



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.	Canales de atención.	5
2.	Clasificación de las peticiones	6
2.1.	Tipo de PQRSD	7
2.2.	Categorías, según el tipo de PQRSD, trámite u OPA que ofrece la entidad.	8
2.2.1.	Derechos de petición:.....	8
2.2.2.	Trámites:.....	9
2.2.3.	Consultas de acceso a información pública.....	10
2.2.4.	Servicios-(OPA)-Otros Procedimientos Administrativos.	11
2.2.5.	Solicitud de certificación.	12
2.2.6.	Denuncias.	12
3.	Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el primer trimestre 2025. 14	
4.	Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.....	15
4.1.	Criterios de Análisis.....	15
4.2.	Distribución de solicitudes por mes y según el origen del documento.	16
4.3.	Estado de los PQRSD.....	17
4.4.	Respuesta oportuna a peticiones	17
4.5.	Indicador de oportunidad en la respuesta por Direcciones, GIT y oficinas.	18
4.6.	Análisis de Distribución y oportunidad por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública.	20
4.7.	Informe de seguimiento sobre las denuncias presentadas a la entidad durante el primer semestre 2025.....	24
4.7.1.	Observaciones clave frente a los asuntos de las denuncias presentadas durante el semestre. 25	
4.7.2.	Análisis comparativo semestral.....	26
4.7.3.	Conclusiones frente a las denuncias.	26
4.8.	Trámites totalmente en línea, parcialmente en línea y automatizados.....	27
5.	INDICADORES DE SEGUIMIENTO - GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.	28

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



5.1.	Seguimiento a peticiones de información.	28
5.2.	Indicadores niveles de atención en la entidad.	28
5.3.	Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud.	30
6.	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	30
6.1.	¿Cuál fue el proceso de decisión que llevó a implementar la racionalización de trámites en la entidad, y cuáles fueron las razones técnicas, normativas o estratégicas que la motivaron?	31
6.2.	¿Qué se está racionalizando en la entidad?	33
6.3.	¿Qué cambios estructurales se están llevando a cabo en la entidad?	35
6.4.	¿Qué trámites se actualizaron en la plataforma del SUIT?	35
6.5.	Mejoras Implementadas en los formularios en SUIT del trámite y/u OPA:	36
7.	MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD	36
7.1	Indicador de percepción de calidad en el servicio Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD)	38
7.2	Resultados de la encuesta de trámites y servicios.....	41
7.3	Indicador de percepción de la calidad de los canales de atención	43
7.3.1	Chatbot.....	45
7.3.2	Canal Telefónico.....	47
7.3.3	Canal Presencial	50
7.3.4	Agendamiento de citas.....	52
7.3.5	Percepción general de los canales de atención del Ministerio del Deporte.....	55
7.4	Canales de atención de violencia basadas en género en el deporte (VGB-D)	56
7.5	Indicador de percepción de la calidad en el servicio	59
8.	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	60
8.1.	Estado de avance del indicador:	62
9.	Participación ciudadana incidente en la gestión pública en el Ministerio del Deporte.....	63
9.1	Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas.....	65
10.	FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO	68
11.	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.....	68

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



11.1. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.	68
11.2. Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública - GIT Servicio Integral al Ciudadano	69
11.3. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades:	74
11.4. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte	74
11.4.1. Estadísticas de los casos recepcionadas en el centro de contacto del ministerio del deporte, para la atención a las víctimas, desde el 1 de abril al 30 de junio del año 2.025	75
12. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.	76
13. Recomendaciones	76
13.1. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos)	76
13.2. Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad ingresada por GESDOC.	77
13.3. Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana	77
13.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	78
14. ¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?	78

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

Introducción

Este documento presenta un análisis detallado de los indicadores relacionados con la atención al ciudadano durante el último trimestre. Se incluyen métricas clave como el porcentaje de respuesta oportuna a las peticiones, la caracterización de ciudadanos y grupos de interés, así como el índice de percepción de calidad en el servicio. Además, se aborda el seguimiento de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), la caracterización de usuarios, y se evalúan las políticas de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana, entre otros aspectos relevantes.

El interés del Ministerio para el ejercicio efectivo de los derechos de la población colombiana con enfoque diferencial, se han dispuesto varios canales de atención, de acuerdo con la Carta de Trato Digno vigente¹.

Evolución del Servicio al Ciudadano

Transformación

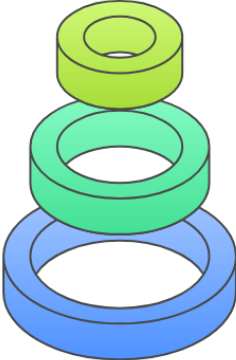
Renombrado GIT Servicio Integral al Ciudadano en 2019
Resolución No. 2359 de 2019

Actualización

Reorganizado y reasignado funciones en 2013
Resolución Interna No. 782 de 2013

Creación Inicial

Establecido como GIT Atención al Ciudadano en 2012
Resolución No. 1355 de 2012



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.

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.	

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.
<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>



	Foros	
	Correo electrónico.	contacto@mindeporte.gov.co
		nisilencioniviolencia@mindeporte.gov.co
		Notijudiciales@mindeporte.gov.co
		controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co
	App Ventanilla Única Mindeporte.	Play Store
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(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

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>

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.

Es importante que la solicitud se realice siempre a través de la **VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL**, ya que esta permite realizar la caracterización necesaria de todos los peticionarios, lo que lleva a la entidad a poder desarrollar, planes, programas y proyectos encaminados a beneficiar a la población colombiana. Al utilizar esta plataforma, se asegura un manejo más eficiente de las solicitudes y se optimizan

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 recursos disponibles, garantizando que las iniciativas implementadas respondan a las necesidades reales de la comunidad.

Además, la **Ventanilla Única Virtual** promueve la transparencia y la accesibilidad, permitiendo que más ciudadanos puedan acceder a los servicios que requieren sin complicaciones. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fomenta una mayor participación ciudadana en la formulación de políticas públicas.

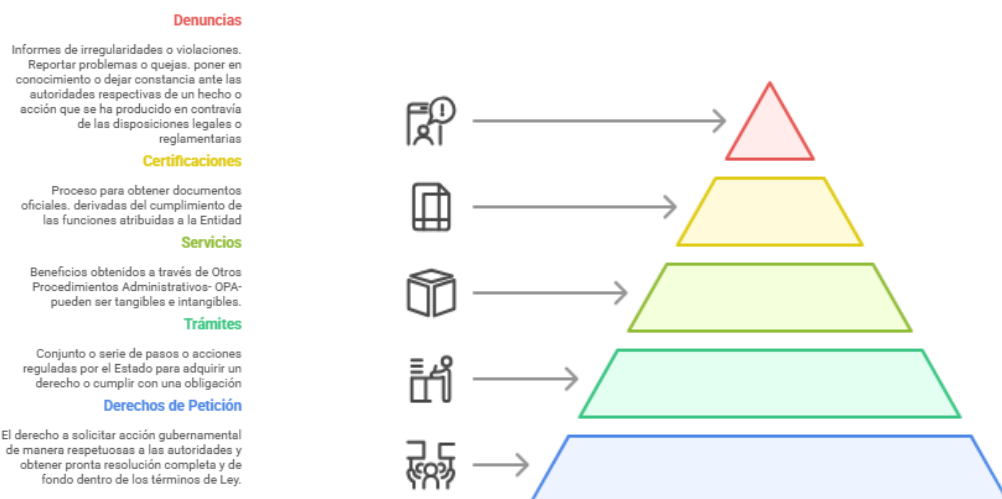
En conclusión, el uso de la **Ventanilla Única Virtual** es fundamental para el desarrollo de un estado más eficiente y cercano a sus ciudadanos, asegurando que las solicitudes se manejen de manera adecuada y que los beneficios lleguen a quienes realmente los necesitan.

ENLACE PARA RADICAR CUALQUIER TIPO DE SOLICITUD QUE SE MENCIONA A CONTINUACIÓN, A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp

2.1. Tipo de PQRSD

Los derechos de petición son esenciales para fomentar la participación ciudadana y asegurar que las entidades públicas actúen de manera transparente y responsable. Cada tipo de petición tiene su propio procedimiento y finalidad, lo que permite a los ciudadanos ejercer su derecho a la información y a la participación en la gestión pública.



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

2.2. Categorías, según el tipo de PQRSD, trámite u OPA que ofrece la entidad.

Este documento aborda los diferentes tipos de derechos de petición que pueden ser ejercidos por los ciudadanos en el ámbito administrativo y gubernamental.

2.2.1. Derechos de petición:

Se aborda los diferentes tipos de derechos de petición que pueden ser ejercidos por los ciudadanos en el ámbito administrativo y gubernamental. Los derechos de petición son herramientas fundamentales que permiten a los individuos solicitar información, expresar quejas, hacer sugerencias y más, garantizando así la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

- 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.



ENLACE PARA RADICAR UNA PETICIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp

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

2.2.2. Trámites:

Se presenta una lista detallada de los diversos trámites que se pueden realizar en el Ministerio del Deporte. Estos trámites son esenciales para la regulación y el desarrollo del deporte en el país, abarcando desde autorizaciones y reconocimientos hasta inscripciones y permisos. A continuación, se describen los tipos de trámites disponibles.

1. Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país
2. Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos
3. Inclusión al Programa Glorias del Deporte
4. Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
5. Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
6. Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas
7. Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones
8. Otorgamiento personería jurídica a federaciones
9. Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales
10. Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales
11. Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales
12. Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales
13. Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
14. Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones
15. Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales
16. Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales

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



ENLACE PARA RADICAR UNA SOLICITUD DE UN TRÁMITE A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp

2.2.3. Consultas de acceso a información pública.

Consultas de acceso a información pública que se pueden realizar en el Ministerio del Deporte, enfocándose en dos tipos de certificados: el Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte, así como el Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones. A continuación, se describen cada uno de estos certificados y el proceso para solicitarlos.

ENLACE PARA RADICAR UNA SOLICITUD DE CONSULTA A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp



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

2.2.4. Servicios-(OPA)-Otros Procedimientos Administrativos.

A continuación, se presenta una descripción de los servicios ofrecidos por el OPA en el ámbito de otros procedimientos administrativos. Se abordan actividades enfocadas en la educación y prevención antidopaje, capacitación en el Centro de Ciencias del Deporte, y asesoría en la construcción y mejora de espacios recreativos y deportivos accesibles para la infancia.

1. Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte-CCD
2. Actividades de educación y prevención antidopaje.
3. Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica.
4. Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)

Servicios-Otros procedimientos Administrativos (OPA) del Ministerio del Deporte



Capacitación o Visitas al CCD

Ofrece programas de capacitación y visitas a centros deportivos para mejorar las habilidades y el conocimiento.



Educación y Prevención Antidopaje

Educa a los atletas sobre los riesgos del dopaje y promueve prácticas deportivas limpias.



Asesoría en Infraestructura Deportiva

Proporciona orientación experta en el desarrollo y mantenimiento de instalaciones deportivas, recreativas y lúdicas.



Préstamo de Escenarios Deportivos

Permite el uso de escenarios deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura para eventos y competiciones a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND).

ENLACE PARA RADICAR UNA SOLICITUD DE UN OPA, A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp

Ministerio del Deporte

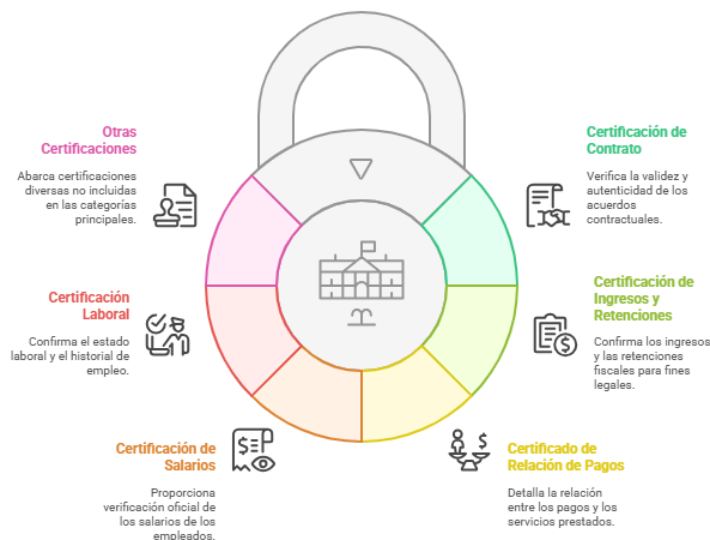
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

2.2.5. Solicitud de certificación.

Resumen de las diferentes solicitudes de certificaciones que se pueden realizar en el Ministerio del Deporte. Estas certificaciones son esenciales para diversos trámites administrativos y legales, y abarcan desde contratos hasta certificaciones laborales. A continuación, se detallan las principales certificaciones disponibles.



Las certificaciones emitidas por el Ministerio del Deporte son herramientas fundamentales para la gestión administrativa y legal de contratistas, funcionarios y exfuncionarios. Es importante que los interesados conozcan los tipos de certificaciones disponibles y los requisitos para su obtención, asegurando así un proceso ágil y eficiente.

ENLACE PARA SOLICITAR UNA CERTIFICACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp

2.2.6. Denuncias.

Presentamos diferentes categorías de denuncias que se pueden radicar en la entidad, enfocándose en la importancia de cada tipo y el contexto en el que se pueden presentar. Se abordarán las denuncias generales, las denuncias de

Ministerio del Deporte

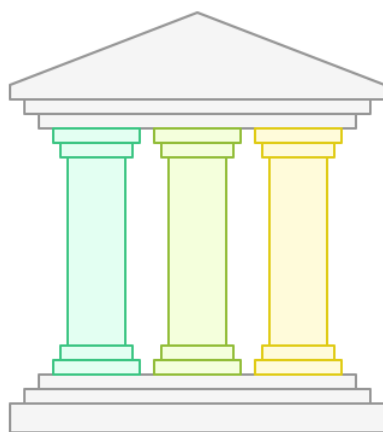
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

violencia basada en género en el deporte y las denuncias por corrupción, resaltando la relevancia de cada una en la promoción de un entorno más justo y seguro.

Las denuncias son un mecanismo fundamental para que los ciudadanos puedan reportar irregularidades, abusos o conductas inapropiadas que afecten el bienestar de la comunidad. Estas pueden abarcar una amplia gama de situaciones, desde problemas administrativos hasta violaciones de derechos humanos. Es crucial que las personas se sientan empoderadas para presentar sus denuncias, ya que esto contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas en la entidad.



Denuncias Generales

Incluye una amplia gama de quejas que no entran en categorías específicas.



Denuncias de Violencia Basada en Género en el Deporte

Se centra en incidentes de violencia de género en contextos deportivos.



Denuncias por Corrupción

Aborda actos de corrupción dentro de la entidad.

ENLACE PARA RADICAR UNA DENUNCIA EN LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp

Ministerio del Deporte

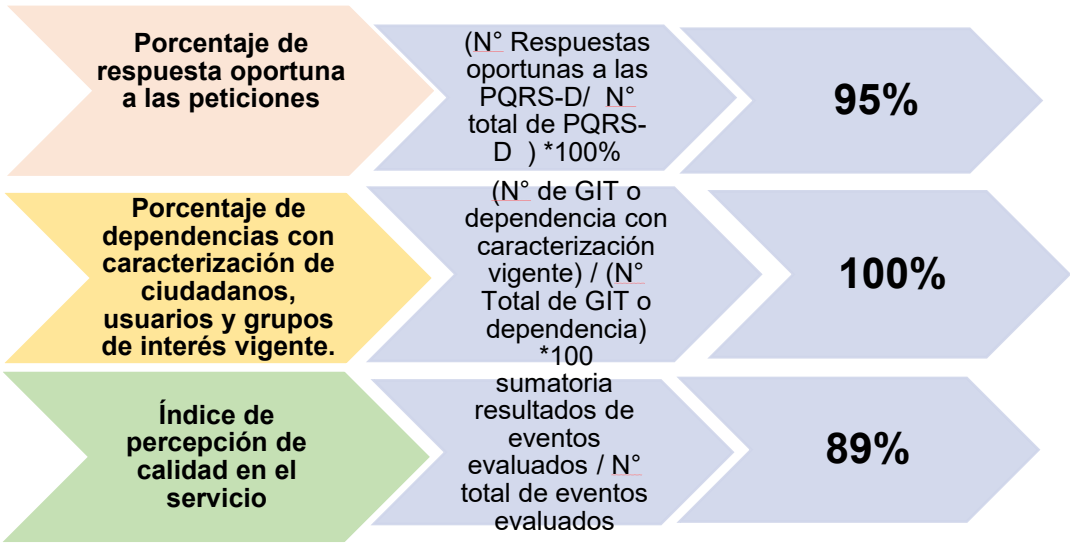
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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 primer trimestre 2025.

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos en la medición de los indicadores de gestión del proceso de servicio integral al ciudadano, correspondientes al trimestre actual de la vigencia 2025.



Observaciones principales sobre el resultado de cada indicador:

Porcentaje de respuesta oportuna a las peticiones: En el segundo trimestre de 2025, el 95% de las peticiones fueron respondidas oportunamente, lo que representa una disminución de 3 puntos respecto al 98% registrado en el mismo periodo de 2024.

Porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se mantiene en un 100% con relación al 2024.

Índice de percepción de la calidad en el servicio: En el trimestre la percepción positiva de la calidad del servicio es del 89%, lo que representa una disminución de 3 puntos respecto al 92% registrado en el mismo periodo de 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

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

Este informe presenta un análisis detallado sobre el estado de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) conforme a los estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011. Se utilizarán criterios específicos para la consolidación estadística de la información, con el objetivo de evaluar la oportunidad en la respuesta y garantizar el derecho al debido proceso y contradicción de las dependencias involucradas.

A continuación, se expone el comportamiento de las PQRSD en los meses correspondientes a este trimestre, realizando la comparación con el mismo trimestre de la vigencia anterior.

4.1. Criterios de Análisis.

Oportunidad en la Respuesta: Se analizará la oportunidad en la respuesta a las PQRSD conforme a lo establecido en la Ley 1755 del 2015.

Insumo Básico: El informe se basa en el reporte automático de PQRSD generado por el Sistema de Gestión Documental- GESDOC/PQRDS con **corte al 11 de agosto de 2025 a las 8:15 am.**

Derecho al Debido Proceso: Se solicitó a cada dependencia revisar las bases de datos enviadas a través de memorandos, informando sobre el estado de las PQRSD que el sistema arrojaba fuera de términos, con o sin respuesta. Esto permitió generar el reporte el informe final del trimestre.

Este análisis permitirá identificar tendencias, áreas de mejora y el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa vigente.

El análisis de las PQRSD es fundamental para mejorar la atención al ciudadano y garantizar el cumplimiento de la normativa. Este informe servirá como base para la toma de decisiones y la implementación de estrategias que optimicen la respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

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

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

La siguiente tabla presenta, para cada uno de los tres meses del trimestre, el número total de solicitudes recibidas por la entidad, clasificadas según el canal de atención utilizado para su ingreso. Estas solicitudes incluyen las consultas de información pública recibidas durante el periodo, que son gestionadas automáticamente a través del sistema habilitado para tal propósito.

DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR MES Y SEGÚN EL ORIGEN DEL DOCUMENTO									
Origen del Documento	Abril	mayo	Junio	Segundo trimestre 2025	%	Segundo trimestre 2024	%	Diferencia	% de Crecimiento
Consultas de información Pública- Solicitudes de respuesta automática	1391	1423	1320	4134	40%	7290	58%	-3156	-43%
Atención Presencial	6	8	17	31	0,3%	28	0%	3	11%
Chat	108	119	69	296	3%	373	3%	-77	-21%
Correo electrónico	1450	1372	981	3803	37%	2740	22%	1063	39%
Línea Conmutador	326	410	212	948	9%	735	6%	213	29%
Línea Gratuita	0	2	0	2	0,02%	5	0%	-3	-60%
Ventanilla Única Virtual-Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	211	261	228	700	7%	939	7%	-239	-25%
Ventanilla Única de Radicación	132	150	96	378	4%	415	3%	-37	-9%
Gov.co	0	0	0	0	0%	6	0%	-6	-100%
Total general	3624	3745	2923	10292	100%	12531	100%	-2239	-18%

- Se observa que el número de solicitudes que ingresaron en este trimestre, las cuales ascienden a 10.292, registran una disminución del **18%** comparado con el mismo periodo de 2024 en el cual ingresaron 12.531 solicitudes.

En este análisis se tienen en cuenta los radicados que ingresaron por GESDOC y las consultas de respuesta automática.

- Durante el trimestre evaluado en la vigencia 2025, ingresaron a través del sistema de Gestión Documental- GESDOC- **6.158** PQRS, dado que se exceptúan las consultas de información pública que tienen gestión automática.



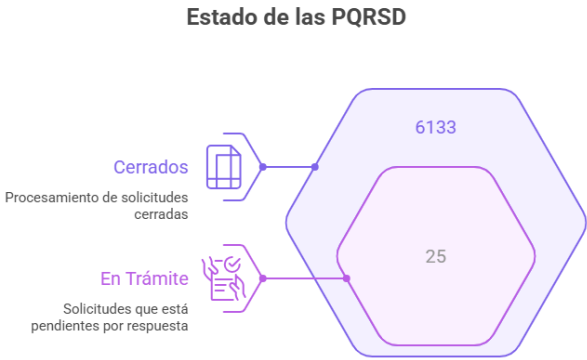
El número de peticiones recibidas en este periodo, registran un aumento de 17.5% en comparación con el mismo trimestre del año 2024 donde se recibieron **5.241** solicitudes.

- La mayoría de las solicitudes de este trimestre se recibieron por correo electrónico, con **3.803** radicados. Seguidamente, se registran las atenciones telefónicas con **948** registros, luego la Ventanilla virtual, con **700** radicados y, por último, registra la ventanilla única de radicación con **378** solicitudes.

4.3. Estado de los PQRSD.

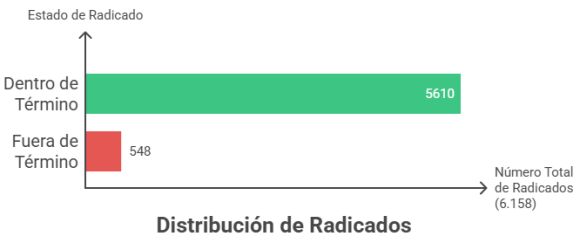
Este es un análisis de la situación actual de los radicados, proporcionando una visión clara de su estado. Con un total de 6.158 radicados, los cuales se desglosan en dos categorías principales: aquellos que están en trámite y aquellos que han sido cerrados con respuesta.

Actualmente, el sistema registra **25 solicitudes en trámite y 6.133 cerradas**.



4.4. Respuesta oportuna a peticiones

Se presenta un análisis de la situación actual de gestión de las PQRSD. En particular, se examinan los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para establecer cuantos se encuentran dentro y fuera de los términos legales, proporcionando una visión clara sobre el cumplimiento normativo en la atención a la ciudadanía.



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



De los **6.158** radicados, **548** se encuentran fuera de los términos establecidos por la ley. Esto representa un porcentaje que, aunque menor, es significativo y debe ser atendido para evitar posibles sanciones y garantizar la satisfacción de los ciudadanos.

4.5. Indicador de oportunidad en la respuesta por Direcciones, GIT y oficinas.

A continuación, se lleva a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas en este trimestre de la vigencia 2025 a cada una de las dependencias del Ministerio del Deporte con sus respectivos grupos internos de trabajo-GIT.

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.

La tabla que se plasma más adelante, consigna la totalidad de las solicitudes recibidas en el periodo por dependencia, clasificándolas por la gestión de respuesta bien sea, dentro de términos de ley por fuera de términos.

Las dependencias y GIT que presentan cumplimiento del **100%** se encuentran identificados en fuente de **color verde**, dado que cumplen con el postulado de excelencia en el servicio. Los que se encuentran en el rango sobresaliente (99%-95%), se encuentran en fuente de **color amarillo**. Los que se encuentran por debajo del 95% se consideran críticos, y se encuentran en fuente de **color rojo**.

Tabla 1 Porcentaje de oportunidad por Dependencias-oficinas y GIT

Dirección/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	%
200 - SECRETARÍA GENERAL	1813	15	1828	99%
220 GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	16		16	100%
230 GIT TALENTO HUMANO	81	6	87	93%
240 GIT TESORERÍA	65		65	100%
250 GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	1481	1	1482	99,9%
260 GIT TICS	8	5	13	62%
270 GIT CONTRATACIÓN	150	3	153	98%
308 GIT GESTION CONTABLE	12		12	100%

Dirección/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	%
100 - DESPACHO DEL MINISTRO	232	18	250	93%
100 DESPACHO DEL MINISTRO	183	17	200	92%
101 GIT COMUNICACIONES	12		12	100%
102 GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	37	1	38	97%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	1	5	80%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	1	5	80%
120 OFICINA JURÍDICA	39		39	100%
120 OFICINA JURÍDICA	39		39	100%
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	102	1	103	99%
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	95		95	100%
131 GIT PLANEACION Y GESTION	3	1	4	75%
132 GIT DE SEGUIMIENTO	4		4	100%
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	22		22	100%
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	22		22	100%
310 - DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	579	33	612	95%
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	352	18	370	95%
311 GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	52	5	57	91%
312 GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	40	5	45	89%
313 GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	33		33	100%
315 GIT TALENTO Y RESERVA	18		18	100%
316 GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	59	3	62	95%
317 GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	25	2	27	93%
320 - DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	1478	245	1723	86%
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	61	2	63	97%
321 GIT RECREACIÓN	26	1	27	96%
322 GIT DEPORTE ESCOLAR	1279	231	1510	85%
323 GIT ACTIVIDAD FÍSICA	42	6	48	88%
324 GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	70	5	75	93%
330 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	893	4	897	99,6%
330 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	18	2	20	90%
331 GIT DEPORTE PROFESIONAL	115	1	116	99%
332 GIT DEPORTE AFICIONADO	479	1	480	99,8%
333 GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	281		281	100%
340 - DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	374	161	535	70%
340 DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	73	12	85	86%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Dirección/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	%
343 GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	120	1	121	99%
344 GIT INFRAESTRUCTURA	181	148	329	55%
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	74	70	144	51%
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	74	70	144	51%
Total GESDOC	5610	548	6158	91%
Certificado atleta excelencia y glorias del deporte	125	0	125	100%
Certificado de existencia y representación legal	4009	0	4009	100%
Total Consultas de información pública Automatizadas.	4134	0	4134	100%
Total General	9744	548	10292	95%

Se observa en la tabla anterior, que el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones es del 95%, valor que presenta una disminución de 3 puntos porcentuales, respecto del resultado para el mismo periodo de la vigencia 2024 el cual fue del 98%.

Las dependencias y GIT que alcanzaron el 100% en respuesta oportuna a peticiones fueron: 220 GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA, 240 GIT TESORERÍA, 308 GIT GESTION CONTABLE, 101 GIT COMUNICACIONES, 120 OFICINA JURÍDICA, 130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, 132 GIT DE SEGUIMIENTO, 140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, 313 GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE – CCD, 315 GIT TALENTO Y RESERVA, 333 GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.

4.6. Análisis de Distribución y oportunidad 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 más un análisis de oportunidad en la respuesta.

Análisis de Distribución y oportunidad por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública													
Mes	Abril		Total Abril	Mayo		Total Mayo	Junio		Total Junio	Total general 2025	Total general 2024	Diferencia	% Crecimiento
	Dentro de términos	Fuera de términos		Dentro de términos	Fuera de términos		Dentro de términos	Fuera de términos					
Consultas de acceso a información pública				5		5	3	1	4	9	4	5	125%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte				1		1		1	1	2	2	0	0%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones				4		4	3		3	7	2	5	250%
Denuncias	18	1	19	18	1	19	33	3	36	74	30	44	147%
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	5		5	7	1	8	9		9	22	5	17	340%
Denuncias en general	12		12	8		8	18	2	20	40	21	19	90%
Denuncias por Corrupción	1	1	2	3		3	6	1	7	12	4	8	200%
Derecho de Petición	1495	155	1650	1418	203	1621	988	137	1125	4396	4646	-250	-5%
Consulta	100	3	103	95	1	96	44		44	243	489	-246	-50%
Corrección, actualización o supresión de datos personales				3		3	5		5	8	2	6	300%
Petición	1116	132	1248	1033	167	1200	698	105	803	3251	3089	162	5%
Petición de congresista	23		23	25		25	17		17	65	59	6	10%
Petición de Información, copias y/o expedientes	156	13	169	142	17	159	138	21	159	487	840	-353	-42%
Petición gubernamental	2		2	2		2				4	2	2	100%
Queja	41	1	42	28	4	32	32	3	35	109	150	-41	-27%
Reclamo	4		4	6	1	7	4		4	15	8	7	88%
Reporte posible conflicto de interés							1		1	1	0	1	100%
Sugerencia y/o recomendación	1		1	2		2	2	1	3	6	7	-1	-14%
Traslado por competencia	52	6	58	82	13	95	47	7	54	207	0	207	100%
Registro de Atención Ciudadana	447	1	448	537		537	298		298	1283	0	1283	100%
Servicios-OPA-Otros procedimientos Administrativos	13		16							74	15	74	493%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1		1							1	0	1	100%
Actividades de educación y prevención antidopaje	1		1	1	1	2				3	0	3	100%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	11	3	14	18	3	21	6	29	35	70	15	55	367%



Análisis de Distribución y oportunidad por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública													
Mes	Abril		Total Abril	Mayo		Total Mayo	Junio		Total Junio	Total general 2025	Total general 2024	Diferencia	% Crecimiento
Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías	Dentro de términos	Fuera de términos		Dentro de términos	Fuera de términos		Dentro de términos	Fuera de términos					
Solicitud de Certificación	60	2	62	65		65	46	1	47	174	303	-129	-43%
Certificación de contrato	38	1	39	35		35	27		27	101	183	-82	-45%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	10	1	11	23		23	10		10	44	69	-25	-36%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	2		2							2	2	0	0%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	5		5	3		3	4		4	12	16	-4	-25%
Certificación relación de pagos (contratistas y personas jurídicas)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	-2	-100%
Otras certificaciones	5		5	4		4	5	1	6	15	31	-16	-52%
Trámites	38		38	48	4	52	55	3	58	148	243	-95	-39%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país				2	1	3				3	0	3	100%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	1		1	2		2		2	2	5	3	2	67%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	2		2	2		2	5		5	9	13	-4	-31%
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1		1							1		1	100%
Licencia Remunerada a Atletas y Personal de Apoyo a Atletas	15		15	4	1	5	21	1	22	42	74	-32	-43%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-1	-100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas				3		3				3		3	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	4		4	4		4	2		2	10	23	-13	-57%
Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales					1	1	1		1	2	1	1	100%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	9		9	10	1	11	11		11	31	1	30	3000%



Análisis de Distribución y oportunidad por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública													
Mes	Abril		Total Abril	Mayo		Total Mayo	Junio		Total Junio	Total general 2025	Total general 2024	Diferencia	% Crecimiento
Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías	Dentro de términos	Fuera de términos		Dentro de términos	Fuera de términos		Dentro de términos	Fuera de términos					
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1		1	3		3	1		1	5	2	3	150%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	1		1							1	1	0	0%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones				2		2	2		2	4	4	0	0%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	4		4	13		13	10		10	27	95	-68	-72%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos				3		3	2		2	5	6	-1	-17%
Total GESDOC	2071	162	2233	2110	212	2322	1429	174	1603	6158	5241	917	17%
Certificado atleta excelencia y glorias del deporte	29	0	29	39	0	39	57	0	57	125	189	125	-34%
Certificado de existencia y representación legal	1362	0	1362	1384	0	1384	1263	0	1263	4009	7101	4009	-44%
Total Consultas de información pública Automatizadas.	1391	0	1391	1423	0	1423	1320	0	1320	4134	7290	-3156	-43%
Total General	3462	162	3624	3533	212	3745	2749	174	2923	10292	12531	-2239	-18%

- De la categoría de derecho de petición, la tipología con mayor registro en el periodo es la petición general con **3.251** radicados, seguido de la Petición de Información, copias y/o expedientes con **487** radicados.
- De la categoría de certificaciones, la tipología más solicitada es la certificación de contrato con **174** radicados.
- De la categoría de trámites, la tipología con mayor número registrado es la Licencia Remunerada a Atletas y Personal de Apoyo a Atletas con **42** solicitudes.
- De la categoría de denuncias, la de mayor registro en el periodo es la de índole general con **40** radicados.



- En este periodo se recibieron 4134 consultas automatizadas de acceso a la información pública, lo que representa una disminución del 43% respecto a las 7290 solicitudes de 2024. Para este trimestre se observa que la consulta más realizada es el certificado de existencia y representación legal con **4009** solicitudes.
- Los Registros de Atención Ciudadana para la vigencia 2024 no se tomaban bajo esta tipología para el segundo trimestre 2024. No obstante, se tienen en cuenta en el cálculo según el origen del documento en la tabla de “Distribución de solicitudes por mes y según el origen del documento”

4.7. Informe de seguimiento sobre las denuncias presentadas a la entidad durante el primer semestre 2025.

A continuación, se muestra el comportamiento de las denuncias presentadas durante el **primer trimestre de la vigencia 2025** con relación al mismo trimestre de la vigencia 2024.

Seguimiento a denuncias primer trimestre 2025				
Tipos de denuncias	Total 2025	Total 2024	Diferencia	% de Crecimiento
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	24	13	11	85%
Denuncias en general	34	36	-2	-6%
Denuncias por Corrupción	13	8	5	63%
Total de denuncias	71	57	14	25%

Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron 71 denuncias, mientras que en 2024 fueron 57, lo que representa un aumento del 25%.

Durante este trimestre, las denuncias por corrupción registraron un aumento del **63%** en 2025 en comparación con el mismo periodo de 2024.

Durante el **segundo trimestre de la vigencia 2025**, el Ministerio del Deporte ha recibido un número significativo de denuncias relacionadas con diversos aspectos de su gestión administrativa, contractual y operativa. Estas manifestaciones ciudadanas, canalizadas a través de los diferentes mecanismos de atención y control institucional, reflejan preocupaciones sobre la transparencia, la eficiencia en



la ejecución de recursos, y el cumplimiento de los principios de legalidad y equidad en el sector deportivo.

Seguimiento denuncias segundo trimestre 2025				
Tipos de denuncias	Total 2025	Total 2024	Diferencia	% de Crecimiento
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	22	5	17	340%
Denuncias en general	40	21	19	90%
Denuncias por Corrupción	12	4	8	200%
Total de denuncias	74	30	44	147%

Durante el segundo trimestre de 2025 se recibieron 74 denuncias, mientras que en 2024 fueron 30, lo que representa un aumento del 147%.

Las denuncias por corrupción para el 2025 se incrementaron con relación al 2024 para este trimestre en un **200%**.

4.7.1. Observaciones clave frente a los asuntos de las denuncias presentadas durante el semestre.

Se aclara que las denuncias que se tienen en cuenta en este análisis son las que ingresaron bajo esta tipología, ya que algunas denuncias ingresan como petición y posteriormente se les da el tratamiento correspondiente. Adicionalmente se aclara que no todos los asuntos se pueden revisar por estar restringidos por confidencialidad de la información.

El análisis identifica las combinaciones más frecuentes entre tipo de entidad y naturaleza del caso.

Principales temas comentados en los asuntos de las denuncias presentadas:

- **Clubes y Ligas** son los más denunciados, especialmente por **irregularidades administrativas y violencia de género**.
- **Federaciones** también presentan casos de **malversación de fondos y corrupción**.
- **Alcaldías y EPS** aparecen en denuncias por **incumplimiento normativo y falta de apoyo institucional**.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

- Se evidencia una necesidad urgente de **fortalecer los mecanismos de inspección, vigilancia y control**, especialmente en el ámbito deportivo.

4.7.2. Análisis comparativo semestral.

El análisis de estas denuncias fue tomado de los asuntos de las denuncias presentadas durante el primer trimestre 2025 de la base automática GESDOC/PQRS y además de permitir identificar posibles irregularidades o áreas críticas dentro de la entidad, también constituye una oportunidad para fortalecer los sistemas de control interno, promover una cultura de integridad y garantizar una respuesta efectiva frente a las demandas ciudadanas. En este contexto, el presente informe presenta una síntesis de las denuncias recibidas, su tipología y las acciones adelantadas por el Ministerio para su atención y resolución.

Análisis del Comportamiento Semestral

1. **Incremento significativo en el volumen total de denuncias:**
 - El primer semestre de 2025 acumuló **145 denuncias**, frente a **87 en 2024**, lo que representa un **incremento del 67%**.
 - El segundo trimestre mostró un crecimiento más acelerado que el primero.
2. **Violencia basada en género en el deporte:**
 - Esta categoría tuvo un **crecimiento alarmante del 156% respecto de 2024**.
 - Esto podría indicar una mayor visibilización de estos casos o un aumento real en su ocurrencia.
3. **Corrupción:**
 - Las denuncias por corrupción aumentaron en 108% respecto del primer semestre de 2024.
 - Esto sugiere una percepción creciente de irregularidades en la gestión deportiva.
4. **Denuncias en general:**
 - Aunque en el primer trimestre hubo una leve disminución, el segundo trimestre compensó con un fuerte aumento.

4.7.3. Conclusiones frente a las denuncias.

- El primer semestre de 2025 muestra una **tendencia creciente en la denuncia de irregularidades**, especialmente en temas sensibles como violencia de género y 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

- Es probable que haya una **mayor conciencia ciudadana**, mejor acceso a canales de denuncia, o una **crisis institucional** que esté generando más casos.
- Se recomienda:
 - **Fortalecer los mecanismos de prevención y atención.**
 - **Aumentar la transparencia y vigilancia** en federaciones, ligas y clubes.
 - **Implementar campañas de sensibilización** sobre violencia de género en el deporte.

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

Los trámites totalmente en línea o digitalizados, son 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 16 trámites totalmente en línea, 2 OPA totalmente en línea y 1 Parcialmente en línea, digitalizados.

Anteriormente se tenían 17 trámites. Con autorización del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP- se elimina el trámite de Préstamo y/o Alquiler de Escenarios Deportivos, el cual va a pasar a ser **Otro Procedimiento Administrativo-OPA- y se va a llamar “Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)”**. Una vez en firme la Resolución, se socializará a la ciudadanía en general esta nueva OPA, se llevará a cabo la actualización en la página WEB de la entidad y en el sistema SUIT- Sistema Único de Información de Trámites.

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.

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. 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 2 Indicadores de seguimiento.

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	487
Traslados por competencias a otras entidades	42
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	6.69 días
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	0
Peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	28

* El tiempo promedio se obtiene tomando el número de días de cada una de las respuestas que arroja GESDOC en la columna denominada “días”.

** En este trimestre, no se negó de manera expresa el acceso a la información.

Observación: Los datos aquí aportados, tienen su fundamento en las bases de datos automáticas, depuradas manualmente, extraída del Sistema de Gestión Documental- GESDOC/PQRDS con **corte al 11 de agosto de 2025 a las 8:15 am.**

5.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.

El Ministerio del Deporte estableció, mediante la Resolución 1757 de 2021 y la Resolución 625 de 2023, los niveles de atención de las peticiones recibidas, así:

- El **primer nivel** el relativo a la orientación general acerca de la entidad y del Sistema Nacional del Deporte, nivel de atención que estará a cargo del GIT Servicio Integral al Ciudadano. Adicionalmente, se mide el número de solicitudes tramitadas totalmente en línea.

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

- 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: 5.409 peticiones, desagregadas así: Durante este trimestre, se tramitaron **4.134 solicitudes- consultas con respuesta automáticas**, 1.275 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): **207 peticiones**.

Indicador de niveles de atención 1 y 2: 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: **$((5.409+207) / 10.292) * 100 = 54.56\%$** .

Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención: 4.676 peticiones.

Indicador: 45.44%. Este resultado es de la diferencia entre el total de peticiones, que es **10.292**, respecto al total de peticiones del primer y segundo nivel, que es **5.616**, lo cual arroja como resultado **4.676** solicitudes. Este último valor, respecto al valor total expresado en porcentaje, da como resultado el indicador expresado.

Indicadores niveles de atención en la entidad

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

Tabla 3 Indicadores niveles de atención en la entidad

ÍTEM	CANTIDAD
Peticiones en el periodo	10.292
1er nivel de atención	5.409
• solicitudes totalmente en línea (automatizados) Véase Tabla punto 4.2. Consultas.	4.134
• <u>canales presenciales, telefónicos y vía chat</u> (Ver tabla del punto 4.2)	1.275
2do nivel de atención	207
3er nivel de atención	4.676
Indicador de niveles de atención 1 y 2*	54.56%
Indicador de niveles de atención 3	45.44%

5.3. 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= 7.76 días.

Total, de radicados fuera de términos a cierre del cuarto trimestre= **548**

Sumatoria de los días= 7.973

Tiempo de respuesta: 12.226

* El tiempo promedio se obtiene de la diferencia entre la sumatoria total del tiempo de respuesta de peticiones que arroja el sistema GESDOC (**7.973 días**) y el número total de “días” = (**12.226 días**). Luego este resultado, que corresponde a (**4.253 días**), se divide sobre el número total de peticiones de información que es **548**, y esto da como resultado un promedio en días de **7.76 días**.

6. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Este informe presenta un análisis sobre la racionalización de Otro Procedimiento Administrativo-OPA- específico en la entidad, enfocado en la **asesoría en lineamientos**

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

técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica. Se detalla la situación actual del trámite, las mejoras que se implementarán, los beneficios para los ciudadanos y las acciones que se llevarán a cabo para optimizar el proceso.

6.1. ¿Cuál fue el proceso de decisión que llevó a implementar la racionalización de trámites en la entidad, y cuáles fueron las razones técnicas, normativas o estratégicas que la motivaron?

1. Se procede a Identificar trámites a racionalizar por el Ministerio del Deporte, acorde a los lineamientos definidos y en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, revisando el inventario de trámites con cada una de las áreas administradoras de trámites y/u OPA.

#	Trámites	DIRECCIÓN
1	Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	DIRECCION DE POSICIONAMIENTO
2	Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	DESPACHO MINISTRA- GIT ANTIDOPAJE
3	Inclusión al Programa Glorias del Deporte	DIRECCION DE POSICIONAMIENTO/ Adriana Quitian/ GIT Desarrollo Psicosocial
4	Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL Y DEPORTE AFICIONADO
5	Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL Y DEPORTE AFICIONADO
6	Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	DIRECCION DE POSICIONAMIENTO
7	Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

8	Otorgamiento personería jurídica a federaciones	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE AFICIONADO
9	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL
10	Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE AFICIONADO
11	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE AFICIONADO
12	Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales	DIRECCION DE POSICIONAMIENTO
13	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	DIRECCION DE POSICIONAMIENTO/ CAR JUAN ALEJANDRO
14	Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control/ GIT de Deporte Profesional y deporte Aficionado
15	Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control/ GIT de Deporte Profesional
16	Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control/ GIT de Deporte Aficionado
17	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control/ GIT de Deporte Aficionado
Servicios		
1	Actividades de educación y prevención antidopaje	DESPACHO MINISTRA- GIT ANTIDOPAJE
2	Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	DIRECCION DE POSICIONAMIENTO- GIT CCD-

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	Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	DIRECCION DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS/ GIT INFRAESTRUCTURA.
---	--	--

2. Identificadas las áreas responsables de trámites y/u OPA, se procede a solicitar los enlaces a través de memorandos.
3. Con los datos de los enlaces se procede a programar la sensibilización sobre la importancia de llevar a cabo todos los años la racionalización de todos los trámites y/u OPA de la entidad.
4. El 04-02-2025 se llevó a cabo una sensibilización a todos los enlaces de la política de Racionalización de trámites con el apoyo del DAFP, con el fin de concientizar a las áreas de la importancia de llevar a cabo la racionalización de los trámites y OPA.
5. Se realizaron mesas de trabajo, con el fin de revisar a fondo cada trámite y/u OPA.

6.2. ¿Qué se está racionalizando en la entidad?

Con base en las mesas de trabajo realizadas, se está racionalizando otro procedimiento administrativo conocido como OPA.

La estrategia está cargada en la página WEB de la entidad y se puede observar en el siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/estrategia-racionalizacion-tramites>

Nombre de la OPA a racionalizar:

La OPA que se va a racionalizar es la "Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica".

Situación actual del trámite:

Actualmente, el trámite tiene un tiempo de respuesta de 15 días a partir de la solicitud realizada por los ciudadanos.

Mejora por implementar

Se propone una mejora que consiste en disminuir el tiempo de respuesta de 15 días a 14 días.

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

Beneficio al ciudadano o entidad

La principal ventaja de esta mejora es que los ciudadanos recibirán respuestas a sus solicitudes en un menor tiempo, lo que optimiza su experiencia y satisfacción con el servicio.

Acciones de racionalización

La acción principal para la racionalización será la reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite.

Área responsable de llevar a cabo la racionalización

La Dirección de Recursos y herramientas - GIT de Infraestructura será la encargada de implementar esta racionalización, con el apoyo de la Líder de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad del GIT de Servicio Integral al Ciudadano. Este esfuerzo busca no solo mejorar la eficiencia del trámite, sino también fortalecer la relación entre la entidad y los ciudadanos, promoviendo un servicio más ágil y efectivo.

Se socializó al interior de la entidad a través de esta pieza gráfica el 16-05-2025. La estrategia de Racionalización de trámites 2025, ya cuenta con un plan de trabajo establecido el cual fue socializado con el área responsable, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno. Se llevó a cabo la actualización de los datos operativos en SUIT del primer trimestre, se realizó el monitoreo correspondiente por parte del GIT SIC y con su seguimiento y evaluación de la Oficina de Control Interno en la plataforma SUIT de manera oportuna con relación al primer cuatrimestre.



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

6.3. ¿Qué cambios estructurales se están llevando a cabo en la entidad?

Se están llevando a cabo cambios estructurales que se están implementando en la entidad, específicamente en relación con la normatividad vigente de racionalización de trámites en Colombia. Se enfoca en los 11 trámites administrados por la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, y destaca la colaboración continua con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para llevar a cabo estas transformaciones.

La Dirección de Inspección, Vigilancia y Control está en proceso de realizar cambios significativos en la gestión de los 11 trámites que tiene bajo su responsabilidad. Estos cambios tienen como objetivo optimizar los procesos, reducir la burocracia y mejorar la atención al ciudadano, alineándose con las políticas de racionalización establecidas por el gobierno colombiano.

El proceso de transformación cuenta con el acompañamiento constante del DAFP, que proporciona orientación y apoyo técnico para garantizar que los cambios se realicen de acuerdo con la normatividad vigente. Este respaldo es fundamental para asegurar que las modificaciones no solo sean efectivas, sino también sostenibles en el tiempo.

Los cambios estructurales que se están llevando a cabo en la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control son un paso importante hacia la modernización y eficiencia en la administración pública en Colombia. Con el apoyo del DAFP, se espera que estos cambios no solo optimicen los trámites existentes, sino que también establezcan un modelo a seguir para otras entidades en el país.

6.4. ¿Qué trámites se actualizaron en la plataforma del SUIT?

Se realizaron actualizaciones en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), enfocándose en la mejora de la accesibilidad y claridad de ciertos trámites y OPA. Se destaca la importancia de estas modificaciones para facilitar la interacción de los usuarios con la plataforma, sin que se realicen cambios estructurales en los procesos.

En la plataforma del SUIT se están actualizando el siguiente trámite y OPA:

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. Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos: Este trámite permite a los usuarios solicitar la autorización necesaria para el uso de sustancias y métodos que, aunque están prohibidos en condiciones normales, pueden ser utilizados con fines terapéuticos.
2. OPA - Actividades de educación y prevención antidopaje: Este trámite se centra en las actividades destinadas a educar y prevenir el uso indebido de sustancias prohibidas en el deporte.

6.5. Mejoras Implementadas en los formularios en SUIT del trámite y/u OPA:

Las actualizaciones realizadas en el trámite y la OPA incluyen:

- **Traducción del formulario:** Se ha trabajado en la traducción del formulario en un lenguaje claro y sencillo, lo que lo hace más amigable para los usuarios. Esto busca eliminar barreras de comprensión y facilitar el proceso de solicitud.
- **Actualización de formatos:** Se han revisado y actualizado los formatos utilizados en los trámites, asegurando que sean más intuitivos y fáciles de completar.
- **Normatividad actualizada:** Se ha llevado a cabo una revisión de la normatividad relacionada con el trámite y la OPA, asegurando que toda la información esté al día y cumpla con las regulaciones vigentes.

Las actualizaciones en la plataforma del SUIT son un paso importante hacia la mejora de la experiencia del usuario. Aunque no se han realizado cambios estructurales en el trámite y la OPA, las modificaciones en la forma y presentación de la información son significativas para facilitar el acceso y comprensión de los procesos. Estas mejoras reflejan un compromiso con la transparencia y la eficiencia en la gestión de trámites relacionados con el uso terapéutico de sustancias y la prevención del dopaje.

7. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

La opinión de la ciudadanía es crucial para identificar áreas de mejora y evaluar el desempeño del Ministerio del Deporte, especialmente en lo que respecta al servicio que este ofrece. Para lograrlo, es fundamental medir de manera constante las percepciones y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor. Este enfoque permite identificar oportunidades de mejora y a responder de manera efectiva a sus necesidades.

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



La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) establece que las entidades públicas deben implementar procesos continuos de seguimiento, análisis y mejora de sus sistemas de gestión. Además, es necesario monitorear la percepción ciudadana sobre el cumplimiento de sus funciones. En este contexto, resulta esencial disponer de herramientas prácticas que orienten la medición de la percepción ciudadana y la implementación de metodologías adecuadas para estos procesos.

Con este objetivo, la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte incorporó una línea estratégica centrada en fortalecer los procesos de percepción ciudadana, titulada: *“Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad”*. Esta línea estratégica busca no solo identificar oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el servicio, sino también promover una cultura de calidad en los diversos servicios y productos ofrecidos por la entidad.

Para materializar este objetivo, se incluyeron actividades en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025. Estas actividades tienen como meta desarrollar ejercicios de medición de la percepción de calidad en los diferentes momentos de interacción con los grupos de valor, en coordinación con las distintas dependencias del Ministerio. Para avanzar en este proceso, durante el segundo trimestre del año 2025 se lograron los siguientes avances:

1. Se trabajó en la actualización del procedimiento interno SI-PD-017, así como de sus formatos asociados, con el fin de alinearlos a los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de Función Pública. Esto permitirá optimizar los resultados y el análisis de los procesos de medición de percepción y experiencia ciudadana.
2. Se emitieron alertas periódicas al equipo líder de la gestión de la percepción y experiencia, con el fin de fortalecer la planeación, seguimiento y ejecución de las mediciones dentro del Ministerio.
3. Se estructuró una encuesta específica sobre percepción y experiencia ciudadana, orientada a evaluar el nivel de transparencia y acceso de información pública disponible a través de la página web institucional y canales de atención.
4. Se viene trabajando articuladamente con las distintas áreas del Ministerio para mejorar las preguntas de medición y conocer con mayor profundidad el impacto que han tenido los diversos eventos institucionales en la ciudadanía.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

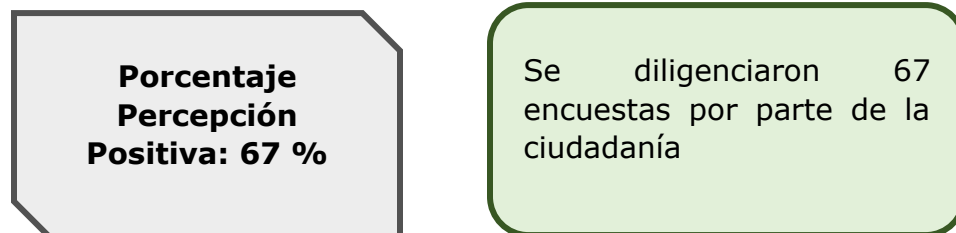
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

7.1 Indicador de percepción de calidad en el servicio Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD)

El Ministerio del Deporte, en su compromiso con la transparencia y la mejora continua de sus procesos, cuenta con un sistema interno de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Este sistema permite que la ciudadanía presente sus solicitudes de manera efectiva, recibiendo una respuesta oportuna y adecuada a sus inquietudes.

Una vez que se ha dado respuesta a cada petición, el Ministerio del Deporte invita a los ciudadanos a diligenciar una encuesta de percepción, con el objetivo de conocer su opinión sobre la calidad del servicio recibido y evaluar la eficacia en la atención de su solicitud. Esta herramienta es fundamental para medir el nivel de satisfacción y mejorar constantemente los procesos internos del Ministerio, asegurando así una atención más eficiente y ajustada a las necesidades de la comunidad.

Conforme a lo anterior, 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 la ciudadanía en el segundo trimestre del año 2025:



El indicador de percepción positiva y negativa por atributo es la sumatoria de 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 la calificación (regular y malo) establecidas por los ciudadanos por cada uno de los siguientes atributos y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas:

1. El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió la solicitud.
2. La claridad en la respuesta dada a la solicitud.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

3. Satisfacción con las respuestas dadas a la consulta.
4. La precisión en la respuesta con relación a la solicitud.
5. 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 fue:	Total	%	¿la claridad en la respuesta dada a su solicitud?:	Total	%
Excelente	31	46%	Excelente	30	45%
Bueno	17	25%	Bueno	14	21%
Regular	6	9%	Regular	9	13%
Malo	13	19%	Malo	14	21%
Total General	67	100%	Total General	67	100%
¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:	Total	%	¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?	Total	%
Excelente	31	46%	Excelente	28	42%
Bueno	11	16%	Bueno	17	25%
Regular	7	10%	Regular	7	10%
Malo	18	27%	Malo	15	22%
Total General	67	100%	Total General	67	100%
Facilidad de acceso al canal de atención:	Total	%			
Excelente	32	48%			
Bueno	15	22%			
Regular	7	10%			
Malo	13	19%			
Total General	67	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

ATRIBUTO	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de 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	66%	34%
Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	63%	37%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	67%	33%
Facilidad de acceso al canal de atención	70%	30%
Percepción General	67%	33%

El análisis de los resultados evidencia un desempeño mayoritariamente positivo en la gestión de las PQRSD por parte del Ministerio del Deporte, destacándose el conocimiento y dominio del tema por parte del personal encargado con una percepción positiva del **72%**, lo que refleja una preparación técnica adecuada en la atención ciudadana. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en aspectos clave como la claridad en las respuestas (66%), la precisión respecto a lo solicitado (67%) y la satisfacción con la respuesta (63%), dimensiones en las que más del 30% de los encuestados expresó una percepción negativa. Esto sugiere que, si bien las respuestas pueden ser técnicamente correctas, persisten brechas relacionadas con su comprensión, oportunidad y pertinencia desde la perspectiva del ciudadano. La facilidad de acceso a los canales de atención fue valorada positivamente por el 70% de los ciudadanos, lo cual es favorable, aunque aún existen retos relacionados con la eliminación de barreras para ciertos perfiles poblacionales.

En términos generales, la percepción positiva consolidada se ubicó en un **67%**, lo cual constituye un resultado alentador para la entidad. Sin embargo, el **33%** de percepción negativa evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la calidad del servicio, en especial en la claridad y efectividad de las respuestas que se entregan a la ciudadanía.

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



Adicionalmente, al comparar estos resultados con el trimestre inmediatamente anterior, se observa una disminución del **12%** en la percepción positiva, lo que representa una alerta sobre posibles debilidades en la continuidad o calidad de la atención. Cabe resaltar que el número de encuestas diligenciadas aumentó de 55 a 67 personas, lo cual mejora la representatividad del estudio, pero también amplifica la responsabilidad institucional frente a las expectativas y valoraciones ciudadanas.

7.2 Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

El Ministerio del Deporte, en su compromiso con la mejora continua y la transparencia, ha implementado una serie de trámites y servicios diseñados para optimizar los procesos administrativos y fortalecer la relación con la ciudadanía. Estos servicios buscan facilitar el acceso de los ciudadanos a las gestiones relacionadas con el deporte y fomentar una atención eficiente, ajustada a las necesidades de la comunidad.

Con el fin de evaluar y mejorar la calidad de la atención brindada, se midió la experiencia ciudadana a través de una encuesta enviada a los correos electrónicos de las personas que solicitaron alguno de los servicios ofrecidos. Esta encuesta permite conocer de manera directa la opinión de la ciudadanía y grupos de valor sobre la eficacia y la satisfacción con los procesos realizados. Los resultados obtenidos durante el segundo trimestre del 2025 son los siguientes:

El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud fue:	Total	%	¿La claridad en la respuesta dada a su solicitud?:	Total	%
Excelente	0	0%	Excelente	0	0%
Bueno	1	100%	Bueno	1	100%
Regular	0	0%	Regular	0	0%
Malo	0	0%	Malo	0	0%
Total General	1	100%	Total General	1	100%
¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:	Total	%	¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?:	Total	%
Excelente	0	0%	Excelente	0	0%



Bueno	1	100%	Bueno	1	100%
Regular	0	0%	Regular	0	0%
Malo	0	0%	Malo	0	0%
Total General	1	100%	Total General	1	100%
Facilidad de acceso al canal de atención:		Total %			
Excelente	0	0%			
Bueno	1	100%			
Regular	0	0%			
Malo	0	0%			
Total General	1	100%			

ATRIBUTO	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	100%	0%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	100%	0%
Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	100%	0%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	100%	0%
Facilidad de acceso al canal de atención	100%	0%
Percepción General	100%	0%

Los resultados muestran que durante el segundo semestre de 2025 refleja una evaluación altamente positiva, con un **100%** de percepción favorable en todas las dimensiones medidas: conocimiento y dominio del tema, claridad de la respuesta, satisfacción, precisión, facilidad de acceso al canal de atención y percepción general. No se reportaron percepciones negativas. Sin embargo, es importante aclarar que solo una persona diligenció la encuesta en este periodo, lo cual limita la validez estadística y representatividad de los resultados. Si bien el dato refleja una experiencia completamente satisfactoria por parte del ciudadano que respondió, **no**



es posible generalizar estos resultados al conjunto de ciudadanos que realizan trámites y servicios. Por lo tanto, se recomienda fortalecer la promoción y recolección del instrumento para obtener una muestra más amplia que permita realizar análisis comparativos y tomar decisiones basadas en evidencia confiable.

7.3 Indicador de percepción de la calidad de los canales de atención

El Ministerio del Deporte cuenta con diversos canales de atención (Chatbot Atlético, atención presencial, telefónico y agendamiento virtual de citas) diseñados para interactuar de manera eficiente y directa con la ciudadanía. Estos canales permiten a los ciudadanos acceder a la información y servicios que el Ministerio ofrece, asegurando una comunicación fluida y un proceso de atención más ágil. A través de estos medios, buscamos responder de manera oportuna a las inquietudes y necesidades de la comunidad, mejorando así la experiencia de los ciudadanos en cada interacción.

Con el objetivo de evaluar la calidad de la atención brindada, se midió la experiencia ciudadana mediante una encuesta enviada a los correos electrónicos de las personas que utilizaron alguno de estos canales de atención. Esta encuesta nos permitió recoger opiniones valiosas sobre el nivel de satisfacción y la efectividad de los servicios prestados. A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el segundo del año 2025:

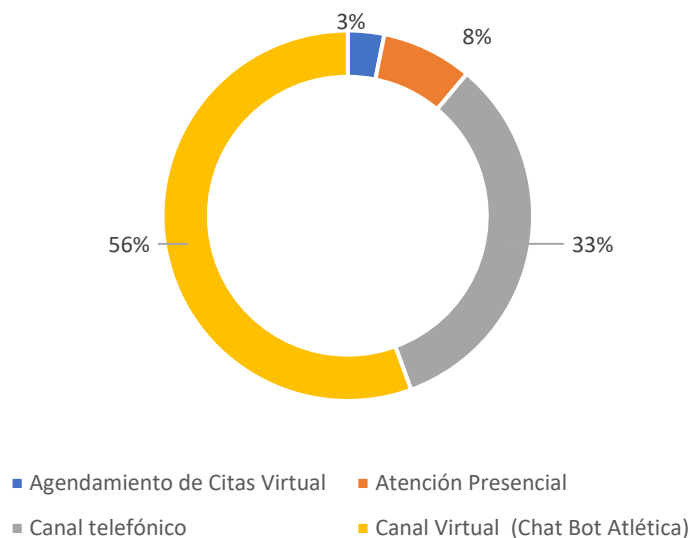
Ministerio del Deporte

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

¿Cuál fue el canal con el que interactuó con la entidad?



Al analizar los resultados del estudio realizado durante el segundo trimestre del año 2025, en el cual 63 ciudadanos respondieron la encuesta de experiencia ciudadana, se evidencia una marcada preferencia por el canal virtual, específicamente el chatbot Atlética, que concentró el **56%** de las interacciones reportadas. Este resultado refleja una tendencia creciente hacia el uso de herramientas tecnológicas que permiten una atención inmediata, autónoma y disponible las 24 horas, lo cual responde a las necesidades actuales de accesibilidad y eficiencia en el servicio.

El canal telefónico, con un **33%**, continúa siendo una vía relevante para la ciudadanía, especialmente para aquellos que prefieren una interacción directa con un funcionario. Este resultado evidencia la importancia de continuar fortaleciendo la capacidad operativa y la calidad del servicio en este canal.

Por su parte, la atención presencial representa un **8%** de las interacciones, lo que sugiere una disminución en la demanda de este canal, probablemente como consecuencia de la transformación digital y la preferencia por medios no presenciales.

Finalmente, el agendamiento de citas fue el canal menos utilizado, con un **3%** de las respuestas. Este comportamiento puede estar asociado a una menor necesidad de trámites que requieran presencialidad programada o a un posible

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



desconocimiento del canal por parte de algunos ciudadanos. Estos hallazgos permiten identificar oportunidades para fortalecer la estrategia de atención multicanal, buscando que todos los canales estén articulados y disponibles conforme a las necesidades y preferencias de la ciudadanía.

Conforme a lo anterior, se debe mencionar que se realizó una serie de preguntas para cada uno de los canales habilitados por el Ministerio del Deporte. Allí lo que se busca es conocer la experiencia ciudadana a la hora de acceder a los canales de atención. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los canales durante el segundo trimestre del año 2025:

7.3.1 Chatbot

Para comenzar es importante mencionar que Chatbot Atlética es una herramienta virtual de atención al ciudadano implementada por el Ministerio del Deporte con el objetivo de facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, de forma ágil, eficiente y disponible en cualquier momento. Esta solución tecnológica permite que los ciudadanos realicen consultas, accedan a información institucional y gestionen trámites básicos sin necesidad de intervención humana directa.

El chatbot está diseñado para atender preguntas frecuentes relacionadas con los servicios, programas y trámites del Ministerio, incluyendo temas como el Sistema Nacional del Deporte, normatividad, eventos, convocatorias, rutas de atención y orientación para la radicación de PQRS. Su funcionamiento se basa en inteligencia artificial, lo que le permite responder de manera automática, inmediata y coherente a las necesidades de los ciudadanos. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

¿El tiempo de respuesta del chat virtual fue adecuado para usted?	Total	%	¿Se ha encontrado alguna vez con dificultades técnicas al utilizar el chat virtual?	Total	%
SI	26	74%	SI	12	34%
NO	9	26%	NO	23	66%
Total General	35	100%	Total General	35	100%

¿Considera que la información proporcionada por el chat virtual es clara y completa?	Total	%	¿Ha encontrado alguna vez que el chat virtual no pudiera resolver su solicitud de manera eficiente?	Total	%
SI	25	71%	SI	10	29%
NO	10	29%	NO	25	71%
Total General	35	100%	Total General	35	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Tiempo de respuesta	74%	26%
Dificultades técnicas	34%	66%
Información proporcionada por el chat virtual es clara y completa	71%	29%
Resolver solicitudes de manera eficiente	29%	71%
Percepción general	52%	48%

Como parte del estudio de experiencia ciudadana realizado durante el segundo trimestre del año 2025, en el cual participaron 35 ciudadanos, se evaluaron distintos atributos relacionados con la calidad en la atención a través del canal de servicio Chat Bot del Ministerio del Deporte. A continuación, se presenta el análisis de los principales hallazgos:

-Tiempo de respuesta: El 74% de los ciudadanos manifestó una percepción positiva frente a la oportunidad en la atención de sus solicitudes, lo cual representa un resultado favorable y evidencia un nivel adecuado de eficiencia en los tiempos de respuesta institucionales. Sin embargo, el **26%** restante con percepción negativa sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos internos, especialmente en aquellos trámites con mayor demanda o complejidad.

-Dificultades técnicas: Este fue el atributo con la percepción negativa más alta, alcanzando un **66%**, frente a un **34%** de percepción positiva. Este resultado refleja una oportunidad clara de mejora en aspectos relacionados con la usabilidad y

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

funcionalidad de los canales virtuales, especialmente del chatbot Atlética y demás plataformas digitales de atención.

-Claridad y completitud de la información proporcionada por el chatbot virtual: El **71%** de los encuestados considera que la información brindada fue clara y completa, lo cual representa un nivel positivo de satisfacción frente al contenido entregado por el chatbot Atlética. No obstante, el **29%** que expresó insatisfacción indica que es necesario continuar ajustando las respuestas automatizadas, asegurando mayor precisión, pertinencia y profundidad en la información suministrada.

-Resolución eficiente de solicitudes: Este ítem obtuvo una percepción positiva baja, con solo el **29%** de los ciudadanos satisfechos, frente a un **71%** que manifestó una percepción negativa. Este resultado sugiere una brecha importante entre la atención prestada y las expectativas de la ciudadanía en cuanto a la solución efectiva de sus requerimientos.

Percepción general del servicio: El resultado global refleja una división significativa en la experiencia del ciudadano, con un **52%** de percepción positiva frente a un **48%** de percepción negativa. Este indicador revela que, aunque más de la mitad de los ciudadanos valoran positivamente el servicio recibido, existe un porcentaje considerable de ellos con experiencias insatisfactorias, lo cual exige acciones focalizadas para elevar la calidad del servicio y fortalecer la confianza ciudadana en los canales de atención institucional. Si, se compara con el semestre anterior se evidencia que la percepción positiva disminuyó 2 puntos porcentuales lo que se sugiere es tomar medidas correctivas para no disminuir en este porcentaje.

7.3.2 Canal Telefónico

El canal telefónico es uno de los medios oficiales de atención al ciudadano habilitado por el Ministerio del Deporte para facilitar la comunicación directa y oportuna entre la entidad y la ciudadanía. A través de este canal, los ciudadanos pueden realizar consultas, solicitar orientación sobre trámites y servicios, radicar peticiones verbales, y recibir acompañamiento por parte de un funcionario capacitado, sin necesidad de desplazarse a una sede física.

Este canal permite ofrecer una atención más personalizada, que brinda confianza a quienes prefieren el contacto humano para resolver sus inquietudes. Además, se constituye como una alternativa fundamental para personas que no tienen acceso constante a medios digitales o que enfrentan barreras tecnológicas. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

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

La persona que atendió su llamada fue clara y entendible en sus respuestas	Total	%	¿Considera que el canal telefónico es eficaz para resolver sus inquietudes de manera rápida?	Total	%
SI	15	71%	SI	14	67%
NO	6	29%	NO	7	33%
Total General	21	100%	Total General	21	100%
¿Recomendaría el canal telefónico a otras personas que necesiten resolver alguna gestión?	Total	%	¿Ha tenido problemas de comunicación o cortes en la llamada durante su experiencia telefónica?	Total	%
SI	14	67%	SI	6	29%
NO	7	33%	NO	15	71%
Total General	21	100%	Total General	21	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La persona que atendió su llamada fue clara y entendible en sus respuestas	71%	29%
El canal telefónico es eficaz	67%	33%
Recomendaría el canal telefónico	67%	33%
Ha tenido problemas de comunicación	29%	71%
Percepción general	58%	42%

Como parte del estudio de percepción de la calidad en la atención, se analizaron los resultados del canal telefónico durante el primer trimestre de 2025, a partir de las respuestas brindadas por los ciudadanos que utilizaron este medio. A continuación, se describen los principales hallazgos:

-Claridad en la atención brindada: El **71%** de los encuestados manifestó una percepción positiva frente a la claridad y entendimiento de las respuestas proporcionadas por el funcionario que atendió su llamada. Este resultado destaca

la calidad comunicativa y profesionalismo del equipo humano encargado de este canal, lo cual representa un importante activo institucional en la atención al ciudadano. Sin embargo, un **29%** de los encuestados mencionó no obtener respuestas claras y sencillas durante la interacción en la llamada lo que representa una mejora en este atributo para garantizar un lenguaje claro y un diálogo efectivo y cordial entre la ciudadanía y el Ministerio del Deporte.

-Eficacia del canal telefónico: El **67%** de los ciudadanos considera que el canal telefónico es eficaz, mientras que el **33%** expresó una percepción negativa. Si bien la mayoría reconoce su funcionalidad, este resultado sugiere que existen oportunidades de mejora, posiblemente relacionadas con tiempos de respuesta, disponibilidad de líneas, o capacidad para resolver completamente las solicitudes durante la llamada.

-Recomendación del canal: También con un **67%** de percepción positiva, se observa que una buena parte de los ciudadanos recomendaría el uso del canal telefónico a otros. Este dato refuerza la confianza general hacia este medio, pero también deja en evidencia que cerca de un tercio de los encuestados considera que el canal aún puede optimizarse.

-Problemas de comunicación: Este fue el indicador con mayor percepción negativa, con un **71%** de los ciudadanos reportando haber tenido problemas de comunicación, frente a solo un **29%** con percepción positiva. Este hallazgo sugiere la presencia de dificultades técnicas o logísticas en el servicio, como fallas en la calidad del audio, cortes en la llamada, congestión de líneas o tiempos prolongados de espera. Se recomienda una evaluación técnica de los recursos actuales asignados a este canal para identificar mejoras que garanticen una comunicación más fluida.

-Percepción general del canal telefónico: El **58%** de percepción positiva indica una valoración favorable general del canal, aunque el **42%** de percepción negativa resalta la necesidad de fortalecer la experiencia de la ciudadanía. Este indicador consolidado debe ser tomado como una señal para continuar impulsando estrategias que refuercen la atención telefónica, incluyendo capacitaciones continuas al personal y revisión de infraestructura tecnológica. Ya que, conforme al periodo anterior disminuyó 10 puntos porcentuales en cuanto a percepción positiva.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

7.3.3 Canal Presencial

El canal presencial es uno de los medios tradicionales de atención al ciudadano que ofrece el Ministerio del Deporte para la gestión de solicitudes, consultas y trámites relacionados con los servicios y programas de la entidad. Este canal se caracteriza por ofrecer una atención directa y personalizada a los ciudadanos que requieren interactuar cara a cara con nuestros funcionarios.

A través del canal presencial, los ciudadanos pueden recibir asesoría detallada sobre diversos procesos, como la inscripción a programas deportivos, la resolución de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), y la consulta de información sobre eventos, normativas y demás servicios proporcionados por el Ministerio. Los funcionarios están capacitados para brindar orientación clara y resolver inquietudes, garantizando que cada ciudadano reciba una atención integral.

Además, el canal presencial es fundamental para aquellos ciudadanos que, por diversas razones, prefieren o necesitan interactuar en persona, ya sea por falta de acceso a medios digitales o por la naturaleza de los trámites que deben realizar. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

¿La atención en persona fue rápida y eficiente?	Total	%	¿El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba?	Total	%
SI	4	80%	SI	4	80%
NO	1	20%	NO	1	20%
Total General	5	100%	Total General	5	100%
¿Considera que el espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados?	Total	%			
SI	4	80%			
NO	1	20%			
Total General	5	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

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La atención en persona fue rápida y eficiente	80%	20%
El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba	80%	20%
El espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados	80%	20%
Percepción general	80%	20%

Los resultados obtenidos sobre la atención presencial durante el segundo trimestre de 2025 reflejan un nivel de satisfacción alto por parte de la ciudadanía. A continuación, se presenta un análisis de los atributos evaluados:

-Rapidez y eficiencia en la atención: El **80%** de los encuestados manifestó una percepción positiva respecto a la rapidez y eficiencia en la atención que recibieron. Este resultado demuestra que el canal presencial es altamente valorado por los ciudadanos en cuanto a la agilidad con la que se gestionan sus solicitudes, lo que refleja un adecuado manejo de los tiempos de atención y un proceso eficiente en las interacciones cara a cara.

-Amabilidad y calidad en la atención del personal: También se obtuvo un **80%** de percepción positiva sobre la amabilidad del personal y su capacidad para brindar la información necesaria. Este resultado resalta el compromiso y profesionalismo de los funcionarios del Ministerio del Deporte, quienes logran generar una experiencia positiva a través de una atención cordial y adecuada a las necesidades de los ciudadanos.

-Comodidad de las instalaciones y el espacio de atención: En cuanto a las instalaciones donde se ofrece la atención presencial, el **80%** de los encuestados consideró que el espacio es cómodo y adecuado para la atención. Este resultado es crucial, ya que implica que tanto el ambiente físico como las condiciones de accesibilidad son valoradas positivamente por la ciudadanía, lo cual es fundamental para proporcionar una experiencia integral y agradable.

-Percepción general del canal presencial: Finalmente, la percepción general del canal presencial también alcanzó un **80%** de valoración positiva. Este resultado refleja un nivel de satisfacción óptimo con la atención recibida en este medio,

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

destacando que no solo la calidad de la atención, sino también las condiciones del espacio y el trato del personal contribuyen de manera significativa a la experiencia del ciudadano.

7.3.4 Agendamiento de citas

El canal de agendamiento de citas virtual es una herramienta digital implementada por el Ministerio del Deporte con el objetivo de facilitar la programación de citas para la atención presencial o para realizar trámites específicos que requieren interacción directa con funcionarios de la entidad. Este sistema busca mejorar la eficiencia en la gestión de la atención al ciudadano, evitando largas esperas y garantizando que cada ciudadano sea atendido de manera oportuna.

A través de este canal, los ciudadanos pueden agendar sus citas de manera sencilla y rápida, seleccionando el día y la hora que más les convenga, siempre dentro de los horarios de atención establecidos por el Ministerio. La plataforma está diseñada para ofrecer un proceso claro y accesible, permitiendo que los ciudadanos reciban confirmaciones automáticas de su cita a través de su correo electrónico, lo que proporciona mayor comodidad y certidumbre. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?	Total	%	¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?	Total	%
SI	2	100%	SI	2	100%
NO	0	0%	NO	0	0%
Total General	2	100%	Total General	2	100%
¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?	Total	%	¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?	Total	%
SI	2	100%	SI	1	50%
NO	0	0%	NO	1	50%
Total General	2	100%	Total General	2	100%
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	Total	%	¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?	Total	%

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	2	100%	SI	2	100%
NO	0	0%	NO	0	0%
Total General	2	100%	Total General	2	100%
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?					
	Total	%			
SI	2	100%			
NO	0	0%			
Total General	2	100%			

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?	100%	0%
¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?	100%	0%
¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?	100%	0%
¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?	50%	50%
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	100%	0%
¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?	100%	0%
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	100%	0%
Percepción general	88%	13%

El análisis de las respuestas obtenidas de los ciudadanos que utilizaron el canal de agendamiento de citas virtual durante el segundo trimestre de 2025 refleja ciertos

retos importantes, pero también oportunidades de mejora. A continuación, se desglosan los resultados obtenidos en cada atributo:

- *¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?* El **100%** de los encuestados reporta haber encontrado de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar. Sin embargo, se recomienda revisar la claridad de las opciones y la interfaz del sistema para facilitar la selección de citas de manera intuitiva.

- *¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?* Similar al resultado anterior, el **100%** de los ciudadanos considera que el proceso de agendamiento fue rápido y eficiente.

- *¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?* El **100%** de los ciudadanos consideran que el proceso de selección de fecha y hora fue claro.

- *¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?* Un **50%** de los encuestados reportaron problemas técnicos o dificultades al completar el agendamiento. Esto es una señal clara de que el sistema presenta fallas, ya sea en términos de funcionalidad o en la limitación de opciones disponibles para los ciudadanos.

- *¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?* Un **100%** de los ciudadanos reportaron recibir una confirmación adecuada por correo electrónico, lo que es un resultado positivo.

- *¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?* El **100%** de los ciudadanos considera que el sistema ofreció una disponibilidad adecuada de citas. Esto indica que no existió problemas con la programación de citas o la capacidad del sistema para ofrecer opciones dentro de los horarios que los ciudadanos necesitan.

- *¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?* El **100%** de los ciudadanos recibió una confirmación a su correo electrónico después de agendar la cita virtual.

-*Percepción general:* La percepción general del sistema de agendamiento de citas virtual ha resultado en un **88%** positivo y un **13%** negativo, lo que refleja una satisfacción generalizada con la herramienta. Este porcentaje sugiere que, aunque algunos aspectos del proceso fueron bien valorados, hay fallas que deben corregirse para lograr una experiencia satisfactoria para los ciudadanos. Cabe destacar que conforme al semestre anterior, se mejoró la percepción positiva en un 45%.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

7.3.5 Percepción general de los canales de atención del Ministerio del Deporte

A continuación, se presenta un resumen de la percepción ciudadana frente a los canales de atención durante el primer trimestre del año 2025:

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Chat Bot Atlética	52%	48%
Canal telefónico	58%	42%
Canal Presencial	80%	20%
Agendamiento de Citas	88%	13%
Percepción general	69%	81%

Al revisar los resultados de la percepción general de los diferentes canales de atención del Ministerio del Deporte durante el segundo trimestre del año 2025, se observa una gran diversidad en la satisfacción de los ciudadanos con cada uno de ellos. El canal presencial destaca de manera significativa, con una percepción positiva del **80%**, lo que refleja una buena calidad de atención en términos de rapidez, amabilidad del personal, y comodidad de las instalaciones. Este alto nivel de satisfacción sugiere que la interacción cara a cara sigue siendo la opción preferida de muchos ciudadanos, y destaca la efectividad de este canal en ofrecer un servicio directo y personalizado.

Por otro lado, el canal de agendamiento de citas virtual presenta una percepción general positiva, con un **88%** de respuestas positivas, lo que indica que este sistema ha mejorado conforme al primer semestre del presente año. Los canales telefónico y chatbot Atlética tienen percepciones mixtas, con el canal telefónico obteniendo una valoración positiva del **58%** y el chatbot alcanzando **52%** de satisfacción. Aunque ambos canales muestran una valoración relativamente alta, el resultado del chatbot sugiere que se debe seguir trabajando en la optimización de su usabilidad y efectividad. En resumen, el análisis destaca que, aunque existen canales con un buen nivel de satisfacción, el canal telefónico y el chatbot presentan áreas de oportunidad significativas que deben ser abordadas para mejorar la experiencia general del 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

7.4 Canales de atención de violencia basadas en género en el deporte (VGB-D)

El Ministerio del Deporte ha implementado canales específicos de atención para la violencia basada en género en el ámbito deportivo, con el objetivo de prevenir, atender y sancionar situaciones de violencia que puedan ocurrir en cualquier espacio relacionado con el deporte. Estos canales son parte de la estrategia institucional para promover la igualdad de género, la inclusión y la protección de los derechos de las mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas con identidades diversas dentro del contexto deportivo.

Durante el segundo trimestre del año en curso, se realizó un estudio de percepción de la calidad de dichos canales de atención para conocer la experiencia ciudadana a la hora de hacer uso de estos. En total participaron 6 ciudadanos y los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

¿Cómo evaluaría la disposición y atención del profesional durante su interacción (llamada y/o atención presencial) ?	Total	%	¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria?	Total	%
Muy buena	2	33%	Totalmente de acuerdo	2	33%
Buena	2	33%	De acuerdo	4	67%
Mala	1	17%	En desacuerdo	0	0%
Muy mala	1	17%	Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total General	6	100%	Total General	6	100%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?				Total	%
Totalmente de acuerdo				2	33%
De acuerdo				4	67%
En desacuerdo				0	0%
Totalmente en desacuerdo				0	0%
Total General				6	100%

¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	Total	%	¿Cómo calificaría la claridad de la información que le proporcionaron acerca de los próximos pasos o la transferencia de su caso a las áreas, organismos deportivos y autoridades competentes?	Total	%
Totalmente de acuerdo	2	33%	Muy clara	2	33%
De acuerdo	4	67%	clara	1	17%
En desacuerdo	0	0%	Poco clara	2	33%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	Nada clara	1	17%
Total General	6	100%	Total General	6	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
¿Cómo evaluaría la disposición y atención del profesional durante su interacción (llamada y/o atención presencial) ?	67%	33%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria?	100%	0%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?	100%	0%
¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	100%	0%
¿Cómo calificaría la claridad de la información que le proporcionaron acerca de los próximos pasos o la transferencia de su caso a las áreas, organismos deportivos y autoridades competentes?	50%	50%

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

Percepción general	83%	17%
--------------------	-----	-----

La encuesta sobre la percepción de la calidad de los canales de atención de violencia de género en el deporte del Ministerio del Deporte de Colombia refleja una visión general positiva, aunque también se identifican áreas clave para mejorar la calidad del servicio brindado. A continuación, se presenta un análisis detallado de cada atributo evaluado.

-Disposición y atención del profesional durante la interacción (llamada y/o atención presencial): Este resultado es positivo, ya que el **67%** de los encuestados considera que la disposición y la atención de los profesionales fue adecuada. Esto refleja un nivel de empatía y compromiso por parte del personal que se encarga de recibir a los ciudadanos y brindarles el apoyo necesario, algo crucial cuando se trata de temas tan sensibles como la violencia de género. Sin embargo, el **33% negativo** indica que aún existen áreas de mejora en la actitud o el enfoque durante la interacción.

-Evaluación de las necesidades y orientación psicológica proporcionada: Se observa que un **100%** de percepción positiva, lo que sugiere que, en su mayoría, los ciudadanos consideran que sus necesidades psicológicas fueron evaluadas de manera adecuada.

-Evaluación de las necesidades y orientación jurídica proporcionada: Al igual que en la evaluación psicológica, la orientación jurídica recibió una percepción positiva del **100%**, lo que indica que una mayoría de los ciudadanos consideró que el asesoramiento legal fue adecuado.

-Sentirse escuchado/a sin interrupciones innecesarias durante el relato: Este es otro resultado altamente positivo, ya que el **100%** de los encuestados se sintió escuchado de manera adecuada. Esto es crucial en situaciones de violencia de género, donde la capacidad de los profesionales para escuchar de manera activa y respetuosa es fundamental para brindar el apoyo necesario.

-Claridad de la información sobre los próximos pasos o transferencia del caso a las autoridades competentes: La claridad de la información proporcionada sobre los pasos a seguir y la transferencia del caso es un punto importante. El **50%** de percepción positiva indica que la mayoría de los ciudadanos se sintió informado, pero el **50% negativo** subraya que muchas personas pueden haber tenido dudas o confusión acerca de lo que sucedería después de su denuncia. Se recomienda

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



mejorar la comunicación y garantizar que la información sea entregada de manera clara, comprensible y accesible.

-Percepción general: La percepción general del servicio es altamente positiva, con un **83%** de satisfacción. Este resultado indica que, en términos generales, los ciudadanos están satisfechos con los canales de atención, pero también refleja que existe un **17%** de insatisfacción que debe abordarse para mejorar el servicio en su conjunto. La capacitación continua del personal y la optimización de los procesos son claves para mejorar esta percepción. Además, se observa que se mejoró en un 16% la percepción positiva frente a la atención de canales de violencias Basadas en Género en el Deporte.

7.5 Indicador de percepción de la calidad en el servicio

El Ministerio del Deporte desarrolla múltiples eventos a nivel nacional que permiten acercar la oferta institucional a la ciudadanía, a través de programas y actividades orientadas a garantizar el derecho al deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre. En el marco de estas actividades y en algunos casos posteriores a su ejecución se adelantan ejercicios de medición de la percepción sobre la calidad del servicio, con el fin de conocer la experiencia de la ciudadanía y recopilar insumos para el mejoramiento continuo.

Durante el segundo trimestre del año 2025, se recibieron **cinco (5)** solicitudes de medición de percepción y experiencia ciudadana por parte de diferentes Grupos Internos de Trabajo del Ministerio, las cuales fueron atendidas conforme a lo establecido en los procedimientos institucionales.

Como resultado de estos ejercicios, se obtuvo un **porcentaje global de percepción positiva del 89%**, lo que refleja una valoración altamente favorable por parte de la ciudadanía frente a los eventos realizados, destacando aspectos como la organización, la atención brindada, la claridad de la información y la calidad general del servicio.

A continuación, se presentan los resultados detallados de cada uno de los estudios realizados:

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

#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas
1	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Medicina del Deporte	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Abril	Finalizado	96%	253
2	IVC Y CONTEXTUALIZACIÓN DE CLUBES	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Chocó	Abril	Finalizado	96%	19
3	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" fisiología - Laboratorio	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Mayo	Finalizado	96%	253
4	Transparencia y Acceso a la información Pública 1er semestre 2025	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Junio	Finalizado	60%	201
5	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Laboratorio clínico - bacteriología	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	junio	Finalizado	97%	125

8. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

En la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte se incorporó una línea estratégica destinada a fortalecer los procesos de caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor, bajo el nombre de: *“Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento ciudadano.”*

Se subrayó que para atender de manera oportuna y bajo atributos de calidad las necesidades de las ciudadanías diversas y grupos de valor, es importante identificar las particularidades, expectativas y preferencias de estos y, a parto de allí, adecuar la oferta institucional, mejorar los canales de atención, adecuar e implementar los planes, programas y proyectos del sector deporte, y diseñar las estrategias de

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



participación ciudadana y rendición de cuentas, de comunicaciones e información de la entidad.

Con el fin de materializar este objetivo, se han incorporado actividades de caracterización y reconocimiento de las ciudadanías diversas y grupos de valor en la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía del año 2025. Estas actividades tienen como meta desarrollar un ejercicio anual y permanente que refleje en datos cuantitativos y cualitativos la interacción entre las ciudadanías y el Ministerio del Deporte. Para avanzar en este proceso, durante el segundo trimestre del año 2025 se lograron los siguientes avances:

1. Se diseñaron y publicaron infografías de los ejercicios de caracterización 2023 como herramienta visual dirigida a la ciudadanía, fomentando el uso del lenguaje claro y la transparencia institucional. Puede consultar las diferentes infografías en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2023>
2. En conjunto con los Grupo Internos de trabajo del Ministerio del Deporte, se definieron el objetivo general y los objetivos específicos de la caracterización de ciudadanías diversas y grupos de valor (versión I). Igualmente, se establecieron su alcance, propósito y su articulación con las políticas de desarrollo administrativo.
3. Se definieron los grupos de valor que serán objeto de caracterización durante el año, identificando parámetros y conceptos comunes entre los grupos internos de trabajo involucrados, con el fin de unificar criterios técnicos y metodológicos.
4. Se identificaron las variables clave para el proceso de caracterización, agrupadas en cinco dimensiones: geográficas, demográficas, intrínsecas, de comportamiento y de relaciones. Estas variables serán comunes a todos los grupos internos de trabajo responsables de recolectar la información sobre ciudadanías diversas y grupos de valor.
5. Se estableció un formato estandarizado para la recolección de las variables definidas, el cual será implementado por los grupos internos de trabajo involucrados en el proceso de caracterización.
6. Se llevaron a cabo sesiones de trabajo con cada uno de los grupos internos involucrados, con el fin de conocer las estrategias previstas para la recolección de información en 2025, así como para revisar e implementar nuevas variables de caracterización pertinentes.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

7. Se adelantó un proceso formativo dirigido a los enlaces de los distintos grupos internos, orientado al fortalecimiento del enfoque diferencial. Esto busca promover la garantía plena de derechos y mejorar la calidad de la interacción con las ciudadanías diversas.

8.1. Estado de avance del indicador:

La caracterización se hace con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal, en tanto es un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales, entre otros.

Por ende, caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

Por esta razón, a partir de la presente vigencia, el proceso de caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor se estructuró en cinco fases. Con corte al 15 de julio, se reporta un avance del **40%** en el indicador de caracterización, correspondiente a la ejecución completa de las dos primeras fases del proceso.

La primera fase, denominada “Reconocimiento de ejercicios previos de caracterización”, tuvo como objetivo revisar y analizar los avances institucionales en la materia, identificar las recomendaciones generadas en ejercicios anteriores y evaluar las bases de datos utilizadas. En esta fase también se conformó de manera formal el equipo de trabajo encargado del proceso y se programó la primera jornada de capacitación dirigida a las áreas involucradas.

La segunda fase, denominada “Construcción participativa de la caracterización”, fue igualmente completada. Su desarrollo incluyó la identificación de los objetivos generales y específicos, la definición del alcance del ejercicio, el levantamiento de las necesidades de información y la presentación del proceso a los grupos internos de trabajo, promoviendo su apropiación y participación activa.

Cabe anotar que el proceso “servicio al ciudadano” actual cuenta con un indicador de gestión denominado “porcentaje de dependencias con caracterización 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

ciudadanos, usuarios y grupos de interés” vigente el cual se mide con la formula $\text{No de grupos o dependencias con caracterización vigente} / \text{No. Total, de grupos o dependencias} * 100\%$. A la fecha, el indicador es del 100% tomando la cantidad de grupos responsables en el 2023 con informes de caracterización publicados. Estos informes continuarán vigentes hasta que se actualice lo correspondiente al procedimiento interno de caracterización y que por tanto llevará a un cambio en el indicador asociado al proceso.

9. Participación ciudadana incidente en la gestión pública 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 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 2025. 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

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

proceso, durante el segundo trimestre del año 2025 se lograron los siguientes avances:

1. Se capacitó al equipo líder de Gestión de la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en temas relacionados con la creación y gestión de consultas públicas y ciudadanas. El objetivo fue fortalecer la incidencia de estos mecanismos y fomentar una participación activa de los grupos de valor y de la ciudadanía en general.
2. El equipo líder también recibió formación en temas relacionados con el control social y las veedurías ciudadanas, con el propósito de mejorar la transparencia, el acceso a la información y la calidad de las respuestas institucionales. Esta formación busca establecer relaciones más sólidas y efectivas con estos organismos ciudadanos.
3. A la fecha, se han llevado a cabo cuatro (4) consultas ciudadanas y tres (3) consultas públicas, centradas en temáticas como proyectos normativos, creación del Sistema Único de Información y ejercicios de rendición de cuentas.
4. Se actualizó el menú participa, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos de la matriz ITA, incorporando temáticas relacionadas con la participación ciudadana y rendición de cuentas. Este espacio busca facilitar la participación en los procesos de diálogo público. El menú participa puede ser consultado en el siguiente link: <https://www.mindeporte.gov.co/menu-participa>
5. Se diseñó un documento de seguimiento a las solicitudes realizadas por las veedurías ciudadanas, el cual recopila las peticiones radicadas, sus respectivos números de respuesta, y queda disponible para consulta ciudadana. Puede ingresar al documento haciendo clic en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/menu-participa/rendicion-cuentas-1>
4. Se actualizó el calendario de ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas en su versión II, incorporando nuevas actividades bajo la estrategia ¡En la jugada con la participación ciudadana! La estrategia puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-participacion-ciudadana/2025>
5. Se puso a disposición de la ciudadanía el curso virtual sobre participación ciudadana y rendición de cuentas en la Escuela Virtual del Deporte (EVD). Al 3 de junio del 2025, se reportan 504 personas matriculadas, 192 aprobadas y 183 certificadas.

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

6. Se realiza seguimiento permanente al cumplimiento y ejecución de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2025, garantizando su implementación efectiva por parte de las áreas responsables.

7. En articulación con el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones, se han publicado piezas gráficas y videos institucionales como parte de la estrategia de alfabetización ciudadana, con el objetivo de promover la participación ciudadana y rendición de cuentas de manera efectiva.

8. Hasta la fecha, se han inscrito 1037 personas interesadas en conocer y participar en ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas. Asimismo, se han identificado 41 veedurías ciudadanas que han interactuado activamente con el Ministerio del Deporte.

9. Se ha hecho seguimiento a las actividades del Nodo de Rendición de Cuentas de los Juegos Intercolegiados Nacionales, como mecanismo de transparencia control social ciudadano.

10. Se publicaron en el portal web institucional los resultados de los resultados de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas correspondientes al primer y segundo semestre del año 2025. Puede consultar los resultados en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/resultados-ejercicios-participacion-ciudadana/2025>

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

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

-Avance segundo trimestre: **8%**

-Avance acumulado: **19%**

-Descripción del avance: Se actualizó el calendario de ejercicios de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025, pasando de 14 a 26 ejercicios programados, lo que representa un incremento de 12 nuevas actividades participativas. De este total, se ha ejecutado un total de cinco (5) ejercicios, lo que

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



corresponde a un avance del 19% en la implementación de la estrategia, con corte al segundo trimestre del año.

Tabla. Porcentajes de ejecución ejercicios 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 2025	No. Total de comentarios Recibidos	No. Total de comentarios incidentes
1 TRIMESTRE	12%	3	3	26	522	512
2 TRIMESTRE	8%	3	2	26	709	464
3 TRIMESTRE				26		
4 TRIMESTRE				26		
TOTAL ACUMULADO	19%	6	5	26	1231	976
						79%

Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

Tabla. Ejercicios ejecutados II semestre 2025

Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	No.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Avance Cuantitativo
Oficina Asesora de Planeación	1	Consulta Ciudadana: Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 - 2026	Poner a disposición de la ciudadanía la versión preliminar del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 - 2026, con el fin de obtener sus comentarios y sugerencias.	Diseño de programas.	100%
Oficina Asesora de Planeación	2	Consulta Ciudadana: Sistema de información de la Actividad Física, la Recreación y Deporte.	Identificar por parte de los organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte y la comunidad en general, cuales serían los principales requerimientos para estructurar de manera pertinente el Sistema de información de la Actividad Física, la Recreación y Deporte.	Toma de decisiones.	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



Oficina Asesora Jurídica	4	Consulta pública: Condiciones de circulación para vehículos de tracción animal en el deporte	Facilitar la participación activa de los ciudadanos y grupos de interés en el proceso de consulta pública del proyecto de resolución que regula las condiciones para la circulación de vehículos de tracción animal destinados a actividades turísticas, deportivas y agropecuarias, con el fin de recoger comentarios, observaciones y sugerencias que contribuyan a la mejora y adecuación de la normativa propuesta, garantizando que las decisiones tomadas reflejen el interés y las necesidades de la comunidad involucrada.	Construcción de normatividad.	100%
Dirección de Inspección Vigilancia y Control	7	Encuentro virtual de seguridad, comodidad y fútbol 2025: Normatividad para los eventos futbolísticos en Colombia	Generar un intercambio de experiencias en torno a la aplicación del marco normativo e institucional que regula el fútbol, orientado a establecer las condiciones adecuadas para el disfrute del fútbol por parte de los aficionados de manera segura y en convivencia.	Solución de problemas.	100%
Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano	9	Consulta Ciudadana para priorización de temas a tratar en la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas a realizase en vigencia 2024-2025	Consultar a la ciudadanía sobre los temas a tratar en la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas del Ministerio del Deporte 2024-2025, con el fin de priorizar e identificar los más relevantes para la población, fomentando la incidencia ciudadana en la toma de decisiones y promoviendo la transparencia institucional.	Control y rendición de cuentas.	100%

10. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO

Durante la vigencia 2025 se ha realizado 1 capacitación, 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.

Adicionalmente se tradujeron a lenguaje claro, una OPA y un trámite, los cuales quedaron actualizados en la plataforma SUIT del DAFP. (ver punto 6 sobre Racionalización de Trámites).

Están pendientes 3 capacitaciones que se ofrecerán en el transcurso de la vigencia.



11. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

El GIT 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:

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

Fortalecimiento de la función de seguimiento del GIT SIC, que incluye:

- Para la vigencia 2025, con el fin de mejorar la calidad de los datos en cuanto a la caracterización de usuarios y grupos de valor, frente a los radicados que ingresan a la entidad, se realizarán campañas donde se motive a la ciudadanía en general a realizar su petición a través de la ventanilla única virtual, ya que la mayoría de las peticiones están ingresando por el correo de contacto y el mismo no permite insertar preguntas que permitan realizar una caracterización completa del remitente de la petición.
- Socialización de información en INTRANET a través de la publicación de cápsulas informativas que contienen campañas de divulgación sobre el trámite adecuado de PQRSD.
 - Se publicó pieza gráfica acerca 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.

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

En la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte se incluyó una línea estratégica denominada "Fortalecimiento de la transparencia y el acceso a la información", orientada a garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública.

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

Esta línea contempla tanto la transparencia activa, mediante la divulgación proactiva de información, como la transparencia pasiva, que obliga a responder de forma veraz, oportuna, adecuada y gratuita a las solicitudes ciudadanas. Para ello, se debe asegurar la generación, gestión y disponibilidad de la información.

El Ministerio busca así mejorar el flujo de información interna y externa, apoyado en canales de comunicación adecuados y conforme a la Ley de Transparencia, con el fin de promover una cultura institucional basada en el acceso oportuno y accesible a la información.

En este marco, se integraron acciones en la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía 2025 y en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). Durante el segundo trimestre del año, se avanzó en su implementación mediante diversas gestiones así.

1. Preparación para el diligenciamiento de la Matriz ITA

En el marco de la preparación institucional para el diligenciamiento de la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), se llevaron a cabo encuentros entre el Grupo de Servicio Integral al Ciudadano (GIT SIC) y el Grupo de Comunicaciones, con los siguientes propósitos:

- Realizar una primera revisión técnica de la matriz ITA.
- Planificar la capacitación dirigida a los enlaces institucionales.

2. Capacitación a enlaces institucionales:

El 6 de mayo de 2025 se llevó a cabo la primera jornada de capacitación para los enlaces institucionales, organizada conjuntamente por el GIT SIC, el Grupo de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación. Esta jornada tuvo como objetivo fortalecer la cultura organizacional en torno a la integridad, la transparencia y la rendición de cuentas.

Temas tratados:

- Presentación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) – Oficina de Planeación.
- Aplicación de la Ley 1712 de 2014 en el contexto del Servicio al Ciudadano – GIT SIC.
- Lineamientos técnicos para la actualización de la sede electrónica – Grupo de Comunicaciones.

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. Revisión de requerimientos y sesiones de seguimiento matriz ITA

Posterior a la capacitación, se programaron reuniones de seguimiento con los enlaces institucionales. A cada dependencia se le envió el fragmento correspondiente de la matriz ITA, para su validación y verificación.

Resultados a junio de 2025:

Se realizaron 20 reuniones de verificación lideradas por el GIT SIC y el Grupo de Comunicaciones, con el acompañamiento de la webmaster, para el diligenciamiento de la Matriz ITA y orientación en la actualización de la sede electrónica.

4. Transparencia pasiva

Se ha incentivado el cumplimiento de la respuesta oportuna a las peticiones de información por parte de las áreas responsables. Esta acción se desarrolla en el marco del seguimiento al Procedimiento Recepción, Trámite y Seguimiento de Peticiones SI-PD-014, el cual establece los lineamientos para garantizar una atención adecuada, veraz y en los tiempos establecidos por la ley.

Como parte del compromiso del Ministerio del Deporte con la transparencia pasiva, se han socializado los plazos legales para la atención de derechos de petición en las sesiones de capacitación, buscando mejorar la eficiencia en las respuestas. Además, se mantiene un seguimiento mensual a las peticiones, con análisis estadístico por dependencia y acciones dirigidas a jefes y coordinadores para reforzar la respuesta oportuna.

5. Acciones comunicativas para la promoción de la transparencia

En el marco de la campaña institucional de relacionamiento con la ciudadanía, se han desarrollado piezas comunicativas orientadas a sensibilizar sobre los derechos de acceso a la información y fomentar una cultura de integridad y control social.

Como ejemplos de lo anterior tenemos:

- **Transparencia + participación**

<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SitePages/Transparencia-%2B-participaci%C3%B3n-%3D-Comunidad-activa.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



- **Canales de denuncias por corrupción:**

https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=1109564864541466&id=100064638884359&mibextid=wwXlfr&rdid=N6SrElfZnbQdlSKr#



- **Encuesta de transparencia y acceso a la información pública:**

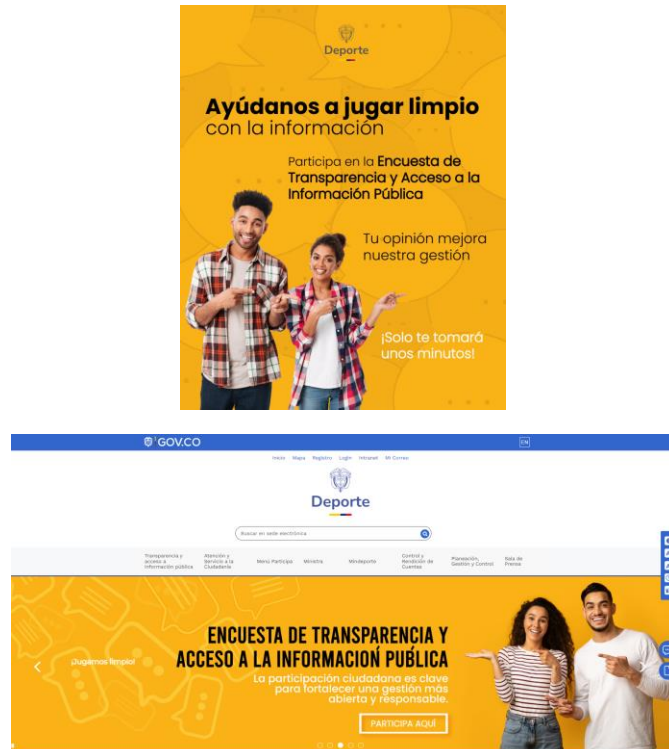
<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1134040012093951&set=pb.100064638884359.-2207520000&type=3>

Ministerio del Deporte

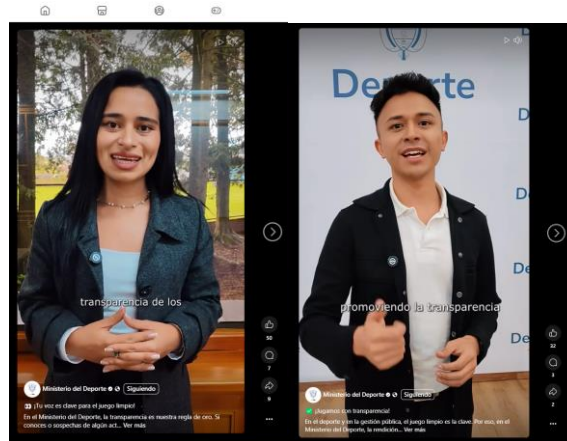
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



- **Denuncias por corrupción**
<https://www.facebook.com/reel/1393495258759413>
- **Jugamos con transparencia Promoviendo la rendición de cuentas**
<https://www.facebook.com/reel/8752404068193145>



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

Estas acciones han sido alineadas con las políticas institucionales de participación ciudadana y rendición de cuentas, reforzando la coherencia y el impacto del mensaje institucional.

11.3. 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 4.3. del presente informe.

11.4. 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 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 2.025.

Bajo el protocolo que adopto el Ministerio del Deporte, se cuenta con distintas estrategias de detección, sensibilización y difusión. Para el año 2.025 el equipo contra las violencias basadas en género en el deporte recibió las situaciones

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

reportadas a través de los canales de atención, para ofrecer orientación psicológica y asesoría jurídica desde el primer trimestre del año 2.025.

11.4.1. Estadísticas de los casos recepcionados en el centro de contacto del ministerio del deporte, para la atención a las víctimas, desde el 1 de abril al 30 de junio del año 2.025

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 2.025, se atendieron un **total de 12 casos**, donde se han identificado **13 víctimas**, y a su vez se ha identificado 1 nueva víctima de un caso conocido en el primer trimestre del presente año, **para un total de 14 víctimas**.
2. De las 14 víctimas identificadas, **(9)** de ellas son **menores de edad**, **(2)** víctimas son mayores de 18 años, y **(3)** de las víctimas no registraron su edad.
3. Para este segundo trimestre del año 2025, se identificó que la violencia sobre las 14 víctimas, se presentaron en **5 Departamentos y/o el Distrito Capital**: La estadística está encabezada por **Bogotá** (Distrito Capital, no departamento), con **(9)** víctimas, seguida por **Cesar, Huila, Magdalena y Risaralda** cada una con **(1)** víctima. **(1)** víctima no reporto el Departamento. *(Bogotá tiene estatus especial como Distrito Capital por lo que no forma parte de ningún departamento. En este informe se presenta junto con los departamentos para efectos estadísticos)*
4. Los casos de VBG-D se registraron en 4 **Ciudades**, siendo **Bogotá DC**. la que reporta el mayor número de Víctimas **(9)**, seguida por **Neiva, Pereira y Valledupar** cada una con **(1)** victima. **(1)** víctima no reporto Ciudad.
5. En cuanto a los **Canales** por los que se han recibido las denuncias de las 14 víctimas en el Centro de Contacto para el año 2.025 del 1 de abril, al 30 de junio del año 2.025, tenemos que, **(13)** víctimas pusieron en conocimiento su caso a través del **Correo electrónico**, y **(1)** victima a través del **Formulario Web**.
6. En relación con las 14 Víctimas identificadas por el Ministerio a través del GIT Servicio Integral al Ciudadano, en cuanto a los niveles de riesgo que se encuentran las victimas frente a la situación de violencia vivida, encontramos que, de **(13)** casos las víctimas se encuentran en situación de peligro, es decir en situaciones en las que, **el acoso sexual, el Bullying, las amenazas contra la integridad y la discriminación**, están presentes en el contexto de la víctima que denuncia ante el Ministerio.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

7. Los temas de violencia de género denunciados ante el Ministerio para el periodo señalado se registraron en alrededor de **8 disciplinas deportivas**, las cuales son: **Fútbol (4)** víctimas, **Karate (2)** víctimas, **Patinaje (2)** víctimas, las siguientes disciplinas deportivas presentaron **(1)** víctima cada una: **Baloncesto, Esgrima, Jiu Jitsu, Pádel y Tenis de mesa, (1)** víctima no Registro Disciplina Deportiva.
8. Se realizaron 16 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. De las 14 víctimas identificadas, en **(4)** casos se presentó denuncia ante la FGN de la nación, por parte de las propias víctimas o sus tutores. De las víctimas restantes los hechos relacionados no configuran conductas de tipo penal y/o no se ha recibido ampliación por parte del denunciante para proceder con el traslado a la FGN.
10. Un dato importante que hay que destacar frente a los casos atendidos por el Ministerio entre el 1 de abril al 30 de junio, es que, de las 14 **víctimas identificadas, (10) son mujeres, (1)** es un Hombre. En **(3)** casos no fue posible establecer el sexo de la víctima debido a la falta de información en el registro.
11. Respecto al sexo de las personas implicadas o investigadas por presuntos casos de violencia de género durante el segundo trimestre del año 2025, **la totalidad corresponde a hombres.**

12. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano en este trimestre no participó en estrategias de relacionamiento con la ciudadanía.

13. Recomendaciones

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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

- Se revisarán durante toda la vigencia 2025, todos los trámites y OPA que ofrece la entidad, con el fin de simplificar los trámites administrativos, eliminando requisitos innecesarios y reduciendo la burocracia. Un proceso más ágil y claro facilitará la interacción de los usuarios con la entidad.
- Es esencial invertir en la capacitación continua del personal encargado de atender los trámites y OPA. Un equipo bien formado podrá ofrecer un servicio más eficiente y resolver las inquietudes de los ciudadanos de manera efectiva.
- Se sugiere establecer canales de comunicación más claros y accesibles para que los ciudadanos puedan expresar sus quejas y reclamos. Esto enfocado a la necesidad urgente de las extensiones para cada área del ministerio, sensibilizando a funcionarios y contratistas sobre la importancia de ofrecer un buen servicio a la ciudadanía en general ya que Servicio Somos Todos.
- La adopción de herramientas tecnológicas puede ser un gran aliado para mejorar la gestión de trámites. La creación de plataformas digitales que permitan realizar gestiones en línea puede reducir la carga de trabajo y mejorar la satisfacción del usuario. Aumentar la capacidad de los servidores.
- Involucrar a los ciudadanos en el proceso de mejora de los trámites puede ser muy beneficioso. Se recomienda continuar con la realización de encuestas, consultas, foros u otros mecanismos donde los ciudadanos puedan expresar sus opiniones y sugerencias.

La implementación de estas recomendaciones puede contribuir significativamente a la reducción de quejas y reclamos en los trámites y OPA de la entidad. Al centrar los esfuerzos en la mejora continua y en la satisfacción del usuario, se fortalecerá la confianza en los servicios públicos y se promoverá una relación más positiva entre la entidad y la ciudadanía.

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

Para el periodo reportado, se observan en la base de datos que figuran 7 sugerencias en tipo de tipología, no obstante, se revisan una a una y se catalogan como peticiones generales. No hay recomendaciones para este trimestre por parte de la ciudadanía.

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

La ciudadanía recomienda seguir trabajando en la incidencia de los comentarios, ideas y propuestas surgidas en las diversas actividades. Ya que, consideran que

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

estas contribuciones son fundamentales para la formulación de soluciones destinadas a abordar las problemáticas planteadas en los espacios de diálogo.

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. 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).

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 gestión GIT Servicio Integral al Ciudadano Cuarto Trimestre 2024

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
	Juan Carlos Valero/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.
	Ingrit Karina Villabón corredor/ Contratista/ 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