Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía – 2025

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

Contenido

Introducción 3
Objetivo general de la estrategia 4
Objetivos específicos 4
Alcance de la estrategia 5
Alineación con lineamientos, planeación institucional y ámbito organizacional 6
Política institucional de Servicio al Ciudadano 6
Plan Estratégico Sectorial 7
Plan de Acción Institucional 7
Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 8
Proceso de Servicio al Ciudadano y grupo interno de Servicio Integral al Ciudadano 8
Estado de la implementación de las políticas asociadas a la Estrategia 9
Política Servicio al ciudadano 9
Política Racionalización de trámites 10
Política Participación ciudadana en la gestión pública 11
Política transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 12
Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía 2025, líneas estratégicas, actividades clave y acciones 13
1. Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio 15
2. Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento ciudadano 17
3. Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a Entidad con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública. 19
4. Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte. 20
5. Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en el Ministerio 24
6. Promover la racionalización de trámites en el Ministerio 26
7. Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano 27
8. Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio 28
9. Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía 29
10. Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad 30

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

Nuestra Constitución Política de 1991, contempla el servir como un fin esencial del Estado Colombiano y esto genera un compromiso ineludible a las instituciones en torno a garantizar los derechos y deberes así como fortalecer la relación Estado – Ciudadano.

Este documento tiene como finalidad la integración de las acciones e iniciativas que el Ministerio del Deporte se propone para adelantar el propósito institucional de fortalecer la confianza de la ciudadanía y mejorar la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios y el ejercicio efectivo de sus derechos fundamentales. Lo anterior dando cumplimiento a lineamientos y requerimientos gubernamentales e institucionales frente al servicio al ciudadano.

Los requisitos aplicables a la Entidad, asociados al fortalecimiento y generación de confianza entre el ciudadano y el Estado, están definidos en los lineamientos de las políticas enmarcadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de Servicio al ciudadano: Participación ciudadana en la gestión pública (incluyendo Rendición de Cuentas), Racionalización de trámites, Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, emitidos por diferentes rectores de política en diversas normativas, guías e instrumentos, por lo cual se requiere adelantar un ejercicio de articulación para un mayor entendimiento y cumplimiento de cada uno de ellos en la gestión institucional.

Ahora bien, al interior de la entidad se tiene la ***Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte*** la cual define lineamientos generales que permiten el desarrollo de los principios que enmarcan el servicio, para que sea de calidad, efectivo, confiable, transparente y participativo y que facilite la garantía de los derechos ciudadanos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad.

Mediante la ejecución en cada vigencia de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía se desarrollará por una parte el proceso y los procedimientos internos asociados con el Servicio Integral al Ciudadano y por otra parte se pretende iniciar con la consolidación institucional en torno a las capacidades organizacionales requeridas con miras a la creación de la dependencia de relacionamiento con la ciudadanía la cual debe centralizar el liderazgo de la implementación de las políticas y funciones que se desarrollaban en diferentes dependencias de la entidad, de modo que con esto se pueda superar la insuficiencia de lineamientos, la desarticulación de las actuaciones, la duplicidad de los esfuerzos y el uso ineficiente de los recursos sin un objetivo común.

Objetivo general de la estrategia

Integrar las iniciativas institucionales que en la vigencia 2025 serán dirigidas a dar cumplimiento a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano que a su vez pretende fortalecer la implementación de las políticas estatales con las cuales se desarrollan los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a saber: Servicio al ciudadano, Participación ciudadana en la gestión pública (incluyendo Rendición de Cuentas), Racionalización de trámites, Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción. Lo anterior con el propósito de afianzar la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios y el ejercicio efectivo de sus derechos fundamentales.

Objetivos específicos

- Propiciar el acercamiento del ciudadano al Ministerio del Deporte a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con lenguaje claro y atención incluyente, todo con el fin de responder a sus necesidades y expectativas

- Implementar actividades en las que se garantice al ciudadano participar incidentemente en la gestión pública de la entidad fortaleciendo a su vez el control social mediante acciones permanentes de rendición de cuentas, dialogo con la ciudadanía para el entendimiento de sus necesidades y expectativas y entrega de información de interés general.
- Mejorar los trámites y procesos administrativos institucionales mediante acciones de reducción de pasos, racionalización documental, automatización de procesos e integración de iniciativas de innovación en el desarrollo de estas actividades.
- Presentar a los grupos de interés los resultados de la gestión, la publicación permanente de información de interés público y la implementación de controles en la gestión de procesos institucionales con el fin de promover la transparencia y la lucha contra la corrupción.
- Aumentar la entrega con calidad de los productos y servicios de nuestro portafolio y la percepción de satisfacción de los grupos de valor.

Alcance de la estrategia

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas del Ministerio del Deporte, como también al desarrollo de todos los procesos institucionales.

El proceso de Servicio Integral de Servicio al Ciudadano es un proceso transversal y cada servidor público del Ministerio desempeña un papel fundamental en su desarrollo pues al ejercer cada uno de sus roles se espera atender, orientar y brindar un servicio que realmente satisfaga a la ciudadanía. En el Ministerio del Deporte **¡Todos somos Servicio al Ciudadano!**

Esta estrategia integra las acciones generales que se materializan en las estrategias de participación ciudadana, rendición de cuentas,

racionalización de trámites, la Matriz de control del Índice de Transparencia y acceso a la información y la caracterización de usuarios y grupos de valor.

Alineación con lineamientos, planeación institucional y ámbito organizacional

La estrategia de relacionamiento con la ciudadanía se articula a lineamientos y documentos de planeación institucional como se explica a continuación.

Política institucional de Servicio al Ciudadano

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, y su apuesta para el fortalecimiento, desarrollo y promoción de las políticas de gestión y desempeño institucional entre las que podemos encontrar las relacionadas con el servicio al ciudadano se hace necesario contar con una política institucional como punto articulador de los criterios y herramientas al servicio de la ciudadanía en el Ministerio del Deporte.

Es así como la **Política institucional de servicio al ciudadano** es el documento institucional mediante el cual se pretende consolidar, interrelacionar y alinear los requerimientos de las políticas asociadas al ciclo del servicio a las personas, generando un único punto de encuentro para el control y seguimiento de herramientas en el marco de la gestión pública y del servicio en el Ministerio del Deporte.

La Política orienta la relación Mindeporte-Ciudadanía, mediante la generación de líneas estratégicas que permitan mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de servicio y así consolidar un modelo de atención integral con enfoque diferencial e inclusivo.

En ese sentido la Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía en Mindeporte materializa las acciones que desarrollan cada una de las líneas estratégicas que se han incorporado en la Política institucional de Servicio al Ciudadano.

Plan Estratégico Sectorial

Se hace necesario que en la planeación sectorial e institucional se incluya el relacionamiento con la ciudadanía como tema estratégico teniendo en cuenta, entre otros, el siguiente argumento: *"El artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 resuelve la necesidad de que la toma de decisiones respecto a la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado sean lideradas desde la alta dirección de las entidades, lo que posiciona este tema como estratégico en la gestión pública, es decir, que no solamente se entiende como un asunto operativo y de gestión, sino que es una forma de propender por el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y el aumento de la confianza hacia el Estado. La creación de la dependencia de relacionamiento con la ciudadanía centraliza el liderazgo de la implementación de las políticas y funciones que actualmente se desarrollan en las diferentes áreas de la entidad, de modo que con esto se pueda superar la insuficiencia de lineamientos, la desarticulación de las actuaciones, la duplicidad de los esfuerzos y el uso ineficiente de los recursos sin un objetivo común. Así mismo, permite integrar y enfocar la gestión institucional para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración y facilitar el acceso a sus derechos*." [1]

Plan de Acción Institucional

El plan de acción del Ministerio del Deporte prioriza las iniciativas más importantes en temas relacionados con el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre para cumplir con objetivos y metas anuales. De esta manera, el plan de acción institucional

[1] Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía Versión 1. Departamento Administrativo de la Función Pública 2021

se constituye en una guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un plan, programa o proyecto al interior de la entidad.

Para la vigencia 2025 se propuso la inclusión dentro del Plan de acción institucional la actividad de "Articular la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales a través de la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio del Deporte"

Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP

El Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP es el conjunto de acciones que una entidad define e implementa para promover, al interior de la organización, una cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción que se presentan en el desarrollo de su misionalidad

La Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía integra acciones que se materializarán también en el PTEP principalmente en los componentes Participación ciudadana y rendición de cuentas, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información.

Proceso de Servicio al Ciudadano y grupo interno de Servicio Integral al Ciudadano

La transversalidad del proceso de Servicio al Ciudadano implica que el Grupo Interno de Servicio integral al ciudadano que es la actual dependencia responsable, trabaje articuladamente con los servidores públicos de todas las dependencias del Ministerio y a su vez con las entidades que lideran y desarrollan las políticas de relacionamiento con la ciudadanía. Esto supone retos y responsabilidades importantes para el grupo interno que deberán ser analizados por la alta dirección para propender por fortalecer al grupo interno de manera integral, con mayores recursos, para lograr que las acciones se realicen con estándares de excelencia. Es importante entonces que el proceso y el área responsable del mismo cuenten con la certeza de una visión integral de

la administración abierta al servicio de excelencia y que persevere en una cultura organizacional fundada en principios, valores y en el reconocimiento del sentido de servir desde lo público.

Estado de la implementación de las políticas asociadas a la Estrategia

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG cuenta con instrumentos de medición de desempeño institucional como el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, a través del cual se registran, monitorean y evalúan los avances de implementación de las políticas de desarrollo administrativo.

A continuación, se incorporan los resultados del índice de desempeño institucional obtenidos en cada una de las políticas por el Ministerio para la vigencia 2023:

Política Servicio al ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. La implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.
Los resultados del Ministerio del Deporte para la vigencia 2023 con respecto a la implementación de esta política se observan a continuación:

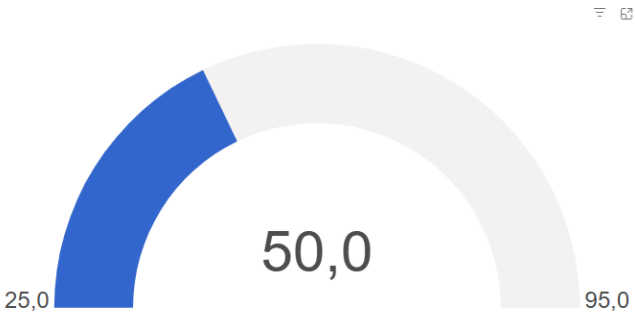
POLÍTICA 11 Servicio al ciudadano	i33.Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	i34.Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	i35.Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	i36.Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	i37.Accesibilidad para personas con discapacidad
83,3	81,1	87,5	84,8	61,1	100,0

De acuerdo con lo anterior observamos que el índice en el cual se obtuvo menor calificación fue en el relacionado con Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana. En ese sentido en la versión de Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía 2025 se propondrá adelantar acciones que fortalezcan el desempeño en este aspecto.

Política Racionalización de trámites

Esta política tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

Los resultados del Ministerio del Deporte para la vigencia 2023 con respecto a la implementación de esta política se observan a continuación:

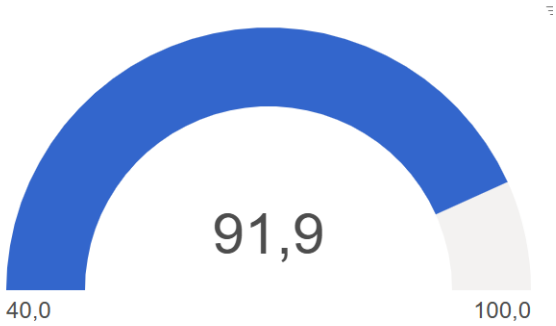


POLÍTICA 12 Racionalización de Trámites	i38.Identificación de los trámites a partir de los productos o servicios que ofrece la entidad	i39.Priorización de trámites con base en las necesidades y expectativas de los ciudadanos	i40.Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos	i41.Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas
50,0	100,0	50,0	30,8	78,6

Resulta prioritario para el Ministerio consolidar mejores resultados en la implementación de esta política de manera que la ciudadanía sea beneficiada. En ese sentido desde 2024 se ha vendo trabajando en el entendimiento de los requerimientos que esta política contempla para así desarrollar mejores estrategias.

Política Participación ciudadana en la gestión pública

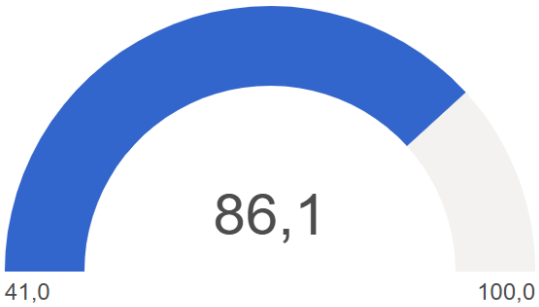
Esta política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.
Los resultados del Ministerio del Deporte para la vigencia 2023 con respecto a la implementación de esta política se observan a continuación:



POLÍTICA 13 Participación Ciudadana	i42 Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación	i43 Planeación anual de la estratégia de participación ciudadana en la gestón pública	i44 Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión	i45 Capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial	i46 Evaluación de los resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional	i47 Rendición de cuentas en la gestión pública
91,9	85,7	82,6	93,6	100,0	96,3	96,9

Política transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Esta política le permite a la entidad articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública.
Los resultados del Ministerio del Deporte para la vigencia 2022 con respecto a la implementación de esta política se observan a continuación:



POLÍTICA 15 Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	i48.Gestión de Riesgos de Corrupción	i49.Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública
86,1	70,8	98,8

Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía 2025, líneas estratégicas, actividades clave y acciones

La **Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía en el Ministerio del Deporte** se fundamenta en el desarrollo de cinco actividades clave a saber: i) identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad; ii) formular o actualizar el modelo, estrategia o lineamientos de interacción con los grupos de valor de acuerdo con lo establecido en el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG); iii) desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor en coordinación con las dependencias; iv) proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los

grupos de valor; y v) hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía.

Para la ejecución de dichas actividades clave en el Ministerio del Deporte se han identificado acciones que a su vez se articulan con las 10 líneas estratégicas definidas en la **Política institucional de servicio al ciudadano**.

A continuación, se presenta para cada una de las líneas estratégicas las acciones a desarrollar para la vigencia 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

1. Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del Mipg	Acompañar las acciones realizadas por la entidad para la creación de la Oficina de Relacionamiento con la ciudadanía	1 acta o 1 entrega de información	30/11/2025
	Elaborar el portafolio de oferta institucional	Un documento de portafolio de servicios actualizado	30/03/2025
	Presentar en el CIGD las propuestas para aprobación y los resultados de la Gestión del relacionamiento ciudadano en el Ministerio	Solicitud inclusión temas en sesiones del CIGD	31/12/2025
	Realizar la actualización y/o creación de documento del proceso	Proceso actualizado	30/11/2025
	Realizar la actualización y/o creación de los procedimientos y formatos de 1. Caracterización de ciudadanos, 2. Participación ciudadana, 3.Recepción y trámite de PQRSD, 4.Medición de percepción, 5.Racionalización de trámites, 6.Transparencia	6 procedimientos actualizados	30/11/2025
	Solicitar personal cualificado suficiente para atender los requerimientos de los ciudadanos	Comunicación de solicitud de personal al nominador de la entidad y/o ordenador del gasto	30/11/2025
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Promover la consolidación de las buenas practicas en el Ministerio en torno al relacionamiento con la ciudadanía	1 concurso de reconocimiento a las mejores prácticas	30/11/2025

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
	Solicitar la presencia institucional de Servicio Integral al ciudadano en al menos 2 eventos realizados en regiones a través de puntos interactivos y de atención	2 puntos interactivos en regiones en el marco de la realización de algún evento institucional	30/01/2025
Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía	Dar cuenta de la implementación y mantenimiento de la Política de Servicio al Ciudadano al interior del Ministerio del Deporte	1 informe	30/11/2025
	Elaborar y consolidar el Informe de gestión trimestral de Servicio Integral al Ciudadano que contenga la gestión de peticiones del periodo, caracterización de ciudadanos, medición, participación, transparencia, trámites entre otros.	Cuatro (4) informes trimestrales de gestión (28/02/2025 30 /05/2025 20 /08/2025 20 /11/2025)	20/11/2025

2. Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento ciudadano

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad	Difundir con todas las dependencias de la entidad la importancia del uso de la caracterización en toda la planeación de la entidad, a través de dos talleres anuales, uno necesariamente a inicio de año con el fin de sensibilizar la importancia del uso de la caracterización para la toma de decisiones.	Dos talleres realizados	31/10/2025
	Realizar la caracterizacion de ciudadanos, usuarios y grupos de interes del Ministerio del Deporte	Un documento de caracterización de ciudadanos y grupos de interés del Ministerio del Deporte Se medirá Porcentaje de avance en las actividades para el desarrollo de la caracterización de ciudadanos y grupos de interés del Ministerio del Deporte	15/08/2025
	Realizar la caracterización de los usuarios y grupos de valor que se involucren en ejercicios de participación ciudadana	Componente de caracterización de usuarios y grupos de valor involucrados en ejercicios de participación ciudadana incluido en el informe de caracterización del Ministerio y en los informes de participación ciudadana	30/11/2025

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
	Realizar la caracterización de los usuarios y grupos de valor que se involucren en los ejercicios de rendición de cuentas	Componente de caracterización de usuarios y grupos de valor involucrados en ejercicios de rendición de cuentas incluido en el informe de caracterización del Ministerio y en los informes de participación ciudadana	30/11/2025
	Realizar la caracterización de los usuarios y grupos de valor que se involucren en los trámites y otros procesos administrativos	Componente de caracterización de usuarios y grupos de valor involucrados en trámites	30/11/2025

3. Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a Entidad con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública.

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del Mipg	Revisar y actualizar de ser necesario el reglamento para la gestión de PQRSD	Reglamento de PQRSD actualizado	31/12/2025
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Atender los canales telefónicos, chat y presencial de la entidad	Registro de atenciones realizadas	31/12/2025
	Implementar mejoras al sistema GESDOC que contribuya a la adecuada gestión y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos denuncias, trámites y OPAS	Una (1)mejora en GESDOC implementada	30/11/2025
	Proponer mejoras al módulo de acceso a PQRSD	Documento propuesta	30/11/2025
	Realizar campaña de comunicación interna sobre la respuesta oportuna, de fondo y con criterios de calidad a peticiones	Cuatro (4) piezas de comunicación (una cada trimestre)	30/11/2025
	Realizar la asignación diaria de peticiones que se reciben en la entidad	Asignación de peticiones en GESDOC	31/12/2025
	Realizar seguimiento a las interacciones por el CHATBOT que facilite la mejora en interacción con la ciudadanía.	Cuatro (4) Informes incorporados en los informes trimestrales de gestión de servicio al ciudadano (28/02/2025 30/05/2025 20/08/2025 20/11/2025)	30/11/2025
Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía	Analizar si los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, son adecuados y suficientes para la adecuada interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales.	Informe trimestral de monitoreo a la gestión de canales con análisis y recomendaciones y reporte al CIGD de presentarse desviaciones	20/11/2025
	Realizar monitoreo a la gestión de canales, su disponibilidad y atención por parte de los encargados	Informe trimestral de monitoreo a la gestión de canales	20/11/2025
	Realizar seguimiento a la oportunidad y calidad en las respuestas a las PQRSD del Ministerio	Un componente relacionado con la oportunidad y calidad en las respuestas a las PQRSD dentro del informe trimestral de servicio al ciudadano	20/11/2025

4. Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte.

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Adelantar las acciones para solicitar la activación del nodo del Sistema de Rendición de Cuentas	100% de acciones realizadas para la activación del nodo del SRC programadas y ejecutadas	30/11/2025
	Analizar los resultados de la consulta ciudadana frente a los temas a priorizar para realizar ejercicios de rendición de cuentas	Informe	31/03/2025
	Conformar el equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas en el Ministerio	Equipo de trabajo consolidado para rendición de cuentas 2024	31/03/2025
	Conformar el equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana en el Ministerio	Equipo de trabajo consolidado para participación ciudadana 2024	31/03/2025
	Consolidar la información relacionada con las diferentes interacciones que los ciudadanos han tenido con la entidad en la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana en la vigencia anterior	Un informe anual de gestión de la participación ciudadana de la vigencia 2024 publicado y divulgado	30/03/2025
	Consolidar las bases de datos de los ciudadanos y grupo de valor para garantizar las convocatorias a espacios de participación y rendición de cuentas	1 base de datos consolidada y actualizada de relacionamiento ciudadano	30/11/2025
	Cualificar al equipo de trabajo institucional de Participación ciudadana	2 capacitaciones	30/11/2025
	Definir y programar las actividades en materia de participación ciudadana que serán realizadas como espacios de diálogo y/o instancias de participación bajo el liderazgo de la Entidad.	Programación Institucional de espacios de participación ciudadana vigencia 2025	15/04/2025

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
	Ejecutar y hacer seguimiento a la programación de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas durante la vigencia.	Dos (2)reportes de seguimiento a la ejecución de los ejercicios de Participación Ciudadana y rendición de cuentas 2025 (30/06/2025; 30/11/2025) Porcentaje de ejecución de los espacios de participación ciudadana	30/11/2025
	Elaborar un documento que resuma los temas de interés de la ciudadanía cuando interactúa por medio de los canales de atención para ser insumo en la rendición de cuentas	1 documento	30/11/2025
	Elaborar y publicar el informe de acciones de la audiencia pública de rendición de cuentas 2024-2025	Un (1) informe de acciones de la audiencia de rendición de cuentas publicado en la página web de la entidad.	15/12/2025
	Elaborar y publicar el informe institucional para la consulta ciudadana de la audiencia de rendición de cuentas.	Un (1) Informe institucional para la consulta ciudadana de la audiencia de rendición de cuentas vigencia 2023 publicado.	15/09/2025
	Establecer la programación de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas durante la vigencia	Una programación Institucional de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas vigencia 2025 publicada en la página web de la entidad (Se medirá el Porcentaje de avance en las actividades para la elaboración de la programación institucional de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas)	15/04/2025
	Evaluar y proponer acciones de mejora a partir de los resultados de la rendición de cuentas de la vigencia anterior	Componente de oportunidades de mejora y recomendaciones incluido en el componente de Rendición de Cuentas del informe anual de participación ciudadana	30/03/2025
	Formular la estrategia de rendición de cuentas 2025 como parte de la implementación de la Política de Participación Ciudadana	1 estrategia de rendición de cuentas formulada	31/01/2025
	Formular y ejecutar la Estratégia de comunicaciones para la Rendición de cuentas 2025	Una (1) Estrategia de comunicaciones formulado e implementado	30/11/2025

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
	Formular y publicar la estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia 2025 del Ministerio del Deporte en la pagina web	Una (1) estrategia de participación publicada en la página web	31/01/2025
	Fortalecer los ejercicios de consulta ciudadanía a traves de la adecuada planeación y ejecución de los mismos capacitando en este tema específico a los enlaces de las dependecias	1 taller	30/04/2025
	Identificar a través del Gesdoc y de los ejercicios de participación ciudadana las veedurías ciudadanas y solictudes recibidas y actualizar la base de datos actual.	Documento con identificación de veedurías ciudadanas y sus solicitudes	30/11/2025
	Informar a la ciudadanía los avances de los espacios de rendición de cuentas	Publicación de (2) reportes del consolidado de la ejecución de los espacios de rendición de cuentas (15/08/2025 09/12/2025)	9/12/2025
	Informar a la ciudadanía los avances de los ejercicios y compromisos adquiridos por la Entidad en los espacios de participación ciudadana	Publicación de los informes de los ejercicicios de participación realizados de manera trimestral	15/12/2025
	Promover la cualificación de la ciudadanía en los procesos de participación ciudadana y control social a la gestión pública.	Un (1) curso promocionado de participación ciudadana (Se medirá Aumento del 10% de los partipantes que aprueban el curso con respecto a la vigencia anterior)	15/11/2025
	Realizar campaña de comunicación para la interiorización de los conceptos de la participación ciudadana y rendición de cuentas	Diez (10) piezas de comunicación	30/11/2025
	Realizar campaña de comunicación para la interiorización de los conceptos de la participación ciudadana y la rendición de cuentas	Diez (10) piezas de comunicación	30/11/2025
	Realizar consulta a los grupos de valor para la priorización de los temas sobre los cuales abordar la audiencia de rendición de cuentas	Una (1) consulta ciudadana realizada	15/05/2025

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2024-2025	Una (1) Audiencia Pública realizada	30/11/2025
	Revisar y actualizar el Menú Participa de acuerdo a los lineamientos de la resolución 1519 de 2020	88% cumplimiento de los criterios y requerimientos definidos para el menú Participa	30/11/2025

5. Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en el Ministerio

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del Mipg	Validar que la Política de Tratamiento de datos personales esté actualizada	1 Política de tratamiento de datos persnales actualizada	30/11/2025
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Actualizar en el sitio Web de Mindeporte el portal de niños	1 actualización	30/11/2025
	Actualizar las preguntas frecuentes publicadas en la página Web para la disposición de información permanente y la autogestión por la ciudadanía	1 actualizaciones al año de la Sección de Preguntas Frecuentes	30/11/2025
	Actualizar y publicar esquema de publicación de información del Ministerio del Deporte	Comunicaciones y dependencias productoras de información	30/06/2025
	Elaborar, de manera coordinada con las distintas dependencias, el calendario de eventos del Ministerio en la vigencia 2024, para efectos de su publicación en página web.	Un (1) calendario de eventos publicado en la pagina web según reporte de las direcciones técnicas..	30/06/2025
	Gestionar la publicación de información en lugares visibles a los ciudadanos a la entrada de las Sedes de Ministerio	Publicación de información del Ministerio en espacios de las Sedes entre la que se encuentra: - Localización física de sedes - Horarios de atención - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	30/11/2025
	Incluir mensajes informativos sobre la Oferta Institucional en los diferentes canales de atención	4 mensajes de difusión de la oferta institucional	30/11/2025
	Promover la importancia de la Transparencia y el acceso de la información a través de la cualificación a los enlaces de cada una de la dependencias.	Dos (2) actividades de capacitación a los enlaces de las dependencias	15/11/2025

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
	Publicar en la página web del Ministerio del Deporte consulta al proyecto de agenda regulatoria de la entidad previsto para la vigencia 2026.	Una (1) Publicación realizada en la página web.	31/10/2024
	Realizar difusión de canales de denuncias por corrupción	4 piezas comunicativas	30/11/2024
	Realizar seguimiento y monitoreo a la información mínima que debe estar publicada en la sección de transparencia y acceso a la información pública de acuerdo a lo definido en la ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios.	Veinte (20) reuniones de seguimiento	30/11/2025
	Revisar los micrositios de transparencia y promover las actualizaciones necesarias para el cumplimiento de los criterios de accesibilidad de la resolución 1519 de 2020	Un reporte del Indice de Transparencia y Acceso a la información en el aplicativo dispuesto por la Procuraduría General de la Nación	30/11/2025
	Vaidar con TICS si la entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	(1)reporte de vaidación que contenga lo informado por TICS y sus evidencias	30/11/2025
	Validar con TICS si los sistemas de información garantizan la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.	(1)reporte de vaidación que contenga lo informado por TICS y sus evidencias	30/11/2025
	Verificar la actualización y publicación del Indice de información clasificada y reservada del Ministerio del Deporte	Gestión administrativa / Oficina Asesora Jurídica	31/07/2025
	Verificar la publicación de la matriz de activos de información	Una matriz de activos de información actualizada y publicada	31/07/2025
Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor	Elaborar y difundir guía para el manejo de las denuncias por corrución contra funcionarios y contratistas del Ministerio que interponga la ciudadanía a través de los canales existentes	Guía elaborada	30/06/2025

6. Promover la racionalización de trámites en el Ministerio

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del Mipg	Formular y cargue en el SUIT la Estratégia de Racionalización de trámites 2025	Un (1) documento de Estrategia de trámites formulada y cargada en el SUIT	15/05/2025
	Revisar la consulta ciudadana realizada en vigencia anterior sobre: “Percepción ciudadana sobre todos los OPA y Trámites en general que ofrece la entidad"para extracción de datos y análisis de los mismos	1 documento con análisis realizado	28/02/2025
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Capacitar a los enlaces asignados acerca de la racionalización de tramites	Dos capacitaciones	30/11/2025
	Ejecutar las actividades definidas en la Estrategia de Racionalización de Trámites	Informe de ejecución de la estrategia	30/11/2025
	Identificar trámites a racionalizar por el Ministerio del Deporte, acorde a los lineamientos definidos y en cumplimiento a la Ley 2052 de 2020.	acta de reunión de la identificación de trámites a racionalizar	28/02/2025
	Realizar actividades de divulgación al interior de la entidad. (Boletines informativos, comunicados de prensa, piezas gráficas, etc.) sobre la racionalización de trámites	2 Piezas o bletines de divulgación	30/11/2025
	Revisar el inventario de trámites y OPA, para analizar el estado de los mismos.	1 inventario de trámites y OPA	30/03/2025
Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor	Realizar consulta ciudadana para conocer la percepción ciudadana en el marco de la racionalización de trámites	1 consulta ciudadana	30/11/2025

7. Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Capacitar a los colaboradores del Ministerio frente a la respuesta oportuna, de calidad y de fondo de las PQRSD con el seguimiento de la normatividad, los procedimientos y reglamentos vigentes	Calendario de capacitaciones ejecutado	30/11/2025
	Desarrollar inducción y reinducción con énfasis en servicio al ciudadano	1 proceso de inducción o reinducción para los colaboradores	30/11/2025
	Desarrollar taller de protocolos de atención que incorpore criterios diferenciales para los colaboradores que se encuentran en la primera línea de servicio	1 taller realizado	30/11/2025
	Entregar incentivos especiales para el personal a través de la realización de Premio a las mejores práctias de relacionamiento cn la ciudadanía	Premio a las mejores práctias de relacionamiento cn la ciudadanía	30/11/2025
	Fortalecer la cultura de buen servicio en los servidores del Ministerio a través de capacitación	Curso EVD o capacitación cultura del servicio	30/11/2025
	Fortalecer las competencias del Talento Humano frente al Servicio al Ciudadano e integridad en lo público.	Dos (2) capacitaciones en Servicio al Ciudadano e integridad en lo público realizadas (30/06/2025 30/11/2025)	30/11/2025

8. Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Formar a los funcionarios en Lengua de Señas Colombiana, con el propósito de desarrollar destrezas y habilidades para contribuir a una atención inclusiva	Un (1) curso de lengua de señas realizado	30/11/2025
	Publicar la carta del trato digno	Un (1) documento publicado en la página web	28/02/2025
	Realizar capacitaciones en torno a la cualificación para la comunicación y atención a personas con discapacidad	Dos (2) actividades de capacitación	30/11/2025
	Realizar las gestiones para traducir un documento de interés ciudadano a una lengua nativa y publlicarlos en la página WEB	1 documentos traducido	30/11/2025
	Revisar y actualizar de ser ncesario el protocolo de servicio para todos los canales que garanticen la atención incluyente	1 protocolo actualizado	30/11/2025
	Solicitar la validación del cumplimiento de los criterios de Accesibilidad definidos en la NTC 5854 en el portal web del Ministerio del Deporte	Dos solicitudes devalidación dirigidas a TICS	30/11/2025

9. Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Elaborar protocolo lenguaje claro e incluyente para el Ministerio	Documento protocolo	30/11/2025
	Realizar curso de lenguaje claro a funcionarios del Ministerio.	Un (1) curso de lenguaje claro realizado	30/11/2025

10. Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Publicar y divulgar los informes de percepción ciudadana en la página web, así como difundirlos con los servidores públicos de la entidad.	Sección de medición de percepción de la página web actualizada y evidencia de divulgación del informe	31/12/2025
Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía	Desarrollar la medición de percepción de calidad de los trámites y otros procedimientos administrativos registrados en el SUIT	Tramites y OPAS medidos	20/11/2025
	Desarrollar la medición de percepción de los canales (telefónico, chat y presencial), en las cuales puede evaluarse integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor público, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción, entre otros	Cuatro (4) Informes incorporados en los informes trimestrales de gestión de servicio al ciudadano (28/02/2025 30/05/2025 20/08/2025 20/11/2025)	20/11/2025
	Diseñar y aplicar una encuesta de percepción de calidad, sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial	Un (1) informe de percepción de calidad, sobre transparencia y acceso a la información publicado	15/08/2025
	Elaborar un documento de informe anual con la gestión de la medición de la percepción de la entidad en la vigencia pasada, describiendo el balance de la vigencia, los aspectos de mejora y las buenas practicas.	Un (1) informe anual publicado en página web	28/02/2025
	Medir la percepción de la calidad y usabilidad de la información	Dos (2) informes de medición	30/11/2025
	Medir la percepción de la calidad en el servicio en las diferentes actividades y eventos institucionales, de acuerdo al calendario de eventos de la entidad.	Cuatro (4) Informes incorporados en los informes trimestrales de gestión de servicio al ciudadano (28/02/2025 30/05/2025 20/08/2025 20/11/2025)	20/11/2025

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE TERMINACIÓN
Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor	Desarrollar la medición de percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos y sus tiempos de respuesta.	Cuatro (4) Informes incorporados en los informes trimestrales de gestión de servicio al ciudadano (28/02/2025 30/05/2025 20/08/2025 20/11/2025)	20/11/2025

Nota: Para calcular el Porcentaje de avance de implementación de la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, es decir Actividades ejecutadas versus actividades programadas, se propone una meta del 80% para la vigencia. Esto teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: (i) El cumplimiento de las actividades, al ser un tema totalmente transversal contempla la participación de todas las dependencias y el posible desarrollo que estas tengan en sus planes, programas y proyectos (ii) El desarrollo de las actividades dependerá de la asignación de recursos humanos y presupuestales.