



MINISTERIO DEL DEPORTE

Primer trimestre

INFORME DE GESTIÓN 2023

Excelexencia en el servicio
SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 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 primer trimestre - 2023

1° de enero – 31 de marzo del 2023

Astrid Bibiana Rodríguez

Ministra del Deporte

Luis David Garzón Chávez

Secretario General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Yuli Marcela López Cifuentes – Profesional Especializado – Coordinadora del GIT

Magnolia Andrea Garzón Perdomo- Profesional Especializado

Mayra Alejandra Piscioti Rios - Profesional Universitario

Jeaneth Macias Santos- Técnico Administrativo

Ministerio del Deporte

2023



Contenido

TABLAS	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1. INDICADORES DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO - PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2023.....	7
1. GESTIÓN DE SOLICITUDES: ESTADÍSTICAS Y RESULTADOS	8
2.1. Comparativo de las solicitudes presentadas entre el primer trimestre de 2023 y el mismo periodo de 2022.	8
2.2. Distribución de solicitudes según el canal de recepción.	9
2.3. Distribución por tipo de solicitud.....	11
2.4. Distribución por tipología del derecho de petición.	12
2.5. Distribución por categorías trámites y servicios (OPAS-otros procedimientos administrativos).	13
2.5.1. Distribución por categorías de los trámites parcialmente en línea.....	13
2.5.2. Distribución por categorías de servicios OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea.	14
2.5.3. Consultas de acceso a información pública totalmente en línea.	15
2.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.	16
2.7. Distribución por categorías de denuncias por mes.	16
2.8. Peticiones por dependencias.	17
2.9. Peticiones por estado.....	18
2.10. Indicador de respuesta oportuna a peticiones	19
2.11. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-	21
2.12. Indicadores de seguimiento - Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano. 23	
2.12.1. Seguimiento a peticiones de información.	23
2.12.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.	24
2.12.3. Indicador de seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.	25
2.12.4. Oportunidad de mejoramiento continuo en los procesos de las dependencias que conforman la entidad:.....	26
3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	27
3.1. Estado de avance del indicador: 100%	27
4. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE	28
4.1 Indicadores gestión efectiva de la participación ciudadana	28

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



4.2 Acciones realizadas en el primer trimestre	29
4.2.1 Informe de gestión anual de la Participación Ciudadana 2022.	29
4.2.2 Equipo líder de la gestión de la participación ciudadana 2023	29
4.2.3. Capacitación en materia de participación ciudadana.....	30
4.2.4. Consultas ciudadanas realizadas.....	31
5. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD	32
5.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.	32
5.2. Indicador percepción de calidad sobre las respuestas a las peticiones	32
5.3. Indicador de percepción de calidad de los canales de atención	34
5.4. Resultados de la encuesta de trámites y servicios.	34
6. RECOMENDACIONES	36
6.1. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPAs (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos.	36
6.2. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad. 36	
6.3. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.36	
6.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	36
7. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO	37
8. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	38
8.1. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.....	38
8.2. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte.....	41
8.3. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.	42
8.4. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.	44
ANEXO 1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES	45
¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?	46



TABLAS

Tabla 1. Distribución de solicitudes por mes.	9
Tabla 2. Canales de atención.....	9
Tabla 3. Distribución de peticiones según el canal de recepción.....	10
Tabla 4. Distribución por tipo de solicitud incluyendo la “Consultas de acceso a información pública”.....	11
Tabla 5. Distribución derechos de petición	12
Tabla 6. Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea.	13
Tabla 7. Distribución por categorías de servicios OPA parcialmente en línea.	14
Tabla 8. Consultas de acceso a información pública totalmente en línea.	15
Tabla 9. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.	16
Tabla 10. Denuncias primer trimestre 2023.....	16
Tabla 11. Peticiones por dependencias	17
Tabla 12. Peticiones por estado (cerrado-en trámite).....	18
Tabla 13. Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias.	19
Tabla 14. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT- Sin Trámite en línea con un porcentaje de oportunidad del 100%.....	21
Tabla 15. Informes de solicitudes de acceso a la información.	23
Tabla 16. Indicadores niveles de atención en la entidad.....	25
Tabla 17. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta)	25
Tabla 18 Percepción general sobre las respuestas de las solicitudes.....	33
Tabla 19 Encuestas recibidas sobre trámites en el primer trimestre de 2023	34
Tabla 20. Clasificación de las peticiones.	45
Tabla 21. Tipos de petición y sus diferentes categorías.....	45



INTRODUCCIÓN

De conformidad con la Resolución No. 2359 de 2019, mediante la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio del Deporte, el GIT Servicio Integral al Ciudadano tiene entre sus principales funciones “Liderar el desarrollo de las estrategias e instrumentos institucionales para garantizar la prestación de un servicio integral al ciudadano dirigido a la garantía efectiva de sus derechos fundamentales, y hacer seguimiento a las mismas, de conformidad con los lineamientos y directrices del Gobierno Nacional y del Ministerio”.

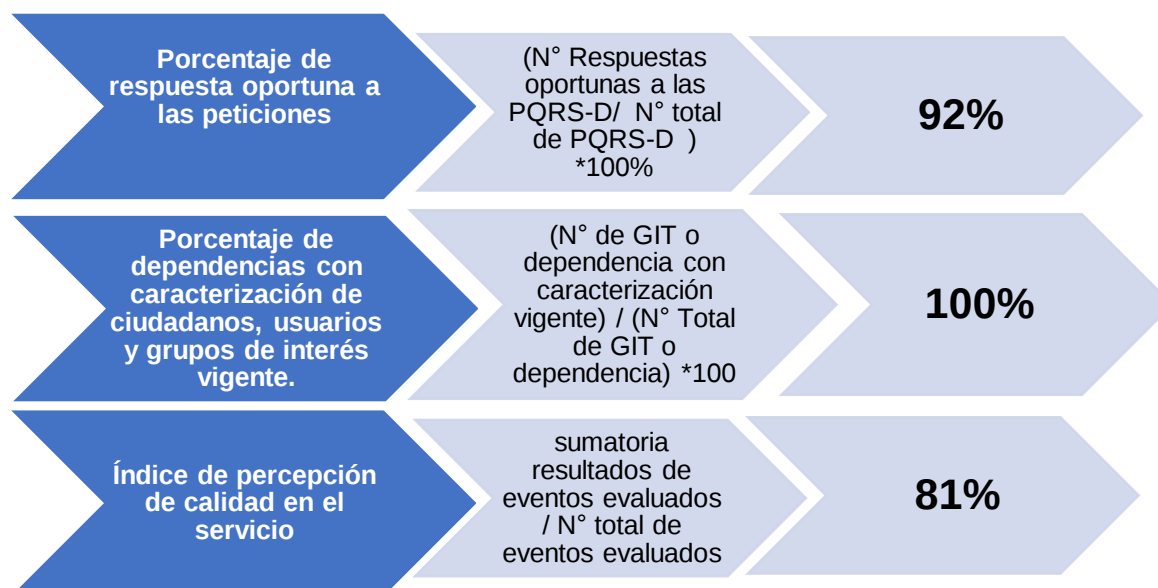
En concordancia con lo anterior el GIT Servicio Integral al Ciudadano presenta con este informe los resultados alcanzados durante el primer trimestre de 2023 en cuanto a la Gestión de Solicitudes, Caracterización de Ciudadanos, Gestión Efectiva de la Participación Ciudadana, Medición de la percepción de Calidad, además de otras acciones desarrolladas en torno al fortalecimiento de la gestión del servicio ciudadano como el uso de lenguaje claro en la entidad, entre otros.



1. INDICADORES DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO - PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2023

A manera de resumen se presenta a continuación el resultado de la medición de los indicadores de gestión asociados al proceso Servicio Integral al Ciudadano para el primer trimestre de 2023

Gráfica 1 Indicadores estratégicos primer trimestre 2023



Principales observaciones sobre el resultado de cada indicador:

- i. El indicador de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el primer trimestre del 2023 es del **(92%)** y se compara con el porcentaje de cumplimiento del primer trimestre de la vigencia del 2022, que fue del **(99%)**, lo que evidencia una disminución de 7 puntos, por lo que es necesario reforzar la gestión de dar respuesta oportuna a las peticiones por cada una de las dependencias del Ministerio. Para el efecto, el GIT Servicio Integral al Ciudadano mantiene la ejecución de acciones volcadas hacia la garantía de los derechos de los ciudadanos.
- ii. Durante el primer trimestre de la vigencia 2023, contamos con un indicador de caracterización de ciudadanos del **(100%)**, que comparado con 2022 se mantiene igual para el mismo trimestre. Los informes de caracterización del



2022 de ciudadanos, de cada una de las dependencias se encuentran publicados en la página web del Ministerio del Deporte.¹

- iii. El índice **de percepción de calidad** en el servicio durante el primer trimestre de la vigencia 2023 es del **(81%)** porcentaje que disminuyó con relación al **(97%)** registrado para el mismo trimestre de la vigencia 2022.

1. GESTIÓN DE SOLICITUDES: ESTADÍSTICAS Y RESULTADOS

De acuerdo con los estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se presenta el informe de análisis del estado de respuesta de peticiones. Para la consolidación estadística de la información el El GIT Servicio Integral al Ciudadano utiliza los siguientes criterios:

Se analiza la oportunidad en la respuesta conforme con lo establecido en la Ley 1755 del 2015. El insumo básico para emitir este informe es el reporte de PQRSD generado por el Sistema de Gestión Documental- GESDOC- en la opción: Radicación/ PQRDS, a través de base automática generada con corte al 25 de abril de 2023. Sea oportuno precisar, que con el fin de otorgar a las dependencias el derecho al debido proceso y contradicción, se requirió a cada una de éstas revisar las bases de datos enviadas a través de memorandos durante los meses de enero, febrero y marzo, para que informaran el estado de las PQRSD que el sistema arrojaba con respuesta fuera de términos o sin respuesta, razón por la que solo hasta el martes 25 de abril de 2023 a las 05:00 p.m. se genera el reporte final de GESDOC, con el cual se estructura la información contenida en el presente numeral.

Por consiguiente, se consigna a continuación el comportamiento de las PQRSD distribuidas en los meses de enero, febrero y marzo de la vigencia 2023 comparadas con el primer trimestre de la vigencia 2022.

2.1. Comparativo de las solicitudes presentadas entre el primer trimestre de 2023 y el mismo periodo de 2022.

Durante el primer trimestre de 2023 se recibió un total de 3576 solicitudes por el sistema de gestión documental GESDOC. Al respecto conviene señalar, que en este reporte no se incluyen el total de las Consultas de acceso a la información pública, dado que esta información se encuentra detallada para el periodo analizado, en el punto 2.5.3 y tabla número 8 de este informe.

¹ Teniendo en cuenta que cada anualidad se realiza la construcción de los informes de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor de manera vencida, se toma por cumplido el indicador al considerar que mientras se desarrolla el proceso de elaboración de las caracterizaciones de todas las dependencias de la vigencia inmediatamente anterior, las realizadas en el año anterior sobre la información de 2021 se consideran vigentes, esto conforme al procedimiento interno SI-PD-017.



Tabla 1. Distribución de solicitudes por mes.

DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR MES 2023-2022						
Mes	Primer trimestre 2023	%	Primer trimestre 2022	%	Diferencia	% Crecimiento
Enero	1293	36%	1013	36%	280	28%
Febrero	1211	34%	931	33%	280	30%
Marzo	1072	30%	902	32%	170	19%
Total	3576	100%	2846	100%	730	26%

Fuente: Sistema de Gestión Documental-GESDOC-

De esta comparación se deduce que en el primer trimestre 2023 ingresaron 730 radicados más que en el mismo trimestre del 2022, lo que nos da como resultado un porcentaje de crecimiento del **(26%)**.

Se observa un mayor ingreso de solicitudes durante el mes de enero del primer trimestre de la vigencia 2023, con 1293 peticiones para un total en el trimestre de 3576 radicados.

2.2. Distribución de solicitudes según el canal de recepción.

El Ministerio del Deporte para el ejercicio efectivo de los derechos con enfoque diferencial, ha dispuesto, de acuerdo con la Carta de Trato Digno² vigente, los siguientes canales de atención a través de los cuales se realiza la gestión de las solicitudes ciudadanas:

Tabla 2. Canales de atención

Virtuales	Página Web	www.mindeporte.gov.co
	Ventanilla única virtual de radicación	
	Chat Servicio Integral al Ciudadano.	
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	
	Correo electrónico.	contacto@mindeporte.gov.co nisilencioniviolenencia@mindeporte.gov.co

² 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.



MINISTERIO DEL DEPORTE

		NotiJudiciales@mindeporte.gov.co
		controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co
	App Ventanilla Única Mindeporte.	Play Store
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 601) 4377030 Ext. 1193-1195-1196-1197
Presenciales	Ventanilla física de radicación	Sede Administrativa Av.-CR 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Oficina de Atención al Ciudadano	
	Buzones	Sedes Ministerio del Deporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

A continuación, en la tabla de distribución de peticiones según el canal de recepción, se realizó un análisis comparativo entre las vigencias 2023 y 2022. 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.

Tabla 3. Distribución de peticiones según el canal de recepción

DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES SEGÚN EL ORIGEN DEL DOCUMENTO				
Canal	Primer trimestre 2023	%	Primer trimestre 2022	% Crecimiento
Correo electrónico	1368	38,26%	890	54%
Ventanilla única virtual	1124	31,43%	896	25%
Línea Conmutador	531	14,849%	562	-6%
Ventanilla Única de Radicación	380	10,626%	286	33%
Chat	100	2,796%	193	-48%
Atención Presencial	70	1,957%	11	536%
gov.co	2	0,056%	7	-71%
App Móvil Mindeporte	1	0,028%	0	0%
Consultas (Trámite y OPA (Otro Procedimiento Administrativo) parcialmente en línea)	0	0%	7228	-100%
Buzón	0	0%	1	-100%
Línea Directa	0	0%	0	0%
Línea Gratuita	0	0%	0	0%
TOTAL	3576	100%	10074	-65%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Con el **(38.26%)** de las peticiones ingresadas a la entidad se evidencia que el canal más usado por los ciudadanos fue el correo electrónico **en el primer trimestre del año 2023**. Comparándolo con el año 2022 se observa un crecimiento del **(54%)**. En segundo lugar, tenemos la **Ventanilla única virtual** donde se observa que su porcentaje aumentó en un **(+25%)** con relación al mismo periodo del año 2022.

El chat y la atención telefónica son herramientas que se usaron de manera eficiente durante la pandemia y permitieron 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, durante este trimestre ingresaron **531** llamadas al GIT con una disminución del **(-6%)** con relación a la vigencia 2022. El chat presentó una disminución del **(-48%)** con relación a la vigencia 2022.

La Ventanilla única de radicación presencial presentó un aumento en su porcentaje del **(+33%)** con relación al primer trimestre de la vigencia 2022.

La atención presencial para la vigencia 2023, presentó un aumento del **(+536%)** con relación al 2022 dado que para 2023, ya no hay emergencia sanitaria por COVID-19 en el país y la entidad retomó la atención presencial, situación que justifica esa variación.

2.3. Distribución por tipo de solicitud

La tabla número 4, presenta la información de las peticiones por tipo de solicitud, incluyendo las “Consultas de acceso a información pública”.

Tabla 4. Distribución por tipo de solicitud incluyendo la “Consultas de acceso a información pública”

Distribución por tipo de solicitud							
Tipo de solicitud		Primer trimestre 2023	%	Primer trimestre 2022	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámite	Totalmente en línea	2017	36%	6581	65%	-4564	-69%
	Parcialmente en línea	288	5%	292	3%	-4	-1%
OPA (Otro procedimiento administrativo)	Totalmente en línea	52	1%	647	6%	-595	-92%
	Parcialmente en línea	12	0%	6	0%	6	100%
Consultas de acceso a información pública		17	0,30%	0	0%	17	100%
Derechos de Petición		2468	44%	2017	20%	451	22%
Solicitud Certificación		727	13%	485	5%	242	50%
Denuncias		64	1%	46	0%	18	39%
TOTAL		5645	100%	10074	100%	-4429	-44%



Se destaca para la vigencia 2023 el aumento en solicitudes de certificaciones con 727 solicitudes y un crecimiento del **(+50%)** con relación a la vigencia 2022.

El tipo “Trámite totalmente en línea” que ahora se denomina “Consultas de acceso a información pública” totalmente en línea, cuenta con **2017** solicitudes y un porcentaje del **(36%) sobre el total de peticiones**, presenta el mayor número de solicitudes del trimestre, aunque presentó una disminución del **(-69%)** con relación a la vigencia 2022.

El tipo derecho de petición registra un crecimiento del **(22%)** con relación a la vigencia 2022.

2.4. Distribución por tipología del derecho de petición.

La siguiente tabla presenta el análisis detallado de las diferentes categorías del **derecho de petición**.

Tabla 5. Distribución derechos de petición

Distribución por categorías de derechos de petición		
Categorías	Primer trimestre 2023	%
Petición	1564	63%
Petición de Información, copias y/o expedientes	539	22%
Consulta	196	8%
Queja	85	3%
Petición de congresista	57	2%
Reclamo	7	0,28%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	4	0,16%
Sugerencia y/o recomendación	1	0,04%
Petición gubernamental	11	0,45%
Reporte posible conflicto de interés	0	0%
Felicitación y/o reconocimiento	4	0,16%
Total general	2468	100%

La categoría del derecho de petición con mayor número de radicados es la **petición de interés particular** con un **(63%) 1564**, seguido de la petición de información-copias y/o expedientes con el **(22%)**, **es decir, 539** de las 2468 peticiones que en total que se recibieron en el periodo.



2.5. Distribución por categorías trámites y servicios (OPAS- otros procedimientos administrativos).

Con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, el Ministerio del Deporte ha creado una serie de trámites y servicios³.

2.5.1. Distribución por categorías de los trámites parcialmente en línea.

Los trámites parcialmente en línea corresponden a solicitudes que desarrolla el ciudadano usando medios electrónicos y canales de forma presencial, ingresan por GESDOC y se resuelven en los términos previstos.

A continuación, se desarrolla el análisis de los trámites que fueron solicitados en el primer trimestre de la vigencia 2023 y que ingresaron a través del **sistema de gestión documental- GESDOC**.

Tabla 6. Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea.

Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea		
Categorías	Primer trimestre 2023	%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	217	75%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	18	6%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	11	4%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	11	4%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	6	2%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	5	2%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	4	1%

³ Los servicios actualmente son denominados Otros Procedimientos Administrativos (OPAs).



MINISTERIO DEL DEPORTE

Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	4	1%
Inclusión al programa glorias del deporte	4	1%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	3	1%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	2	1%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	2	1%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	1	0,35%
TOTAL	288	100%

Se observa que el trámite parcialmente en línea más solicitado fue el de “Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales” con **217** solicitudes y un porcentaje con relación a los demás de un **(+75%)**.

En segundo lugar, encontramos el trámite “Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas” con un **(+6%)**.

2.5.2. Distribución por categorías de servicios OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea.

Los OPA (Otro procedimiento administrativo) parcialmente en línea corresponden a solicitudes que desarrolla el ciudadano usando medios electrónicos y canales de forma presencial, ingresan por GESDOC y se resuelven en los términos previstos.

A continuación, se desarrolla el análisis de los OPA parcialmente en línea que fueron solicitados en el primer trimestre de la vigencia 2023 y que **ingresaron a través del sistema de gestión documental- GESDOC**.

Tabla 7. Distribución por categorías de servicios OPA parcialmente en línea.

Distribución por categorías de OPAs (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea		
Categorías	Primer trimestre 2023	%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	6	75%
Actividades de educación y prevención antidopaje	1	13%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1	13%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Total	8	100%
-------	---	------

Los OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea más solicitado durante este trimestre de la vigencia 2023 fue “Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica” con un **(+75%)**

2.5.3. Consultas de acceso a información pública totalmente en línea.

Las consultas de acceso a información pública totalmente en línea, anteriormente denominadas trámites y OPA (Otro procedimiento administrativo) totalmente en línea, corresponden a solicitudes que se efectúan únicamente por medios electrónicos con respuesta inmediata y que no ingresan radicados a través de GESDOC.

A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento del trámite y la OPA totalmente en línea, a los cuales se les cambia el nombre por consultas de acceso a información pública totalmente en línea.

En el Ministerio del Deporte corresponden a la solicitud y emisión de los siguientes certificados:

- “*Certificado de existencia y representación legal de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones*” y
- “*Certificado de permanencia programas atleta excelencia glorias del deporte*”.

Tabla 8. Consultas de acceso a información pública totalmente en línea.

CONSULTAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA					
Tipos	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
CERTIFICADO ATLETA EXCELENCIA Y GLORIA DEL DEPORTE	18	3	31	52	3%
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	1152	95	770	2017	97%
Total general	1170	98	801	2069	100%



El mes de enero de la vigencia 2023 fue en el que se presentó el mayor número de solicitudes de consultas de acceso a información pública totalmente en línea con 1170 en total.

2.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.

A continuación, se relacionan las certificaciones solicitadas durante el primer trimestre de la vigencia 2023.

Tabla 9. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.

Distribución por categorías de certificaciones		
Categoría	Primer trimestre 2023	%
Certificación de contrato	517	71%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	139	19%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	48	7%
Otras certificaciones	15	2%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	8	1%
Total	727	100%

La certificación más solicitada durante este trimestre de la vigencia 2023 es la Certificación de contrato con 517 solicitudes y un porcentaje del (71%). En segundo lugar, encontramos “Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)” con 139 radicados y un porcentaje del (19%).

2.7. Distribución por categorías de denuncias por mes.

A continuación, se muestra en la tabla número 10 el total de las denuncias presentadas en la entidad durante el primer trimestre de la vigencia 2023.

Tabla 10. Denuncias primer trimestre 2023.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Distribución por categorías de denuncias por mes	Enero	Febrero	Marzo	Total
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	3	10	3	16
Denuncias en general	8	15	15	38
Denuncias por Corrupción		2	8	10
Total	11	27	26	64

El total de denuncias presentadas durante el trimestre fue de **64** radicados. Se observa que en el mes de febrero de la vigencia 2023, se presentaron la mayor cantidad de denuncias.

El **25%** de las denuncias corresponden a casos de violencia basada en género en el Deporte. Para esta tipología se aclara algunos de los radicados recibidos pueden corresponder a denuncias sobre un mismo caso, por lo que el número de total de casos de estas denuncias de describen en otro numeral y difieren del total de radicados.

2.8. 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 primer trimestre de las vigencias 2023 y 2022.

Tabla 11. Peticiones por dependencias

Distribución de peticiones por dependencia						
Dependencia	2023	%	2022	%	Diferencia	% Crecimiento
SECRETARÍA GENERAL	1785	50%	1345	47%	440	33%
DIRECCIÓN DE IVC	762	21%	783	28%	-21	-3%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	286	8%	196	7%	90	46%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	213	6%	217	8%	-4	-2%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	177	5%	100	4%	77	77%
OFICINA JURÍDICA	87	2%	46	2%	41	89%
DESPACHO DEL MINISTRO	157	4%	72	3%	85	118%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	46	1%	22	1%	24	109%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	23	1%	13	0%	10	77%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	29	1%	20	1%	9	45%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	11	0%	32	1%	-21	-66%
TOTAL	3576	100%	2846	28%	730	26%
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	2069	100%	7228	72%	-5159	-71%
TOTAL GENERAL	5645	100%	10074	100%	-4429	-44%

De acuerdo con la distribución de peticiones por dependencia, la de mayor número de solicitudes recibidas sin tener en cuenta los trámites y OPA totalmente en línea, es la Secretaría General, con **1785** radicados para el trimestre de la vigencia 2023, superando el mismo trimestre de la vigencia 2022 en un **(+33%)**.

En segundo lugar, se encuentra la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, con **762** solicitudes. su porcentaje de peticiones recibidas con relación al mismo trimestre en la vigencia 2022 está en un **(-3%)**

2.9. 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 al martes 25 de abril de 2023 a las 05:00 p.m.

Tabla 12. Peticiones por estado (cerrado-en trámite)

Petición por Estado						
Estado	Primer trimestre 2023	%	Primer trimestre 2022	%	Diferencia	% Crecimiento
Cerrado	3467	97%	2799	98%	668	24%
En trámite	109	3%	47	2%	62	132%
Total general	3576	100%	2846	100%	730	26%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Para el primer trimestre de la vigencia 2023, se observa un aumento en la cantidad de radicados con relación a la vigencia del 2022 con un **(24%)** en peticiones cerradas y también se observa un aumento en las peticiones en trámite con relación a la vigencia 2022.

Como acciones de mejora se llevaron a cabo capacitaciones sobre trámite y gestión a peticiones, haciendo énfasis en las peticiones que están en trámite y por fuera de los términos de ley, 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.

2.10. Indicador de respuesta oportuna a peticiones

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 el total que son 3576 peticiones presentadas en la entidad durante el primer trimestre de la vigencia 2023.

Además, se tiene en cuenta el dato del trámite y la OPA (Otro Procedimiento Administrativo) y las consultas de acceso a información pública 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 (99%-95%), se encuentran resaltados en color amarillo. Los GIT que se encuentran **por debajo del 95%** se consideran **críticos**, y se encuentran resaltados en color rojo.

Tabla 13. Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias.

Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias									
DEPENDENCIA	Total PQRS 2023	DT 2023	FT 2023	Cumplimiento 2023	Total PQRS 2022	FT 2022	NR	Cumplimiento 2022	% Variación
SECRETARÍA GENERAL	1785	1615	170	90%	1345	14	0	99%	-8%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

DIRECCIÓN DE IVC	762	744	18	98%	783	3	0	99,4%	-1,762%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	286	261	25	91%	196	12	0	93%	-2%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	213	170	43	80%	217	0	0	100%	-20%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	177	119	58	67%	100	6	0	94%	-27%
OFICINA JURÍDICA	87	74	13	85%	72	5	0	93%	-8%
DESPACHO DEL MINISTRO	157	68	89	43%	46	6	0	85%	-42%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	46	32	14	70%	22	0	0	100%	-30%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	23	23	0	100%	32	1	0	91%	9%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	29	21	8	72%	13	1	0	92%	-20%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	11	7	4	64%	20	0	0	100%	-36%
TOTAL	3576	3134	442	88%	2846	48	0	98%	-11%
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	2069	2069	0	100%	7228	0	0	100%	0%
TOTAL GENERAL	5645	5203	442	92%	10074	48	0	99%	-7%

Convenciones

DT: Dentro de términos

FT: Fuera de términos

NR: No requiere respuesta

En este trimestre, se destaca la gestión de la Oficina de Control Interno Disciplinario que desarrolló sus actividades logrando un resultado del **100%** en respuesta oportuna a peticiones.

Como acción de mejora se procedió a solicitar a cada Dependencia y Grupo Interno de Trabajo, un líder con el cuál se pueda hacer el seguimiento a las peticiones de manera trimestral o cada vez que se requiera, para llevar a cabo informes solicitados.

Se siguen realizando seguimientos mensuales con el fin de mejorar el indicador de respuesta oportuna a peticiones.

El porcentaje de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el **primer trimestre del 2023 es del 92%** y se compara con el porcentaje de cumplimiento de la vigencia del 2022 que fue del **99%**. Esta tendencia permite

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



evidenciar la baja eficiencia en el desarrollo de la gestión en respuesta oportuna a peticiones, por parte de cada una de las dependencias del Ministerio.

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

A continuación, se mostrarán las peticiones que están fuera de términos y dentro de términos desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT- y el trámite y 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 (99%-95%), se encuentran resaltados en color amarillo. Los GIT que se encuentran **por debajo del 95% se consideran críticos**, y se encuentran resaltados en color rojo.

Se destaca la gestión realizada con un **100%** de cumplimiento en respuesta oportuna a peticiones a: OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, GIT COMUNICACIONES, GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE – CCD, GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO, GIT DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION, OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, GIT TICS.

Se identifica que las áreas con menor porcentaje de cumplimiento en respuesta oportuna a peticiones y que requieren activar acciones de mejora son: Despacho de la Ministra, Despacho del Viceministro, GIT Deporte Social Comunitario, GIT Deporte Rendimiento Convencional, GIT Deporte Rendimiento Paralímpico, GIT Infraestructura, GIT Contratación, GIT Gestión Administrativa, Secretaría General. No obstante, las acciones de mejora se van a realizar con todas las áreas que están marcadas con el color rojo porque están por debajo del 95% de cumplimiento.

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades, las cuales se explican a profundidad en el punto 8.1.

Tabla 14. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT- Sin Trámite en línea con un porcentaje de oportunidad del 100%.

DIRECCIÓN/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	No aplica	Total general	% Oportunidad
DESPACHO DEL MINISTRO	67	89	1	157	43%
DESPACHO DEL MINISTRO	41	86	1	128	33%
GIT COMUNICACIONES	18			18	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	8	3		11	73%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	32	14		46	70%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	32	14		46	70%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	169	43	1	213	80%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	14	5		19	74%
GIT ACTIVIDAD FÍSICA	7	4	1	12	67%
GIT DEPORTE ESCOLAR	50	5		55	91%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	38	16		54	70%
GIT RECREACIÓN	9	4		13	69%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS NACIONALES	51	9		60	85%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	744	18		762	98%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	5	10		15	33%
GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	160	4		164	98%
GIT DEPORTE AFICIONADO	530	3		533	99%
GIT DEPORTE PROFESIONAL	49	1		50	98%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	260	25	1	286	91%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	31	10	1	42	76%
GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	6			6	100%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	51	6		57	89%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	24			24	100%
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	55	2		57	96%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	68	6		74	92%
GIT TALENTO Y RESERVA	25	1		26	96%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	119	58		177	67%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	7	12		19	37%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	63	1		64	98%
GIT INFRAESTRUCTURA	49	45		94	52%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	21	8		29	72%
GIT DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	1			1	100%
GIT DE SEGUIMIENTO	3	3		6	50%
GIT PLANEACION Y GESTION		1		1	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	17	4		21	81%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	4		11	64%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	4		11	64%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	23			23	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	23			23	100%
OFICINA JURÍDICA	74	14		88	84%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

OFICINA JURÍDICA	74	14		88	84%
SECRETARÍA GENERAL	1617	167		1784	91%
GIT CONTRATACIÓN	573	114		687	83%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4	14		18	22%
GIT GESTION CONTABLE	2	1		3	67%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	779	2		781	0,99%
GIT TALENTO HUMANO	65	20		85	76%
GIT TESORERÍA	183	7		190	96%
GIT TICS	7			7	100%
SECRETARÍA GENERAL	4	9		13	31%
Total general	3133	440	3	3576	88%
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	2069	0	0	2069	100%
TOTAL GENERAL	5202	440	3	5645	92%

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Resolución 1757 de 2021 y la resolución *RESOLUCION 001709/2022 “Por medio de la cual se modifica la Resolución 001757/2021”*, en el marco del proceso de seguimiento se establecerán mecanismos de control y mejora de la oportunidad y calidad de las respuestas, tanto a nivel general como dirigidos específicamente a las dependencias que presenten resultados por debajo del parámetro de tolerancia con relación a la oportunidad de las respuestas (95%).

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

Como producto del seguimiento al estado de petición, se describen los indicador

2.12.1. 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, copias y expedientes, así como certificaciones, así:

Tabla 15. Informes de solicitudes de acceso a la información.

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	538
Traslados por competencias a otras entidades	0
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	4.11 días
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	3
peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	0

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



*El tiempo promedio se obtiene sumando el total del tiempo de respuesta de todas las peticiones de información que en este caso el total es (2216 días), sobre el número total de radicados que es 538, da como resultado un promedio en días de **4.11 días**.

****La opción para negar la información fue:** *“La información no reposa en la entidad”* para las 3 solicitudes. Cuando la causa es de negación de acceso a la información pública se procede de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

Observación: 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 lunes 25 de abril del 2023 a las 05:00 p.m.

2.12.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.

El Ministerio del Deporte estableció, mediante la Resolución 1757 de 2021 y la Resolución 1709 del 2022, los niveles de atención de las peticiones recibidas, así:

- El **primer nivel** el relativo a la orientación general acerca de la entidad y del Sistema Nacional del Deporte, nivel de atención que estará a cargo del GIT Servicio Integral al Ciudadano. Adicionalmente, se mide el número de solicitudes tramitadas totalmente en línea.
- En un **segundo nivel** de atención, se responden aquellas peticiones generales sobre las que exista un criterio previamente definido por la entidad, y los reclamos y sugerencias que no sean de competencia de otras dependencias, las cuales se resuelven directamente por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.
- En un **tercer nivel** de atención, se responderán aquellas peticiones que requieren un análisis técnico o jurídico para su respuesta, las cuales deberán ser remitidas a la respectiva dependencia, conforme al contenido de la solicitud.

Medir el indicador de peticiones atendidas en los diversos niveles de atención permite a la entidad establecer el volumen de peticiones que a través de su trámite en línea o por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, no generan carga de trabajo adicional a las dependencias, reduciendo además el tiempo promedio de atención.



Tabla 16. Indicadores niveles de atención en la entidad.

ÍTEM	CANTIDAD
Peticiones en el periodo	5645
1er nivel de atención	3576
solicitudes totalmente en línea (automatizados) <i>Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.</i>	2069
<u>canales presenciales, telefónicos y vía chat (ver tabla 3)</u>	699
2do nivel de atención	84
3er nivel de atención	1985
Indicador de niveles de atención 1 y 2	64.84%
Indicador de niveles de atención 3	35.16%

Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención durante el trimestre: 3576 peticiones, desagregadas así: Durante este trimestre, se tramitaron **2069** solicitudes totalmente en línea. **699** 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). **84 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 (**5645**) presentadas a la entidad en el periodo: $((3576+84) / 5645) * 100 = (64.84\%)$.

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 **5645** menos la suma del primer y segundo nivel que es (**3660**) y da como resultado (**1985**) solicitudes.

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

Para el primer trimestre de la vigencia 2022, el GIT Servicio Integral al Ciudadano verificó el **100%** de las peticiones que así lo requerían con corte al 25/05/2023.

Tabla 17. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta)

Seguimiento a respuesta oportuna	Cantidad	%
----------------------------------	----------	---



Verificado con respuesta en GESDOC.	3467	97%
Requiere segunda verificación. No tiene respuesta en GESDOC	109	3%
Sin verificar	0	0
Total verificado	3576	100%

Promedio de número de días de retraso en respuestas a peticiones	38,25
Total de radicados fuera de término a hoy 25-04-2023	442
sumatoria de los días	16910

Total de la sumatoria en días /sobre total de radicados fuera de términos

2.12.4. Oportunidad de mejoramiento continuo en los procesos de las dependencias que conforman la entidad:

En ejercicio de la función de seguimiento al trámite y respuesta oportuna a peticiones asignada al GIT Servicio Integral al Ciudadano, es necesario precisar que es responsabilidad de cada una de las dependencias dar respuesta a las peticiones en los términos establecidos para cada una de ellas de acuerdo con los términos definidos en la Ley 1755 del 2015 o la que la modifique.

Así mismo, es responsabilidad del servidor público o contratista responsable del expediente, generar el documento de respuesta mediante plantilla establecida en el sistema GESDOC, y asegurarse de que al momento de radicar el documento de salida con código 2023EE---, el mismo quede correctamente vinculado al radicado 2023ER---. La omisión en la respuesta oportuna a peticiones, independientemente de su tipología, conlleva los alcances disciplinarios establecidos en la ley.

Cada una de las dependencias debe revisar las oportunidades de mejora que deben implementar al interior de sus procesos, teniendo en cuenta las quejas radicadas por los ciudadanos.



3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

3.1. Estado de avance del indicador: 100%

Este indicador surge del número de GIT o dependencias con caracterización vigente, con relación al número Total de GIT y oficinas responsables de caracterizar a sus grupos de valor, de acuerdo con el procedimiento establecido.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2023 el resultado del indicador es el 100%; resultante de los informes de 2021 que reflejan el cumplimiento de la totalidad de los grupos responsables de caracterizar a los grupos de valor con los que interactuaron durante la vigencia 2021.

Todos los informes se encuentran publicados con sus respectivas infografías en el siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2021>

A su vez, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano ha ejecutado actividades para el desarrollo de los ejercicios de caracterización del año 2022 (los cuales se elaboran en la vigencia 2023), a saber:

Por medio de memorandos dirigidos a cada uno de los coordinadores de los GIT y a los jefes de las oficinas responsables de caracterizar a sus grupos de valor, se informó sobre el inicio del proceso de caracterización y se expusieron consideraciones sobre la importancia que revisten este tipo de informes para la toma de decisiones informadas por parte de las áreas estratégicas del Ministerio.

✓ Cada uno de los grupos responsables de realizar ejercicios de caracterización designaron a uno de los miembros de su equipo de trabajo como líder de su respectivo informe.

✓ El GIT Servicio Integral al Ciudadano se reunió con cada uno de los líderes designados para realizar el ejercicio de caracterización. Se revisaron los informes que los grupos habían presentado en vigencias anteriores, y se presentaron propuestas sobre las variables de segmentación que se tendrán en cuenta durante la presente vigencia.

✓ Se tiene previsto publicar veintinueve (29) informes de caracterización a corte del segundo semestre de 2023.



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

4.1 Indicadores gestión efectiva de la participación ciudadana

Para efectuar la medición en cuanto a la gestión efectiva de la participación ciudadana se tienen los siguientes indicadores contemplados en los instrumentos de planeación institucional así:

En el Plan de acción

Incidencia de las observaciones ciudadanas que mide el porcentaje alcanzado de observaciones que influyen en la gestión del Ministerio para indicar si la participación ciudadana tiene impacto en la toma de decisiones en la entidad. Se espera una incidencia de al menos el 92%

Se calcula tomando el $(N^{\circ} \text{ de observaciones incidentes} / N^{\circ} \text{ de observaciones recibidas}) \times 100$.

Para el primer trimestre de 2023 (enero-marzo) no se registra avance en ejecución de ejercicios de participación, por cuanto la Estrategia de Participación Ciudadana 2023 se encontraba en formulación lo cual estuvo supeditado a que las dependencias contaran con personal suficiente que apoyara esta estructuración. Por lo anterior no se realizó medición de la incidencia de las observaciones ciudadanas.

En el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

En el marco de la ejecución de éste plan se tiene las actividades, con sus respectivos indicadores de seguimiento, relacionadas con “Formular y publicar la estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia del Ministerio del Deporte” y “Desarrollar los ejercicios de participación ciudadana establecidos en la estrategia de Participación Ciudadana de la entidad”.

Para estas dos acciones, como se mencionó anteriormente, se tiene que para el primer trimestre no se reporta avance teniendo en cuenta que la Estrategia de Participación Ciudadana se encontraba en formulación.

Una vez se culmine la formulación y aprobación de la Estrategia para 2023 se iniciará la ejecución formal y el seguimiento con lo cual se irán a realizar los reportes correspondientes.



4.2 Acciones realizadas en el primer trimestre

Durante el Primer trimestre de la vigencia 2023 se han efectuado las siguientes acciones en materia de gestión de la Participación Ciudadana:

4.2.1 Informe de gestión anual de la Participación Ciudadana 2022.

Se elaboró y publicó el Informe anual de Gestión de Participación Ciudadana 2022 incluyendo en él: Reporte de Indicador de cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana 2022; Descripción de las fases del ciclo de gestión que fueron sometidas a participación; Grupos de interés involucrados; Resultados de la incidencia de la participación de los grupos de valor en la toma de decisiones; Tipo de ejercicios de participación; Presupuesto de la entidad invertido en la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana; Mecanismos empleados para promover la participación ciudadana; Aspectos por mejorar para la promoción de la participación ciudadana; Aspectos en los que debe continuarse trabajando para la gestión efectiva de la participación ciudadana; Buenas prácticas en materia de participación ciudadana en la gestión del Ministerio del Deporte; entre otros.

El informe y el reporte consolidado de ejercicios de participación ciudadana 2022 puede ser consultado en <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/informe-anual-gestion-participacion-ciudadana/2022>

4.2.2 Equipo líder de la gestión de la participación ciudadana 2023

Se conformó el equipo líder de la gestión de la participación ciudadana en la entidad para poner en marcha la formulación de la estrategia de participación ciudadana 2023, así como su ejecución y reporte de información.

Para ello se realizó solicitud de delegación de enlaces a todas las dependencias donde se indicó la responsabilidad que irían a asumir en cuanto a que serían quienes harán parte del equipo líder de participación ciudadana del Ministerio.

Este equipo es responsable de formular acciones para promover la participación ciudadana en la entidad y actuar como facilitador metodológico en la implementación del proceso participativo. El enlace de los GIT o dependencias deberá participar en las capacitaciones correspondientes, transmitir a los colaboradores de su dependencia la información recibida, articular las actividades de participación ciudadana de su dependencia a través de la formulación e implementación de las actividades de la Estrategia de Participación Ciudadana, los diferentes ejercicios de participación, control social, consultas ciudadanas y realizar



los reportes correspondientes. Cabe anotar que cada dependencia responsable de ejecutar los ejercicios de participación deberá contar con servidores diferentes al líder, que apoyen la planeación, convocatoria y ejecución de los ejercicios, sin perjuicio del acompañamiento del líder en esas etapas.

4.2.3. Capacitación en materia de participación ciudadana.

Se llevó a cabo el 21 de marzo de 2023 reunión de apertura con el equipo de enlaces donde se dio capacitación en la temática de Participación Ciudadana incluyendo generalidades de la Política además de la presentación del Procedimiento Interno Procedimiento interno SI-PD-013. “Gestión efectiva de la participación ciudadana”.

Adicionalmente, se dieron instrucciones para la Formulación de la Estrategia de Participación Ciudadana 2023.

+ Nuevo + Añadir a una lista Mover a Copiar

MINISTERIO DEL DEPORTE

Procedimiento Gestión de la Participación Ciudadana Efectiva

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SI-PD-013
GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EFECTIVA	VERSIÓN: 2
	FECHA: 28 Agosto 2020

1. OBJETIVO
Definir los lineamientos para la promoción, implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte.

2. ALCANCE
Inicia con la identificación y derivación de las temáticas asociadas a la gestión del Ministerio en todos los ciclos de gestión (Diagnóstico, Planeación, Ejecución, Evaluación y Control) que requieren servicios de participación ciudadana, continúa con el diseño del plan anual de Participación Ciudadana y termina con la evaluación del cumplimiento de los servicios propuestos en el Plan de Participación Ciudadana de cada vigencia.
Este procedimiento es transversal por lo que en su implementación intervienen todas las dependencias y grupos átomos de trabajo de la entidad.

Reunión apertura e inicio de actividades 2023 Caracterización ciudadana - Participación Ciudadana

21 de marzo de 2023 Caduca dentro de 16 días • 15 visualizaciones • Magnolia Andrea Garzon Perdomo • Documentos > Grabaciones

Agregue una descripción para explicar de qué trata este video

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Por otra parte, en el primer trimestre se dio apertura a la actividad de capacitación: “Curso Participación Ciudadana y Control Social” a través de la Escuela Virtual del Deporte. El curso se encuentra permanentemente a disposición tanto de la ciudadanía como de los servidores.

CURSO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

Objetivo:
Propiciar un espacio para que los participantes conozcan, fortalezcan y desarrollen las competencias de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública y control social.

Duración:
20 horas

Modalidad:
Virtual autónoma

Contenido:
1. La participación ciudadana en el marco del Estado Social de Derecho.
2. Participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública.
3. Control social, mecanismos y pasos sobre la gestión del Ministerio del Deporte.

Dirigido a:
Servidores públicos, contratistas del Ministerio del Deporte y grupos de valor de la entidad.

[Inscríbete Aquí](#)

Escuela Virtual del Deporte

4.2.4. Consultas ciudadanas realizadas

Si bien como se ha manifestado anteriormente en el primer trimestre la Estrategia de Participación Ciudadana no se había terminado de formular, sí se realizaron algunos ejercicios participativos asociados a consultas ciudadanas en el ámbito del Diagnóstico participativo y con miras a la elaboración de planes y normatividad.

Las consultas ciudadanas realizadas en el periodo se listan a continuación y las mismas pueden ser consultadas en <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas/2023>

- **Modificación Agenda Regulatoria 2023:** Socializar con la ciudadanía el nuevo proyecto incluido en la agenda regulatoria de la Entidad. 10 De febrero d 2023
- **Consulta Plan de Acción Institucional 2023** Colocar a disposición del sector del deporte y de la ciudadanía para recibir comentarios y/o observaciones la propuesta del Plan de Acción Institucional vigencia 2023.



22 De diciembre de 2022. (Si bien inició en diciembre del 2022 la consulta estuvo abierta hasta enero de 2023)

- **Consulta ciudadana: Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023:** Consulta Ciudadana propuesta en la formulación del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023 del Ministerio del Deporte. 2 de enero De 2023

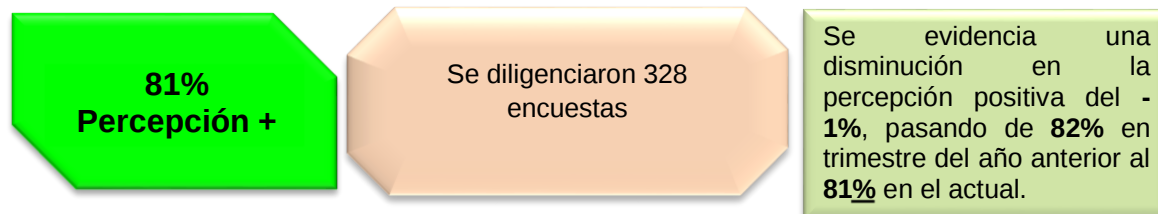
5. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

5.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.

En el periodo reportado no se aplicaron instrumentos de medición de la percepción de eventos, dado que no fueron solicitados por las dependencias, por lo cual no es posible determinar la percepción de calidad positiva para identificar la satisfacción de los ciudadanos.

5.2. Indicador percepción de calidad sobre las respuestas a las peticiones

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



El indicador de percepción positiva y negativa por atributo es la sumatoria de las calificaciones (excelente y bueno) y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas.

A su vez, el indicador de percepción negativa se da de la sumatoria de calificaciones (regular y malo) establecidas por los usuarios para cada uno de los siguientes atributos y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas:

1. El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.
2. La claridad en la respuesta dada a su solicitud.
3. La precisión en la respuesta con relación a su solicitud
4. Facilidad de acceso al canal de atención



El indicador de percepción general positiva es el promedio de las percepciones positivas de cada uno atributos:

Tabla 18 Percepción general sobre las respuestas de las solicitudes

ATRIBUTO	% Percepción positiva			% Percepción negativa			TOTAL
	Excelente	Bueno	%Total	Regular	Malo	%Total	
El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.	49	15	20%	7	11	5%	82
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	43	21	20%	6	12	5%	82
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	46	17	19%	6	13	6%	82
Facilidad de acceso al canal de atención	53	21	23%	2	6	2%	82
Total	191	74	81%	21	42	19%	328
81%			19%				

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Observaciones: Para el primer trimestre de 2023 se observa una disminución en la percepción positiva del **(-1%)**, lo que evidencia la gestión del grupo en seguimiento a la respuesta oportuna y a la calidad en la respuesta.

Aumento considerable en el diligenciamiento de la encuesta con una diferencia de 242, pasando de 86 en la misma vigencia del año anterior a 328 en 2023.

Acciones de mejora: Con el fin de fortalecer la calidad de las respuestas, tanto en términos de integridad como de claridad, así como para fortalecer la profundidad en la respuesta por parte de la entidad se ha venido realizando el seguimiento a la calidad en la respuesta por parte de Servicio Integral al Ciudadano.



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

Durante el primer trimestre del año 2023 la ciudadanía no diligenció las encuestas de percepción de calidad de los canales como el chat, línea conmutador y la atención presencial.

Observaciones: Para el primer trimestre de 2023 se evidencia una nula participación frente al diligenciamiento de la encuesta de percepción de la calidad de la atención por los diversos canales que ofrece el Ministerio.

Acciones de mejora: Motivar a la ciudadanía a través de la página WEB para que califique la atención prestada por los diferentes canales de atención.

5.4. Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana:

Durante el primer trimestre de 2023 diligenciaron la encuesta de percepción de la calidad 9 ciudadanos en general.

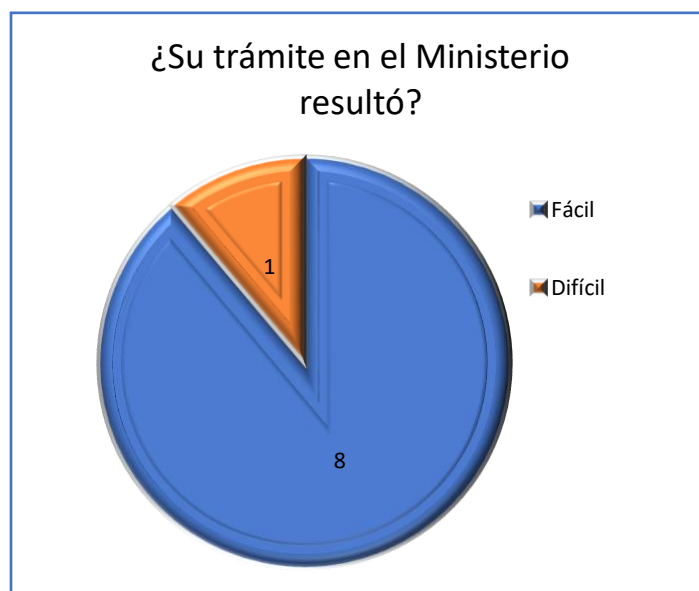
Tabla 19 Encuestas recibidas sobre trámites en el primer trimestre de 2023

Tipo de solicitud	Categoría	#	%
Trámite	Inclusión al Programa Glorias del Deporte	2	22%
	Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	1	11%
	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	6	67%
Total, encuestas diligenciadas		9	100%

Los resultados muestran que de los 9 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, la mayoría (el 67%) corresponde a los trámites de Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales.



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



El 89% de los ciudadanos encuestados mencionan que les fue fácil realizar el trámite, mientras que 11% les fue difícil. 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?

Solo un ciudadano de las 9 encuestas respondió esta pregunta y manifiesta: "Comunicación complicada y demorada"

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

En cuanto al transporte, solo un ciudadano de las 9 encuestas respondió esta pregunta y manifiesta que gastó: Menos de \$10.000

En cuanto a la telefonía e internet, 4 ciudadanos de las 9 encuestas respondieron esta pregunta y manifestaron que gastaron: Menos de \$10.000

Por último, en cuanto a la papelería, 5 ciudadanos de las 9 encuestas respondieron esta pregunta y manifestaron que gastaron: Menos de \$10.000



6. RECOMENDACIONES

6.1. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPAs (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos.

La oficina Asesora de Planeación encargada de trámites y servicios y OPAs, debe tener en cuenta los resultados de las encuestas de medición de percepción de calidad de trámites y servicios para poder realizar acciones de mejora.

6.2. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

De acuerdo con las solicitudes radicadas, realizan las siguientes recomendaciones:

Que el Programa Escuelas Deportivas para Todos, sea revisado para que puedan abarcar todas las poblaciones teniendo en cuenta las más vulnerables y de mayor pobreza.

Que se publique información completa sobre condiciones, modo de evaluación, entidad que va a evaluar las hojas de vida, método de clasificación, entre otros, en la página WEB sobre la convocatoria que está haciendo el Ministerio del Deporte – Banco de hojas de vida- bancohv@mindeporte.gov.co

Que todas las áreas del Ministerio respondan las extensiones telefónicas ya que no se puede acceder a las áreas con facilidad.

6.3. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

En el periodo reportado se recibieron las recomendaciones de los ciudadanos: 1. Más diálogo con las comunidades 2. Mayor capacitación a la ciudadanía para concientizar sobre la importancia de los espacios de participación. 3. Mejorar la divulgación de los eventos.

6.4. 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.



7. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO

Durante el primer trimestre de 2023, en materia de lenguaje claro se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se publica en la Intranet de la entidad los 10 pasos para comunicarse con lenguaje claro.



- Se incentiva la participación en el curso de Lenguaje Claro publicando en intranet todos los pasos a seguir para inscribirse.



8. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

El GIT Servicio Integral al Ciudadano ha desarrollado acciones de fortalecimiento, para una gestión más eficiente que incida en 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:

- Socialización de información en INTRANET a través de la publicación de cápsulas informativas que contienen campañas de divulgación sobre el trámite adecuado de PQRSD

Se publicó pieza gráfica acerca de la importancia de dar respuestas oportunas y de fondo a los ciudadanos 13- 02-2023

Importancia de dar respuestas oportunas y de fondo a los ciudadanos

MINISTERIO DEL DEPORTE

Las respuestas a las peticiones de los ciudadanos deben ser:

- ☒ **DE FONDO:** deben atender directamente a lo solicitado punto por punto, reflejando que la entidad ha realizado un proceso analítico y detallado para la verificación de los hechos, fundar el marco jurídico que regula el tema sobre el cual se está cuestionando, y que hace un análisis y confrontación de la petición, sin importar si la misma es favorable o no a los intereses del peticionario.
- ☒ **CLARAS:** manejar un lenguaje claro, apropiado, sin palabras rebuscadas basándose y fundándose en derecho, explicando y sustentando el porqué de aquella respuesta. Recuerda ponerle en los zapatos de los ciudadanos.
- ☒ **PRECISAS:** la respuesta debe ser puntual, precisa, pertinente y coherente.
- ☒ **OPORTUNAS:** responder siempre dentro de los términos de ley garantizando los derechos de la ciudadanía. Oficiar al ciudadano antes de vencer los términos, si se necesita ampliación para dar respuesta de fondo a su petición de acuerdo con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 del 2015.

Los invitamos a consultar el reglamento interno de trámite de peticiones

aquí

Más información GIT Servicio Integral al Ciudadano,
Alejandra Piscioti Ríos -
Líder de seguimiento a respuesta oportuna a peticiones.

PACTO
POR EL DEPORTE



MINISTERIO DEL DEPORTE

Se publicó pieza gráfica invitando a capacitación sobre el uso del GESDOC
10-03-2022

Este jueves 30 de marzo conoce más sobre GESDOC



Participa en la capacitación liderada por los grupos de trabajo de Servicio Integral al Ciudadano y TIC

30
marzo

Conexión vía Teams
3:00 - 5:00
p.m. p.m.

Se publicó pieza gráfica acerca del manejo de las peticiones anónimas el
10/04/2023



Las peticiones anónimas, siempre y cuando exista justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta.

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

En el evento en que los anónimos carezcan de dirección física o de correo electrónico o se desconozca la información de contacto del destinatario:



El responsable deberá enviar solicitud de publicación de la respuesta del anónimo al correo del webmaster (Línea de la Hoz jedehoz@mindeporte.gov.co) del GIT de Comunicaciones en formato definido para tal fin **GC-FR-002** Solicitud de creación y/o actualización de información, para que se publique aviso con copia íntegra de la respuesta dada a la petición en la página web.

El responsable deberá colgar en la cartelera física de la entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.



En el Sistema de Gestión Documental (GESDOC) se dejará constancia de la publicación del aviso y de la fecha en que por este medio queda surtida la notificación personal.

GIT Servicio Integral al Ciudadano

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



- Se continuó con la labor de seguimiento a la respuesta oportuna de peticiones la cual incluye el análisis de la información estadística reportada por el sistema de Gestión documental segregándola por dependencias y realizando gestiones de seguimiento mensual dirigido a jefes de dependencia y coordinadores con el fin de reiterar la respuesta oportuna. Como evidencia de lo anterior se incluye a continuación tabla con los memorandos remitidos desde el GIT Servicio Integral al Ciudadano.
- Memorandos:

Memorandos de seguimiento mensual a peticiones-2023			
No. Radicado	Dependencia/GIT	Mes	Fecha de radicación
2023IE0002681	SECRETARÍA GENERAL	Abril	18-04-2023 09:48
2023IE0002680	OFICINA JURÍDICA	Abril	18-04-2023 09:47
2023IE0002679	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Abril	18-04-2023 09:46
2023IE0002678	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Abril	18-04-2023 09:46
2023IE0002677	GIT INFRAESTRUCTURA	Abril	18-04-2023 09:44
2023IE0002676	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	Abril	18-04-2023 09:44
2023IE0002675	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	Abril	18-04-2023 09:24
2023IE0002674	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	Abril	18-04-2023 09:23
2023IE0002673	DESPACHO DEL MINISTRO	Abril	18-04-2023 08:59
2023IE0002672	DESPACHO DEL VICEMINISTRO	Abril	18-04-2023 08:55
2023IE0001796	DESPACHO DEL MINISTRO	Marzo	17-03-2023 09:42
2023IE0001795	DESPACHO DEL VICEMINISTRO	Marzo	17-03-2023 09:42
2023IE0001794	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Marzo	17-03-2023 09:41
2023IE0001793	OFICINA JURÍDICA	Marzo	17-03-2023 09:41
2023IE0001792	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Marzo	17-03-2023 09:41
2023IE0001791	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	Marzo	17-03-2023 09:40
2023IE0001790	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Marzo	17-03-2023 09:40
2023IE0001789	SECRETARÍA GENERAL	Marzo	17-03-2023 09:40
2023IE0001788	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	Marzo	17-03-2023 09:35
2023IE0001787	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	Marzo	17-03-2023 09:35
2023IE0000783	DESPACHO DEL VICEMINISTRO	Febrero	14-02-2023 17:08
2023IE0000782	SECRETARÍA GENERAL	Febrero	14-02-2023 17:07
2023IE0000781	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	Febrero	14-02-2023 17:06
2023IE0000780	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Febrero	14-02-2023 17:05
2023IE0000779	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Febrero	14-02-2023 17:04
2023IE0000778	OFICINA JURÍDICA	Febrero	14-02-2023 17:02
2023IE0000777	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	Febrero	14-02-2023 17:01



MINISTERIO DEL DEPORTE

2023IE0000776	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	Febrero	14-02-2023 16:59
2023IE0000775	DESPACHO DEL MINISTRO	Febrero	14-02-2023 16:58
2023IE0000156	OFICINA JURÍDICA	Enero	13-01-2023 17:11
2023IE0000155	SECRETARÍA GENERAL	Enero	13-01-2023 17:10
2023IE0000154	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Enero	13-01-2023 17:09
2023IE0000153	GIT INFRAESTRUCTURA	Enero	13-01-2023 17:08
2023IE0000152	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	Enero	13-01-2023 17:06
2023IE0000151	GIT DEPORTE AFICIONADO	Enero	13-01-2023 17:05
2023IE0000118	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	Enero	12-01-2023 16:29
2023IE0000117	DESPACHO DEL VICEMINISTRO	Enero	12-01-2023 16:28
2023IE0000116	DESPACHO DEL MINISTRO	Enero	12-01-2023 16:25

- Seguimiento trimestral realizado por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, con los líderes asignados por cada Oficina y/o Dependencia dónde se revisan los radicados con y sin respuesta fuera de los términos de ley y se define la base para el informe trimestral del año 2023.
- Seguimiento personalizado progresivo a responsables directos.
- Seguimiento en la 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.

A partir del mes de mayo se realizarán capacitaciones por Direcciones, donde se cita a todos los funcionarios y contratistas.

El GIT Servicio Integral al Ciudadano mantendrá las acciones de promoción de respuesta oportuna descritas, reforzando en aquellas dependencias que en el periodo reportado presentan inoportunidad en los tiempos de respuesta y que fueron descritas en el numeral 2.11. del presente informe.

8.2. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte.

Durante el primer trimestre de 2023, se recibieron 9 denuncias por casos de violencias basadas en género. Estas denuncias se recibieron por los canales habilitados, esto es, por el buzón electrónico nisilencioniviolenia@mindeporte.gov.co un total de 5 denuncias y por el sistema de gestión documental un total de 4 denuncias, esto es, a través de la ventanilla virtual o el buzón contacto@mindeporte.gov.co.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



En el primer trimestre no se activó la línea telefónica 018000114060 como tampoco el chat virtual, y no se realizaron acompañamientos psico-jurídicos como lo establece el protocolo vigente, dado que el equipo del GIT Servicio Integral al Ciudadano no cuenta con los profesionales especializados de apoyo para dicha atención.

A las denuncias recibidas, se les ha realizado la tipificación y valoración para transferirlas por competencia a las autoridades competentes, así como a las dependencias internas del ministerio que conforme a sus funciones pueden desplegar acciones y se ha brindado respuesta a los denunciantes, relatando el trámite desplegado.

Las denuncias recibidas en el trimestre, corresponden a situaciones presentadas en las siguientes regiones: Bogotá D.C. 4 casos, Antioquia 2 casos, Magdalena, Santander y Valle del Cauca, 1 caso cada una respectivamente.

En el 88% de los casos registrados en este trimestre el victimario registrado es del género masculino.

En el 67% de los casos las víctimas son mujeres. En el 55% de los casos se registran como víctimas a menores de edad.

En este trimestre, se manifiesta la necesidad a la entidad de determinar la estrategia de abordaje de los casos, dado que se tiene un total de casos desde 2021 de 88 casos, incluidos los 9 que van en lo corrido de 2023, pero que requieren de un acompañamiento y seguimiento que no se está brindando por la insuficiencia de personal pero además por la falta de definición de la Política Pública en este aspecto, labor que está a cargo del despacho del Viceministerio.

Se espera que en el segundo trimestre, ante las diferentes solicitudes elevadas por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se aborde este tema como prioridad en la entidad, dado que como se registra, se continúan recibiendo casos y es necesario que se determine la ruta a seguir, dado que conforme al protocolo vigente y al manual interno SI-MN-003 no se está brindando a la ciudadanía los servicios que están consignados en tales documentos.

8.3. 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:



MINISTERIO DEL DEPORTE

Enfoque diferencial	Entidad pública
Población NARP (Negros, Afrocolombianos, Raizales y Palenqueros)	Ministerio de Cultura
Comunidad indígena y ROM	Ministerio del Interior- Radicado PQRSD al Ministerio del Interior, solicitando capacitación sobre comunidades afrocolombianas, palenqueras, raizales entre otras. Fecha de radicación de la petición: 10-02-2023 ID Control: 78356 Radicado #: 202313030079402
Discapacidad Visual	Instituto Nacional para Ciegos-INCI, Ministerio de las TIC y enlace de apoyo GIT de Rendimiento Paralímpico del Ministerio del Deporte.
Discapacidad Auditiva	Instituto Nacional para Sordos-INSOR
Discapacidad Física	Ministerio de Salud
Discapacidad Psicosocial	
Discapacidad Múltiple	

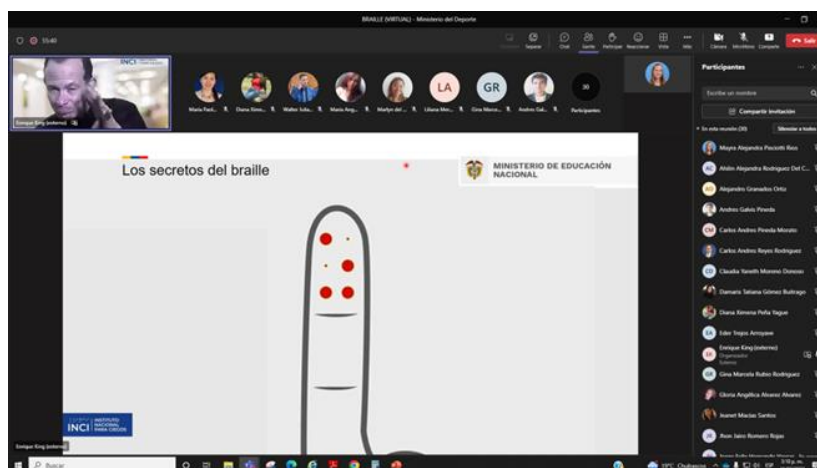
Este acompañamiento tiene como propósito recibir capacitaciones y/o asesorías especializadas con las entidades expertas en temas de discapacidad, grupos étnicos y población NARP.

Para el primer trimestre se inició con la capacitación ofrecida de manera gratuita por el Instituto para Ciegos de Colombia- INCI.

Capacitador: Enrique King

Tema: **Taller de lectura y escritura braille.**

Fecha: jueves 16 de marzo del 2023



Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



8.4. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano no participó durante este primer trimestre en ningún *festival para tejer lo público “Juntemonos”* con el ciudadano, dado que no fue convocado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Informe de gestión GIT Servicio Integral al Ciudadano primer trimestre 2023

Revisó	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / Coordinadora GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Magnolia Andrea Garzón Perdomo / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano/
Elaboró	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano



ANEXO 1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

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

Tabla 20. 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.
OPA (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 21. 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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



	• 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.
OPA – Otro Procedimiento Administrativo.	• Actividades de educación y prevención antidopaje • 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 CUARTO 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 • Caso de Violencia basada en género en el Deporte

¿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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



- número del radicado de la solicitud y el código de seguridad para que el peticionario pueda hacer seguimiento a la respuesta en los términos establecidos en la ley.
3. Con estos datos, el (la) ciudadano (a) podrá hacer seguimiento mediante el portal www.mindeporte.gov.co, ingresando en el menú a la sección *Atención y Servicio a la ciudadanía*. Una vez se despliegue el menú, deberá hacer click en la opción *Ingrese y consulte sus peticiones*. También podrá acceder mediante la opción *Ventanilla única virtual* del menú ubicado en la parte derecha de la página de inicio.
 4. Una vez allí, al hacer click en la opción *Consulte aquí sus peticiones*, se 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 las necesidades del (la) ciudadano(a).