



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



Contenido

1. INTRODUCCIÓN 5

2. Clasificación de las peticiones..... 7

3. Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el segundo trimestre 2024.....9

4. Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.....10

 4.1. Distribución de solicitudes por mes y según el origen del documento. 10

 4.2. Indicador de respuesta oportuna a peticiones: 12

 4.3. Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública.....15

 4.4. Trámites totalmente en línea, parcialmente en línea y automatizados.....18

5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO - GRUPO INTERNO DE TRABAJO
SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.....18

 5.1. Seguimiento a peticiones de información. 18

 Indicadores niveles de atención en la entidad. 19

 5.2. Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud.....20

6. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD SOBRE LAS
RESPUESTAS A LAS PETICIONES.....21

7. MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO 24

 7.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.....24

8. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE
INTERÉS.....25

 8.1. Estado de avance del indicador: 100% 25

9. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL
MINISTERIO DEL DEPORTE.....27

 9.1 Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana
 programados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas
 28

10. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO 33

11. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL
CIUDADANO 33



a. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.	33
b. Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública - GIT Servicio Integral al Ciudadano.....	34
c. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades:	35
d. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte. 35	
i. Estado de casos desde el 1 de abril al 30 de junio del año 2.024 en el centro de contacto de Mindeporte para la atención a las víctimas	36
12. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.	37
13. Recomendaciones	38
13.1. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos)	38
13.2. Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.....	38
13.3. Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana	38
13.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.....	39
14. ¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS? .39	

TABLAS

Tabla 1 Canales de Atención.....	5
Tabla 2 Categorías de las solicitudes.....	7
Tabla 3 Tipos de petición y sus diferentes categorías.....	7
Tabla 4 Indicadores de gestión GIT SIC (Respuesta oportuna, Caracterización, índice de percepción de la calidad en el servicio).....	9
Tabla 5 Distribución de solicitudes por mes y según el origen del documento	11
Tabla 6 Porcentaje de oportunidad por Dependencias-oficinas y GIT.....	13
Tabla 7 Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías durante el trimestre .	15
Tabla 8 Indicadores de seguimiento GIT SIC.	18
Tabla 9 Indicadores niveles de atención en la entidad.....	20
Tabla 10 Percepción de la calidad: conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió la solicitud.....	21
Tabla 11 Percepción de la calidad: Atributo	22
Tabla 12 Percepción de la calidad -Trámites y servicios: Quedó satisfecho con la respuesta.....	23
Tabla 13 Percepción de la calidad -Trámites y servicios: El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud.....	23
Tabla 14 Percepción de la calidad - Encuestas a los ciudadanos por los costos asumidos durante la solicitud.....	24
Tabla 15 Indicador de percepción de calidad en el servicio	24
Tabla 16 Informes de caracterización presentados al GIT SIC.....	26
Tabla 17 Participación Ciudadana- Porcentajes de ejecución ejercicios de participación.....	29
Tabla 18 Ejercicios de participación ciudadana efectuados	29
Tabla 19 Revisión y elaboración de cada uno de los informes según su competencia.....	40

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



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
	App Ventanilla Única Mindeporte.	controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co 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



Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(601) 4377030 Ext. 1193-1195
	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 Categorías de las solicitudes

Categoría de solicitud	Descripción
Derechos de petición	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
Trámites	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
Servicios (otros procedimientos administrativos)	Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles e intangibles.
Solicitud de certificación	Facultad que tienen las personas de solicitar certificaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias
Denuncias	Dato que busca poner en conocimiento o dejar constancia ante las autoridades respectivas de un hecho o acción que se ha producido en contravía de las disposiciones legales o reglamentarias

Tabla 3 Tipos de petición y sus diferentes categorías.

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

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 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 2024.

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 2024.

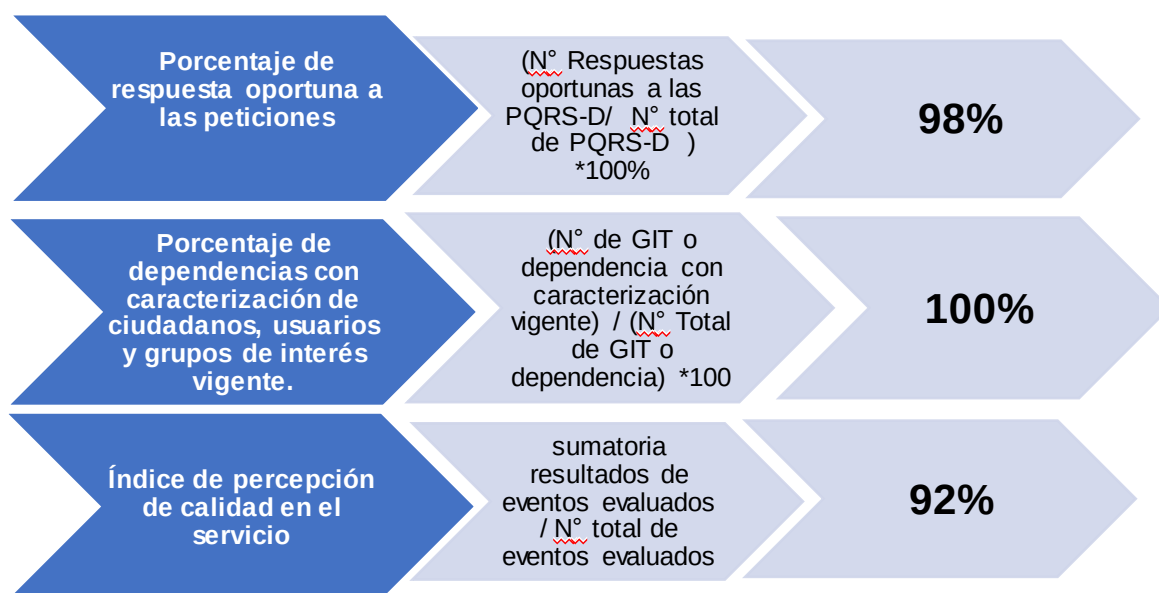


Tabla 4 Indicadores de gestión GIT SIC (Respuesta oportuna, Caracterización, índice de percepción de la calidad en el servicio)

Observaciones principales sobre el resultado de cada indicador:

Porcentaje de respuesta oportuna a las peticiones: 2024= **98%** y 2023= 94%, lo que evidencia una mejora porcentual de 4 puntos.

Porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés: se mantiene con relación al 2023 en un 100% de cumplimiento.

Índice de percepción de la calidad en el servicio: En el trimestre se observa un indicador del **92%** que comparado con el año 2023 el cual obtuvo un indicador del 91% se observa un aumento de un punto.

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. 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 3 de agosto del 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 3 de agosto 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 abril, mayo y junio de la vigencia 2024 comparadas con el segundo trimestre de la vigencia 2023.

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 y según el origen del documento.

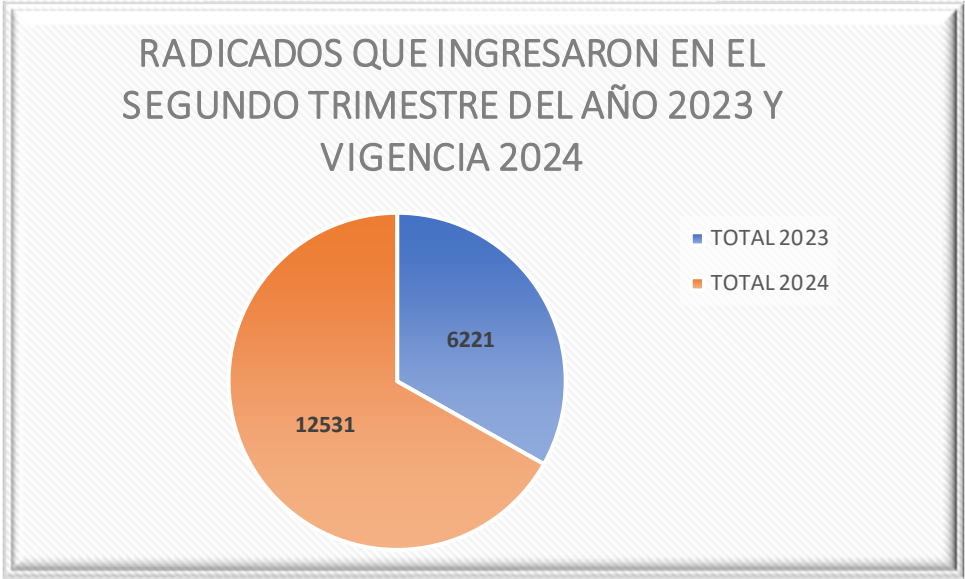
Inicialmente se muestra el total de radicados que ingresaron en el trimestre durante el año 2023 y la vigencia 2024.

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



Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024 ingresaron a través del sistema de Gestión Documental- GESDOC- 12.531 solicitudes; en comparación con el mismo periodo del año 2023 donde se recibieron 6221 solicitudes y se registra un **crecimiento del 150%**.

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

DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR MES Y SEGÚN EL ORIGEN DEL DOCUMENTO									
Etiquetas de fila	Abril	Mayo	Junio	Segundo trimestre 2024	%	Segundo trimestre 2023	%	Diferencia	% de crecimiento
Consultas de información Pública-Solicitudes de respuesta automática	2380	2517	2393	7290	58 %	3460	56%	3830	110,7%
Atención Presencial	16	8	4	28	0%	45	1%	-17	-37,8%
Chat	51	182	140	373	3%	128	2%	245	191,4%
Correo electrónico	864	944	932	2740	22 %	1033	17%	1707	165,2%
gov.co	2	1	3	6	0%	5	0%	1	20,0%
Línea Conmutador	310	182	243	735	6%	519	8%	216	41,6%
Línea Gratuita	0	5	0	5	0%	0	0%	5	100,0%
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	343	288	308	939	7%	722	12%	218	30,1%
Ventanilla Única de Radicación	139	163	113	415	3%	309	5%	106	34,3%
Total	4105	4290	4136	12531	100 %	6221	100 %	6311	101,4 %

- Porcentaje de crecimiento en el número de solicitudes que ingresaron a la entidad durante el año 2023 y la vigencia 2024= 101,4%

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 mayor número de solicitudes que ingresan son las consultas con 7.290 radicados a los cuales se les da respuesta de manera inmediata a través de la página WEB.
- En segundo lugar, se observa el correo electrónico, como el canal que más solicitudes recibe, con 2.740 radicados.
- En tercer lugar, tenemos a la Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones, con 939 solicitudes.

4.2. 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 2024 con corte al 03-08-2024.

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.

Actualmente contamos con 50 solicitudes en trámite y 5.191 cerradas.

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



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 6 Porcentaje de oportunidad por Dependencias-oficinas y GIT

Dirección/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
100 DESPACHO DEL MINISTRO	218	48	266	82%
100 DESPACHO DEL MINISTRO	164	46	210	78%
101 GIT COMUNICACIONES	12	2	14	86%
102 GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	42		42	100%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	9	3	12	75%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	9	3	12	75%
120 OFICINA JURÍDICA	40	2	42	95%
120 OFICINA JURÍDICA	40	2	42	95%
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	36	8	44	82%
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	24	6	30	80%
131 GIT PLANEACION Y GESTION	2		2	100%
132 GIT DE SEGUIMIENTO	7	2	9	78%
133 GIT DE PLANEACION Y GESTION	3		3	100%
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13		13	100%
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13		13	100%
200- SECRETARÍA GENERAL	1727	29	1756	98%
303 GIT GESTIÓN PRESUPUESTAL	1	3	4	25%
200 SECRETARÍA GENERAL	1	1	2	50%
220 GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	10	4	14	71%
230 GIT TALENTO HUMANO	72	17	89	81%

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

240 GIT TESORERÍA	106		106	100%
250 GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	1268	0	1268	100%
260 GIT TICS	22	1	23	96%
270 GIT CONTRATACIÓN	238	1	239	100%
308 GIT GESTION CONTABLE	11		11	100%
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	96	11	107	90%
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	96	11	107	90%
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	714	36	750	95%
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	165	11	176	94%
311 GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	136	10	146	93%
312 GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	57	4	61	93%
313 GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	87	3	90	97%
315 GIT TALENTO Y RESERVA	32	1	33	97%
316 GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	90	6	96	94%
317 GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	41	1	42	98%
343 GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	106		106	100%
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	827	36	863	96%
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	68	9	77	88%
321 GIT RECREACIÓN	55	7	62	89%
322 GIT DEPORTE ESCOLAR	526	16	542	97%
323 GIT ACTIVIDAD FÍSICA	62		62	100%
324 GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	116	4	120	97%
330 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	931	2	933	100%
330 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	15		15	100%
331 GIT DEPORTE PROFESIONAL	58		58	100%
332 GIT DEPORTE AFICIONADO	635		635	100%
333 GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	223	2	225	99%
340 - DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	376	79	455	83%
340 DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	90	4	94	96%
344 GIT INFRAESTRUCTURA	286	75	361	79%
Total- Radicados ingresados por GESDOC	4989	252	5241	95%
Total Consultas de información Pública	7290	0	7290	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

TOTAL GENERAL	12279	252	12531	98%
---------------	-------	-----	-------	-----

Se observa en la tabla anterior, que el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones es del **(98%)** y que comparado con el resultado para la vigencia 2023 que fue de un **(94%)** se evidencia un aumento de 4 puntos porcentuales.

Los GIT y oficinas que alcanzaron el 100% en respuesta oportuna a peticiones fueron: GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE, GIT PLANEACION Y GESTION, GIT DE PLANEACION Y GESTION, OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, GIT TESORERÍA, GIT CONTRATACIÓN, GIT GESTION CONTABLE, GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO, GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO, GIT ACTIVIDAD FÍSICA, DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL, GIT DEPORTE PROFESIONAL, GIT DEPORTE AFICIONADO.

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.

Adicionalmente en un trabajo en equipo con el GIT de Talento Humano, se llevarán a cabo capacitaciones presenciales con el fin de reforzar conocimientos y sensibilizar sobre la importancia de dar respuesta oportuna a la ciudadanía en un lenguaje claro y de fondo.

4.3. Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública.

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 solicitudes y sus categorías durante el trimestre

Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías durante el trimestre	Abril	Mayo	Junio	Total 2024	Total 2023	Diferencia	% crecimiento
Consultas de acceso a información pública	1	1	2	4	12	-8	-67%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	1		1	2	2	0	0%

Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones		1	1	2	10	-8	-80%
Denuncias	13	7	10	30	55	-25	-45%
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	3	1	1	5	9	-4	-44%
Denuncias en general	10	4	7	21	36	-15	-42%
Denuncias por Corrupción		2	2	4	10	-6	-60%
Derecho de Petición	1516	1601	1529	4646	2157	2489	115%
Consulta de Datos personales	0	0	0	0	1	-1	-100%
Consulta	78	227	184	489	282	207	73%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	1		1	2	4	-2	-50%
Petición	1047	950	1092	3089	1250	1839	147%
Petición de congresista	23	21	15	59	83	-24	-29%
Petición de Información, copias y/o expedientes	308	353	179	840	440	400	91%
Petición gubernamental	2			2	25	-23	-92%
Queja	51	47	52	150	59	91	154%
Reclamo	3	3	2	8	6	2	33%
Reporte posibles conflictos de interés	0	0	0	0	1	-1	-100%
Felicitaciones	0	0	0	0	5	-5	-100%
Sugerencia y/o recomendación	3		4	7	1	6	600%
OPA- Otros Procesos Administrativos	11	2	2	15	2	13	650%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte- CCD	0	0	0	0	2	-2	-100%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	11	2	2	15	0	15	100%
Solicitud de Certificación	114	89	100	303	265	38	14%
Certificación de contrato	67	53	63	183	171	12	7%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	30	22	17	69	62	7	11%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	1	1		2	1	1	100%
Certificación Laboral (Exfuncionarios)	7	2	7	16	11	5	45%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	1	1		2	4	-2	-50%
Otras certificaciones	8	10	13	31	16	15	94%
Trámites	70	73	100	243	263	-20	-8%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	1	2		3	1	2	200%
Autorización de exención de impuestos	0	0	0	0	11	-11	-100%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	4	2	7	13	5	8	160%

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

Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	17	15	42	74	64	10	16%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1			1	0	1	100%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	0	0	0		1	1	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales		1		1	1	0	0%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	6	6	11	23	18	5	28%
Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales		1		1	0	1	100%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos		1		1	15	-14	-93%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1		1	2	0	2	100%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones		4		4	0	4	100%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	30	38	27	95	134	-39	-29%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	5		1	6	18	-12	-67%
Total- Radicados ingresados por GESDOC	1725	1773	1743	5241	2761	2480	90%
Total Consultas de información Pública	2380	2517	2393	7290	3460	3830	111%
TOTAL GENERAL	4105	4290	4136	12531	6221	6310	101%

- El derecho de petición con mayor registro en el periodo es la petición general con **4.646** radicados, seguido de la Petición de Información, copias y/o expedientes con **840** radicados y la consulta con **489** radicados.
- El OPA- Otro procedimiento Administrativo más solicitado es el de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica con un total de **15** radicados en este trimestre.
- La certificación más solicitada es la certificación de contrato con **183** radicados.
- El trámite más solicitado es la Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales con **95** solicitudes, seguido de Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas con **74** solicitudes.
- Las denuncias más frecuentes son denuncias a nivel general con **21** radicados, seguida por la denuncia por violencia de género en el deporte con **5** radicados.

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

- Las Consultas de acceso a la información pública que son solicitudes automatizadas, para la vigencia **2024** se realizaron **7290** solicitudes, que comparado con la vigencia **2023** donde se solicitaron **3460** se observa un crecimiento del **53%**.
Para este trimestre se observa que la consulta más realizada es el certificado de existencia y representación legal con **7.101** solicitudes.
- No se tienen en cuenta las felicitaciones para la vigencia 2024 por no ser PQRS.
- Porcentaje de crecimiento= 101%

4.4. Trámites totalmente en línea, parcialmente en línea y automatizados.

Se dice trámites totalmente en línea o digitalizado, aquellos en los cuales la solicitud, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos, a lo largo de todo el proceso realizado al interior de la entidad, se hace por medios digitales.

En este caso la entidad cuenta con 17 trámites totalmente en línea, 2 OPA totalmente en línea y 1 Parcialmente en línea, digitalizados.

Se dice que un trámite u -OPA- Otro procedimiento Administrativo es automatizado, donde todo el proceso realizado al interior de la entidad se hace sin intervención humana mediante el uso de las TIC.

En este sentido, la entidad cuenta con cero trámites y OPA automatizado total y parcialmente.

Actualmente contamos solo con dos consultas que son totalmente automatizadas que son el certificado de existencia y representación legal y el certificado atleta excelencia y glorias del deporte.

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 8 Indicadores de seguimiento GIT SIC.

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



Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	356
Traslados por competencias a otras entidades	27
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	0.3 días
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	1
peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	0

*El tiempo promedio se obtiene restando el total del tiempo de respuesta de todas las peticiones de información menos la columna de días que en este caso el total es **(113 días)** teniendo en cuenta que al restar menos cero de la columna días se mantiene el cero ya que son respuestas que se dieron de manera inmediata por los canales de atención, sobre el número total de radicados que es **356** en el GIT SIC, da como resultado un promedio en días de **0.3 días**.

Solo se negó la información al radicado 2024ER0008706 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 3 de agosto de 2024**.

Indicadores niveles de atención en la entidad.

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

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

Medir el indicador de peticiones atendidas en los diversos niveles de atención permite a la entidad establecer el volumen de peticiones que a través de su trámite en línea o por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, no generan carga de

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



trabajo adicional a las dependencias, reduciendo además el tiempo promedio de atención.

Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención durante el trimestre: 8.428 peticiones, desagregadas así: Durante este trimestre, se tramitaron **7.290 solicitudes- consultas automáticas**, **1.138** 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): **130 peticiones**.

Indicador de niveles de atención 1 y 2: 63%. 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: **$((8.428+130) / 12531) * 100 = 68.29\%$** .

Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención: 3.973 peticiones.
Indicador: 31.71%. Este resultado es de la diferencia entre el total de peticiones, que es 12.531, respecto al total de peticiones del primer y segundo nivel, que es 8.558, lo cual arroja como resultado 3973 solicitudes. Este último valor, respecto al valor total expresado en porcentaje, da como resultado el indicador expresado.

Indicadores niveles de atención en la entidad

Tabla 9 Indicadores niveles de atención en la entidad

ÍTEM	CANTIDAD
Peticiones en el periodo	12.531
1er nivel de atención	8.558
• solicitudes totalmente en línea (automatizados) Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.	7.290
• canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 3)	8.428
2do nivel de atención	130
3er nivel de atención	3973
Indicador de niveles de atención 1 y 2*	68.29%
Indicador de niveles de atención 3	31.71%

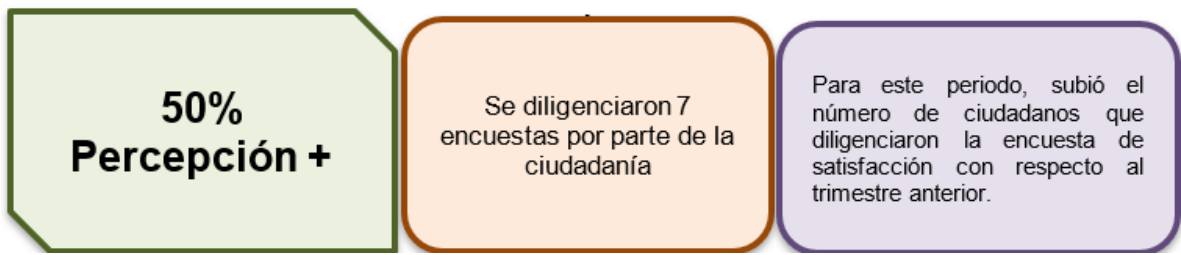
5.2. Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud.

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= **14.01**
Total de radicados fuera de términos a cierre segundo trimestre= **252**
Sumatoria de los días= **3532**

6. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD SOBRE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES

A continuación, se presenta la percepción general sobre las respuestas dadas a las solicitudes por cada una de las áreas, teniendo en cuenta 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:

Tabla 10 Percepción de la calidad: conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió la solicitud

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	1	14%	Bueno	1	14%
Excelente	3	43%	Excelente	2	29%
Malo	1	14%	Malo	1	14%
Regular	2	29%	Regular	3	43%
Total general	7	100%	Total general	7	100%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	Total	%	Facilidad de acceso al canal de atención	Total	%
Bueno	1	14%	Bueno	1	14%
Excelente	2	29%	Excelente	3	43%
Malo	1	14%	Malo	1	14%
Regular	3	43%	Regular	2	29%
Total general	7	100%	Total general	7	100%

Tabla 11 Percepción de la calidad: Atributo

ATRIBUTO	% Percepción Positiva	% Percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	57%	43%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	43%	57%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	43%	57%
Facilidad de acceso al canal de atención	57%	43%
Percepción General	50%	50%

Observación: Existe una división equitativa en la percepción general de los ciudadanos, lo que indica que hay tanto áreas de mejora como aspectos en los que se está desempeñando bien.



Acciones de mejora: La mayoría de los ciudadanos tienen una percepción positiva en cuanto al conocimiento del tema y la facilidad de acceso, existe inquietud en cuanto a la claridad y precisión de las respuestas proporcionadas. Esto sugiere que mejorar la comunicación y la exactitud de las respuestas podría ser clave para optimizar la experiencia general del ciudadano.

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

Durante el segundo trimestre del año 2024 la ciudadanía diligenció solo una encuesta de percepción de calidad de los canales como el chat, línea conmutadora y la atención presencial.

Observaciones: Aunque la cantidad de encuestas realizadas durante el segundo trimestre del 2024 fue limitada es esencial seguir evaluando de manera continua la percepción de la calidad de los canales de atención para asegurar una experiencia positiva y satisfactoria para los ciudadanos.

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.

6.2. Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

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

Observaciones: Durante el segundo trimestre de 2024 diligenciaron la encuesta de percepción de la calidad 1 ciudadano en general sobre trámites y servicios.

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

Tabla 12 Percepción de la calidad -Trámites y servicios: Quedó satisfecho con la respuesta.

Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	Bueno	%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	1	100%
Total General	1	100%

Tabla 13 Percepción de la calidad -Trámites y servicios: El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud

El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	Bueno	%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	1	100%

Total General	1	100%
---------------	---	------

Observaciones: Teniendo en cuenta que solo un ciudadano diligencio la encuesta, es necesario motivar a la ciudadanía a través de la página WEB para que califique la atención prestada por los diferentes canales de atención a sus diferentes trámites y servicios.

6.3. 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:

Tabla 14 Percepción de la calidad - Encuestas a los ciudadanos por los costos asumidos durante la solicitud

Costos asumidos durante la solicitud	Número de Personas	%
Ningún costo	5	71%
Total General	5	71%

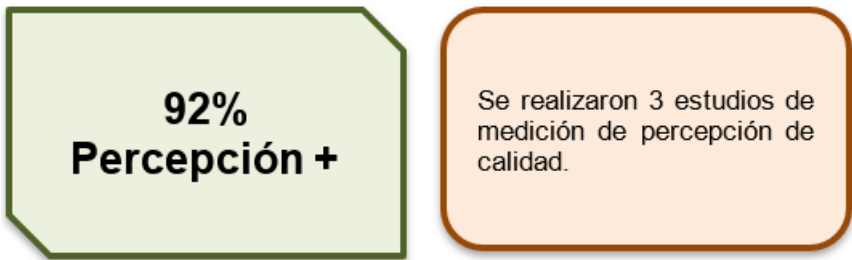
Observaciones: Para el segundo trimestre de 2024 se evidencia que los trámites a nivel general no están generando costos.

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

7.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio

En el segundo trimestre del 2024 se recibieron (3) solicitudes de medición de percepción de la calidad en el servicio por parte de los GIT del Ministerio, lo 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 15 Indicador de percepción de calidad en el servicio



Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas
Encuentro Nacional de Líderes y Coordinadores Programa Nuevo Comienzo 2024	Recreación	Paipa/Boyacá	Abril	Publicado	99%	39
Curso Regional de Actividad Física Dirigida Grupal Risaralda-2024	Actividad Física	Pereira/Risaralda	Abril	Publicado	99%	94
Final Nacional Juegos Intercolegiados 2023 – Valledupar/Bogotá	Deporte Escolar	Valledupar - Bogotá	Mayo-Junio	Publicado	79%	707

Observaciones: Un índice del 92% de percepción positiva en tres estudios de medición sugiere que los servicios están siendo bien percibidos por la mayoría de los ciudadanos o grupos de valor. Este resultado puede servir como un punto de partida sólido para seguir mejorando y asegurar una experiencia positiva y satisfactoria.

8. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

8.1. 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 2024 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 2023. A la fecha, fueron recibidos 29 Informes de caracterización.



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 el siguiente cuadro se especifica la relación de los ejercicios de caracterización por dependencias:

Tabla 16 Informes de caracterización presentados al GIT SIC

DEPENDENCIA	GIT	ENTREGADO
Dirección de Fomento y Desarrollo	Deporte Escolar - Juegos Intercolegiados	x
	Deporte Escolar - Jornadas Complementarias	x
	Recreación	x
	Actividad Física	x
	Deporte Social Comunitario	x
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Centro de Ciencias del Deporte	x
	Desarrollo Psicosocial	x
	Deporte Rendimiento Convencional	x
	Deporte Rendimiento Paralímpico	x
	Juegos y Eventos Deportivos	x
	Talento y Reserva	x
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Deporte Profesional	x
	Deporte Aficionado	x
	Actuaciones Administrativas	x
Dirección de Recursos y herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento	x
	Infraestructura	x
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	x

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

Control Interno Disciplinario	Control Interno Disciplinario	x
Secretaria General	Contratación	x
	Gestion Administrativa	x
	Gestion contable	x
	Gestion Financiera y Presupuestal	x
	Tesorería	x
	Talento Humano	x
	Servicio Integral al Ciudadano	x
Despacho	TICS	x
	Comunicaciones	x
	ONAD	x
Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	x
TOTAL		29

Observaciones: Con un 100% de caracterizaciones recibidas, se puede decir que el avance es bastante positivo. Las dependencias han cumplido con la entrega de sus caracterizaciones, destacando un alto nivel de cumplimiento general, lo que es un buen signo de organización y compromiso.

Se han recibido un total de 29 informes de caracterización, lo que sugiere que se ha realizado un esfuerzo considerable para recopilar y documentar la información necesaria. Esto es fundamental para la toma de decisiones y la planificación futura.

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

En la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte. se incorporó una línea estratégica destinada a fortalecer los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas, bajo el nombre de: *“Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte”*. Se subrayó que la participación ciudadana, reconocida como un derecho fundamental en la Constitución Política de Colombia, emerge como un pilar esencial en la construcción de una sociedad democrática. Por ende, el Ministerio del Deporte se propone establecer y adaptar

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

espacios de participación que faciliten a los ciudadanos ejercer este derecho de manera efectiva, en consonancia con el mandato constitucional. Esta iniciativa cumple una doble función en aras de fortalecer la democracia: por un lado, como derecho, otorga a los ciudadanos la capacidad de influir en las decisiones que los impactan; por otro lado, asume un carácter de deber al generar la responsabilidad de participar activamente en diversas instancias y actividades, incluyendo la elaboración de normativas, diagnósticos, planificación, formulación y ejecución de políticas, programas y proyectos, así como la rendición de cuentas, la racionalización de trámites y la promoción del control social que sean habilitadas por la entidad.

Con el fin de materializar este objetivo, se han incorporado actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía del año 2024. Estas actividades tienen como meta desarrollar los escenarios de relacionamiento e interacción con los grupos de interés, en coordinación con las diferentes dependencias de la entidad.

Para avanzar en este proceso, durante el segundo trimestre del año 2024 se han logrado los siguientes avances:

1. Se actualizó las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas en su versión III y IV. En donde se incluyeron nuevos ejercicios para garantizar que la ciudadanía pueda tener más espacios de diálogo con la entidad.
2. Se capacitó al equipo líder en temas relacionados con menú participa, procesos de control social y rendición de cuentas con el fin de mantener actualizado el portal web y que la ciudadanía pueda acceder en tiempo real a los ejercicios propuestos por la entidad.
3. Se publicaron los resultados de los ejercicios de participación ciudadana del primer semestre del año 2024 en el portal web: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/resultados-ejercicios-participacion-ciudadana>
4. Se diseñó y actualizó el curso de participación ciudadana y rendición de cuentas en la Escuela Virtual del Deporte, con el propósito de garantizar que la ciudadanía conozca los mecanismos participativos y como puede incidir positivamente en la gestión del Ministerio del Deporte.

9.1 Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas

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



Indicador: (N° de ejercicios de participación ciudadana desarrollados) / (N° de ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de la vigencia) * 100

-Avance segundo trimestre: **8%**

-Avance acumulado:**26%**

-Descripción del avance: De los 24 ejercicios de participación programados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2023 versión IV, se han ejecutado en el segundo trimestre los 2 ejercicios programados. Lo que corresponde a un avance de ejecución del **8%**. Que, sumado al del primer semestre se obtiene un avance acumulado del **26%**. Se aclara que, durante el segundo semestre del presente año se realizó la actualización de un ejercicio correspondiente al primer semestre del presente año. Por lo cual, el porcentaje de avance para el primer semestre corresponde a 17%. Además, se debe mencionar que el porcentaje de participación ciudadana incidente se encuentra en un **93%** lo cual, significa que la entidad ha tomado en cuenta los comentarios y solicitudes de los ciudadanos para mejorar temas internos de la entidad.

Tabla 17 Participación Ciudadana- Porcentajes de ejecución ejercicios de participación.

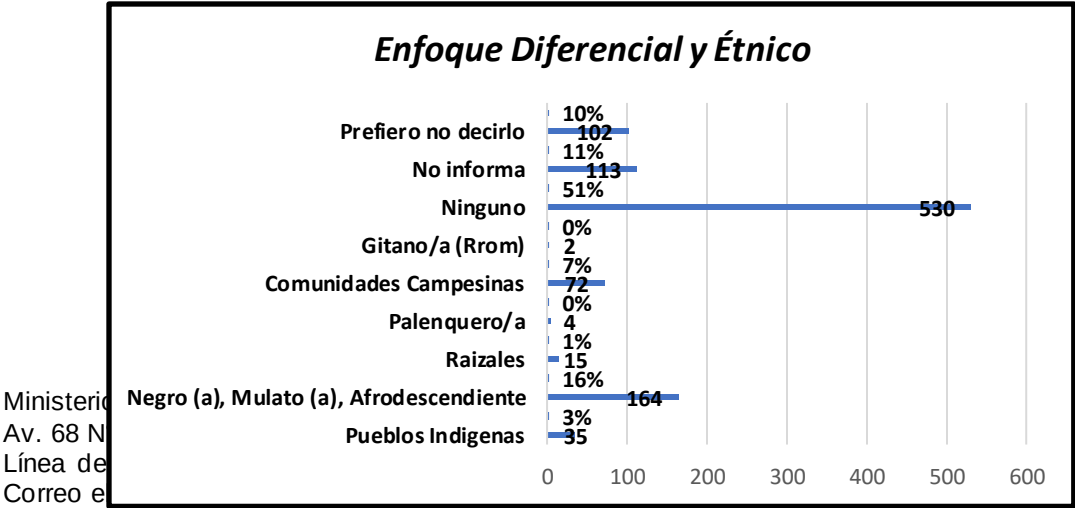
	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios programados para el trimestre	No. Total De ejercicios ejecutados en el trimestre	No. Total De ejercicios programados en la estrategia 2023	No. Total de comentarios Recibidos	No. Total de comentarios incidentes
1 TRIMESTRE	17%	4	4	23	140	74
2 TRIMESTRE	8%	2	2	24	1716	1648
TOTAL ACUMULADO	26%	6	6	26	1856	1722
					93%	

Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

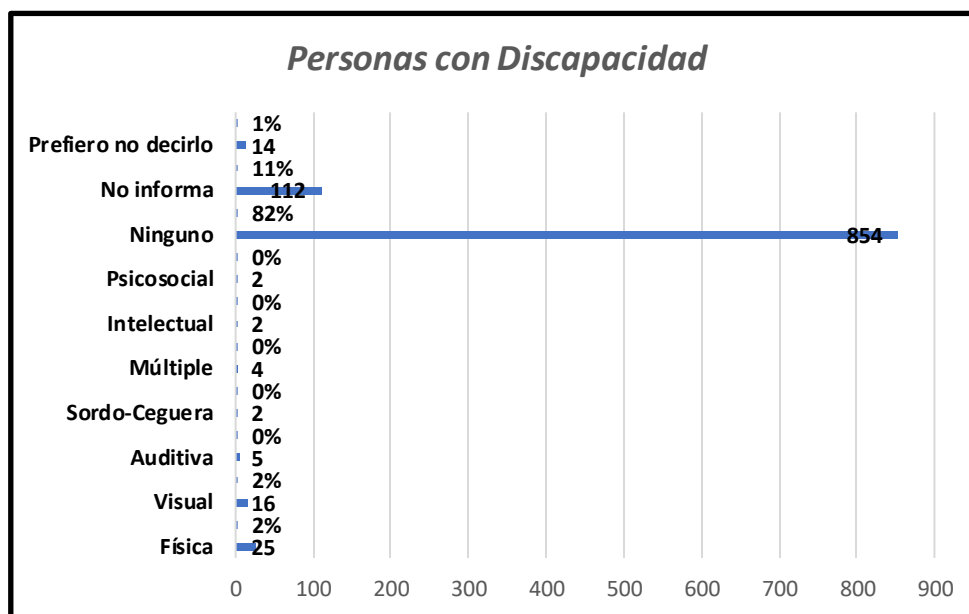
Tabla 18 Ejercicios de participación ciudadana efectuados

Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana	Tipo de Ejercicio	Avance Cuantitativo
Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano	1	Consulta Ciudadana Aportes a la Estrategia de Participación Ciudadana 2024	Definición de planes de la entidad.	100%
	2	Consulta Ciudadana para priorización de temas a tratar en la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas a realizase en vigencia 2023-2024	Control y rendición de cuentas	100%
Oficina Asesora de Planeación	18	Consulta ciudadana Mapa de Riesgos institucional de Corrupción de la vigencia 2024.	Definición de planes de la entidad.	100%
	19	Live: el deporte, la recreación y la actividad física en los planes de desarrollo territorial.	Diseño de lineamientos de temáticas misionales.	100%
Dirección de Fomento y Desarrollo/ Grupo Interno de Trabajo Recreación	11	Consulta pública: Resolución Programa Campamentos Juveniles	Construcción de normatividad.	100%
Despacho de la ministra del Deporte/ Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones	24	Socialización Manual de Identidad Visual Ministerio del Deporte	Toma de decisiones.	100%

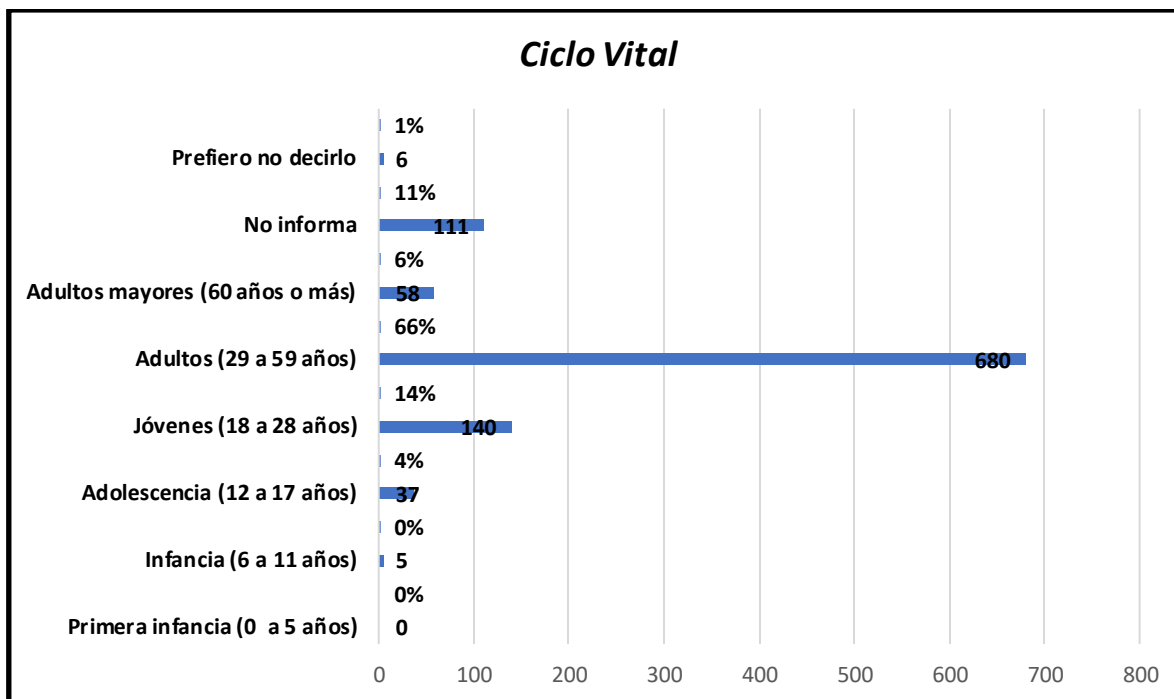
En total han participado 1037 ciudadanos de los cuales el 16% son ciudadanos afrodescendientes, el 3% corresponde a pueblos indígenas y el 1% es población raizal como se identifica en la siguiente gráfica:



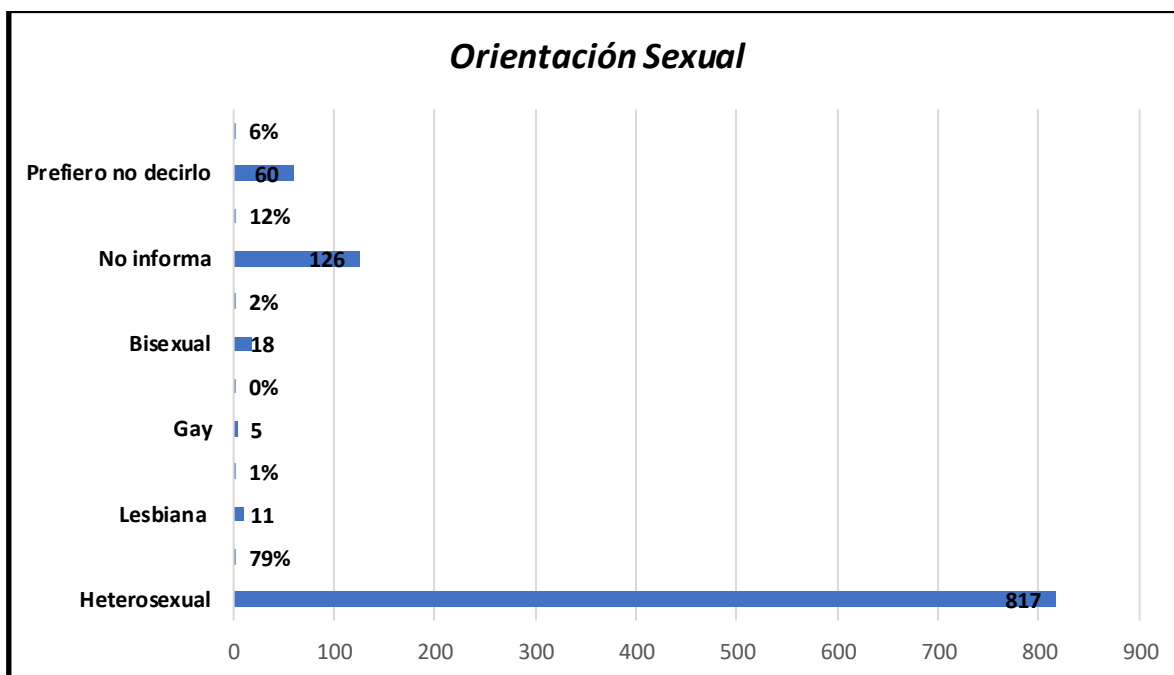
El 2% de la población que ha participado en los ejercicios establecidos hasta el Segundo trimestre del año en vigencia tiene una discapacidad física y/o visual:



La población más activa en los diálogos con la entidad son la población adulta con un 66% del total de la población, seguido de los jóvenes con un 14%.



En cuanto a la orientación sexual, se encontró que solo el 3% se identifica dentro de alguna orientación sexual diversa y el 79% de la población se identifica como persona heterosexual.



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. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO

Durante las capacitaciones a funcionarios y contratistas sobre reglamento interno a peticiones, se ofrece capacitación sobre los 10 pasos que se deben tener en cuenta para dar respuesta a las peticiones en lenguaje claro a toda la ciudadanía en general.

Durante el segundo semestre se llevarán a cabo más capacitaciones de manera presencial con el apoyo del GIT de Talento Humano y su Coach a

11. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

a. 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:

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 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.

- 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. La evidencia se entrega a la Oficina de control interno cuando es requerida.

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

b. Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública - GIT Servicio Integral al Ciudadano

Durante el segundo trimestre del año en curso, en el marco de la integración de la gestión de la política de transparencia y acceso a la información pública en el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se han llevado a cabo una serie de acciones con el objetivo de fortalecer nuestros procesos y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.

- **Revisión de Requerimientos de la matriz ITA:** Continuamos gestionando la revisión de los requerimientos de la matriz ITA de la Procuraduría General de la Nación. Realizamos mesas de trabajo con las áreas y la web master de la entidad, para revisar las actualizaciones en cada sección de la sede electrónica. Este esfuerzo tiene como objetivo completar el diligenciamiento del aplicativo ITA en el segundo semestre. Al 30 de junio hemos alcanzado un avance del 80%.
- **Planificación Estratégica:** Se continua dando cumplimiento al plan de trabajo proyectado para el año en curso, con el propósito de gestionar y cumplir con los requisitos del aplicativo ITA. Asimismo, se busca mejorar nuestro índice de cumplimiento en el 2024.
- **Promoción de la Transparencia:** Se continua con el proceso de fomentar la aplicación de la política de transparencia y acceso a la información pública entre nuestros funcionarios y contratistas. Se ha incentivado a las áreas a mantener actualizada la sede electrónica de la entidad con información precisa y veraz, como parte de la gestión de la información activa, a su vez en la respuesta oportuna a las solicitudes de información por parte de los ciudadanos a través de los canales oficiales como parte de la información pasiva.
- **Seguimiento de Normativas:** Se ha realizado el seguimiento y verificación del cumplimiento de los parámetros de la Resolución 1519 de 2020 y sus anexos en nuestra sede electrónica en colaboración del GIT Comunicaciones a través de la web master. En este proceso se han verificado la definición de estándares y directrices para la publicación de información conforme a lo establecido en la Ley 1712 del 2014.

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

- **Capacitación y Sensibilización:** Se realizó una capacitación a los enlaces de todas las áreas y cada una de las dependencias, con el objetivo de garantizar una comprensión integral de la política de Transparencia y acceso a la información.
- **Monitoreo y Seguimiento:** Hemos avanzado en el cumplimiento del plan de trabajo mediante la gestión y actualización continua de la información mínima que debe publicarse en la sección de transparencia y acceso a la información pública. Este proceso se realiza conforme a la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, en colaboración con el webmaster de la entidad.
- **Verificación de Accesibilidad:** Se han realizado verificaciones del cumplimiento de los criterios de Accesibilidad establecidos en la NTC 5854 en nuestra sede electrónica.

Estas acciones reflejan el compromiso del Ministerio del Deporte con la transparencia, el acceso a la información pública y la mejora continua de los procesos para garantizar la eficacia institucional y un servicio óptimo a la ciudadanía.

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

- Seguimiento a la oportunidad en las respuestas de las peticiones directamente a las áreas responsables.
- 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.

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.

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

El protocolo para la prevención, atención y erradicación de las violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento 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

tiempo libre, así como también la explicación del porqué se creó, cómo funciona, cómo se va a implementar, como pedir orientación y acompañamiento ante una situación de violencias basadas en género en el deporte, se puede encontrar en el siguiente link: <https://www.mindeporte.gov.co/normatividad/politica-publica/protocolo-paraprevencion-atencion-erradicacion-las-violencias-basadas-genero/que-protocolo>

Este informe recoge la información del Estado de los casos atendidos en el Centro de Contacto para la atención a víctimas de VBG-D en el GIT SIC de Mindeporte, de los meses, Abril, Mayo y Junio, del año 2.024.

Bajo el protocolo que adopto el Ministerio del Deporte, se cuenta con distintas estrategias de detección, sensibilización y difusión. Para el año 2.024 el equipo de atención a las violencias basadas en género en el deporte recibió las situaciones reportadas a través de los canales de atención para ofrecer orientación psicoeducativa y asesoría jurídica desde el primer trimestre del año 2.024.

i. Estado de casos desde el 1 de abril al 30 de junio del año 2.024 en el centro de contacto de Mindeporte para la atención a las víctimas

1. Conforme al manual interno de atención de casos de violencias basadas en Género, para el 1 de abril, al 30 de junio del año 2.024, se atendieron un total de 10 casos, en 7 de ellos se han identificado 7 víctimas de VBG-D (1 por cada caso), de los otros tres casos restantes el denunciante no refirió número de víctimas con exactitud.
2. De los 10 casos atendidos, el 30,34% (3) son menores de edad y (39,77%) (4) son víctimas mayores de 18 años. Hay un 29,89% (3) de las víctimas que no registra la edad.
3. Para este segundo trimestre del año 2024, los 10 casos de Violencia, se presentaron en 6 Departamentos: Cundinamarca reporta más casos con el 40,00% (4 casos), seguido Antioquia con el 20,00% (2 casos), y Atlántico, Casanare, Santander y Valle del Cauca cada una con un 10,00%, esto quiere decir 1 caso por cada departamento.
4. Si observamos los registros de casos por ciudades encontramos que el 30,00% (3 casos) se ubican en Bogotá, el 20,00% (2 casos) en Medellín. Soacha, Bucaramanga, Cali y Puerto Colombia cada uno con el 10,00%, esto quiere decir 1 caso por Cada ciudad. Hay un 10,00% (1 caso) que no registra Ciudad.
5. En cuanto a los canales por los que se han recibido las denuncias de los casos en el Centro de Contacto para el año 2.024 del 1 de abril al 30 de junio,

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

tenemos que el 90,00% (9 casos) se recibieron por Correo electrónico radicado a través de nuestro sistema documental GESDOC, y el 10,00% restante (1 caso) se recibió a través de la Línea telefónica exclusiva de VBG-D.

6. En relación a los 10 casos atendidos por el Ministerio a través del GIT Servicio Integral al Ciudadano, en cuanto a los niveles de riesgo que se encuentran las víctimas frente a la situación de violencia vivida, encontramos que el 60,00% de los casos (6 casos), las víctimas se encuentran en situación de peligro, es decir en situaciones en las que el abuso sexual, el acoso sexual, las agresiones físicas, las amenazas contra la integridad, y la discriminación, están presentes en el contexto de la víctima que denuncia ante el Ministerio.
7. Los temas de violencia de género denunciados ante el Ministerio para el periodo señalado, se registraron en alrededor de 9 disciplinas deportivas, presentándose más casos de denuncias en Fútbol con un 20,00% (2 casos), y Atletismo, Baloncesto, Canotaje, Escalada, Jui Jutso, Natación, Soccer, Taekwondo cada una con un caso.
8. Se realizaron 10 transferencias internas de los casos a la Dirección de IVC, y a sus correspondientes Grupos Internos de Trabajo. Estas transferencias hacen parte de una política, para dar una atención efectiva y oportuna a los casos denunciados según las competencias de cada dirección.
9. Igualmente se realizaron (3 traslados) por competencia externa a la Fiscalía General de la Nación, el 40,00% de los casos no registro información para proceder trasladar a la entidad competente y se encuentra a la espera de que el denunciante proporcione la información, el resto de casos no aplican para realizar traslado a autoridades competentes.
10. Un dato importante que hay que destacar frente a los casos atendidos por el Ministerio, es que el 59,62% de las víctimas de VBG-D son mujeres, un 10,26% son hombres, un 30,11% no registraron su sexo.
11. En cuanto a los implicados/investigados por ejercer casos de violencia de género para el segundo trimestre del año 2023 el 100% de ellos son hombres.

12. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano participó en la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía ***Juntémonos para tejer lo público*** organizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública en Tierralta-Córdoba los días 21,22,23 de junio de 2024. Allí se dispuso un módulo de Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte donde se realizaron 90 atenciones.

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)

Para el periodo reportado, no hay registro de recomendaciones producto de las encuestas de medición de los trámites y servicios y OPA, para poder realizar acciones de mejora.

13.2. Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

Teniendo en cuenta una muestra aleatoria de las solicitudes radicadas durante el trimestre y atenciones realizadas por la línea telefónica, las ciudadanías realizan las siguientes recomendaciones:

Desde la Alcaldía de Samaná Caldas, según radicado 2024ER0016504, recomienda que incluyan en los reglamentos el deporte de tejo que no quedo cargado y se le brindó respuesta de manera oportuna mediante radicado 2024EE0017180.

De otra parte, la ciudadanía ha manifestado su descontento con la imposibilidad de ser atendido por las dependencias del Ministerio a través de las extensiones telefónicas. Desde el GIT Servicio Integral al Ciudadano se promoverá la atención oportuna de las extensiones telefónicas en las distintas dependencias.

13.3. Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana

Durante el segundo trimestre del año 2024, se han desarrollado 2 ejercicios de participación ciudadana con un avance acumulado del **26% correspondiente al primer semestre**. En donde, la ciudadanía recomienda seguir trabajando en la incidencia de los comentarios, ideas y propuestas surgidas en las diversas actividades. Ya que, consideran que estas contribuciones son fundamentales para la formulación de soluciones destinadas a abordar las problemáticas planteadas en los espacios de diálogo.

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

13.4. 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.
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 Tercer Trimestre 2024

Tabla 19 Revisión y elaboración de cada uno de los informes según su competencia.

Revisó	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / Coordinadora GIT Servicio Integral al Ciudadano
Elaboró	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Magnolia Andrea Garzón Perdomo/ Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Fernando Humberto Clavijo camero/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.
	Juan Carlos Valero/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.
	Jennifer Montoya Salazar/ Profesional Universitario/GIT Servicio Integral al Ciudadano
	David Andrés Quintero Mejía/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Ingrit Karina Villabón corredor/Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano