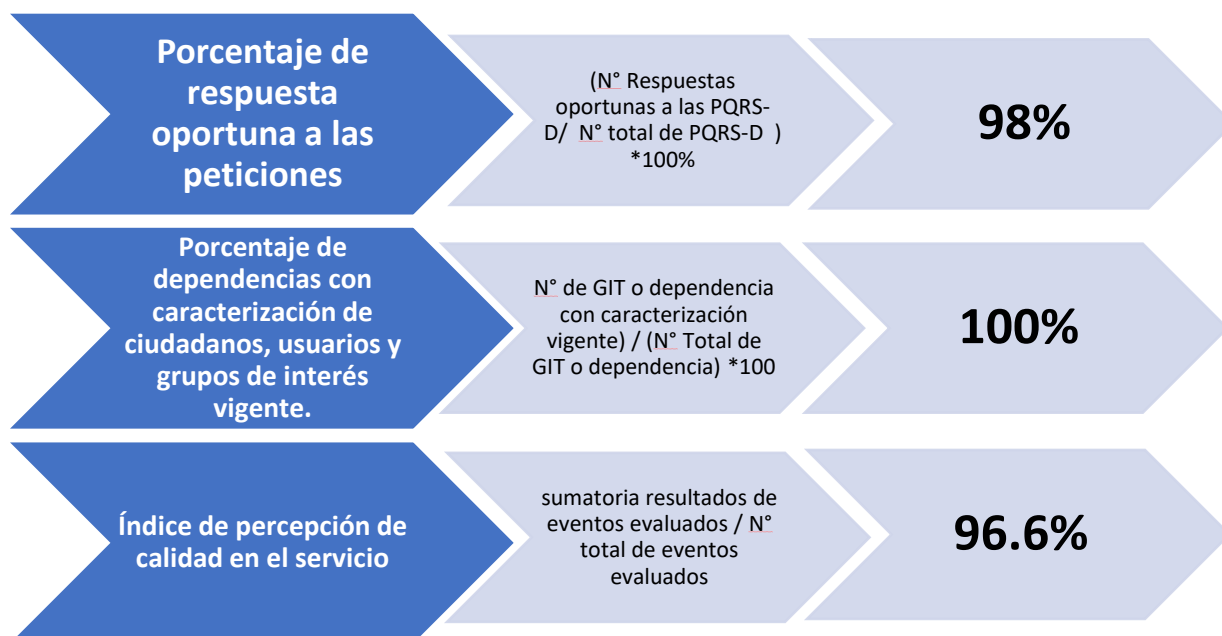
¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?

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 los canales dispuestos por el Ministerio de 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 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 sección 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.

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

Tabla 4. Indicadores estratégicos GIT Servicio Integral al Ciudadano -3er trimestre 2021.



Principales observaciones sobre el resultado de cada indicador:

1. El indicador de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el tercer trimestre del 2021 es del **98%**, sosteniendo el porcentaje de cumplimiento del tercer trimestre de la vigencia del 2020 (**98%**), quedando en evidencia el buen desempeño en la gestión de dar respuesta oportuna a peticiones por cada una de las Dependencia del Ministerio, aun cuando la meta corresponde al 100%.
2. Durante el tercer trimestre de la vigencia 2021, contamos con un indicador de caracterización de ciudadanos del **100%**, que corresponde a los ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la vigencia 2020. Todos los ejercicios se encuentran publicados en página web.
3. El índice **de percepción de calidad** en el servicio presenta una mejoría con relación al tercer trimestre de 2020, periodo en el cual dicho índice estuvo en el **95%**.

1. ESTADISTICAS Y RESULTADOS EN GESTION DE PETICIONES

Se presenta el informe de acuerdo con los estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011. 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.

1.1. Comparativo de las peticiones presentadas entre el tercer trimestre de 2021 y el tercer trimestre de 2020:

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 viernes 22-10-2021 a las 7:47 pm.**

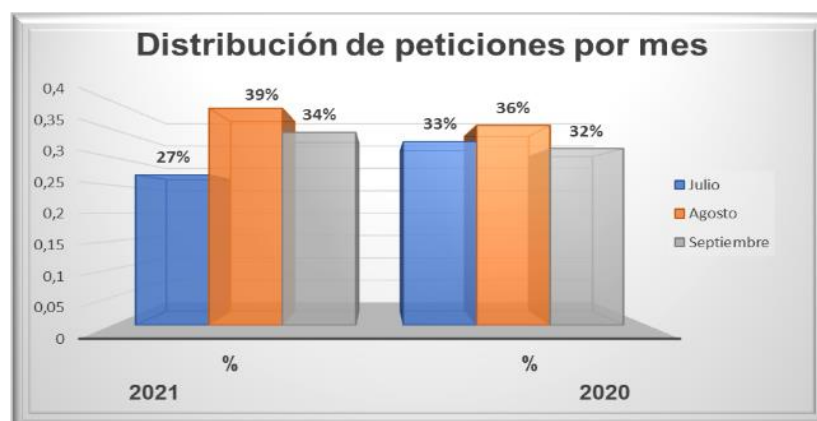
A continuación observamos el comportamiento de las peticiones distribuidas en los meses de julio, agosto y septiembre de 2021, comparadas con el tercer trimestre de 2020. El trámite y servicio totalmente en línea se encontrará detallado para los meses de julio, agosto y septiembre en el punto 1.5.3 y tabla número 11 de este informe.

Tabla 5. Distribución de peticiones por mes.

Distribución de peticiones por mes						
Mes	Tercer trimestre 2021	%	Tercer trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Julio	693	27%	822	33%	-129	-16%
Agosto	1000	39%	895	36%	105	12%
Septiembre	889	34%	791	32%	98	12%
Total	2582	100%	2508	100%	74	3%

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 tercer trimestre entre las vigencias 2021 y 2020.



De esta comparación se deduce que en la presente vigencia se presentaron 74 radicados más, representando un porcentaje de crecimiento del **3%**. Se observa un mayor ingreso de peticiones durante el mes de agosto de 2021, con 1000 radicados.

La crisis de la pandemia COVID-19, ha evidenciado que el Ministerio del Deporte cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para atender las peticiones ciudadanas de manera remota. Esta contingencia 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:

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 las dos vigencias. El trámite y servicio totalmente en línea se encontrará detallado para los meses de julio, agosto y septiembre en el punto 1.5.3 y tabla número 11 de este informe.

Distribución de peticiones según el origen del documento						
Canal	Tercer trimestre 2021	%	Tercer trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámite y servicio totalmente en línea	3991	60,7%	2018	45%	1973	98%
Correo Electrónico	1084	16,5%	320	7%	764	239%
Sistema de Gestión de Peticiones	1032	15,7%	1039	23%	-7	-1%
Ventanilla única de radicación	307	4,7%	680	15%	-373	-55%
Línea Telefónica (Conmutador)/Línea gratuita	111	1,7%	133	3%	-22	-17%
GOV.CO	42	0,6%	336	7%	-294	14%
Chat	5	0,1%	0	0%	5	0%
Atención Presencial	1	0,0%	0	0%	1	0%
Buzón	0	0,0%	0	0%	0	0%
Punto Interactivo	0	0,0%	0	0%	0	0%
TOTAL	6573	100%	4526	100%	2047	45%

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



Se observa un porcentaje de crecimiento del **45%** en el número de radicados para el tercer trimestre de 2021 con relación a 2020. Con el **16.5%** de las peticiones, se evidencia que el canal más usado por los ciudadanos en el tercer trimestre fue el **correo electrónico**. El uso de este canal presenta un crecimiento del **239%** con relación a la vigencia anterior. El segundo canal más usado es el Sistema de Gestión de peticiones de la página web, con un **15.7%** y una disminución de tan solo un **1%**.

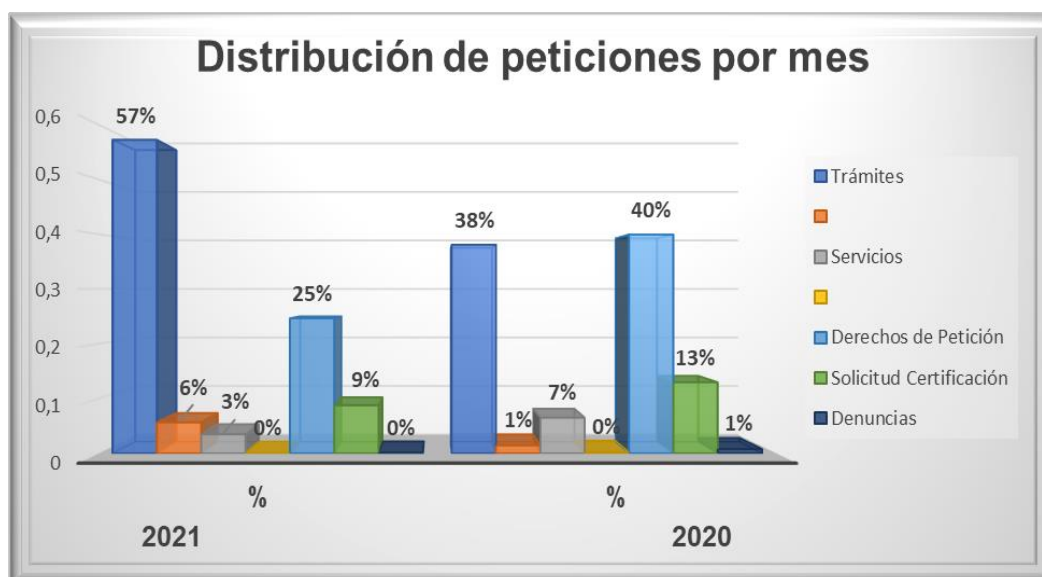
El chat y la atención telefónica son herramientas que se han empezado a usar de manera extensiva y están permitiendo mantener la continuidad en el desarrollo de la gestión por parte de la entidad y principalmente por el de GIT Servicio Integral al Ciudadano. No obstante, el chat aumento su uso en este tercer trimestre de la vigencia 2021 presentando un porcentaje de **(0,1%)** con 5 chat, frente a la vigencia 2020. La Ventanilla única de radicación presentó un porcentaje de **55%** de reducción, con relación al tercer trimestre de 2020.

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.

Tabla 7. Distribución por tipo de solicitud

Distribución por tipo de solicitud							
Tipo de solicitud		Terce r trime stre	%	Tercer trimestr e 2020	%	Diferencia	% Crecimi ento
Trámites	Totalmente en línea	3761	57%	1723	38%	2038	118%
	Parcialmente en línea	373	6%	67	1%	306	457%
Servicios	Totalmente en línea	230	3%	295	7%	-65	-22%
	Parcialmente en línea	4	0%	11	0%	-7	-64%
Derechos de Petición		1620	25%	1807	40%	-187	-10%
Solicitud Certificación		577	9%	587	13%	-10	-2%
Denuncias		8	0%	36	1%	-28	-78%
TOTAL		6573	100%	4526	100%	2047	45%



Se destaca el aumento en el tipo “trámite parcialmente en línea” con un crecimiento del **457%** con relación a la vigencia 2020. Al igual, se observa un aumento del **118%** en el trámite totalmente en línea.

El tipo Derecho de petición registra un decrecimiento del **-10%** al igual que el tipo Denuncia con un **-78%**. 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 compara el comportamiento de las peticiones distribuidas por tipo de petición que ingresaron al Ministerio del Deporte durante el tercer trimestre de las vigencias 2021 y 2020, a través del sistema de gestión documental - GESDOC.

Distribución por categorías de derechos de petición		
Categorías	Tercer trimestre 2021	%
Petición	964	57%
Petición de Información, copias y/o expedientes	457	27%
Consulta	77	5%
Consulta	77	5%
Reclamo	46	3%
Queja	34	2%
Petición de congresista	24	1%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	6	0%
Sugerencia y/o recomendación	6	0%
Petición gubernamental	3	0%
Felicitación y/o reconocimiento	2	0%
Reporte posible conflicto de interés	1	0%
Total	1697	100%

Tabla 8. Distribución por categorías de petición



Se observa que el total de derechos de petición que ingresaron son **1697** radicados. La categoría con mayor número de radicados es la petición con un **(57%) 964** radicados, seguido de la petición de información-copias y/o expedientes con el **(27%) 457** 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 N° 3. En total son 18 trámites y 4 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 tercer trimestre de 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		
Categorías	Tercer trimestre 2021	%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	242	65%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	29	8%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	20	5%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	15	4%
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	12	3%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	11	3%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	10	3%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	7	2%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	6	2%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	5	1%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	3	1%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	3	1%
Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales	3	1%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	2	1%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	2	1%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	1	0%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales	1	0%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	1	0%
TOTAL	373	100%

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



Se observa que el trámite parcialmente en línea más solicitado fue el de “Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales” con **242** solicitudes y un porcentaje con relación a los demás de un **(+65%)**.

En segundo lugar, encontramos el trámite “Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales” con un **8%**.

1.5.2. Servicios parcialmente en línea.

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

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



El servicio parcialmente en línea más solicitado durante el tercer trimestre de la vigencia 2021 fue “Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte” con un incremento de 57%.

1.5.3. Servicio y trámite totalmente en línea.

Los trámites y servicios totalmente en línea son aquellos a los cuales el ciudadano puede acceder de una forma inmediata a través de la página web del Ministerio, 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Trámite certificado de existencia y representación legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.	1430	1109	1222	3761



Servicio certificado de atleta excelencia y glorias del deporte	37	107	86	230
TOTAL	1467	1216	1308	3991

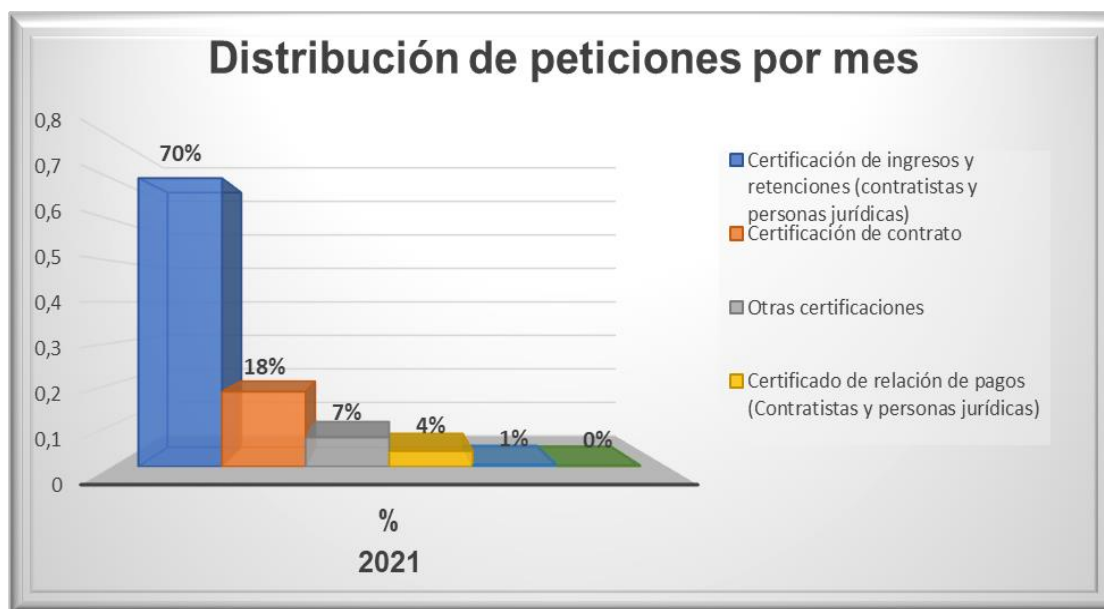
El mes de julio de 2021 fue el de mayor número de solicitudes de trámites y servicios totalmente en línea (1467 en total).

1.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.

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

Tabla 12. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.

Distribución por categorías de certificaciones		
Categoría	Tercer trimestre 2021	%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	404	70%
Certificación de contrato	105	18%
Otras certificaciones	41	7%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	22	4%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	3	1%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	2	0%
Total	577	100%





La certificación más solicitada durante este trimestre es “Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)” con 404 radicados y un porcentaje del 70%. En segundo lugar, encontramos Certificación de contrato con 105 radicados y un porcentaje del 18%.

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 tercer trimestre de 2021.

Tabla 13. Denuncias Tercer trimestre 2021.

Denuncias presentadas durante el tercer trimestre 2021		
Mes	Tercer trimestre 2021	%
JULIO	5	63%
SEPTIEMBRE	2	25%
AGOSTO	1	13%
Total	8	100%



El total de denuncias presentadas durante el tercer trimestre fue de 8 radicados. Se observa que en el mes de julio se presentaron la mayor cantidad de denuncias con el (63%).

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 tercer 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	3991	%	2018	45%	1973	98%
DIRECCION DE IVC	963	15%	454	10%	509	112%
SECRETARIA GENERAL	915	14%	1250	28%	-335	-27%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	230	3%	303	7%	-73	-24%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	189	3%	172	4%	17	10%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	103	2%	124	3%	-21	-17%
OFICINA JURÍDICA	68	1%	60	1%	8	13%
DESPACHO DEL MINISTRO	47	1%	39	1%	8	21%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	40	1%	77	2%	-37	-48%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10	0%	0	0%	10	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	0%	20	0%	-10	-50%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	0%	9	0%	-2	-22%
Total general	6573	100%	4526	100%	2047	45%



De acuerdo con la distribución de peticiones por dependencia, la de mayor número de solicitudes recibidas es la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, con **963** radicados para el tercer trimestre de 2021, superando el mismo trimestre de 2020 en un **112%**. En segundo lugar, se encuentra la Secretaría General, con **915** solicitudes, pero este disminuyó con relación al mismo trimestre del año 2020 en un **27%**.

1.9. Peticiones por estado.

En este punto se analizan las peticiones por estado: cerrado / en trámite. 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 30-09-2021. El análisis para determinar el estado actual de las solicitudes se realizó con **corte al viernes 22-10-2021 a las 7:47 pm.**

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

Petición por Estado						
Estado	Tercer trimestre 2021	%	Tercer trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Cerrado	2514	97%	2449	98%	65	3%
En trámite	66	3%	59	2%	7	12%
No requieren respuesta	2	0%	0	0%	2	0%
Total general	2582	100%	2508	100%	74	3%

Para el tercer trimestre de 2021, se observa una disminución en la cantidad de radicados con relación a la vigencia del 2020 con un **3%** en peticiones cerradas, y también se observa una disminución en las peticiones en trámite con relación a la vigencia 2020.

Se observan dos (2) radicados con observación “No se requiere”. Estos radicados corresponden a solicitudes con tipología asignada como derecho de petición, y que una vez analizadas por las dependencias se concluye que estos documentos son informativos y no requieren respuesta.

Como acciones de mejora se llevan a cabo capacitaciones sobre oportunidad y calidad en la respuesta a peticiones. Se ha hecho énfasis en las dependencias y grupos que presentan un porcentaje menor de cumplimiento, con 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 mostrará el porcentaje de peticiones que han sido respondida dentro y fuera de términos, o que están en trámite en estos mismos términos, de manera desagregada por dependencias. En total son 6573 peticiones presentadas en la entidad durante el tercer trimestre de 2021 y es importante resaltar que para este análisis no 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 PQRS 2021	Dentro de términos 2021	Fuera de términos 2021	Cumplimiento 2021	Total PQRS 2020	Fuera de términos 2020	Cumplimiento 2020	% variación
TRAMITE TOTALMENTE EN LÍNEA	3991	3991	0	100%	2018	0	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	915	864	51	94%	1250	42	97%	-2%
DIRECCION DE IVC	963	957	6	99%	454	4	99%	0%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	229	205	24	90%	303	38	87%	2%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	189	185	4	98%	172	3	98%	0%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	103	94	9	91%	124	17	86%	5%
OFICINA JURÍDICA	68	67	1	99%	60	2	97%	2%
DESPACHO DEL MINISTRO	55	37	18	67%	39	5	87%	-20%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	33	33	0	100%	77	0	100%	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10	10	0	100%	0	0	0%	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	7	0	100%	9	1	89%	11%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	10	0	100%	20	1	95%	5%
TOTAL GENERAL	6573	6460	113	98%	4526	113	98%	1%

El porcentaje de respuesta oportuna a peticiones en el tercer trimestre del 2021 es del **98%** y se compara con el porcentaje de cumplimiento de la vigencia del 2020 que fue también del **98%**. Esta tendencia permite evidenciar eficiencia en el desarrollo de la gestión en respuesta oportuna a peticiones, por parte de cada una de las dependencias del Ministerio.

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 mostrará el porcentaje de peticiones que han sido respondida dentro y fuera de términos, o que están en trámite en estos mismos términos, de manera desagregada por Grupo Interno de trabajo-GIT- y el trámite y servicio totalmente en línea, teniendo en cuenta el total que son 6573 peticiones presentadas en la entidad durante el Tercer 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-GIT.

DIRECCIÓN / GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	No requiere	Total general	% Oportunidad
DESPACHO DEL MINISTRO	37	18		55	67%
DESPACHO DEL MINISTRO	15	14		29	52%
GIT COMUNICACIONES	8			8	100%
GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	14	4		18	78%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	33			33	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	33			33	100%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	185	4		189	98%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	20	1		21	95%
GIT ACTIVIDAD FÍSICA	8			8	100%
GIT DEPORTE ESCOLAR	24			24	100%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	15	1		16	94%
GIT RECREACIÓN	5			5	100%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS	113	2		115	98%
DIRECCIÓN DE IVC	956	6	1	963	99%
DIRECCION DE IVC	10			10	100%
GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	34	1		35	97%
GIT DEPORTE AFICIONADO	844	5		849	99%
GIT DEPORTE PROFESIONAL	68		1	69	100%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	205	24		229	90%
DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	1			1	100%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	33	5		38	87%
GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	28	3		31	90%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	64	11		75	85%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	8	1		9	89%
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	17	2		19	89%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	28	1		29	97%
GIT PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	26	1		27	96%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	94	9		103	91%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	19	3		22	86%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	28	1		29	97%
GIT INFRAESTRUCTURA	47	5		52	90%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7			7	100%
GIT DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	3			3	100%
GIT DE SEGUIMIENTO	2			2	100%
GIT PLANEACION Y GESTION	2			2	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10			10	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10			10	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9		1	10	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9		1	10	100%
OFICINA JURÍDICA	67	1		68	99%
OFICINA JURÍDICA	67	1		68	99%
SECRETARÍA GENERAL	864	51		915	94%
GIT CONTRATACIÓN	109	43		152	72%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1			1	100%
GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	5			5	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	147			147	100%
GIT TALENTO HUMANO	35	4		39	90%
GIT TESORERÍA	565	3		568	99%
GIT TICS	1			1	100%
SECRETARÍA GENERAL	1	1		2	50%
Total general	2467	113	2	2582	96%

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.

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

1.12.1. Seguimiento a peticiones de información.

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

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 son: 457**
- **Traslados por competencias a otras entidades:** Durante el trimestre, mediante el GIT Servicio Integral al Ciudadano se realizaron **tres (3)** traslados por competencia de acuerdo con los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.
- **Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información: 1.46 días.** Este dato se obtiene sumando el total del tiempo de respuesta de todas las peticiones de información (668 días), sobre el número total de radicados (457).
- **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:** Durante el tercer trimestre se identificaron **dos (2)** negaciones de acceso a la información pública.
- **Las causales para negar la información fueron:** 1. La información no reposa en la entidad y 2. La información es de carácter reservado.
- **Observaciones:** Se encontraron **diez (10)** peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley.

Los datos aquí aportados, están soportados las bases de datos de seguimiento elaboradas a partir de la información extraída del Sistema de Gestión Documental -GESDOC/PQRDS con corte al 30-09-2021, y de acuerdo con los resultados y alcances de la verificación realizada a la situación de las peticiones con corte al miércoles 20-10-2021 a las 05:00 pm.

1.12.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.

- **Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención** durante el trimestre: **4108 peticiones**, desagregadas así:
 - Durante este trimestre, se tramitaron **3991** solicitudes totalmente en línea.
 - **117 peticiones** se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata (canales presenciales, telefónicas y vía chat)
- **Peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención** (peticiones a las que se brindó respuesta escrita por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, evitando el direccionamiento a las dependencias). **43 peticiones.**
- **Indicador de niveles de atención 1 y 2:** porcentaje de peticiones tramitadas en el primer y segundo nivel de atención, sobre el total de peticiones presentadas a la entidad en el periodo: $((4108+43) / 6573) * 100 = (63.15\%)$.

Dicho indicador se obtiene así: se suman el trámite y el servicio totalmente en línea (**3991**) con las peticiones que se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano dando respuesta al ciudadano de manera inmediata (**117**). Adicionalmente, se suman las peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención (**43**), luego se multiplica por 100 y se divide en el total de la distribución de peticiones realizadas (**6573**).

- **Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención** (peticiones que requieran un análisis técnico o jurídico por parte de las dependencias para su respuesta y sobre las cuales no existe un criterio definido, las cuales son remitidas a cada una de las

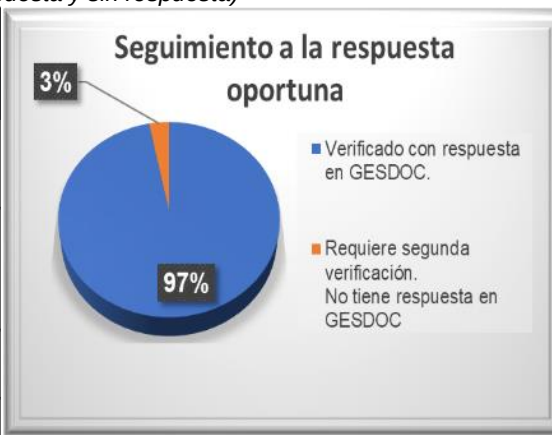
dependencias). Se resta al total general de peticiones que es **6573** menos la suma del primer y segundo nivel (4151), dando como resultado (**2422**) solicitudes fueron respondidas por las demás dependencias con un (**36.85%**).

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

Para el Tercer 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 viernes 22-10-2021 hasta las 7:47 pm. **66** peticiones requieren una segunda verificación ya que siguen en trámite sin respuesta.

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

Seguimiento a respuesta oportuna	Cantidad	%
Verificado con respuesta en GESDOC.	2516	97%
Requiere segunda verificación. No tiene respuesta en GESDOC	66	3%
Sin verificar	0	0
Total	2582	100%



2. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

2.1. Estado de avance del indicador: 100%

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

Se recibieron veintinueve (29) informes de ejercicios de caracterización. La recepción de los informes fue realizada vía GESDOC mediante memorando, tal como lo establece el procedimiento caracterización código SI-PD-009 versión 2.

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. La presentación de los informes de caracterización puede ser consultada [aquí](#).

El procedimiento de caracterización de la vigencia 2020, se encuentra publicado en la página web del Ministerio del Deporte.

- *Acompañamiento a la realización de los ejercicios*

Durante el tercer 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 responsable 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. Ver siguiente gráfico:

Cada una de las sesiones de acompañamiento es evidenciada mediante actas 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 **tercer trimestre** de la vigencia 2021 se han realizado las siguientes acciones en materia de Participación Ciudadana:

1. Acompañamiento en el cumplimiento del plan de Participación Ciudadana 2021 de manera conjunta con todas las dependencias
2. Actualización de la versión N° 2 del plan de Participación Ciudadana 2021 de la entidad, aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño, en la sesión N° 4 adelantada el 31 de agosto de 2021. En esta actualización se agrega un ejercicio, por lo que se actualiza el reporte de avance de indicador basado en el número total de ejercicios programados.

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

1. Formula indicador: $(\text{N}^\circ \text{ de ejercicios de participación ciudadana desarrollados}) / (\text{N}^\circ \text{ de ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia}) * 100$
2. Avance tercer trimestre: 19,7%
3. Avance acumulado: 50,5%
4. Descripción del avance:

De los 47 ejercicios de participación programados en el plan de participación ciudadana 2021, versión N° 2, se ha ejecutado en el tercer trimestre un total de once (11) 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 19,7%, y un acumulado total del 50.5%.

Tabla N° 19. Porcentaje de avance del Plan de Participación Ciudadana

	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios	No. Total De ejercicios en el plan
1 TRIMESTRE	6,4%	3 al 100%	47
2 TRIMESTRE	24,5%	(4) 11 al 100% y 1 al 50%	47
3 TRIMESTRE	19,7%	8 al 100% 2 al 50% y 1 sube en 25%	47
TOTAL ACUMULADO	50,5%		

Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

Tabla N° 20. Desagregado de ejercicios de participación ciudadana

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	Avance cuantitativo
1	I.V.C en las Regiones/ Regularización de Ligas Deportivas	Actividad de educación, prevención y asesoramiento de 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 y 3	75%



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	Avance cuantitativo
2	Curso Virtual en Administración Deportiva	La Dirección de Inspección, Vigilancia y Control mediante sus colaboradores y por medio del Curso Virtual de Administración Deportiva capacita a Dirigentes deportivos, entrenadores, funcionarios de las gobernaciones, estudiantes, profesionales del deporte, entre otros sobre los temas legales, estatutarios, financieros y contables, con el fin de generar una formalización general del Sistema de Información del Deporte.	Capacitación	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	3	50%
6	IX Curso Nacional Teórico Práctico de Actividad Física Dirigida Musicalizada y HEVS	Fortalecer las competencias del Equipo Colombia en la orientación de actividad física dirigida musicalizada en las modalidades de Gimnasia Aeróbica Musicalizada, Rumba Aeróbica, Artes Marciales Mixtas, Estimulación Muscular, Gimnasia de mantenimiento, Gimnasia Psicofísica y Gimnasia Rítmica para Niños, y en herramientas de intervención en Hábitos y Estilos de Vida Saludable, entre otros temas, que permitirán aumentar las acciones que se implementen en el territorio nacional	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo GIT Actividad Física	3	100%
14	Actualización de la Estrategia Nacional de Recreación Para la Primera Infancia (6 virtuales)	Actualizar el lineamiento de recreación para la primera infancia, convocando a los mismos a hacer parte de la construcción de actualización del lineamiento y el programa Mandalavida	Construcción de normatividad	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación	3	100%
16	Actualización de la Estrategia Nacional de Recreación Para Adolescencia y Juventud (6 virtuales)	Actualizar el lineamiento de recreación para adolescentes y jóvenes, convocando a los mismos a hacer parte de la construcción de actualización del lineamiento y ejes temáticos del programa campamentos juveniles	Construcción de normatividad	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación	3	100%
21	Construcción para Evento Nacional del Programa Nuevo Comienzo (1 virtual)	Socializar y consolidar el desarrollo previo del Encuentro Nacional Nuevo Comienzo	Toma de decisiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación	3	100%
23	Formación Continuada	Espacio de formación continuada en deporte en edad escolar con profesionales especializados	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados	3	100%
24	Socialización del Programa Juegos Intercolegiados	Fortalecer el proceso de Socialización del programa Juegos Intercolegiados en los departamentos y municipios del país	Solución de problemas	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados	3	100%
28	Reuniones retroalimentación	Evaluar el desarrollo de cada uno de los deportes y para deportes en la final nacional virtual	Solución de problemas	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados	3	100%
36	Divulgación de la Regulación Deportiva	Socializar a la ciudadanía la normativa del Sector Deporte a través de capsulas de memoria	Capacitación	Oficina Asesora Jurídica	3	50%
37	Consulta Pública de proyectos normativos del Ministerio del Deporte	Dar a conocer a la población con antelación a su expedición, los proyectos normativos que pretenda proferir el Ministerio del Deporte y cuya decisión gener impacto directo en los derechos de la comunidad, según lo establecido en el Dcto 270 de 2017	Construcción de normatividad	Oficina Asesora Jurídica	3	100%

4. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.

En el tercer trimestre del 2021 se recibieron (8) solicitudes de medición de 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.

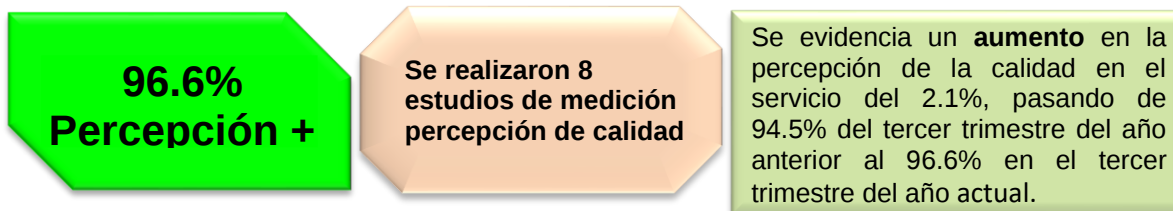


Tabla 19. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.

Eventos evaluados	Área que realizó el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
Juegos supérate Intercolegiados fase final Nacional virtual 2020	Dirección de Fomento y Desarrollo	Virtual	Mayo-Julio	Publicado	91%
Capacitación metodológica programa Deportes +	GIT Deporte Social Comunitario	Virtual	Julio	Publicado	99%
Mesas de actualización de la estrategia de recreación para adolescencia y juventud	GIT Recreación	Virtual	Julio-Agosto	Publicado	95%
IX Curso Nacional Teórico práctico de Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad Física	Virtual	Julio-Agosto	Publicado	98%
Curso Regional Teórico Prácticos en Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad Física	Presencial: Quibdó-Choco	Agosto	Publicado	98%
Curso Regional Teórico Prácticos en Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad Física	Presencial: San Andrés	Agosto	Publicado	98%
Capacitación manejo funcional de GESDOC y gestión de peticiones para contratistas y el GIT de Contratación.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Agosto	Publicado	99%



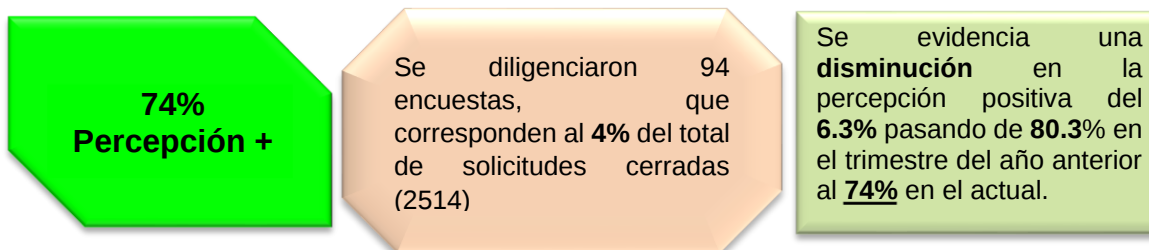
Encuentro presencial mesa de participación GIT Recreación	GIT Recreación	Presencial: Campo Alegre- Huila	Septiembre	Publicado	95%
---	----------------	--	------------	-----------	-----

Se evidencia un aumento pasando de 4 estudios en el mismo trimestre del año anterior a 8 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 (Excelente y bueno) 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.	52	55%	17	18%	13	14%	12	13%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	51	54%	15	16%	16	17%	12	13%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	49	52%	20	21%	17	18%	8	9%

Facilidad de acceso al canal de atención	51	54%	22	23%	10	11%	11	12%
PERCEPCION GENERAL	54%		20%		15%		11%	
	74%				26%			

Observaciones: Para el tercer trimestre de 2021 se observa un aumento en la percepción positiva frente a las respuestas del 74%. 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 61 encuestas diligenciadas en el mismo trimestre del año anterior a 94 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 94 encuestas diligenciadas por los ciudadanos, de las cuales 59 fueron a través del canal correo electrónico, 31 en el portal web, 1 en la línea telefónica, 1 en la ventanilla única de correspondencia y 1 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	100%	0%
	Tiempo de atención	100%	0%
	PERCEPCION GENERAL	100%	0%

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	94%	6%
	Facilidad para diligenciar el formulario de peticiones.	97%	3%
	El mecanismo para hacer seguimiento a su solicitud.	81%	19%
	PERCEPCION GENERAL	90%	10%

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 ayudarle 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	100%	0%
	Las señalizaciones internas y externas de la dependencia	100%	0%
	El espacio destinado para la atención al ciudadano	100%	0%
	Tiempo de espera	100%	0%
	Tiempo de atención	100%	0%
PERCEPCION GENERAL		100%	0%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Teléfónico	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		83%	17%

Observaciones: Para el tercer trimestre de 2021 se evidencia una percepción general positiva del **93.2%** frente a la atención por los diversos canales de atención,

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 tercer trimestre de 2021 los ciudadanos solicitaron 382 trámites y servicios: 378 trámites y 4 servicios de los cuales el 10% (38) diligenciaron la encuesta de percepción de calidad en trámites y servicios luego de recibir respuesta a los siguientes tramites y servicios:

Tabla 24. Tramites y servicios evaluados.

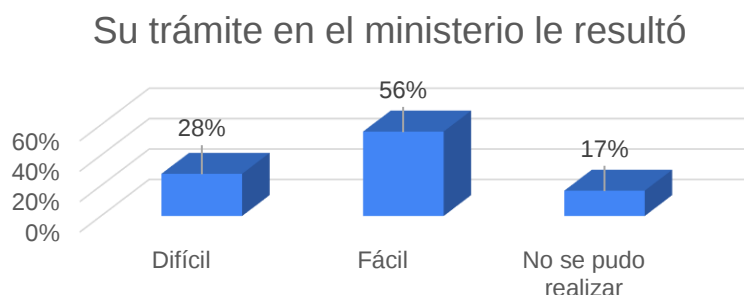
Tipo de solicitud	Categoría	%
Servicios	Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	2,9%
Trámites	Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	2,9%

Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	2,9%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	2,9%
Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	20,6%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas	2,9%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	5,9%
Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales	2,9%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	5,9%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	5,9%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	44,1%
Total, general	100%

Los resultados muestran que de los 38 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, la mayoría (el 44.1%) corresponde al trámite de **Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales**.

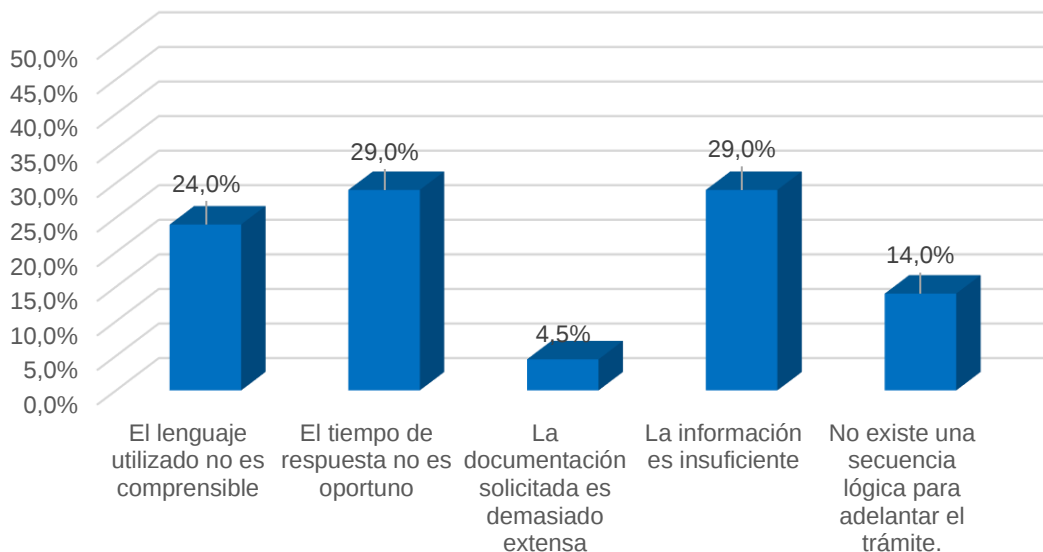
4.5. Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios.

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



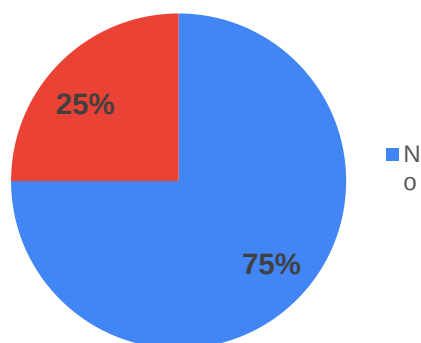
El 56% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta mencionan que le fue fácil realizar el trámite, mientras que 28% les fue difícil y el 11% no pudieron realizar el trámite.

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?***



Dentro del segmento de los ciudadanos para quienes le fue difícil o no pudieron realizar el trámite y/o servicio, el 82% señala que fue porque la información sobre requisitos es insuficiente, el tiempo de respuesta no es oportuno y el lenguaje no es comprensible, y el 18% consideran que no existe una secuencia para adelantar el trámite y la documentación solicitada es demasiado extensa.

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



El 75% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta considera que los requisitos solicitados para los trámites son necesarios, mientras que el 25% 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?**

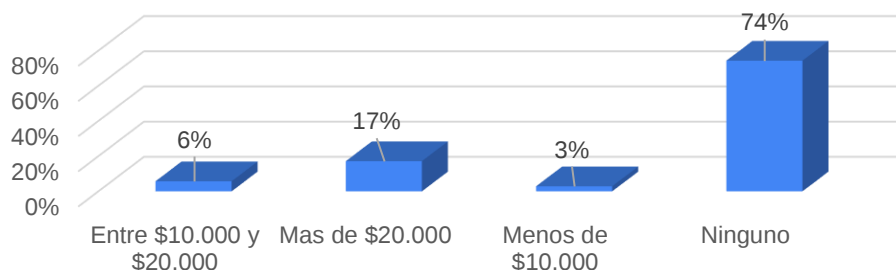
Según el 25% de los ciudadanos, **son innecesarios:**

1. Solicitud de documentos que ya han sido remitidos para trámite por ejemplo cuando se informó el nuevo comité ejecutivo como acta de asamblea de elección y todos los documentos incursos del acta.

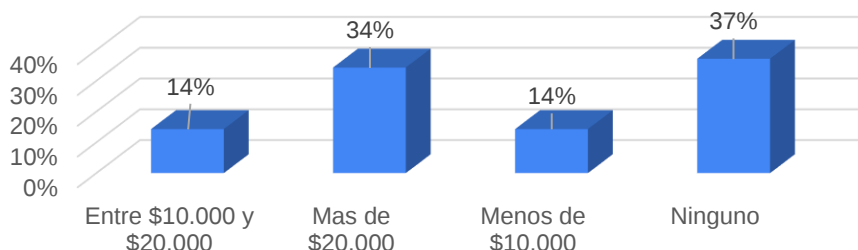
2. Acreditación capacitación de personas que ya han enviado esos documentos y que inclusive ya hay una resolución del Ministerio actualizando el reconocimiento deportivo de la Liga con esas personas.
3. El registro de dignatarios.
4. El balance financiero.

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

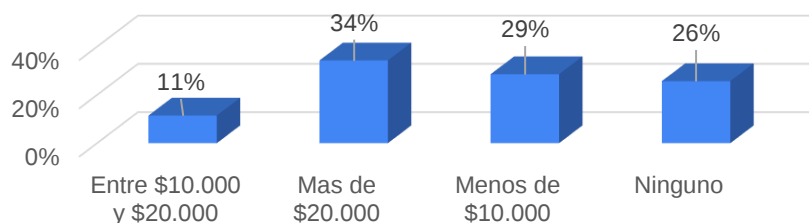
TRANSPORTE



PAPELERIA Y FOTOCOPIAS



TELEFONÍA E INTERNET



El costo más alto reportado por los ciudadanos fue en el rubro de papelería y fotocopias con el 34% más de \$20.000 y el 14% entre \$ 10000 y 20000, seguido de telefonía e internet con (11%) entre \$ 10000 y 20000 y el 34% más de \$20.000.

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 1-07-2020 al 30-09- 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, ya que 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 realizadas.

No obstante, se observan quejas y reclamos en cuanto a organismos deportivos y otras entidades del SND, la gestión de incentivos en Juegos Intercolegiados, el retraso en las respuestas a solicitudes, y falla en plataformas o procedimientos. Así las cosas, se hace necesario tener en cuenta los tiempos establecidos por ley y reforzar el seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones, así como la mejora en la gestión de incentivos en el programa Juegos Intercolegiados.

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 Tercer trimestre sobre lenguaje claro.

Actividades realizadas hasta el 30 de septiembre del 2021	Fecha	Actas
Reunión con Juan Alejandro Perea 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
Revisar las 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
Revisar con Natalia Bohórquez de la Dirección de Posicionamiento y liderazgo deportivo, Andrei López y Andrea del Pilar Páez de la Oficina asesora de planeación, los trámites enviados 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 con la líder del proceso de la Dirección Natalia Andrea Bohórquez, por parte del GIT de planeación contamos con la participación de Andrei López, Andrea del Pilar Páez.	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	17/06/2021	SIC-SI-20
Se realizó el primer laboratorio de simplicidad- Lenguaje claro el 05-08-2021 con la participación de la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, la Oficina de Asesora de Planeación, El GIT servicio Integral al Ciudadano y el invitado Henry Díaz Henry Díaz secretario de la Asociación Colombiana de Ciclismo Máster con la ficha del trámite "Exención de impuestos y tasas de salida del país"	25/08/2021	SIC-SI-21

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:

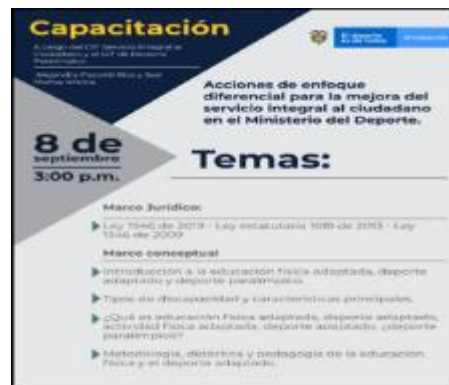
- Fortalecimiento de la función de seguimiento del GIT SIC, que incluye:
 - Asignación de funciones de seguimiento a un integrante del equipo.
 - Seguimiento mensual dirigido a jefes de dependencia.
 - Seguimiento personalizado progresivo a responsables directos.
 - Seguimiento en la calidad de las respuestas.
- 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.
- 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 en temas de enfoque diferencial desarrolló las siguientes actividades:

- Sensibilización sobre Enfoques Diferenciales en el Ministerio del Deporte:** Actividad física adaptada y deporte paralímpico-08-09-2021

PARTICIPANTES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTA
130	36	92



- Taller “Cómo interactuar con personas con discapacidad visual”** 27-09-2021. Fruto de esta capacitación se llevó a cabo una reunión en el Centro de Alto Rendimiento-CAR- el día 04/10/2021 donde participaron:

FUNCIONARIO	DIRECCIÓN	GIT- Grupo Interno de Trabajo
HAROLD RENÉ GAMBA HURTADO	SECRETARÍA GENERAL	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
MAYRA ALEJANDRA PISCIOTTI RÍOS	SECRETARÍA GENERAL	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
JUAN ALEJANDRO PEREA GÓMEZ	POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO
ENRIQUE E. KING GARCÉS	COORDINADOR	INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI
LUISA FERNANDA MORENO PADILLA	CAPACITADORA- USUARIA PERRO GUÍA	INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI

- **Generalidades de Accesibilidad al Espacio Físico- 01-10-2021.** En esta capacitación ofrecida por el área técnica del Instituto Nacional para Ciegos-INCI- participaron por parte del Ministerio del Deporte:

FUNCIONARIO	DIRECCIÓN	GIT- Grupo Interno de Trabajo
HAROLD RENÉ GAMBA HURTADO	SECRETARIA GENERAL	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
MAYRA ALEJANDRA PISCIOTTI RIOS	SECRETARIA GENERAL	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
JUAN ALEJANDRO PEREA GÓMEZ	DIRECCIÓN DE POSICION	CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO
JORGE ENRIQUE NIÑO VELANDIA	SECRETARIA GENERAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
MAURICIO ALBERTO MANZANO CALVETE	SECRETARIA GENERAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Se realizó video que fue presentado en Intranet a todos los servidores públicos del Ministerio del Deporte con la colaboración de Charly Neme Capitán de la selección Colombia de rugby en silla de ruedas sobre *“Enfoque diferencial desde la perspectiva de un deportista paralímpico colombiano”*.

En el Ministerio del Deporte tenemos un decidido compromiso con la equidad, el trato digno y el respeto por la diferencia, dirigidos a la realización efectiva de nuestros derechos fundamentales. Por tal razón, es nuestra prioridad comprender las distintas necesidades, características y capacidades de los ciudadanos con quienes interactuamos.



<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SitePages/Servicio-al-Ciudadano.aspx>

- Se solicitó asesoría y acompañamiento a entidades expertas en temas de género, discapacidad y grupos étnicos a las siguientes entidades:

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.	

7.3. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

- Ferias Acércate: El Ministerio del Deporte realizó presentó su postulación planeando participar mientras lo permita la situación sanitaria al momento de realización de cada una de las ferias, pero las mismas se llevarán a cabo en el cuarto trimestre de 2021.

Informe de gestión GIT Servicio Integral al Ciudadano Tercer Trimestre 2021

Revisó y aprobó	Aura Elvira Gómez Martínez– Secretaria General (E)	
Revisó	María del Carmen Cruz Garrido / Abogada Contratista / 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 Pesciotti Ríos / 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	