

**Servicio Integral
al ciudadano**
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

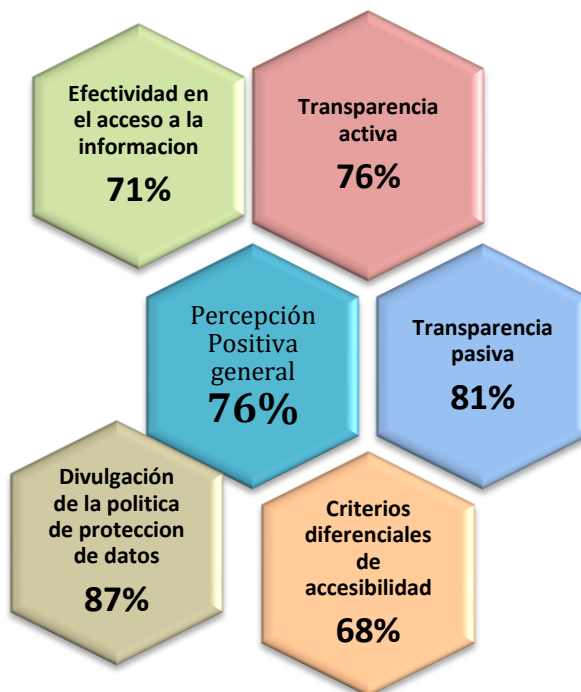
**EVALUACIÓN DEL DERECHO DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**



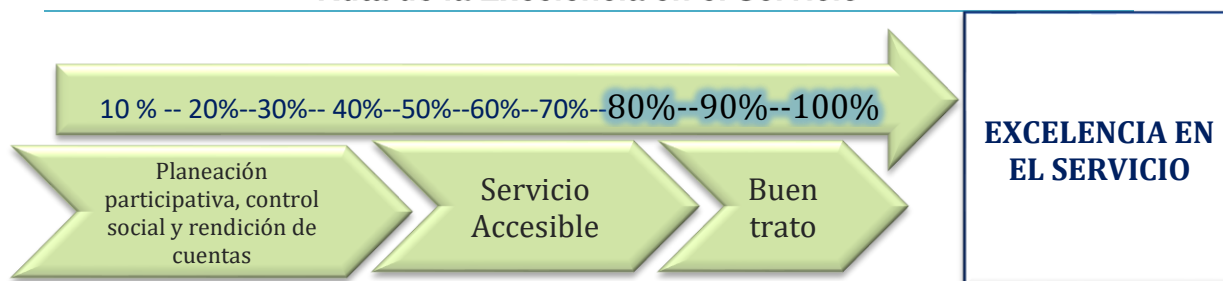
El deporte
es de todos

Mindeporte

RESULTADOS



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 15 de agosto de 2019 hasta el 15 de agosto de 2020 sobre la evaluación del derecho de transparencia y acceso a la información pública teniendo en cuenta la ley 1712 de 2014 y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio integral al ciudadano, se realizó una encuesta a los diferentes grupos de valor del ministerio. Los componentes



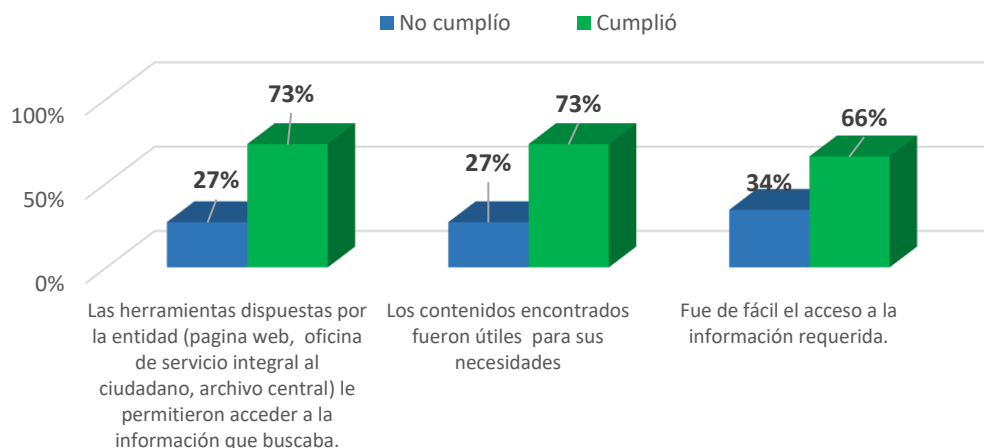
Efectividad en el acceso a la información pública

La evaluación del acceso a la información pública tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a la información brindada en los diferentes canales (página web, archivo central y las diferentes dependencias de la entidad, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la planeación participativa, elementos fundamentales en una gestión democrática.

A continuación, se presentan los componentes evaluados:

EVALUACIÓN DERECHO A LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Gráfico 1. Efectividad en el acceso a la información.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	71%
Efectividad en el acceso a la información		

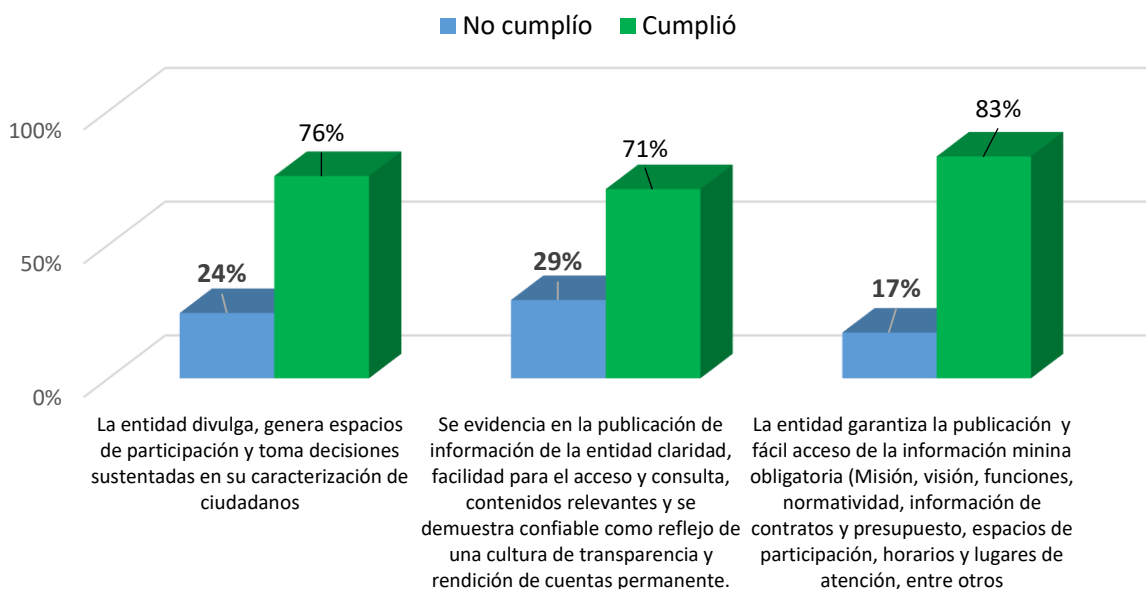
El 71% de los encuestados tienen una percepción positiva frente al componente de efectividad en el acceso a la información, lo que evidencia un **cumplimiento parcial** de acuerdo con nuestra ruta de excelencia en el servicio debe ser superior al 80%. El 27% de los encuestados tienen una percepción negativa frente a las herramientas dispuestas por la entidad para presentar la información y la utilidad de los contenidos y el 34% les fue difícil acceder a dicha información.



Transparencia activa

La Transparencia Activa es la obligación que tienen los organismos públicos de entregar cierta información relevante y actualizada cada mes de cómo están organizados, sus contratos y contrataciones, así como distintos modos de relación con la ciudadanía (transferencias, beneficios, mecanismos de participación).

Gráfico 2. Transparencia activa



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	76%
Transparencia activa		

El 76% de los encuestados tienen una percepción positiva frente al componente de transparencia activa, lo que evidencia un cumplimiento parcial de acuerdo con nuestra ruta de excelencia en el servicio debe ser superior al 80%.

El 24 % de los encuestados consideran que la entidad no cumple con la divulgación y generación de espacios de participación basados en la caracterización de ciudadanos.

Se recomienda que la entidad tenga en cuenta las necesidades de la población a la que está en obligación de prestarle sus bienes y servicios, y esto solo es posible por medio de la identificación de esta población, para posteriormente incluirlas en todos sus procesos institucionales: planeación, ejecución, seguimiento y evaluación.



El deporte
es de todos

Mindeporte

Adicionalmente, se mide la manera en que al interior de la entidad se implementan procesos de flujo de información, con el fin de que aquella que sea divulgada sea veraz, oportuna, relevante, confiable y de fácil acceso para la ciudadanía.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

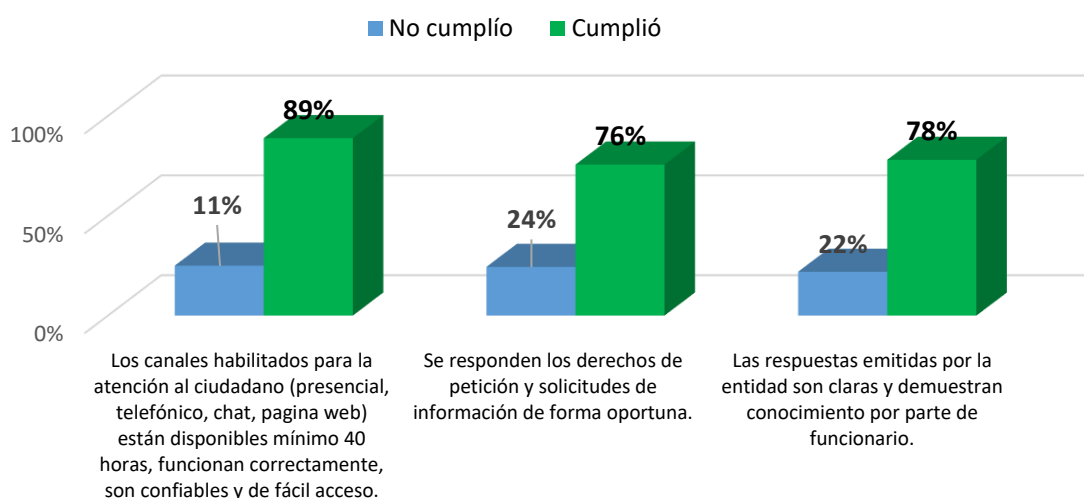
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Transparencia pasiva

La transparencia pasiva hace referencia a la obligación de toda entidad que maneje recursos públicos de prestar atención de calidad y respuesta clara y oportuna a las solicitudes que presente la ciudadanía, lo cual incluye todo tipo de petición, queja, reclamo, denuncia o trámite.

Gráfico 3. Transparencia pasiva



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	81%
Transparencia Pasiva		

El 81% de los encuestados tienen una percepción positiva en general frente al componente de transparencia pasiva, lo que evidencia un **cumplimiento** de acuerdo con nuestra ruta de excelencia en el servicio el cual debe ser superior al 80%.

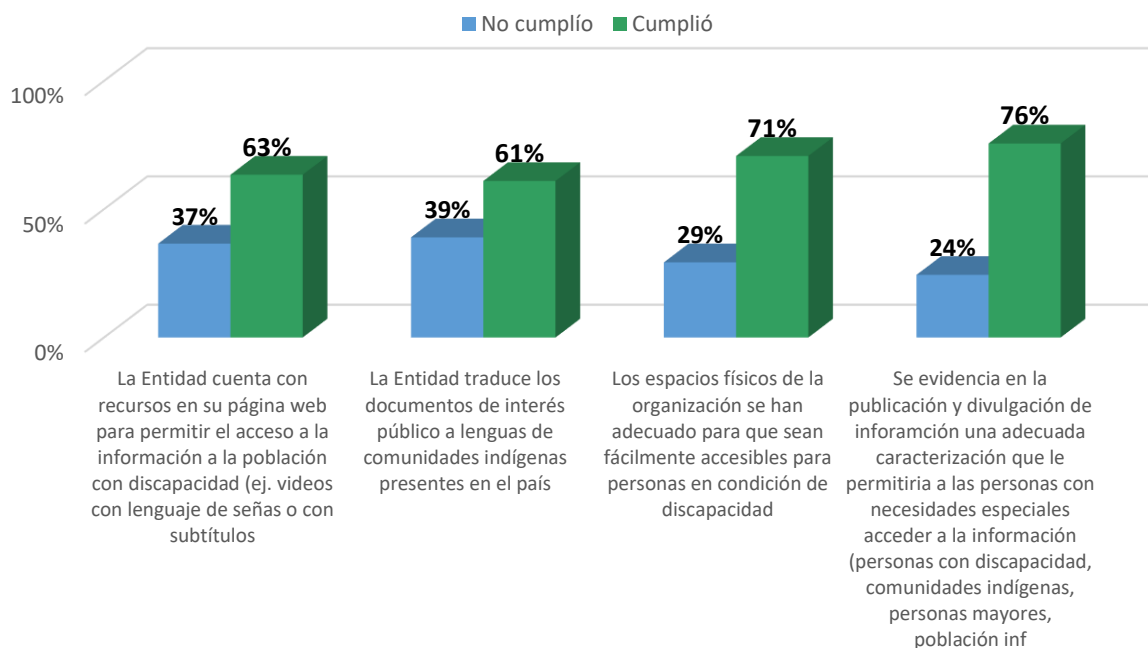
El 24% de los ciudadanos encuestados consideran que la entidad no está dando respuesta a las solicitudes de la ciudadanía en los términos legales establecidos.

El 22% de ciudadanos encuestados consideran que las respuestas a las peticiones no tienen lenguaje claro.



Criterio diferencial de accesibilidad.

Este componente hace referencia a los criterios que debe seguir la información publicada por las entidades con el fin que se garantice el acceso de personas con discapacidad, grupos étnicos en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	68%
Criterio diferencial de accesibilidad		

El 68% de los encuestados tienen una percepción positiva frente al componente de criterio diferencial de accesibilidad, lo que evidencia un **cumplimiento parcial** de acuerdo con nuestra ruta de excelencia en el servicio el cual debe ser superior al 80%.

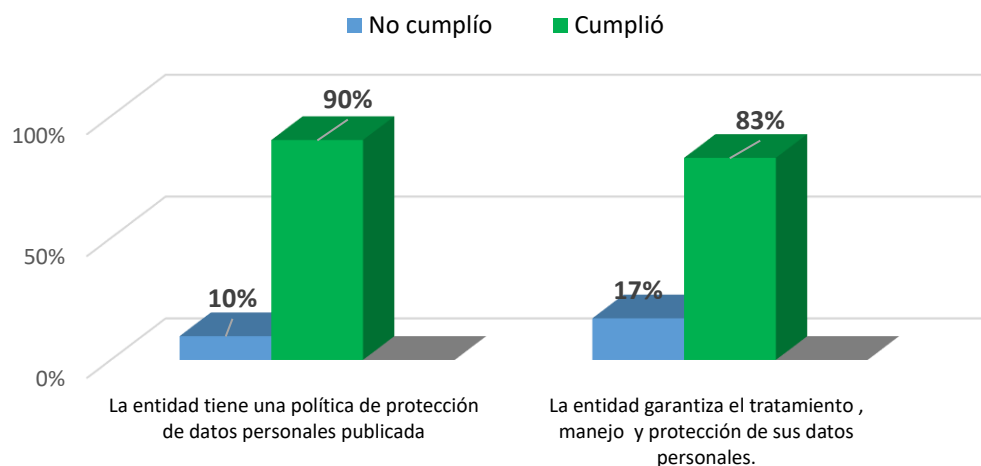
El 39% de los ciudadanos consideran que la entidad no traduce sus documentos a idiomas diferentes al español que sean hablados por comunidades indígenas presentes en el país.

También se evidencia una alta calificación negativa respecto a la disposición de espacios físicos adecuados para personas con discapacidad, de ayudas tecnológicas en su página web para garantizar su acceso a la información publicada.



Divulgación política de seguridad de la información y de protección de datos Personales.

Este componente hace referencia a la obligación que tiene toda entidad que maneje recursos públicos de formular e implementar una política que proteja la información que produce o le es transferida por otras instancias y una política que salvaguarde el derecho de todo ciudadano a que sus datos personales sean manejados de manera adecuada y de acuerdo con la legislación vigente.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	87%
Divulgación de la política de protección de datos		

El 87% de los encuestados tienen una percepción positiva frente al componente de divulgación de la política de protección de datos, lo que evidencia un **cumplimiento** de acuerdo con nuestra ruta de excelencia en el servicio el cual debe ser superior al 80% y la adecuada divulgación de la política de protección de datos.

ANEXOS

Preguntas abiertas

- Según su opinión que acciones se pueden adelantar por parte de la Entidad para mejorar la transparencia y acceso a la información pública.

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

ninguna
Hacer pública en formatos accesibles y con una ruta directa la información sobre Plan de Acción, ejecución presupuestal, contratos y comisiones de servicio
cumplir con los lineamientos de MINTIC
Se debe mejor ¡pero mucho! en la gestión documental que es muy deficiente.
Aplicar las políticas que han sido diseñadas.
me parece q es clara y precisa la información
Invitar a veedurías ciudadanas a vigilar los contratos multimillonarios que hacen con el COC, y las Federaciones entre otros.
centro de documentación del sector , y realizar verdaderas propuestas de gobierno en linea...
Se requiere información detallada de indicadores y resultados de gestión
Publicar las convocatorias a las diferentes capacitaciones en canales más amplios para aumentar la participación ciudadana.
que se publique todo en la página y todo se someta a participación
Dando a conocer más capacitaciones o espacios donde se traten estos temas
Crear un canal interno donde la información se pueda compartir constante
Ninguna
Divulgar
"un control oportuno y verificables. A las entidades como ligas deportivas. en especial las de futbol- son un foco de corrupción política.
Brindar información
Minimizar el tiempo
Si
Agilizar trámites de solicitudes.
Estandarizar la normatividad en clubes, cada vez que llega un funcionario nuevo, cambia los roles y entorpece el proceso que debe ser fluido y agil. Ejemplo aca en el Meta duran hasta 1 año para entregar un reconocimiento deportivo. la tramitomanía es desgastante para todos.
buena
Solicite una intervención a la Liga de natación de Bolívar y pasaron mas de 18 meses para no ayudar a fin de cuentas
Contestar de forma oportuna los derechos de petición qué se envían. Además sería bueno que se dieran la oportunidad de estudiar los casos qué se envían, pues para simplificar La solicitud todo. Es negado sin ser realmente estudiado, pensando más en él deportista qué en el derecho
No de mi parte ninguna
Mantener la información actualizada
Claro.



El deporte
es de todos

Mindeporte

En el caso de la población con discapacidad, documentarse mas en la temática para saber cuáles son las necesidades y poder facilitar de igual forma a esta población el acceso a la información
mas capacitacion a la comunidad deportiva
Realizacion de veedurias pemanentes
Más canales de atención a los departamentos de poco acceso
Plataformas virtuales
que sean mas claro en alguno punto de la informacion
En nuestro municipio IMDER necesita mas capacitacion de los funcionarios para saber como se da la resolucion a un club y saber manejar los dias para dar respuesta. Por favor me pueden regalar informacion como se hace la votacion para nombrar nuevamente el organo de administracion y un formato para llevarlo al instituto municipal de deportes Villavicencio y el orden de como se debe entregar cada documento,
ninguna
Se evidencia mucho desorden. poca información sobre proyectos y contratos. la información de los programas es pésima y casi nula. No hay nada técnico por ejemplo en eso que llaman Colombia tierra de atletas, solo propaganda sin nada de fondo. La información de los grandes contratos nada de nada.
ok
PUBLICAR EN LA PAGINA TODO LO RELACIONADO CON EL MINISTERIO DEL DEPORTE
tener formas de inclusión para sordos o ciegos
se puede adelantar las informaciones que nos desean enviar
hay que mejorar la informacion de nos vayan a adar

2. Mencione sus comentarios sobre su experiencia en la consulta, solicitud de información en la entidad.

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

ninguna
Es muy difícil encontrar la información relevante. Muchos clicks y rutas confusas. El buscador no es muy efectivo tampoco
MUY REGULAR ES DIFÍCIL ACCEDER A LA INFORMACIÓN SE CENTRAN EN NOTICIAS Y NO LE DAN LA DEBIDA IMPORTANCIA AL RESTO DE INFORMACIÓN ÚTIL AL CIUDADANO
No es amigable.
tengo pronto y eficaz acceso
Las respuestas de los servidores no son claras ni mucho menos transparentes.
POLÍTICA PUBLICA.
Fue positiva la experiencia
muy complicado encontrar la información
Muy buena. Nos dimos por enterados de cosas interesantes que nos ayudan a Nuestro desarrollo y conocimiento
La información es concreta
Buena
Rapida
ahora las respuestas son mas oportunas.
Excelente
Muy buena información, carece de minimizar el tiempo de reacción
Si
Respuesta adecuada a los requerimientos, pero algo demorados

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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



El deporte
es de todos

Mindeporte

Excelente que todos estos procesos tengan continuidad en el pais, y el ministerio se apropie del deporte para bien del Atleta y satisfaccion de sus dirigentes.
buena
"El himno de Coldeportes, no tiene la letra solo los videos.
Deben estar los contratos para las intervenciones a los escenarios deportivos para juegos Nacionales, No hubo consulta previa, solo habrá cambio de baldosas y se dejará todo como estaba sin mirar que hay requerimientos para un nacional. no se ha contemplado que falta todo lo referente a iluminación, cronómetros tacos de salida, cronometro digital entre otras cosas; los baños son insuficientes, tanto para los deportistas como para los invitados o espectadores."
Muy difícil acceder a la información
Esta muy bien la organizacion
muy buena
Esta. Bien clara. Todas la. atividades
Bueno ha sido una experiencia buena, pues se me brindo la atencion adecuada
en la capacitacion que fue exitosa
muy buena
Infraestructura excelente atención
Sin palabra mas informacion acerca del tema
Espero pronta respuesta ya que la capacitación fue muy clara, pero necesito 0soportes para entregar.
ninguno
Hice un derecho de petición y aun estoy esperando que me den respuesta de los contratos de publicidad por parte de ustedes. Muy mal en transparencia
bien
MUY EXCELENTE
ha sido muy oportuna
no tengo comentarios
"no tengo ni un comentario
"

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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