

Cuarto trimestre

INFORME DE GESTIÓN 2023

Excelencia en el servicio
SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. Clasificación de las peticiones	7
3. Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el cuarto trimestre 2023. ..	9
3.1. Porcentaje de respuesta oportuna a peticiones:	9
3.1.1. Porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés vigente:	10
3.1.2. Índice de percepción de calidad en el servicio:	10
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.	17
4.4. Indicador de respuesta oportuna a peticiones	17
5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO - GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.	21
5.1. Seguimiento a peticiones de información.	21
Indicadores niveles de atención en la entidad	22
6. Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud	23
7. INDICADOR PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES	24
7.1. Indicador de percepción de calidad de los canales de atención	26
Resultados de la encuesta de trámites y servicios	26
7.2.	26
7.2.1. Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana:	26
7.2.2. 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:	27
8. MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	27
8.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.	27
9. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	29

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. Estado de avance del indicador: 100%.....	29
10. Gestión efectiva de la participación ciudadana en el ministerio del deporte	30
10.1. Indicadores gestión efectiva de la participación ciudadana	31
10.2. Plan de acción	31
10.2.1. Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.....	31
10.2.1.1. Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de la vigencia	32
11. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO	37
Se llevó a cabo una Consulta Ciudadana, Laboratorio del documento de ayuda para realizar solicitudes en Lenguaje Claro, la cual se puede consultar en el siguiente LINK:.....	37
12. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	38
Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.	38
12.1.....	38
12.2. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades:	41
12.3. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte.....	41
12.4. Actividades de promoción sobre canales dispuestos para radicación de Denuncias contra la corrupción.	42
12.5. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el GIT- Grupo Interno de trabajo de Servicio al Ciudadano.	43
12.6. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.....	43
13. Recomendaciones	44
13.1. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos.....	44
13.2. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.	44
13.3. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública. 45	
13.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	45
14. ¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?	45

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 por el origen del documento.....	12
Tabla 6 Comparativo de distribución de solicitudes por el origen del documento 2022-2023.....	12
Tabla 7 Distribución por tipo de solicitud	13
Tabla 8 Consultas de acceso a la información pública totalmente en línea a través de la página WEB.....	17
Tabla 9 Indicador de respuesta oportuna a peticiones.....	18
Tabla 10 Informes de solicitudes de acceso a la información.....	21
Tabla 11 Percepción de la calidad en los eventos evaluados.	27
Tabla 12 Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés	29
Tabla 13 Tabla Ejecución de la estrategia de participación ciudadana.....	32
Tabla 14 Memorandos de seguimiento a peticiones del trimestre	39
Tabla 15 denuncias presentadas sobre casos de violencia.....	41

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	contacto@mindeporte.gov.co
	Correo electrónico.	nisilencioniviolencia@mindeporte.gov.co Notijudiciales@mindeporte.gov.co controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co

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

	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
	Línea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte.	(57) 01 8000 11 40 60
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

2. Clasificación de las peticiones

A continuación, se relaciona la clasificación de las peticiones con sus categorías, donde se pueden conocer los diferentes trámites, 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.

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

Trámites	• Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país • Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos • Inclusión al Programa Glorias del Deporte • Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones • Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones • Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas • Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones • Otorgamiento personería jurídica a federaciones • Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales • Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales • Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales • Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones 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

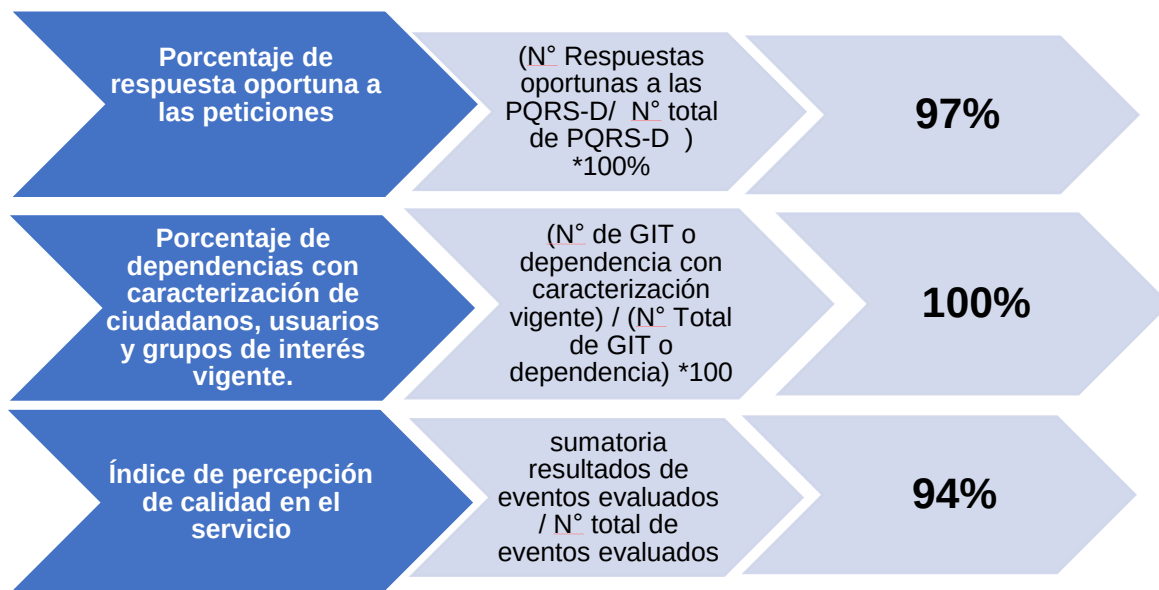
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

3. Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el cuarto 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 actual trimestre de la vigencia 2023.

Tabla 4 Indicadores estratégicos

Observaciones principales sobre el resultado de cada indicador:



3.1. Porcentaje de respuesta oportuna a peticiones:

El porcentaje es del **(97%)** que comparado con el resultado para la vigencia 2022 que fue de un **(94%)** se evidencia un **aumento** de **3** puntos porcentual.

Esto se debió en gran parte al seguimiento que se ha realizado a través de memorandos mensuales, capacitaciones y seguimiento con cada uno de los GIT.

Desde el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se continuarán realizando los seguimientos mensuales a través de memorandos dirigidos a cada una de las

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

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.

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

Durante este 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>

3.1.2. Índice de percepción de calidad en el servicio:

El indicador de percepción de la calidad en el servicio para este trimestre de la vigencia 2023 es del **(97%)** que, comparado con el resultado del mismo trimestre del año 2022 que fue de **(95%)**, se observa un aumento porcentual de 2 puntos.

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

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 empezó 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 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 02 de febrero de 2024.
- 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 julio, agosto y septiembre, 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 02 de febrero del 2024 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, se consigna a continuación el comportamiento de las PQRSD distribuidas en los meses de octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2023 comparadas con el cuarto trimestre de la vigencia 2022.

Es importante tener en cuenta que todos los informes de gestión que elabora el GIT- Grupo interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, se pueden revisar consultando el siguiente enlace web:

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

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

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023 ingresaron 9.782 solicitudes, de las cuales 5347 corresponden a trámites, OPA y Consultas totalmente en línea y 4435 a peticiones. En comparación con el mismo periodo del año 2022, se registra un crecimiento del 27%, dado que para esa vigencia se recibieron 7.108 solicitudes.

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

Canales de Atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Correo electrónico	886	947	620	2453
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	270	231	326	827
Ventanilla Única de Radicación	238	148	157	543
Línea Conmutador	116	142	64	322
Chat	53	63	30	146
Línea Gratuita	0	85	0	85
Atención Presencial	28	8	12	48
Línea Directa	0	6	0	6
gov.co	3	2		5
Total general	1594	1632	1209	4435

En esta tabla se observa la distribución de solicitudes que ingresaron en el cuarto trimestre por los diferentes canales de atención, siendo el mes de noviembre el de 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 2.453.

Tabla 6 Comparativo de distribución de solicitudes por el origen del documento 2022-2023

DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES SEGÚN EL ORIGEN DEL DOCUMENTO						
Canal	Cuarto trimestre 2023	%	Cuarto trimestre 2022	%	Diferencia	% Crecimiento
Ventanilla Única de Radicación	543	5,55%	786	11%	-243	-30%
Línea Conmutador	322	3,29%	594	8%	-272	-45%
App Móvil Mindeporte	0	0%	1	0%	-1	0%

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

Chat	146	1,49%	111	2%	35	31%
Línea Directa	6	0,06%	1	0%	5	500%
Línea Gratuita	85	0,87%	1	0%	84	8400%
Correo electrónico	2453	25,08%	2051	29%	402	19%
Trámites, OPA y Consultas totalmente en línea	5347	55%	2808	40%	2539	90%
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	827	8,45%	705	10%	122	17%
Atención Presencial	48	0,49%	47	1%	1	2%
gov.co	5	0,05%	3	0%	2	66%
Buzón	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	9782	100%	7108	100%	2674	37%

Del análisis comparativo de los periodos 2022 y 2023, basado en el informe publicado en la página WEB para el año 2023, se identifica que el canal de presentación de peticiones por correo electrónico **creció para este periodo de la vigencia 2023 en 19%**.

Se observa a la **ventanilla única de radicación** con 543 solicitudes. Comparando este resultado frente al cuarto trimestre del año 2022 donde obtuvo un resultado de 786 solicitudes, surge un decrecimiento del -30%.

Las solicitudes recibidas por **línea telefónica conmutador** para el cuarto trimestre de la vigencia 2023 presenta un resultado de 322 solicitudes que comparado con el mismo periodo del año 2022 donde se presentaron 594 solicitudes, surge un decrecimiento del del -45%.

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 7 Distribución por tipo de solicitud

Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías durante el cuarto trimestre	2023	2022	Diferencia	% de Crecimiento
Consultas de acceso a información pública	4	7	-3	-43%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	1		1	

Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	3		3	
Denuncias	58	50	8	16%
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	32	13	19	146%
Denuncias en general	24	37	-13	-35%
Denuncias por Corrupción	2	0	2	100%
Derecho de Petición	3784	3503	281	8%
Consulta	107	170	-63	-37%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	3	1	2	200%
Petición	2683	2445	238	10%
Petición de congresista	44	76	-32	-42%
Petición de Información, copias y/o expedientes	795	670	125	19%
Petición gubernamental	10	3	7	233%
Queja	130	120	10	8%
Reclamo	7	11	-4	-36%
Reporte posible conflicto de interés	1	0	1	100%
Sugerencia y/o recomendación	4	7	-3	-43%
Felicitación y/o reconocimiento	1	4	-3	-75%
Servicios	6	3	3	100%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	2	1	1	100%
Actividades de educación y prevención antidopaje	1	0	1	100%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	3	2	1	50%
Solicitud de Certificación	223	305	-82	-27%
Certificación de contrato	149	221	-72	-33%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	46	43	3	7%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	3	0	3	100%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	8	11	-3	-27%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	7	10	-3	-30%
Otras certificaciones	10	20	-10	-50%
Trámites	359	428	-69	-16%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	52	3	49	1633%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	3	1	2	200%

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

Inscripción Reformas Estatutarias de federaciones Deportivas y Clunes profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	0	4	-4	-100%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	5	9	-4	-44%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	86	75	11	15%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	1	0	1	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas	0	16	-16	-100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	47	20	27	135%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	5	20	-15	-75%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	5	2	3	150%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	2	6	-4	-67%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	3	13	-10	-77%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	130	249	-119	-48%
Otorgamiento Personería Jurídica a federaciones	0	1	-1	-100%
Otorgamiento Personería Jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	0	3	-3	-100%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	20	6	14	233%
Total general	4435	4300	135	3%
Trámites, OPA y consultas totalmente en línea	5347	2808	2539	90%
Total general	9782	7108	2674	38%

Se analiza de la tabla anterior, que el **derecho de petición** es la categoría que registra el mayor número de radicados para este trimestre de la vigencia 2023 con 3784 peticiones y para el año 2022 se observa un total de 3503 peticiones, con un porcentaje de **crecimiento del 8%**.

El derecho de petición con mayor registro en el periodo es la *petición general* con 2683 radicados, seguido de la *Petición de Información, copias y/o expedientes* con 795 radicados y la *queja* con 130 radicados.

Las denuncias para este periodo de la vigencia 2023 presentan un total de 58 solicitudes que frente a 50 denuncias presentadas en el año 2022 refleja un **aumento del (16%) en su crecimiento**.

Las denuncias más presentadas en la vigencia 2023, son las *denuncias de violencia basada en género en el Deporte* con un total de 32 radicados, seguidas por las Denuncias en general con 24 radicados.

Los trámites radicados a través del Sistema de Gestión Documental- GESDOC- para este periodo de la vigencia 2023 presentan un total de 359 solicitudes que frente a 428 solicitados en el año 2022 refleja una **disminución del (-16%) 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 130 radicados, seguido de la *Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas* con 86 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 la vigencia 2023 presentan un total de 223, que frente a 305 solicitudes presentadas en el año 2022 refleja una **disminución del (-27%) en su crecimiento**.

El certificado más solicitado es la *certificación de contrato* con 149 radicados y en segundo lugar tenemos el *certificado de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)* con 46 radicados.

Las **solicitudes de servicios** para la vigencia 2023 presentan un total de 6, que frente a 3 solicitudes presentadas en el año 2022 refleja un **aumento del (100%) en su crecimiento** para este trimestre.

El servicio OPA- Otro procedimiento Administrativo solicitado en este trimestre a través de la Ventanilla única virtual es la *Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica* con 3 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 radicados 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.

Tabla 8 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				
Tipos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
CERTIFICADO ATLETA EXCELENCIA Y GLORIA DEL DEPORTE	57	45	50	152
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	1665	2046	1484	5195
Total general	1722	2091	1534	5347

Para este trimestre se observa que la consulta más realizada es sobre el certificado de existencia y representación legal.

4.4. Indicador de respuesta oportuna a peticiones.

A continuación, se lleva a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas a cada una de las dependencias del Ministerio del Deporte con sus respectivos grupos internos de trabajo-GIT- en este 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.

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

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 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 9 Indicador de respuesta oportuna a peticiones

Dirección/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
100 DESPACHO DEL MINISTRO	246	19	265	93%
100 DESPACHO DEL MINISTRO	177	18	195	91%
101 GIT COMUNICACIONES	29	1	30	97%
102 GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	40		40	100%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1	100%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1	100%
120 OFICINA JURÍDICA	43	3	46	93%
120 OFICINA JURÍDICA	43	3	46	93%
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	17	2	19	89%
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	9		9	100%
131 GIT PLANEACION Y GESTION		1	1	0%
132 GIT DE SEGUIMIENTO	8	1	9	89%
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18	1	19	95%
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18	1	19	95%

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

300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	47	24	71	66%
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	47	24	71	66%
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	749	56	805	93%
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	122	8	130	94%
311 GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	156	15	171	91%
312 GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	68	9	77	88%
313 GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	53		53	100%
315 GIT TALENTO Y RESERVA	63	1	64	98%
316 GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	198	18	216	92%
317 GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	89	5	94	95%
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	524	51	575	91%
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	33	4	37	89%
321 GIT RECREACIÓN	38	3	41	93%
322 GIT DEPORTE ESCOLAR	357	33	390	92%
323 GIT ACTIVIDAD FÍSICA	24	4	28	86%
324 GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	72	7	79	91%
330 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	706	11	717	98%
330 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	7	1	8	88%
331 GIT DEPORTE PROFESIONAL	82		82	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

332 GIT DEPORTE AFICIONADO	470		470	100%
333 GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	147	10	157	94%
340 DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	720	68	788	91%
340 DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	120	12	132	91%
342 GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE	1		1	100%
343 GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	133		133	100%
344 GIT INFRAESTRUCTURA	466	56	522	89%
SECRETARÍA GENERAL	1073	56	1129	95%
200 SECRETARÍA GENERAL	4	5	9	44%
220 GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	14		14	100%
230 GIT TALENTO HUMANO	46	28	74	62%
240 GIT TESORERÍA	82		82	100%
250 GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	692	2	694	99.7%
260 GIT TICS	18	2	20	90%
270 GIT CONTRATACIÓN	214	18	232	92%
308 GIT GESTION CONTABLE	3	1	4	75%
Total	4144	291	4435	93%
Trámites, OPA y consultas totalmente en línea	5347	0	5347	100%
Total general	9491	291	9782	97%

Se observa en la tabla anterior, que el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones es del **(97%)** y que comparado con el resultado para la vigencia 2022 que fue de un **(94%)** se evidencia un aumento de 3 puntos porcentuales.

Los GIT y oficinas que alcanzaron el 100% en respuesta oportuna a peticiones fueron: GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE, OFICINA DE CONTROL INTERNO, OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE – CCD, GIT DEPORTE PROFESIONAL, GIT DEPORTE AFICIONADO, GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE, GIT

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

CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO, GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GIT TESORERÍA y el GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.

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 la entidad.

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:

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	795
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	1.60 días
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	5
peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	37

*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 795, da como resultado un promedio en días de **1.60 días**.

Se negó la información a las 5 solicitudes, por ser información pública reservada y La información no reposa en la entidad.

Seguimiento a peticiones de información del Grupo interno de trabajo Servicio Integral al Ciudadano:

Tabla 10 Informes de solicitudes de acceso a la información.

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	592
Traslados por competencias a otras entidades del GIT SIC	29
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	0.021 días
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	2
peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	0

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

*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 (13 días), sobre el número total de radicados que es 592, da como resultado un promedio en días de **0.021 días**.

Se negó la información a las 2 solicitudes, por ser información pública reservada.

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** 02 de febrero del 2024 a las 07:00 a.m.

Indicadores niveles de atención en la entidad.

El Ministerio del Deporte estableció, mediante la Resolución 1757 de 2021 y la Resolución 625 del 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. 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.

Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención durante el trimestre: 5.954 peticiones, desagregadas así: Durante este trimestre, se tramitaron **5.347** solicitudes totalmente en línea. **607** peticiones se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata (canales presenciales, telefónicas y vía chat)

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

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): **108 peticiones**.

Indicador de niveles de atención 1 y 2: **61.97%**. 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 presentadas a la entidad en el periodo. Fórmula: $((5.954+108) / 9782) * 100 = 61.97\%$.

Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención: 3720 peticiones.

Indicador: 38%. Este resultado es de la diferencia entre el total de peticiones, que es 9782, respecto al total de peticiones del primer y segundo nivel, que es $(5.954+108) = 6.062$, lo cual arroja como resultado **3.720** 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	9.782
1er nivel de atención	5.954
• solicitudes totalmente en línea (automatizados) Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.	5.347
• canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 3)	607
2do nivel de atención	108
3er nivel de atención	3.720
Indicador de niveles de atención 1 y 2*	61.97%
Indicador de niveles de atención 3	38%

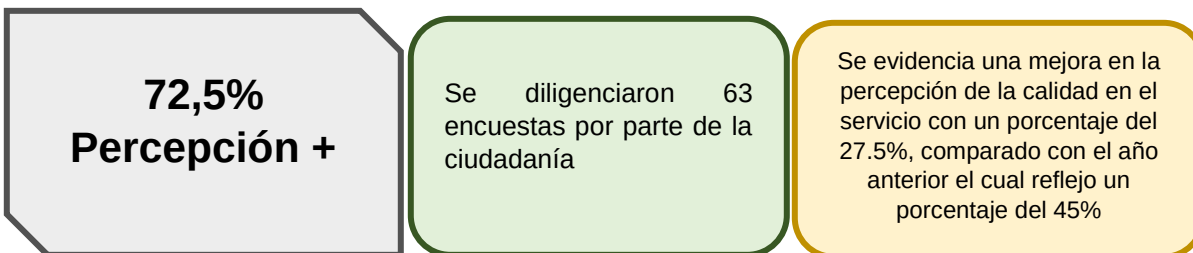
6. Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud.

Se hace el reporte desarrollando la fórmula: Días de retraso total en el trimestre/ PQRSD fuera de término en el trimestre

Promedio de número de días de retraso en respuestas a Peticiones= **8.96**
 Total de radicados fuera de términos a cierre cuarto trimestre= **291**
 Sumatoria de los días= **2610**

7. 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:



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 de los atributos:

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	13	21%	Bueno	19	30%
Excelente	32	51%	Excelente	25	40%
Malo	11	17%	Malo	13	21%
Regular	7	11%	Regular	6	10%

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

Total general	63	100%	Total general	63	100%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	Total	%	Facilidad de acceso al canal de atención	Total	%
Bueno	16	25%	Bueno	21	33%
Excelente	29	46%	Excelente	28	44%
Malo	12	19%	Malo	5	8%
Regular	6	10%	Regular	9	14%
Total general	63	100%	Total general	63	100%

ATRIBUTO	% Percepción Positiva	% Percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	72%	28%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	70%	30%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	71%	29%
Facilidad de acceso al canal de atención	77%	23%
Percepción General	72,5%	27,5%

Observación: Para el cuarto trimestre de 2023 se observa una disminución en la percepción (72.5%) comparado con el del año 2022 que fue del (85%), lo que evidencia que las respuestas dadas en algunas ocasiones no son las esperadas por los ciudadanos.

Acciones de mejora: Con el fin de seguir fortaleciendo la calidad de las respuestas, tanto en términos de integridad como de claridad, se seguirá trabajando con el fin de lograr que sean oportunas y precisas para el ciudadano.

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

Durante el cuarto 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 cuarto 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.

7.2. Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

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

Durante el cuarto trimestre de 2023 diligenciaron la encuesta de percepción de la calidad 10 ciudadanos en general sobre trámites y servicios.

Su trámite en el ministerio le resultó	Fácil	%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	9	90%
Total General	10	100%

Los resultados muestran que de los 10 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, la mayoría (90%) mencionó que fue fácil y solo una persona (10%) dice que no pudo realizar el trámite. Todas las mediciones corresponden al trámite de Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la pregunta realizada:

Considera que alguno de los requisitos solicitados para su trámite es innecesario	NO	%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	10	100%
Total General	10	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

El 100% de los ciudadanos encuestados mencionan que los requisitos solicitados para el trámite todos son necesarios.

7.2.2. 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:

Costos asumidos durante la solicitud	Número de Personas	%
Más de 20.000	62	98%
Ninguno/ No informa	1	2%
Total General	63	100%

Con este porcentaje, se evidencia que los tramites a nivel general están generando costos ya que el 98% de la ciudadanía manifestó haber gastado más de \$20.000 en sus trámites ya sea en transporte, telefonía, internet o papelería.

8. MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

8.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.

En el cuarto trimestre del 2023 se recibieron (11) solicitudes de medición de percepción de la calidad en el servicio, la cual se realizó de acuerdo con lo definido en el procedimiento de medición de la percepción de la calidad en trámites, servicios y productos.

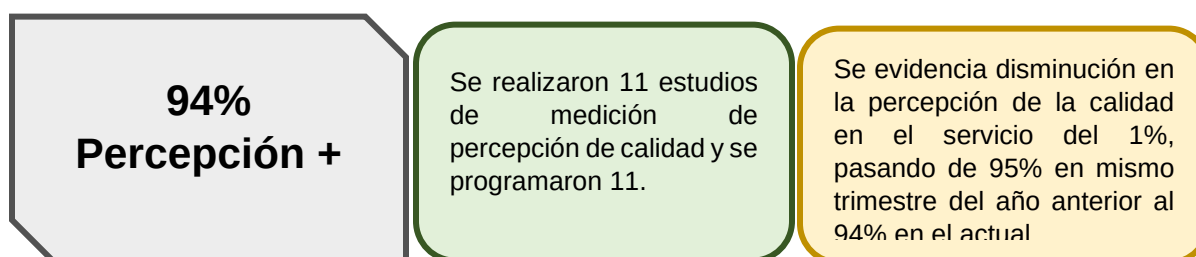


Tabla 11 Percepción de la calidad en los eventos evaluados.

#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
1	IPC Proceso de percepción Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Bogotá D.C	Octubre	Publicado	97%
2	IPC Proceso de percepción XXXII Encuentro Juvenil Nacional Bogotá 2023 Programa Campamentos Juveniles	GIT Recreación	Bogotá D.C	Octubre	Publicado	90%
3	Encuentro juvenil regional programa campamentos juveniles zona pacífica 2023	GIT Recreación	Buenaventura	Octubre	Publicado	96%
4	Curso Nacional de Actividad Física Dirigida Grupal	GIT Actividad Física	Nilo	Octubre	Publicado	98%
5	Encuentro Regional Programa Campamentos Juveniles Región Caribe	GIT Recreación	Cartagena	Octubre	Publicado	95%
6	Curso Nacional de Actividad Física Dirigida Grupal	GIT Actividad Física	Sevilla	Noviembre	Publicado	99%
7	Encuentro juvenil regional programa campamentos juveniles zona centro-oriente 2023	GIT Recreación	Tunja	Noviembre	Publicado	98%
8	IPC Servicio TIC'S II Semestre 2023.	GIT Tics	Virtual	Noviembre	Publicado	95%
9	Festival deportivo	GIT Deporte Escolar	Colombia	Noviembre	Publicado	99%
10	Taller psicosocial de padres de familia	GIT Deporte Escolar	Colombia	Noviembre	Publicado	99%
11	IPC Servicio Comunicaciones II Semestre 2023.	GIT Comunicaciones	Virtual	Diciembre	Publicado	75%

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

Si desea consultar los informes y el resultado obtenido con cada uno, puede consultarlos 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. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

9.1. 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 este 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 12 Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Estrategia de
Relacionamiento con la
Ciudadanía
Oferta institucional
Canales de atención
PQRS - Ingrese y consulte
sus peticiones
Política Institucional de
Servicio al Ciudadano
Participación Ciudadana
Caracterización de
Ciudadanos, Usuarios y
Grupos de Interés
Medición de la Percepción
de la Calidad en el Servicio
Oferta de Empleo

[Inicio](#) > [Atención y Servicio a la Ciudadanía](#) > [Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés](#)
> Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2022

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2022

Martes, 30 De Mayo De 2023

GIT Centro de Alto Rendimiento	GIT Juegos y Eventos	Despacho del viceministerio
	GIT Infraestructura	
GIT Servicio Integral al Ciudadano	GIT Actuaciones Administrativas	GIT Deporte Escolar - Intercolegiados
		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	

   Imprimir

VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL
CHAT
CONSULTA CIUDADANA
TRÁMITES Y SERVICIOS
PREGUNTAS FRECUENTES
FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN CIUDADANA

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

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

1. 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-serviciociudadania/participacion-ciudadana/resultados-ejercicios-participacion-ciudadana>.
2. Se realizó la evaluación y percepción ciudadana de los ejercicios de participación ciudadana que se ejecutaron durante la vigencia 2023.
3. Se llevaron a cabo consultas ciudadanas para los diferentes planes que se ejecutarán durante el 2024 (Plan de Acción, Plan Estratégico Sectorial y proyecto agenda regulatoria)
4. Se dio cierre al curso de participación ciudadana 2023, en donde se inscribieron 432 personas, aprobaron 94 y se certificaron 74.

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

10.1. 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:

10.2. Plan de acción

-Incidencia de las observaciones ciudadanas: Este indicador permite medir 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 que durante la vigencia 2023 se obtenga una incidencia de al menos el **92%**.

Se calcula tomando el (N° de observaciones incidentes / N° de observaciones recibidas) x100.

Conforme a lo anterior, se debe mencionar que para el cuarto trimestre de 2023 (octubre-diciembre) se registró un avance en ejecución de ejercicios de participación del 55%, un porcentaje de avance global del 91% y la medición de la incidencia de las observaciones ciudadanas en un 92%.

10.2.1. Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

En el marco de la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), se tienen 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 reporta un avance trimestral del 100% ya que la estrategia de participación ciudadana se encuentra publicada y actualizada en la página web en su 2da versión y de los 20 ejercicios programados para el 4er trimestre se ejecutaron 18 y dos de ellos se encuentran sin ejecución y corresponden al ejercicio del GIT Centro de Alto Rendimiento, denominado: “II Foro diagnóstico necesidades para la formulación proyecto Centro de Alto Rendimiento” y de la Dirección de Recursos y Herramientas, denominado: “Foro de accesibilidad en espacios recreativos y deportivos desafíos y soluciones”.

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

Formula indicador: $(N^{\circ} \text{ de ejercicios de participación ciudadana desarrollados}) / (N^{\circ} \text{ de ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de la vigencia}) * 100$

2. Avance cuarto trimestre: **55%**

3. Avance acumulado: **91%**

4. Descripción del avance:

De los ejercicios de participación programados en la estrategia de participación ciudadana 2023, versión II, se ha ejecutado en el cuarto trimestre un total de (18) ejercicios de los (20) programados, (18) de ellos se encuentran al 100% de ejecución y (2) no se ejecutaron. Lo que corresponde a un avance de ejecución de la estrategia de participación para el cuarto trimestre del 55% y un acumulado total del 91%.

Tabla 13 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	No. Total de comentarios Recibidos	No. Total de comentarios incidentes
1 TRIMESTRE	6%	2	2	33	21	16
2 TRIMESTRE	12%	4	4	33	32	23
3 TRIMESTRE	18%	7	6	33	70	62
4 TRIMESTRE	55%	20	18	33	1507	1393
TOTAL ACUMULADO	91%	33	30	33	1630	1494

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

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/Grupo Interno de Trabajo	Avance cuantitativo en porcentaje
1	Desarrollo de jornadas nacionales de capacitación dirigidos a todos los enlaces, monitores municipales, monitores de reintegración y demás comunidad que desarrolla acciones de deporte social comunitario en el territorio Nacional	Brindar herramientas pedagógicas para el desarrollo del programa deportes + a nivel nacional, con el fin de recibir aportes para la formulación del año 2023, que conlleven a la mejora de las acciones.	Diseño de programas.	DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	100%
2	socialización de la oferta del programa Deportes +, de los Juegos y eventos del GIT Deporte Social comunitario a la comunidad en general.	Brindar información a la comunidad acerca de la oferta brindada por el Git. Deporte Social Comunitario en el territorio Nacional, con el fin de recibir aportes para la formulación del año 2023, que conlleven a la mejora de las acciones.	Diseño de programas.		100%
6	Encuentro Nacional Lideres Campistas	Realizar el encuentro nacional de líderes de campamentos juveniles para generar procesos de retroalimentación de la versión 2022 y proyección de la realización de los eventos desde nivel municipal, departamental, regional y hasta encuentro nacional en la versión 2023.	Diseño de lineamientos de temáticas misionales.		100%
7	Espacio de retroalimentación dentro de los Encuentros Regionales Campamentos Juveniles (3)	Realizar en el marco de los Encuentro Regionales de Campamentos Juveniles un espacio de socialización y retroalimentación con el fin de concertar los lineamientos del programa campamentos Juveniles en la región y darlos a conocer	Diseño de lineamientos de temáticas misionales.		75%

Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	Avance cuantitativo o en porcentaje
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.	Establecimiento o modificación de trámites y servicios.	DIRRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	100%
9	Socialización de lineamientos/formatos para la imposición de comparendos por comportamientos contrarios a la convivencia y seguridad ciudadana en los estadios.	Socializar con los alcaldes e inspectores de policía en aquellas ciudades en las que se desarrollen los torneos del fútbol profesional colombiano, el respectivo formato de comparendo, con el fin de imponer las acciones a los infractores sancionados que incurran en hechos de violencia en los estadios.	Solución de problemas.		100%
10	Curso en Administración Deportiva	Obtener las necesidades de los grupos de valor para incluirlas en la formulación del proyecto CAR	Construcción de normatividad.		100%
11	Planeación de recursos 2024 sector convencional	Identificar las necesidades de las Federaciones Deportivas Nacionales	Definición de proyectos de inversión.	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	100%
12	Planeación de recursos 2024 sector paralímpico	Identificar las necesidades de las Federaciones Deportivas Nacionales	Definición de proyectos de inversión.		100%
17	Consulta ciudadana para la construcción del plan estratégico institucional	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la construcción del Plan Estratégico Institucional 2023- 2026 de la entidad	Definición de planes de la entidad.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	100%

Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	Avance cuantitativo o en porcentaje
18	Construcción estrategia de Racionalización de Trámites 2024	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la estrategia de Racionalización de Trámites, para la vigencia 2024	Establecimiento o modificación de trámites y servicios.		100%
19	Consulta ciudadana para el diseño, construcción y desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2024	Control y rendición de cuentas.		100%
22	Audiencia Pública de rendición de cuentas 2023	Dar a conocer el informe de resultados de la gestión del Ministerio del Deporte correspondiente al periodo 2022 y 2023, promoviendo así, espacios de confianza, participación y diálogo entre el Ministerio y los ciudadanos, que permita garantizar el control social	Control y rendición de cuentas.		100%
23	Consulta ciudadana para la construcción del plan de acción de la entidad a implementar en la vigencia 2024	Implementar espacios de participación abiertos a la ciudadanía para recibir aportes en la construcción del plan de acción 2024 de la entidad,	Definición de planes de la entidad.		100%
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.	Construcción de normatividad.	OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%
27	Foro Rendición de Cuentas Secretaría General para dar a conocer la información sobre la gestión contractual, financiera, de trámite y gestión de peticiones del Ministerio	Consulta a ciudadanía para definición de temáticas para posterior reunión presencial sobre la gestión contractual, financiera, de trámite y gestión de peticiones del Ministerio	Control y rendición de cuentas.	SECRETARÍA GENERAL	100%

Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	Avance cuantitativo o en porcentaje
29	CONVOCATORIA I DE INICIATIVAS COMUNALES.	Mejoramiento de escenarios recreo deportivos a intervenir por los Organismos de Acción Comunal	Innovación Social.	DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA	100%
31	Consulta Ciudadana: informe final rendición de cuentas 2022-2023	Generar un mecanismo que promueva la participación ciudadana para recolectar las preguntas sobre el Informe de rendición de cuentas 2022 que serán resueltas en la audiencia Pública. (actualizado hasta el 31 de Julio de 2023).	Control y rendición de cuentas.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	100%
32	1er Foro internacional Deporte y economía popular para el cambio	Propiciar un espacio de discusión, análisis y construcción participativa que permita identificar las iniciativas de economía popular relacionadas con emprendimiento, turismo y organización de eventos comunitarios en el sector deporte, recreación y actividad física en Colombia y establecer las acciones para su fortalecimiento.	Innovación Social.	DESPACHO MINISTRA	100%
33	Laboratorio del documento de ayuda para realizar solicitudes en Lenguaje Claro	Revisar el contenido y pertinencia del documento de ayuda para radicar las PQRS (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia), el trámite, servicios-OPA (Otros procedimientos Administrativos), consultas de información pública o el certificado.	Toma de decisiones.	GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	100%

11. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO



Se llevó a cabo una Consulta Ciudadana, Laboratorio del documento de ayuda para realizar solicitudes en Lenguaje Claro, la cual se puede consultar en el siguiente LINK:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas/foros-consultas-ciudadanas-abiertas/consulta-ciudadana-laboratorio-del-documento-ayuda-para-realizar-solicitudes-lenguaje-claro>

Objetivo: Revisar el contenido y pertinencia del documento de ayuda para radicar las PQRS (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia), el trámite, servicios-OPA (Otros procedimientos Administrativos), consultas de información pública o el certificado.

FECHA DE PUBLICACIÓN 22/11/2023

PLAZO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA CIUDADANA: 14/12/2023

RESPONSABLE: 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

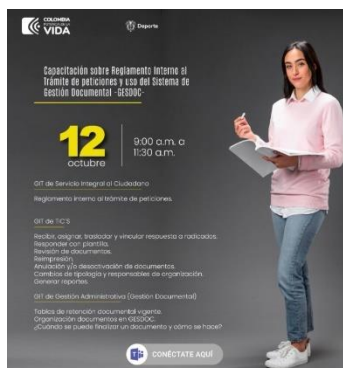
12. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

El GIT ha desarrollado las siguientes acciones de fortalecimiento, para una gestión más eficiente 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 PQRSD.
 - Se publicó pieza gráfica nuevamente, acerca del trámite que se debe realizar con las peticiones anónimas.
 - Las piezas se realizaron en lenguaje claro y se busca repetir las publicaciones de los temas más relevantes sobre el seguimiento a respuesta oportuna a peticiones para que todos los colaboradores del Ministerio tengan presente los pasos a seguir de manera eficiente y oportuna.

Fecha de publicación: 02-11-2023



Fecha de publicación: 09-10-2023



- b. Monitoreo mensual de la respuesta oportuna de peticiones, emitiendo memorando interno a las dependencias informando peticiones fuera de términos o sin respuesta.

Tabla 14 Memorandos de seguimiento a peticiones del trimestre

CONTROL MEMORANDOS ENVIADOS A LAS DEPENDENCIAS CUARTO TRIMESTRE 2023			
DIRECCIONES Y GIT	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100 DESPACHO DEL MINISTRO	2023IE0010499	2023IE0011426	2023IE0013131
101 GRUPO INTERNO DE TRABAJO COMUNICACIONES	2023IE0010499	2023IE0011426	2023IE0013131
102 GRUPO INTERNO DE TRABAJO ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	2023IE0010499	2023IE0011426	2023IE0013131
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	2023IE0010500	2023IE0011427	2023IE0013132
120 OFICINA JURÍDICA	2023IE0011429	2023IE0013133	2024IE0000110
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2023IE0010501	2023IE0011430	2023IE0013135
131 GRUPO INTERNO DE TRABAJO PLANEACION Y GESTION	2023IE0010501	2023IE0011430	2023IE0013135
132 GRUPO INTERNO DE SEGUIMIENTO	2023IE0010501	2023IE0011430	2023IE0013135
133 GRUPO INTERNO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	2023IE0010501	2023IE0011430	2023IE0013135
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2023IE0010502	2023IE0011431	2023IE0013134
200 SECRETARÍA GENERAL	2023IE0010578	2023IE0011550	2023IE0013136
220 GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2023IE0010578	2023IE0011550	2023IE0013136

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

230 GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2023IE0010578	2023IE0011550	2023IE0013136
240 GRUPO INTERNO DE TRABAJO TESORERÍA	2023IE0010578	2023IE0011550	2023IE0013136
250 GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	2023IE0010578	2023IE0011550	2023IE0013136
260 GRUPO INTERNO DE TRABAJO TICS	2023IE0010578	2023IE0011550	2023IE0013136
270 GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTRATACIÓN	2023IE0010578	2023IE0011550	2023IE0013136
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	2023IE0010636	2023IE0011432	2023IE0013137
303 GRUPO INTERNO GESTIÓN PRESUPUESTAL	2023IE0010578	2023IE0011550	2023IE0013136
308 GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTION CONTABLE	2023IE0010578	2023IE0011550	2023IE0013136
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	2023IE0010637	2023IE0011433	2023IE0013138
311 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	2023IE0010637	2023IE0011433	2023IE0013138
312 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	2023IE0010637	2023IE0011433	2023IE0013138
313 GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	2023IE0010637	2023IE0011433	2023IE0013138
315 GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO Y RESERVA	2023IE0010637	2023IE0011433	2023IE0013138
316 GRUPO INTERNO DE TRABAJO JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	2023IE0010637	2023IE0011433	2023IE0013138
317 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DESARROLLO PSICOSOCIAL	2023IE0010637	2023IE0011433	2023IE0013138
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	2023IE0010638	2023IE0011434	2023IE0013139
321 GRUPO INTERNO DE TRABAJO RECREACIÓN	2023IE0010638	2023IE0011434	2023IE0013139
322 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE ESCOLAR	2023IE0010638	2023IE0011434	2023IE0013139
323 GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTIVIDAD FÍSICA	2023IE0010638	2023IE0011434	2023IE0013139
324 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	2023IE0010638	2023IE0011434	2023IE0013139
330 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	2023IE0010640	2023IE0011435	2023IE0013140
331 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE PROFESIONAL	2023IE0010640	2023IE0011435	2023IE0013140
332 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE AFICIONADO	2023IE0010640	2023IE0011435	2023IE0013140
333 GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	2023IE0010640	2023IE0011435	2023IE0013140
340 DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	2023IE0010639	2023IE0011436	2023IE0013141

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

343 GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	2023IE0010639	2023IE0011436	2023IE0013141
344 GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFRAESTRUCTURA	2023IE0010639	2023IE0011436	2023IE0013141

- 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.

12.2. 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 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.

12.3. 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 15 denuncias presentadas sobre casos de violencia

No.	AÑO DEL EXPEDIENTE	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA Y/O DENUNCIA
104	2023	Correo contacto@mindeporte.gov.co	08/10/2023
105	2023	Correo	11/10/2023
106	2023	GESDOC	20/10/2023
107	2023	Correo contacto@mindeporte.gov.co	25/10/2023
108	2023	Correo	01/11/2023
109	2023	Correo contacto@mindeporte.gov.co	09/11/2023
110	2023	Correo contacto@mindeporte.gov.co	20/11/2023
111	2023	Ventanilla Única virtual	15/11/2023
112	2023	Ventanilla Única virtual	19/11/2023
113	2023	Ventanilla Única virtual	25/11/2023

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

114	2023	Correo NiSilencioNiViolencia@mindep	29/11/2023
115	2023	Correo NiSilencioNiViolencia@mindep	06/12/2023
116	2023	Correo NiSilencioNiViolencia@mindep	08/12/2023
117	2023	Correo NiSilencioNiViolencia@mindep	11/12/2023
118	2023	Correo contacto@mindeporte.gov.co	20/12/2023
119	2023	Correo contacto@mindeporte.gov.co	26/12/2023
120	2023	Correo contacto@mindeporte.gov.co	12/12/2023

Durante el trimestre ingresaron 17 denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte.

Los departamentos que registraron víctimas son: Bogotá D.C. (6) Valle (5) Cundinamarca (1) Casanare (1). No refieren ciudad de ocurrencia de los hechos (4)

Los canales por los cuales han ingresado las denuncias son el correo electrónico nisilencioniviolenia@mindeporte.gov.co y la ventanilla única virtual.

12.4. Actividades de promoción sobre canales dispuestos para radicación de Denuncias contra la corrupción.

A continuación, se relacionan los links de las publicaciones en redes sociales de la campaña de canales de denuncia:

<https://twitter.com/MinDeporteCol/status/1725249727032328300>

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=735447188619904&set=a.394584586039501>

https://www.instagram.com/p/CzuGduGs_rC/

<https://twitter.com/MinDeporteCol/status/1734585517323255863>

<https://twitter.com/MinDeporteCol/status/1734585519630082518>

https://www.facebook.com/MinDeporteCol/posts/pfbid0XsmddCsudzPUCe9uiWPRvQh6DVCYwK93w2BRT3sgoMUNTtfl6bFZYuy2uZHkmq2MI?locale=es_LA

<https://www.instagram.com/p/C0we1P5rPzv/>

<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SitePages/Conoce-y-consulta-los-canales-dispuestos.aspx>

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



<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SitePages/Conoce-y-consulta-los-canales-dispuestos.aspx?CT=1707413180623&OR=OWA-NT&CID=fa6ba76f-cb87-2909-5e45-af1309faaf21>

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

Están pendientes las fechas en las cuales el Ministerio del Interior ofrecerá capacitaciones a la entidad.

Se establecieron alianzas con la UNAD, VIA 3TV, Líderes Indígenas, el Viceministerio del Deporte. La reunión se llevará a cabo el 08-11-2023 de 9 a 11 am en las instalaciones del Ministerio del Deporte.

12.6. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

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

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

13. Recomendaciones

13.1. 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, está realizando empalme con el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, el cual 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. También se publicó consulta ciudadana el 14 de noviembre de 2023 para conocer la opinión de la ciudadanía sobre los trámites de la entidad, de cara a su racionalización.

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

Se pueden observar algunas de las recomendaciones de los ciudadanos a través de las consultas realizadas a la ciudadanía en general con sus respectivas respuestas.

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas/2023>

Por otra parte, según radicado 2023ER0028425, nos hacen la siguiente recomendación:

(...)” hacer partícipes a los jueces colombianos de los diferentes deportes, en los cursos, capacitaciones y apoyos para el desarrollo profesional. Algo similar a lo que ofrecen a los atletas. Si bien los atletas son lo más importante, algunos jueces buscan su crecimiento profesional y el impulso de sus carreras con mucho esfuerzo individual, y sería bueno que el Ministerio los apoyara de alguna manera. Hablo desde mi experiencia en tenis de campo; hay muchos jueces que han logrado varios reconocimientos y selecciones a grandes eventos, y muchos de ellos nunca han sido mencionados o reconocidos, así como por ejemplo jueces de fútbol con premios (...)”

Sugerencia resuelta con radicado 2023EE0032516 del 12/10/2023 6:36:00 p. m.

Y según radicado 2023ER0027734 una segunda recomendación presentada en este trimestre:

(...) “Sugiero implementar el derecho fundamental al deporte en el proyecto de ley que curso en el congreso de la república con el propósito de garantizar desde el punto de vista legal”

Sugerencia Resuelta con radicado 2023EE0033775 24/10/2023 3:55:00 p. m.

13.3. 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.

13.4. 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.

14. ¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?

El ciudadano que ha presentado una petición a la entidad puede acceder a la respuesta brindada, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. El ciudadano radica su petición a través de los canales dispuestos por el Ministerio de Deporte.
2. Al radicarse la petición, el Sistema GESDOC automáticamente genera un correo electrónico dirigido al peticionario, incluyendo información sobre el número del radicado de 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.

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

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 Cuarto 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.
	Jennifer Montoya Salazar/ Profesional Universitario/GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Fernando Humberto Clavijo Camero/Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.
	Ingrit Karina Villabón Corredor/Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.