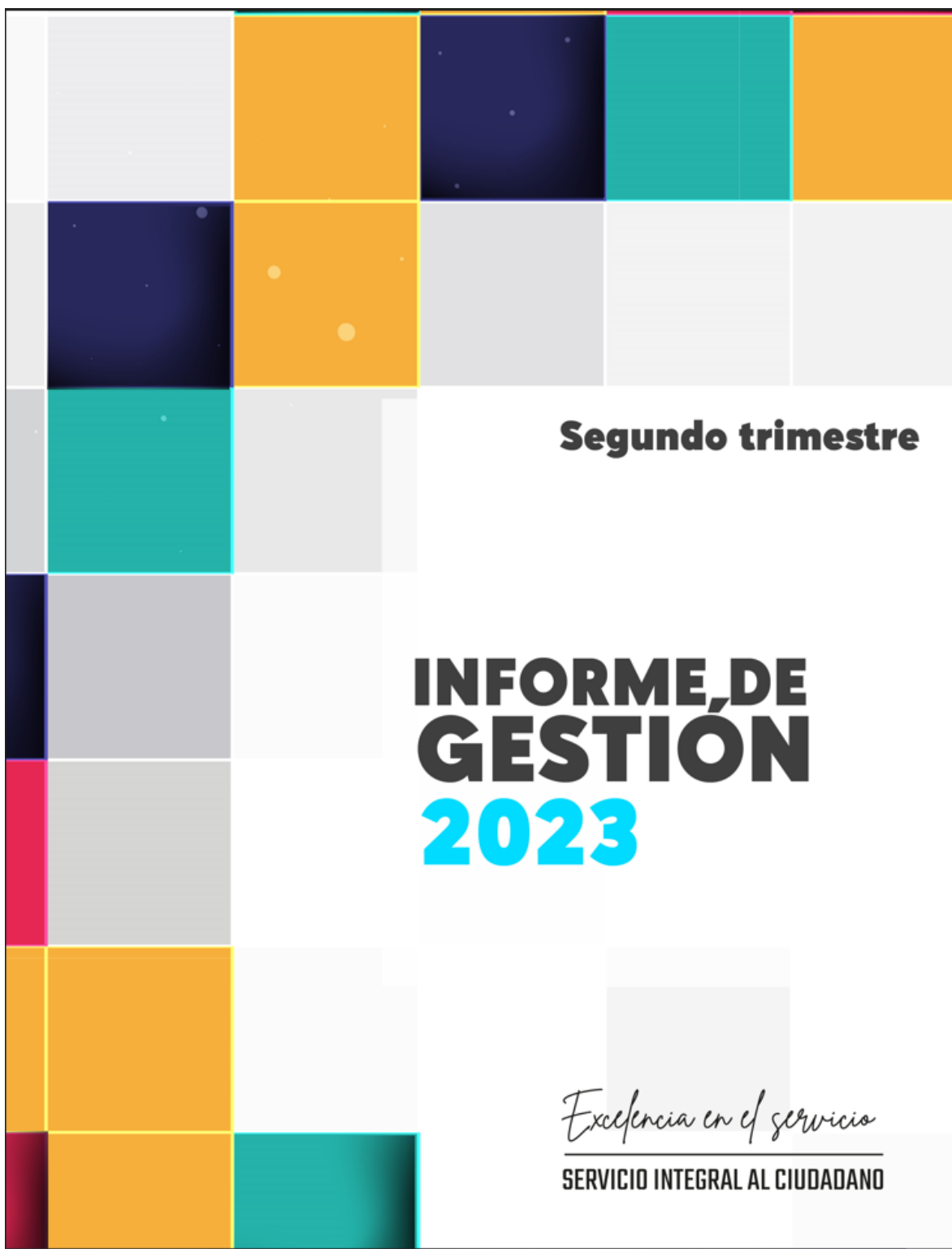




Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. Clasificación de las peticiones	7
3. Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el segundo trimestre 2023.	9
3.1. Observaciones principales sobre el resultado de cada indicador:.....	9
3.1.1. Porcentaje de respuesta oportuna a peticiones:	9
3.1.2. Porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés vigente:	10
3.1.3. Índice de percepción de calidad en el servicio:	11
4. Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.	11
4.1. Distribución de solicitudes por mes según el origen del documento.	12
4.2. Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones.	13
4.3. Consultas de acceso a la información pública, totalmente en línea a través de la página WEB	16
4.4. Indicador de respuesta oportuna a peticiones.....	17
5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO - GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.	19
5.1. Seguimiento a peticiones de información.....	19
Indicadores niveles de atención en la entidad.	20
6. INDICADOR PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES.....	21
6.1. El indicador de percepción positiva y negativa por atributo es la sumatoria	21
6.2. El indicador de percepción general positiva es el promedio de las percepciones.....	22
6.3. Indicador de percepción de calidad de los canales de atención	23
6.4. Resultados de la encuesta de trámites y servicios.....	23
6.4.1. Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana:	23
7. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	26

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

7.1. Estado de avance del indicador: 100%	26
8. Medición de la percepción de la calidad en el servicio	27
8.1 Indicador de percepción de calidad en el servicio	27
9. Gestión efectiva de la participación ciudadana en el ministerio del deporte ...	28
9.1 Indicadores gestión efectiva de la participación ciudadana	29
9.1.1 Plan de acción	29
9.1.2 Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano	29
9.1.2.1 Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de la vigencia	30
9.2 Consultas ciudadanas realizadas	32
10. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO	33
11. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	34
11.1. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.	34
11.2. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte	38
11.3. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el GIT- Grupo Interno de trabajo de Servicio al Ciudadano.	39
11.4. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano	39
12. Recomendaciones	39
12.1. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos	39
12.2. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad	40
12.3. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.	40
12.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	40
13. ¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS? . 40	

Tabla de Ilustraciones

Tabla 1 Canales de atención.....	5
Tabla 2 Clasificación de las peticiones.....	7
Tabla 3 Tipos de petición y sus diferentes categorías.....	7
Tabla 4 Indicadores estratégicos.....	9
Tabla 5 Distribución de solicitudes por mes y el origen del documento	12
Tabla 6 Distribución por tipo de solicitud	13
Tabla 7 Consultas de acceso a la información pública totalmente en línea a través de la página WEB.....	16
Tabla 8 Indicador de respuesta oportuna a peticiones.....	17
Tabla 9 Informes de solicitudes de acceso a la información	19
Tabla 10 Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés	26
Tabla 11 Percepción de la calidad en los eventos evaluados	27
Tabla 12 Tabla Ejecución de la estrategia de participación ciudadana	30
Tabla 13 Tabla Ejercicios de participación ciudadana ejecutados	30
Tabla 14 Ejercicios lenguaje claro.....	33
Tabla 15 Memorandos de seguimiento a peticiones segundo trimestre.....	35
Tabla 16 Capacitaciones sobre reglamento interno de peticiones y uso de GESDOC.....	36
Tabla 17 denuncias presentadas sobre casos de violencia	38

1. INTRODUCCIÓN

El Grupo Interno de Trabajo-GIT- de Servicio Integral al Ciudadano se creó en el entonces Coldeportes, hoy Ministerio del Deporte, a través de la Resolución No. 1355 de 2012, bajo la denominación GIT Atención al Ciudadano y fue actualizado en el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre -COLDEPORTES- mediante la Resolución Interna No. 782 de 2013, *“Por la cual se crean, reorganizan, conforman y asignan funciones a unos Grupos Internos de Trabajo”*. Actualmente, de conformidad con la Resolución No. 2359 de 2019, mediante la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio del Deporte, se denomina GIT Servicio Integral al Ciudadano y tiene como principal objetivo acercar este Ministerio a la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior, y con el interés del Ministerio para el ejercicio efectivo de los derechos de la población colombiana con enfoque diferencial, se han dispuesto, de acuerdo con la Carta de Trato Digno¹ vigente, canales de atención.

http://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2022/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Abril/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_AL_CIUDADANO_2022.pdf

El objetivo principal de estos canales o conjunto de herramientas que el Ministerio del Deporte pone a disposición para comunicarse y relacionarse con la ciudadanía es responder todas las inquietudes de los ciudadanos de forma rápida y efectiva, prestar un servicio con empatía y respeto, asegurar una buena experiencia, fomentar las relaciones y mejorar la credibilidad y la imagen del Ministerio del Deporte.

Tabla 1 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 Notijudiciales@mindeporte.gov.co controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co
	App Ventanilla Única Mindeporte.	Play Store

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 la página web de la entidad y en la cartelera física

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

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

Es importante tener en cuenta que todos los informes de gestión que elabora el Grupo interno de trabajo de Servicio Integral al Ciudadano se pueden revisar en el siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano>

2. Clasificación de las peticiones

A continuación, se relaciona la clasificación de las peticiones con sus categorías, donde se pueden conocer los diferentes trámites, Otros Procedimientos Administrativos-OPA y Consultas de acceso a información pública que ofrece el Ministerio del Deporte a la ciudadanía en general.

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

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

	- 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
Consultas de acceso a información pública	- Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte - Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
Servicios-(OPA)-Otros procedimientos Administrativos	- Actividades de educación y prevención antidopaje - 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. - Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte. - Denuncias por Corrupción.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

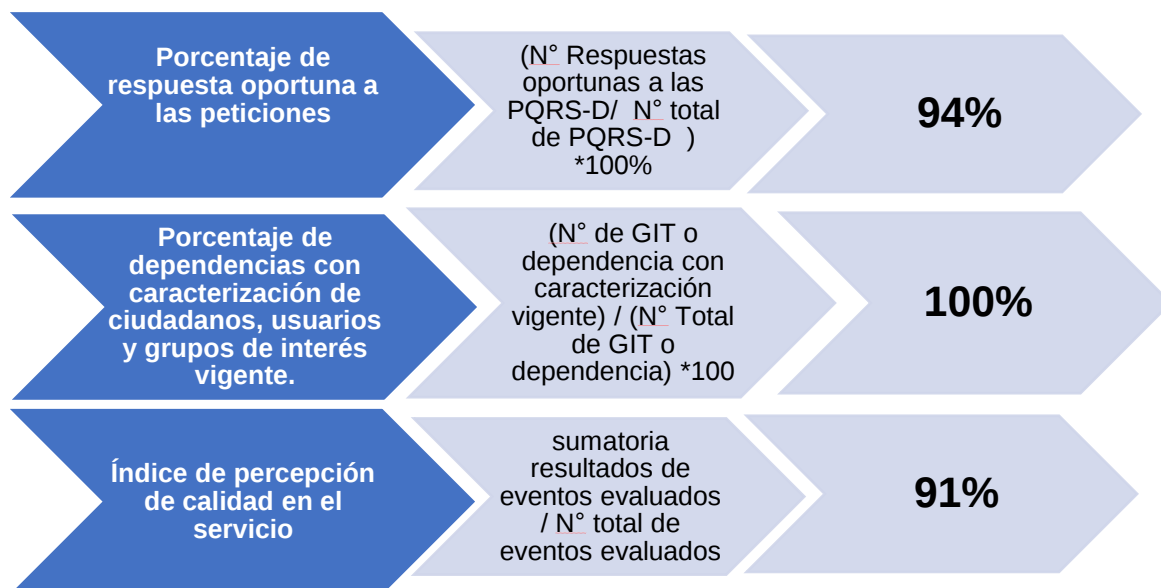
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

3. Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el segundo trimestre 2023.

A manera de resumen se presenta a continuación el resultado de la medición de los indicadores de gestión asociados al proceso de servicio integral al ciudadano para el segundo trimestre de la vigencia 2023.

Tabla 4 Indicadores estratégicos



3.1. Observaciones principales sobre el resultado de cada indicador:

3.1.1. Porcentaje de respuesta oportuna a peticiones:

El porcentaje es del **(94%)** que comparado con el resultado para la vigencia 2022 que fue de un **(98%)** se evidencia una **disminución** de **4** puntos porcentuales.

Esta disminución en la gestión de la entidad está asociada a factores como la insuficiencia de personal de la planta de la entidad y la demora en la contratación de personal de apoyo en las dependencias, el desconocimiento de personal nuevo vinculado de la obligatoriedad de responder oportunamente las peticiones, así como

del reglamento interno de trámite de PQRS, así como la deficiencia en el uso y manejo de las plataformas adoptadas por la entidad para tal fin.

Desde el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se continuarán realizando los seguimientos mensuales a través de memorandos dirigidos a cada una de las dependencias, reuniones con los enlaces para el seguimiento de peticiones, capacitaciones a las dependencias del Ministerio, así como divulgación de información reiterando la importancia de responder las peticiones de manera oportuna, siguiendo todas las indicaciones del procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones código: SI-PD-014 y acatar lo que resuelve las resoluciones No.1757 del 2021 y No. 625 del 2023.

Es importante anotar que en ejercicio de la función de seguimiento al trámite y respuesta oportuna a peticiones el GIT Servicio Integral al Ciudadano realiza las acciones que le corresponden para fortalecer la respuesta oportuna por parte de la entidad. Sin embargo, es responsabilidad de cada una de las dependencias dar cumplimiento a los términos establecidos para cada una de ellas de acuerdo con lo definido en el reglamento interno.

La omisión en la respuesta oportuna a peticiones, independientemente de su tipología, conlleva los alcances disciplinarios establecidos en la ley, por lo que cada una de las dependencias debe implementar las oportunidades de mejora que conlleven a una mejor atención de la ciudadanía, teniendo en cuenta las quejas recibidas por parte de los ciudadanos.

3.1.2. Porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés vigente:

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023, contamos con un indicador de caracterización del **(100%)**, que comparado con el año 2022 se observa que **se mantiene igual**.

Todos los informes desarrollados con relación a la vigencia 2022 de cada uno de los GIT, se encuentran publicados en la página WEB del Ministerio del Deporte en el siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2022>

3.1.3. Índice de percepción de calidad en el servicio:

El indicador de percepción de la calidad en el servicio para el segundo trimestre de la vigencia 2023 es del **(91%)** que, comparado con el resultado del mismo trimestre del año 2022 que fue de **(96%)**, se observa una **disminución** porcentual de **5** puntos.

Es importante anotar que a partir del mes de junio empezaron a solicitar al grupo interno de trabajo de servicio integral al ciudadano las mediciones de percepción de la calidad de los diferentes programas, proyectos, mesas de trabajo, entre otros.

A partir del mes de julio, como resultado de estas mediciones, el GIT de Servicio Integral al ciudadano va a empezar a realizar la presentación a las dependencias de los resultados de los informes de percepción de la calidad de las mediciones realizadas, con el fin de analizar los resultados obtenidos y se implementen las mejoras conforme a la percepción ciudadana.

4. Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.

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 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 05 de julio de 2023.
- 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 abril, mayo y junio, para que informaran el estado de las PQRSD que el sistema arrojaba fuera de términos con o sin respuesta, razón por la que solo hasta el viernes 17 de julio de 2023 a las 07:00 a.m. se genera el reporte final de GESDOC, con el cual se estructura la información contenida en el presente numeral.

Por consiguiente, el presente informe registra el comportamiento de las PQRSD distribuidas en los meses de abril, mayo y junio de la vigencia 2023 comparadas con el segundo trimestre de la vigencia 2022.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

4.1. Distribución de solicitudes por mes según el origen del documento.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023 ingresaron 2760 solicitudes y en comparación con el año 2022, se registra un crecimiento en 23%, dado que para esa vigencia se recibieron 2253 solicitudes.

Tabla 5 Distribución de solicitudes por mes y el origen del documento

Canales de atención	Abril	Mayo	Junio	Total
Correo electrónico	442	319	273	1033
Ventanilla única virtual-Página web	197	250	274	721
Línea Conmutador	139	191	189	519
Ventanilla física de Radicación	101	143	65	309
Chat	28	56	44	128
Atención Presencial	19	10	16	45
gov.co	1	2	2	5
Total general	927	971	863	2761

En esta tabla se observa la distribución de solicitudes que ingresaron en el segundo trimestre por los diferentes canales de atención, donde se observa que en el mes de mayo ingresó el mayor número de solicitudes en el trimestre. Se identifica que el correo electrónico es el canal por el que ingresa el mayor número de solicitudes al mes con 1.033. Comparando este resultado con el informe publicado en la página WEB para el año 2022, donde se presentaron 705 solicitudes por correo electrónico, es de resaltar un porcentaje de **crecimiento para la vigencia 2023 de ese canal del 47%**.

En segundo lugar, se identifica que por el canal de la **Ventanilla única virtual** mediante la que se accede por la página web, se recibieron en este periodo 721 solicitudes, resultado que frente al año 2022 presenta una disminución en su **crecimiento del 4%**, dado que en la vigencia pasada se recibieron 753 solicitudes por ese canal.

La **línea telefónica** para el segundo trimestre de la vigencia 2023 presenta un resultado de 519 solicitudes que comparado con el mismo periodo del año 2022 donde se presentaron 479 solicitudes, da como resultado un **crecimiento del 8%**.

La ventanilla física de radicación para el segundo trimestre de la vigencia 2023 presenta un resultado de 309 solicitudes comparado con el año 2022, donde se presentaron 225, resulta en un crecimiento del 37 %.

El chat para el segundo trimestre de la vigencia 2023 presenta un resultado de 128 solicitudes que comparado con el año 2022 donde se presentaron 74 solicitudes, da como resultado un **crecimiento del 73%**.

La **atención presencial** para el segundo trimestre de la vigencia 2023 presenta un resultado de 45 solicitudes que comparado con el año 2022 donde se presentaron 7 solicitudes, da como resultado un **crecimiento del 543%**.

Por último, se cuenta con el portal “gov.co”, el cual registra que para el segundo trimestre de para la vigencia 2023 presenta un resultado de 5 solicitudes que comparado con el año 2022 donde se presentaron 9 solicitudes, da como resultado una **disminución del (-44%)**.

4.2. Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones.

En la siguiente tabla se presenta el número de solicitudes recibidas en el periodo, clasificadas por las diferentes categorías.

Tabla 6 Distribución por tipo de solicitud

Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Consultas de acceso a información pública	9	3		12
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	1	1		2
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	8	2		10
Denuncias	23	18	15	55
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	2	5	2	9
Denuncias en general	14	11	12	36
Denuncias por Corrupción	7	2	1	10
Derecho de Petición	681	786	685	2157
Consulta	64	122	96	282
Consulta de datos personales			1	1
Corrección, actualización o supresión de datos personales	2	2		4
Petición	410	486	354	1250
Petición de congresista	24	34	25	83
Petición de Información, copias y/o expedientes	154	104	182	440
Petición gubernamental	7	12	6	25

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Queja	17	24	18	59
Reclamo	3	2	1	6
Felicitación		1	4	5
Reporte posible conflicto de interés			1	1
Sugerencia y/o recomendación			1	1
Servicios- OPA- Otro Procedimiento Administrativo	2			2
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	2			2
Solicitud de Certificación	102	83	80	265
Certificación de contrato	68	55	48	171
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	27	14	21	62
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)		1		1
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	2	6	3	11
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)		2	2	4
Otras certificaciones	5	5	6	16
Trámites	109	77	77	263
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	2		9	11
Inclusión al Programa Glorias del Deporte		1		1
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	2	2	1	5
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	12	23	29	64
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones			1	1
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales		1		1
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	3	12	3	18
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	6	6	3	15
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	1			1
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	74	29	22	134
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	10	6	2	18
Total general	927	971	863	2761

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Se analiza de la tabla anterior que el derecho de petición es la categoría que registra el mayor número de radicados para este periodo de la vigencia 2023 con 2.157 peticiones y para el año 2022 se observan 1.526 peticiones, con un porcentaje de crecimiento del 41 %.

El derecho de petición con mayor registro en el periodo es la *petición general* con 1250 radicados, seguido de la *petición de Información, copias y/o expedientes* con 440 radicados y la *consulta* con 282 radicados.

Las denuncias para la vigencia 2023 presentan un total de 55 solicitudes que frente a 57 denuncias presentadas en el año 2022 refleja una **disminución del (-4%) en su crecimiento**.

Las denuncias más presentadas son las *denuncias de índole general* con un total de 36 radicados, seguidas por las *Denuncias por Corrupción* con 10 radicados.

Los trámites para este periodo de la vigencia 2023 presentan un total de 268 solicitudes que frente a 380 solicitados en el año 2022 refleja una **disminución del (-29%) en su crecimiento**.

El trámite más solicitado a través de la Ventanilla única virtual accediendo por la página web es la *Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales* con 128 radicados, seguido de la *Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas* con 64 radicados.

Se aclara que las consultas de acceso a información pública para la vigencia 2022 recibían el nombre de trámites y servicios parcialmente en línea.

Las **solicitudes de certificación** para este periodo de la vigencia 2023 presentan un total de 265, que frente a 273 solicitudes presentadas en el año 2022 refleja una **disminución del (-3%) en su crecimiento**.

El certificado más solicitado es *certificación de contrato* con 171 radicados, seguido por el *certificado de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)* con 62 radicados.

Las **solicitudes de servicios** para este periodo de la vigencia 2023 presentan un total de 2, que frente a 17 solicitudes presentadas en el año 2022 refleja una **disminución del (-88%) en su crecimiento** para este trimestre.

El único servicio OPA- Otro procedimiento Administrativo solicitado en este trimestre a través de la página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones es la capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte con 2 radicados.

4.3. Consultas de acceso a la información pública, totalmente en línea a través de la página WEB

Las *Consultas de acceso a la información pública totalmente en línea*, en vigencias anteriores 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 radicadas a través de GESDOC.

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 y glorias del deporte.

En la siguiente tabla se muestra la información de las consultas de acceso a la información en línea, recibidas en este periodo.

Tabla 7 Consultas de acceso a la información pública totalmente en línea a través de la página WEB.

Consultas de acceso a la información pública totalmente en línea a través de la página WEB					
Tipos	Abril	Mayo	Junio	Total	%
CERTIFICADO ATLETA EXCELENCIA Y GLORIA DEL DEPORTE	35	32	19	86	2%
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	568	945	1861	3374	98%
Total	603	977	1880	3460	100%

Para este segundo trimestre se observa que la consulta con mayor número de registro corresponde al certificado de existencia y representación legal.

4.4. Indicador de respuesta oportuna a peticiones.

A continuación, se compara el comportamiento de las peticiones distribuidas a cada dependencia del Ministerio del Deporte con sus respectivos grupos internos de trabajo-GIT- en el segundo trimestre de la vigencia 2023.

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. 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 destacan en la matriz en **color verde**, por cumplir con el postulado de excelencia en el servicio. Los GIT en el rango sobresaliente (99 % - 95 %), se resaltan en color amarillo. Los GIT, por debajo del 95 %, se consideran críticos, y se encuentran resaltados en color rojo.

Tabla 8 Indicador de respuesta oportuna a peticiones

Dirección/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total	%
DESPACHO DEL MINISTRO	96	58	154	62%
DESPACHO DEL MINISTRO	58	57	115	50%
GIT COMUNICACIONES	14		14	100%
GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	24	1	25	96%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	40	19	59	68%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	40	19	59	68%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	157	27	184	85%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	29	3	32	91%
GIT ACTIVIDAD FÍSICA	6	4	10	60%
GIT DEPORTE ESCOLAR	64	15	79	81%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	33	5	38	87%
GIT RECREACIÓN	12		12	100%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS NACIONALES	13		13	100%
DIRECCIÓN DE IVC	545	13	558	98%
DIRECCIÓN DE IVC	14		14	100%
GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	110	10	120	92%
GIT DEPORTE AFICIONADO	377	3	380	99%
GIT DEPORTE PROFESIONAL	44		44	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Dirección/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total	%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	286	31	317	90%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	83	13	96	86%
GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	10		10	100%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	49	14	63	78%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	7	2	9	78%
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	46	1	47	98%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	65	1	66	98%
GIT TALENTO Y RESERVA	26		26	100%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS	105	39	144	73%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS	4	2	6	67%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	47		47	100%
GIT INFRAESTRUCTURA	54	37	91	59%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8		8	100%
GIT DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	1		1	100%
GIT DE SEGUIMIENTO	4		4	100%
GIT PLANEACION Y GESTION	1		1	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2		2	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	8		8	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	8		8	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	16	0	16	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	16	0	16	100%
OFICINA JURÍDICA	68	7	75	91%
OFICINA JURÍDICA	68	7	75	91%
SECRETARÍA GENERAL	1073	165	1238	87%
GIT CONTRATACIÓN	132	122	254	52%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	19	3	22	86%
GIT GESTION CONTABLE	8		8	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	765	1	766	99,9%
GIT TALENTO HUMANO	37	27	64	58%
GIT TESORERÍA	99	1	100	99%
GIT TICS	10	1	11	91%
SECRETARÍA GENERAL	3	10	13	23%
Total	2400	361	2761	87%
Consultas de acceso a la información pública totalmente en línea a través de la página WEB	3460	0	3460	100%
TOTAL GENERAL	5860	361	6221	94%

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Se observa en la tabla anterior, que el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones es del **(94%)** y que comparado con el resultado para la vigencia 2022 que fue de un **(98%)** se evidencia una **disminución** de **4** puntos porcentuales.

Los GIT y oficinas que alcanzaron el 100% en respuesta oportuna a peticiones fueron: GIT Comunicaciones, GIT Recreación, Programa Juegos Intercolegiados Nacionales, Dirección de IVC, GIT Deporte Profesional, GIT Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte – CCD GIT Talento y Reserva, GIT Centro de Alto Rendimiento, GIT de Gestión Del Conocimiento e Innovación, GIT Planeación Y Gestión, Oficina Asesora De Planeación, Oficina De Control Interno, Oficina De Control Interno Disciplinario, GIT Gestión Contable.

Al respecto, el GIT Servicio Integral al Ciudadano intensificará el seguimiento en las áreas que tienen un porcentaje inferior al 100% a través de reuniones con el enlace de seguimiento para lograr la mejora en su gestión.

5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO - GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.

5.1. 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 9 Informes de solicitudes de acceso a la información

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	977
Traslados por competencias a otras entidades	22
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	2,90 días
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	0
peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	23

*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 (1279 días), sobre el número total de radicados que es 440, da como resultado un promedio en días de **2,90 días**.

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 17 de julio de 2023.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Indicadores niveles de atención en la entidad.

El Ministerio del Deporte estableció, mediante la Resolución 1757 de 2021 modificada mediante la Resolución 625 de 2023, 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. Además, este nivel incluye lo relacionado con el número de solicitudes tramitadas en línea.
- En un segundo nivel de atención, se responden las peticiones sobre las que exista un criterio definido por la entidad, y los reclamos y sugerencias no de competencia de otras dependencias, que se resuelven directamente por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.
- En un tercer nivel de atención, se responderán las peticiones que requieren un análisis técnico o jurídico para su respuesta, que deberán remitirse a la respectiva dependencia, según el 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.

Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención durante el trimestre: 4.152 peticiones, desagregadas así: Durante este trimestre, se tramitaron **3460** solicitudes totalmente en línea. **692** 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): **79 peticiones**.

Indicador de niveles de atención 1 y 2: 68%. Este indicador se obtiene de calcular el porcentaje de las peticiones tramitadas en el primer y segundo nivel de atención, sobre el total de peticiones. Fórmula: **$((4152+79) / 6221) * 100 = 68\%$** .

Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención: 1990 peticiones.

Indicador: 32%. Este resultado es de la diferencia entre el total de peticiones, que es 6221, respecto al total de peticiones del primer y segundo nivel, que es 4231, lo

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

cual arroja como resultado 1990 solicitudes. Este último valor, respecto al valor total expresado en porcentaje, da como resultado el indicador expresado.

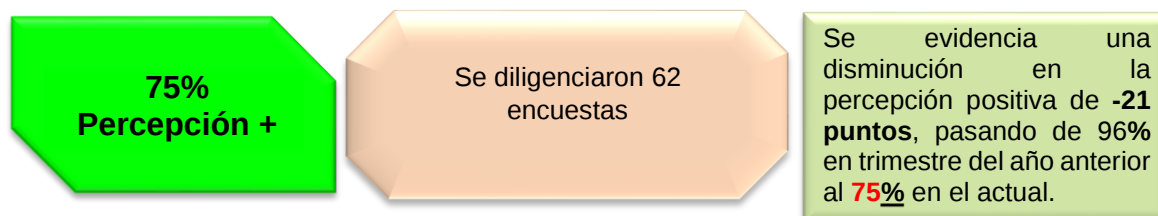
Indicadores niveles de atención en la entidad

ÍTEM	CANTIDAD
Peticiones en el periodo	6221
1er nivel de atención	4231
solicitudes totalmente en línea (automatizados) Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.	3460
canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 3)	692
2do nivel de atención	79
3er nivel de atención	1990
Indicador de niveles de atención 1 y 2*	68.02%
Indicador de niveles de atención 3	31.98%

Indicador de niveles de atención 1 y 2: resulta del porcentaje de las peticiones tramitadas en el primer y segundo nivel de atención, sobre el total de peticiones presentadas a la entidad en el periodo.

6. 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:



6.1. 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.

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

3. La precisión en la respuesta con relación a su solicitud
4. Facilidad de acceso al canal de atención

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

Percepción general sobre las respuestas de las solicitudes.

El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	Total	%	La claridad en la respuesta dada a su solicitud	Total	%
Bueno	11	18%	Bueno	11	18%
Excelente	36	58%	Excelente	33	53%
Malo	12	19%	Malo	13	21%
Regular	3	5%	Regular	5	8%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	Total	%	Facilidad de acceso al canal de atención	Total	%
Bueno	15	24%	Bueno	17	27%
Excelente	31	50%	Excelente	32	52%
Malo	14	23%	Malo	8	13%
Regular	2	3%	Regular	5	8%

ATRIBUTO	% Percepción positiva	% Percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.	76%	24%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	71%	29%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	74%	26%
Facilidad de acceso al canal de atención	79%	21%
Percepción General	75%	25%

Observaciones: Para el segundo trimestre de 2023 se observa una disminución en la percepción positiva del (75%), lo que evidencia que es necesario reforzar la gestión del grupo siguiendo la respuesta oportuna y sensibilizar a los colaboradores del Ministerio sobre la importancia de respuestas de fondo y con calidad a los ciudadanos.

Disminución considerable en el diligenciamiento de la encuesta, ya que del total de 2761 radicados, solo respondieron 62 encuestas.

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.

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

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

Observaciones: Para el segundo 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.

6.4. Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

6.4.1. Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana:

Durante el segundo trimestre de 2023 diligenciaron la encuesta de percepción de la calidad 16 ciudadanos en general.

Su trámite en el ministerio le resultó	Fácil	%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	5	31%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	1	6%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	10	63%
Total general	16	100%

Los resultados muestran que de los 16 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, la mayoría (el 63%) 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:

La información sobre los requisitos, momentos para realizar su trámite/Servicio fue	Fácil	%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	5	31%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	1	6%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	10	63%
Total general	16	100%

Considera que alguno de los requisitos solicitados para su trámite es innecesario	Fácil	%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	5	31%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	1	6%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	10	63%
Total general	16	100%

El 100% de los ciudadanos encuestados mencionan que les fue fácil realizar el trámite.

6.4.2. Encuestas a los ciudadanos por los costos asumidos durante la solicitud de su trámite, OPA, Consultas de información pública o certificaciones realizada ante el Ministerio, a lo que respondieron así:

En cuanto al transporte, 12 ciudadanos respondieron que no incurrió en ningún gasto, 3 ciudadanos informaron que gastaron menos de veinte mil pesos \$20.000 pesos y un ciudadano informó que gastó más de veinte mil pesos \$20.000.

Gastos en Transporte	Entre \$10.000 y \$20.000	Mas de \$20.000	Ninguno	Total general
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas			5	5
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones			1	1
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	3	1	6	10
Total general	3	1	12	16

En cuanto a la telefonía e internet, 10 ciudadanos respondieron que no incurrieron en gastos, un ciudadano informa que gastó más de veinte mil pesos \$20.000 y 5 ciudadanos, informan que gastaron menos de diez mil pesos \$10.000.

Telefonía e Internet	Mas de \$20.000	Menos de \$10.000	Ninguno	Total general
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas		2	3	5
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones			1	1
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	1	3	6	10
Total general	1	5	10	16

Por último, en cuanto a la papelería, 12 ciudadanos respondieron que no incurrieron en gastos y 4 ciudadanos informan que gastaron más de veinte mil pesos \$20.000.

Papelería	Mas de \$20.00	Ninguno	Total general
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas		5	5
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones		1	1
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	4	6	10
Total general	4	12	16

7. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

7.1. 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 segundo trimestre de la vigencia 2023 el resultado del indicador es el 100%; resultante del cumplimiento de la totalidad de los grupos responsables de caracterizar a los grupos de valor con los que interactuaron durante la vigencia 2022.

Todos los informes se encuentran publicados en el siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2022>

En total se llevaron a cabo 28 informes de los cuales el informe de planeación contiene la caracterización de los tres GIT-Grupos Internos de trabajo que son: el GIT de planeación y gestión, GIT de seguimiento y el GIT de Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Tabla 10 Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2022

GIT Centro de Alto Rendimiento	GIT Juegos y Eventos	Despacho del viceministerio
	GIT Infraestructura	GIT Deporte Escolar - Intercolegiados
GIT Servicio Integral al Ciudadano	GIT Actuaciones Administrativas	GIT Deporte Aficionado
		GIT Comunicaciones
Oficina de Control Interno Disciplinario	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora de Planeación
GIT TICS	GIT Tesorería	GIT Talento y Reserva
GIT Talento Humano	GIT Rendimiento Paralímpico	GIT Rendimiento Convencional
GIT Recreación	GIT Organización Nacional Antidopaje	GIT Gestión Presupuestal
		GIT Gestión Contable
GIT Desarrollo Psicosocial	GIT Deporte Social Comunitario	GIT Deporte Profesional
		GIT Contratación
GIT Centro de Ciencias del Deporte	GIT Actividad Física	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

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

8.1 Indicador de percepción de calidad en el servicio

En el segundo trimestre del 2023 se recibieron (6) solicitudes de medición de percepción de la calidad en el servicio, realizadas según lo definido en el procedimiento de medición de la calidad en trámites, servicios y productos. (3) ejercicios se encuentran aún en ejecución, (2) se encuentran en proceso de publicación de informes en la página web y (1) ya cuenta con la socialización interna con el área y publicado en página web.

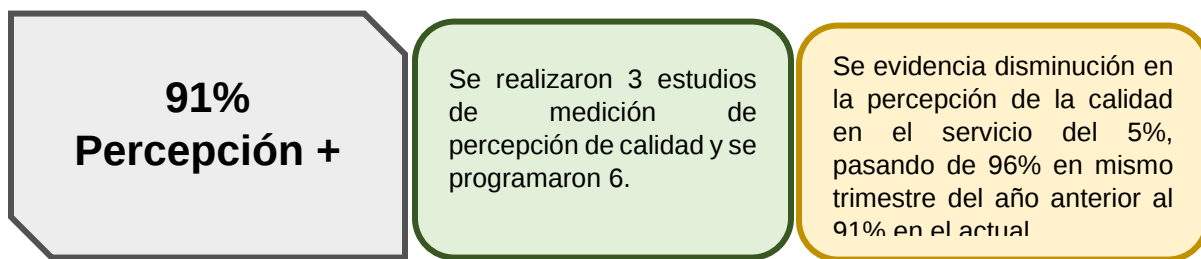


Tabla 11 Percepción de la calidad en los eventos evaluados

#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
1	IPC Juegos Parapanamericanos 2023	GIT Juegos y eventos	Bogotá D.C	Junio	Publicado	84%
2	IPC Servicio Comunicaciones 1er semestre 2023	GIT Comunicaciones	Virtual	Junio	Ejecución	
3	IPC Servicio TIC'S primer Semestre 2023	GIT Tics	Virtual	Junio	Ejecución	
4	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios (Buenaventura)	GIT Recreación	Virtual	Junio	En proceso de publicación	96%

5	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios (Istmina)	GIT Recreación	presencial	Junio	En proceso de publicación	93%
6	IPC Taller Colaborativo: Construcción de Política Pública Mindeporte	Viceministerio	Bogotá D.C	Junio	Ejecución	

Una vez finalicen y se evalúen los eventos, se encontrarán publicados en el portal web en la sección Atención y Servicio a la Ciudadanía en la pestaña [Medición de percepción de calidad en el servicio](#).

9. Gestión efectiva de la participación ciudadana en el ministerio del deporte

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023 se han efectuado las siguientes acciones en materia de participación ciudadana:

1. La estrategia de Participación Ciudadana se sometió a aprobación del Comité de Gestión y Desempeño.
2. Acompañamiento y seguimiento en el cumplimiento de los ejercicios de participación ciudadana comprendidos en la Estrategia de Participación Ciudadana 2023 de manera conjunta con las dependencias de la Entidad. Los resultados de los ejercicios de participación ciudadana pueden ser consultados en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/resultados-ejercicios-participacion-ciudadana>
3. Se realizó la actualización del Menú participa y de los diferentes formularios y documentos para que la ciudadanía cuente con información actualizada y verás de los procesos del Ministerio del Deporte en materia de participación. El menú participa puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/participa>
4. Se informó al equipo líder la importancia de los procesos de control social y participación ciudadana en la entidad y se actualizó la pestaña de convocatoria a control social para que los ciudadanos puedan realizar veedurías frente a diferentes proyectos, actividades y contratos con los que cuenta el Ministerio del Deporte. La convocatoria a control social puede ser consultada en el portal web a través del

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/participa/control-social/convocatoria-control-social>

5. En cuanto al curso de participación ciudadana y control social de la Escuela Virtual del Deporte, se contabilizaron al final del segundo trimestre de este año 272 estudiantes inscritos entre servidores y ciudadanía. Las inscripciones aún están abiertas y se pueden realizar dando clic en el siguiente enlace: <https://aula.mindeporte.gov.co/>

9.1 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:

9.1.1 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° de observaciones incidentes / N° de observaciones recibidas) x100.

Para el segundo trimestre de 2023 (abril-junio) se registra un avance en ejecución de ejercicios de participación del 19% y la medición de la incidencia de las observaciones ciudadanas se encuentra en un 70%.

9.1.2 Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

En el marco de la ejecución de este 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 antes, se debe reportar un avance del 19 % considerando que la Estrategia de Participación Ciudadana aún está en período de aprobación. Una vez se culmine la aprobación de la Estrategia para 2023 se iniciará la ejecución formal. sin embargo, ya se cuenta con ejercicios participativos a los cuales se les ha realizado el seguimiento respectivo.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

9.1.2.1 Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de la vigencia

Formula indicador:

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

2. Avance segundo trimestre: 15%

3. Avance acumulado: 19%

4. Descripción del avance:

De los ejercicios de participación programados en la estrategia de participación ciudadana 2023, versión aun por ser aprobada, se ha ejecutado en el segundo trimestre un total de (6) ejercicios programados, (2) de ellos se encuentran al 50% de ejecución y (4) de ellos se desarrollaron en su totalidad dando como resultado un 100%. Lo que corresponde a un avance de ejecución de la estrategia de participación para el segundo trimestre del 15%. y un acumulado total del 19%.

Tabla 12 Tabla Ejecución de la estrategia de participación ciudadana

	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios programados para el trimestre	No. Total, de ejercicios ejecutados en el trimestre	No. Total, de ejercicios programados en la estrategia 2023
1 TRIMESTRE	7%	2	2	27
2 TRIMESTRE	7%	4	2	27
3 TRIMESTRE	0%			27
4 TRIMESTRE	0%			27
TOTAL ACUMULADO	15%		4	27

Los ejercicios de participación ciudadana que se encuentran en estado de ejecución a corte de segundo trimestre son:

Tabla 13 Tabla Ejercicios de participación ciudadana ejecutados

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable	Avance cuantitativo
8	I.V.C en el territorio, un pacto por el deporte.	Actividad de educación, prevención y asesoramiento de temas legales, contables y financieros de cada organismo deportivo que lo requiera / Regularización de Organismos Deportivos y Socialización de formatos únicos para facilitar los trámites liderados por la Dirección de IVC. En la socialización de los formatos se reserva un espacio para la retroalimentación y escuchar las propuestas y comentarios de los asistentes.	Capacitación	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	50%
20	Consulta ciudadana: Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023	Poner a disposición de la ciudadanía el proyecto de Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, con el fin de obtener sus comentarios y sugerencias.	Foro	Oficina Asesora de Planeación	100%
21	Consulta ciudadana para priorización de temas a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas a realizarse en vigencia 2023	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la priorización de temas a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas del periodo 2023	Foro	Oficina Asesora de Planeación	100%
24	Participación Ciudadana para la formulación del Plan	Colocar a disposición del sector del deporte y de la ciudadanía	Foro	Oficina Asesora de Planeación	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable	Avance cuantitativo
	de Acción Institucional 2023	para recibir comentarios y/o observaciones la propuesta del Plan de Acción Institucional vigencia 2023.			
25	Consulta pública del proyecto de la Agenda regulatoria Ministerio del Deporte y de las modificaciones que se presenten.	Socializar con la ciudadanía el proyecto definitivo de la agenda regulatoria de la Entidad y de las modificaciones que se presenten.	Consulta	Oficina Asesora Jurídica	50%
26	Consulta ciudadana a la estrategia de Participación Ciudadana 2023	Dar a conocer la estrategia de Participación Ciudadana 2023 a la ciudadanía en general para que realice sus aportes y observaciones a los ejercicios planteados a realizar dentro de la vigencia, esto como ejercicio previo a la aprobación de la estrategia por parte de la entidad	Foro	Servicio Integral al Ciudadano	100%

9.2 Consultas ciudadanas realizadas

Como se ha manifestado anteriormente, en el segundo trimestre la Estrategia de Participación Ciudadana no sea termino de aprobar. Sin embargo, sí se realizaron ejercicios participativos asociados a consultas ciudadanas en el ámbito del Diagnóstico y formulación participativa y para elaborar planes y normatividad.

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

- **Consulta Ciudadana Aportes a la Estrategia de Participación Ciudadana 2023:** Poner a disposición de la ciudadanía el proyecto de Estrategia de

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Participación Ciudadana 2023, con el fin de obtener sus comentarios y sugerencias.

- **Consulta Ciudadana Priorización de Temas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2022-2023:** Generar un mecanismo que promueva la participación ciudadana para planear y definir los temas que los grupos de valor desean presentar y ampliar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

10. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO

Durante el trimestre se trabajaron los siguientes documentos:

Tabla 14 Ejercicios lenguaje claro.

Lenguaje Claro		
Formatos	1	Se inició la actualización del formato: Lista de chequeo para identificar si lo descrito en la queja puede constituir conducta de presunto acoso laboral.
Procedimiento	1	Se está trabajando en la actualización del procedimiento del Comité de Convivencia Laboral
Documentos	1	Se inició en la actualización de la Carta del Trato Digno
Piezas Informativas	5	Se trabajo el lenguaje claro en las cinco piezas publicadas por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano sobre oportunidad en la respuesta a peticiones y respuesta a documentos anónimos.
Formatos	1	Se realizó la actualización del formato: Reporte consolidado de la ejecución de la estrategia de participación ciudadana-CODIGO: SI-FR-033

11. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

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

- a. Fortalecimiento de la función de seguimiento del GIT SIC, que incluye:
 - Socialización de información en INTRANET a través de la publicación de cápsulas informativas que contienen campañas de divulgación sobre el trámite adecuado de PQRS

Se publicó pieza gráfica nuevamente, acerca del trámite que se debe realizar con las peticiones anónimas.

Las piezas se hicieron en lenguaje claro y se buscan publicar los temas relevantes sobre el seguimiento a respuesta oportuna a peticiones para que los colaboradores del Ministerio presenten los pasos a seguir de manera eficiente y oportuna.

MINISTERIO DEL DEPORTE

Peticiones anónimas

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:

1. El responsable deberá enviar solicitud de publicación de la respuesta del anónimo, al correo del webmaster (Jesús de la Hoz jedelahoz@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.
2. 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 PBX (601) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

- Se continuó con la labor de seguimiento a la respuesta oportuna de peticiones la cual incluye 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.

Tabla 15 Memorandos de seguimiento a peticiones segundo trimestre

No. Radicado	Dependencia/GIT	Mes	Fecha de radicación
2023IE0006541	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	Junio	14-07-2023 17:13
2023IE0006540	OFICINA JURÍDICA	Junio	14-07-2023 17:13
2023IE0006539	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Junio	14-07-2023 17:12
2023IE0006538	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Junio	14-07-2023 17:12
2023IE0006537	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Junio	14-07-2023 17:11
2023IE0006536	SECRETARÍA GENERAL	Junio	14-07-2023 17:11
2023IE0006535	DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	Junio	14-07-2023 17:10
2023IE0006534	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	Junio	14-07-2023 17:10
2023IE0006533	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	Junio	14-07-2023 17:10
2023IE0006532	DESPACHO DEL VICEMINISTRO	Junio	14-07-2023 17:09
2023IE0006516	DESPACHO DEL VICEMINISTRO	Junio	14-07-2023 14:31
2023IE0006515	DESPACHO DEL MINISTRO	Junio	14-07-2023 14:29
2023IE0003514	SECRETARÍA GENERAL	Mayo	5/05/2023 16:56
2023IE0003494	GIT INFRAESTRUCTURA	Mayo	5/05/2023 14:53
2023IE0003493	DESPACHO DEL MINISTRO	Mayo	5/05/2023 14:51
2023IE0003492	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	Mayo	5/05/2023 14:51
2023IE0002681	SECRETARÍA GENERAL	Abril	18/04/2023 9:48
2023IE0002680	OFICINA JURÍDICA	Abril	18/04/2023 9:47
2023IE0002679	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Abril	18/04/2023 9:46

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

No. Radicado	Dependencia/GIT	Mes	Fecha de radicación
2023IE0002678	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Abril	18/04/2023 9:46
2023IE0002677	GIT INFRAESTRUCTURA	Abril	18/04/2023 9:44
2023IE0002676	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	Abril	18/04/2023 9:44
2023IE0002675	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	Abril	18/04/2023 9:24
2023IE0002674	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	Abril	18/04/2023 9:23
2023IE0002673	DESPACHO DEL MINISTRO	Abril	18/04/2023 8:59
2023IE0002672	DESPACHO DEL VICEMINISTRO	Abril	18/04/2023 8:55

- 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.

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades:

- Seguimiento personalizado progresivo a responsables directos.
- Seguimiento en la calidad de las respuestas.
- Se solicita incluir en la página WEB de la entidad la Resolución 000625 del 28 de junio del 2023, como complemento al Reglamento Interno de Trámite a Peticiones.
- 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.
- En el mes de mayo se realizaron capacitaciones por Direcciones, donde se citó a todos los funcionarios y contratistas.

Tabla 16 Capacitaciones sobre reglamento interno de peticiones y uso de GESDOC

DEPENDENCIA	Fecha 1a sesión	Fecha 2a sesión	TEMAS CAPACITACIÓN
DIRECCION DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS NACIONAL DEL SISTEMA	1. JUEVES 11/05/2023 - VIRTUAL 9:00 AM - 10:00 AM	1. MIÉRCOLES 17/05/2023 - VIRTUAL 2:30 PM - 3:30 PM	1a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRS (Parte 1) 2. USO DEL GESDOC 2a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRS (Parte 2)
G.I.T. Laboratorio Control al Dopaje			
G.I.T. Centro de Alto Rendimiento			
G.I.T. Infraestructura			
DIRECCION DE FOMENTO Y DESARROLLO	2. VIERNES 12/05/2023 -	2. JUEVES 18/05/2023 - VIRTUAL	1a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRS (Parte 1)
G.I.T. Recreación			

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

DEPENDENCIA	Fecha 1a sesión	Fecha 2a sesión	TEMAS CAPACITACIÓN
G.I.T. Deporte Escolar	VIRTUAL 9:00 AM - 10:00 AM	2:30 PM - 3:30 PM	2. USO DEL GESDOC 2a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 2)
G.I.T. Actividad física			
G.I.T. Deporte Social Comunitario			
DIRECCION DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	3. MARTES 16/05/2023 9:00 AM - 10:00 AM - VIRTUAL	3. MARTES 23/05/2023 9:00 AM - 10:00 AM - VIRTUAL	1a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 1) 2. USO DEL GESDOC 2a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 2)
G.I.T. Deporte Rendimiento Convencional			
G.I.T. Deporte Rendimiento Paralímpico			
G.I.T. Ciencias De Ciencias del Deporte (CCD)			
G.I.T. Programa y Proyectos Deportivos			
G.I.T. Juegos y Eventos Deportivos			
G.I.T. Desarrollo Psicosocial			
SECRETARIA GENERAL	4. MIÉRCOLES 17/05/2023 9:00 AM - 10:00 AM - VIRTUAL	4. MIÉRCOLES 24/05/2023 - VIRTUAL 2:30 PM - 3:30 PM	1a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 1) 2. USO DEL GESDOC 2a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 2)
G.I.T. Gestión Presupuestal			
G.I.T. Gestión Contable			
G.I.T. Gestión Administrativa			
G.I.T. Talento Humano			
G.I.T. Tesorería			
G.I.T. Servicio Integral al Ciudadano			
G.I.T. Tecnología de la Información y las Comunicaciones - TICS	5. JUEVES 18/05/2023 9:00 AM - 10:00 AM - VIRTUAL	5. VIERNES 26/05/2023 9:00 AM - 10:00 AM - VIRTUAL	1a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 1) 2. USO DEL GESDOC 2a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 2)
G.I.T. Contratación			
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			
G.I.T. Planeación y Gestión			
G.I.T. De Seguimiento	6. MIÉRCOLES 24/05/2023 9:00 AM - 10:00 AM - VIRTUAL	6. LUNES 29/05/2023 9:00 AM - 10:00 AM - VIRTUAL	1a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 1) 2. USO DEL GESDOC 2a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 2)
G.I.T. De Gestión del Conocimiento e Innovación			
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			
DESPACHO DEL MINISTRO			
G.I.T. Comunicaciones	7. JUEVES 25 MAYO 9:00 - 10:00 AM	7. MARTES 30 MAYO 9:00 - 10:00 AM	1a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 1) 2. USO DEL GESDOC 2a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 2)
G.I.T. Organización Nacional Antidopaje			
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DEL DEPORTE			
OFICINA DE CONTROL INTERNO			
OFICINA JURIDICA	7. JUEVES 25 MAYO 9:00 - 10:00 AM	7. MARTES 30 MAYO 9:00 - 10:00 AM	1a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 1) 2. USO DEL GESDOC 2a Sesión: 1. Gestión de peticiones reglamento interno PQRSD (Parte 2)
DIRECCION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL			
G.I.T. Deporte Profesional			
G.I.T. Deporte Aficionado			
G.I.T. Actuaciones Administrativas			

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 4.4. del presente informe.

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

Durante el trimestre el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, atendió los siguientes casos:

Tabla 17 denuncias presentadas sobre casos de violencia

No.	AÑO DEL EXPEDIENTE	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA Y/O DENUNCIA
89	2023	GESDOC	17/05/2023
90	2023	GESDOC	25/05/2023
			29/05/2023
91	2023	GESDOC	6/06/2023
92	2023	GESDOC	4/07/2023
93	2023	GESDOC	7/07/2023

Durante el trimestre ingresaron 5 denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte.

Los departamentos que registraron víctimas son: Cundinamarca y Tolima. Los canales por los cuales han ingresado las denuncias son el correo electrónico nisilencioniviolenia y es la ventanilla única virtual.

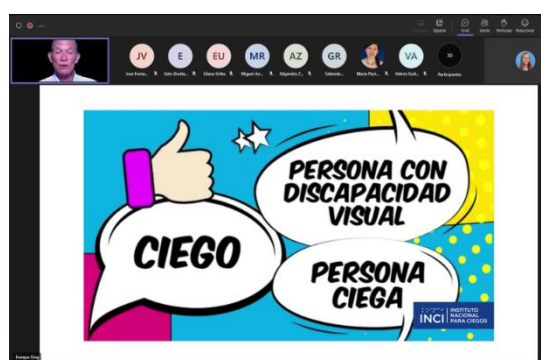
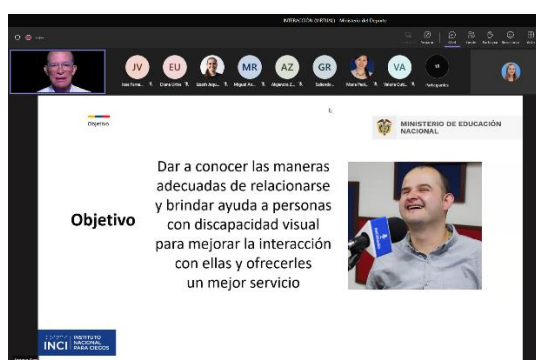
11.3. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el GIT- Grupo Interno de trabajo de Servicio al Ciudadano.

Capacitación ofrecida de manera gratuita por el Instituto para Ciegos de Colombia- INCI.

Capacitador: Enrique King

Tema: **Como interactuar con personas ciegas.**

Fecha: jueves 24 de mayo del 2023.



11.4. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano no participó en ninguna feria durante este segundo trimestre.

12. Recomendaciones

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

La oficina Asesora de Planeación encargada de trámites y servicios y OPA, 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.

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

12.2. 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.

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

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

12.4. 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.

13. ¿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 genera automáticamente un correo electrónico dirigido al peticionario, con información sobre el número de la solicitud y el código de seguridad para que el peticionario pueda seguir la respuesta según la ley.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

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 con la opción Ventanilla única virtual del menú a la derecha de la página de inicio.
4. Una vez allí, al hacer clic 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).

Informe de gestión GIT Servicio Integral al Ciudadano Segundo Trimestre 2023

Revisó	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
Elaboró	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Magnolia Andrea Garzón Perdomo/ Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Juan Carlos Valero/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.