



Deporte

INFORME DE GESTIÓN 2026

Primer trimestre
Servicio Integral al Ciudadano

Introducción.....	5
1. Clasificación de las peticiones.....	7
2. Indicadores estratégicos servicio integral al ciudadano 2026.....	14
2.1. Principales observaciones:	14
3. Líneas Estratégicas.....	15
3.1. Línea 1. Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio.....	15
3.1.1. Seguimiento a los agentes sobre la atención realizada a través de los canales.	15
3.1.2. Seguimiento al funcionamiento de los canales de atención.	16
3.1.3. Protocolos de atención.	17
3.1.4. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano. ...	18
3.1.5. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.	18
3.1.6. Transparencia pasiva.	19
3.1.7. Recomendaciones y oportunidades de mejora.	20
3.1.8. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos.	21
3.1.9. Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad ingresada por GESDOC.	21
3.1.10. Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana	22
3.1.11. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.....	22
3.2. Línea 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	22
3.3. Línea 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.	23
3.3.1. Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.....	23
3.3.2. Distribución de solicitudes por mes y según el origen del documento.	24
3.3.3. Indicador de respuesta oportuna a peticiones.....	26

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

3.3.4.	Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías.	29
3.3.5.	Peticiones por estado y oportunidad en la respuesta.....	34
3.3.6.	Indicadores de seguimiento - grupo interno de trabajo servicio integral al ciudadano.....	35
3.3.6.1.	Seguimiento a peticiones de información.	35
3.3.6.2.	Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud. ...	36
3.3.6.3.	Indicadores niveles de atención en la entidad.	37
3.4.	Línea 4. Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte Participación ciudadana incidente y rendición de cuentas.	39
3.4.1.	Participación ciudadana incidente en la gestión pública en el Ministerio del Deporte.	39
3.5.	Línea 5. Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en Ministerio	43
3.6.	Línea 6. Promover la racionalización de trámites en el Ministerio del Deporte	45
1.	Inventario de trámites y opa.	46
2.	Enlaces asignados por las áreas.....	48
3.	Sensibilización realizada a las áreas.	50
4.	Mesas de trabajo.....	51
5.	Nombre de la OPA a racionalizar.	55
6.	Socialización inicial de la estrategia a implementar.	55
7.	Plan de trabajo de la implementación de la estrategia.	56
3.7.	Línea 7. Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano.....	56
3.7.2.	Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio. .	57
3.7.3.	Módulo de agendamiento de citas.	57
3.8.	Línea 8. Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio del Deporte	58
3.9.	Línea 9. Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía	58
3.9.3.	Fortalecimiento del lenguaje claro.	58
3.10.	Línea 10. Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad	59

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 Violencias Basadas en Género en el Deporte-VBG-	88
Radicación y seguimiento a peticiones.	91

Introducción

El Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Servicio Integral al Ciudadano fue creado en el entonces Coldeportes mediante la Resolución No. 1355 de 2012, bajo la denominación GIT de Atención al Ciudadano, y posteriormente actualizado a través de la Resolución Interna No. 782 de 2013, "Por la cual se crean, reorganizan, conforman y asignan funciones a unos Grupos Internos de Trabajo" en el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre (Coldeportes).

Actualmente, en el marco de la Resolución No. 2359 de 2019, mediante la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio del Deporte, esta instancia adopta la denominación de GIT Servicio Integral al Ciudadano, con el propósito central de fortalecer la relación entre el Ministerio y la ciudadanía, garantizando una atención oportuna, efectiva y de calidad.

En coherencia con este objetivo y con el compromiso institucional de promover el ejercicio efectivo de los derechos de la población colombiana bajo un enfoque diferencial, el Ministerio del Deporte ha dispuesto diversos canales de atención, conforme a lo establecido en la Carta de Trato Digno vigente, asegurando accesibilidad, inclusión y cercanía con todos los ciudadanos. <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>

El objetivo principal de estos canales o conjunto de herramientas que el Ministerio del Deporte pone a disposición para comunicarse y relacionarse con la ciudadanía es responder todas las inquietudes de los ciudadanos de forma rápida y efectiva, prestar un servicio con empatía y respeto, asegurar una buena experiencia, fomentar las relaciones y mejorar la credibilidad y la imagen del Ministerio del Deporte.

Tabla 1 Canales de atención.

Virtuales	Página Web	www.mindeporte.gov.co
	Ventanilla única virtual de radicación	
	Chat Servicio Integral al Ciudadano.	
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	
Correo electrónico.	contacto@mindeporte.gov.co	
	nisilencioniviolenca@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	(57- 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

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. Clasificación de las peticiones.

Según la normativa vigente para la entidad, las peticiones se clasifican en:

Tabla 2 Clasificación peticiones

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

Tabla 3 Tipos de petición y sus diferentes categorías.

Categoría	Tipo de solicitud
Derechos de petición	• Petición

	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta • Queja • Reclamo • Sugerencia y/o recomendación • Petición de Información, copias y/o expedientes • Petición de congresista • Petición gubernamental • Felicitación y/o reconocimiento • Reporte posible conflicto de interés • Consulta de datos personales • Corrección, actualización o supresión de datos personales.
Trámites	<p>1.Solicitud De Autorización De Uso Terapéutico De Sustancias Y Métodos Prohibidos. (Administrador- Despacho de la Ministra- GIT ONAD (Organización Nacional Antidopaje)</p> <p>Las autorizaciones de uso terapéutico se basan en el (Estándar Internacional para Autorización de Uso Terapéutico (AUT-TUE). son permisos que deben ser solicitados a las organizaciones antidopaje pertinentes cuando un deportista requiere el uso de una sustancia o método prohibido en el deporte para un tratamiento médico.</p> <p>2.Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales (Administrador- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo)</p> <p>Solicitud del permiso a estudiantes para representar al país en competencias internacionales.</p> <p>3. Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas. (Administrador-- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo)</p>

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

	<p>Solicitar licencia remunerada para los atletas y personal de apoyo que representarán al país en eventos internacionales.</p> <p>4. Inscripción de miembros federación deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. (Administrador- Dirección de IVC)</p> <p>Inscribir a los miembros de los órganos de administración, control y disciplina de las federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.</p> <p>5. Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. (Administrador- Dirección de IVC)</p> <p>Inscribir las reformas realizadas a los estatutos sociales de las federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.</p> <p>6. Registro de libros de federaciones deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. (Administrador- Dirección de IVC)</p> <p>Los libros de actas de reuniones de asamblea y de reuniones de órgano de administración tiene por finalidad dar testimonio de lo ocurrido en las mencionadas reuniones, constituyéndose en el relato histórico, aunque resumido, de aspectos administrativos, económicos, jurídicos, financieros, contables, y en general los aspectos relacionados con el desarrollo del objeto social de la entidad.</p> <p>7. Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país. oficiales (Administrador- Dirección de</p>
--	---

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

	<p>Posicionamiento y Liderazgo Deportivo). Obtener la solicitud de autorización para el beneficio de la exención de tasa e impuestos de salida del país, que expide la Aeronáutica Civil y operadores de Aeropuertos.</p> <p>8. Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones. (Administrador-Dirección de IVC) Renovar el reconocimiento deportivo, para efectos de participación deportiva y vinculación con el Sistema Nacional del Deporte.</p> <p>9. Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales. (Administrador- Dirección de IVC) Obtener la resolución de otorgamiento del reconocimiento deportivo, para efectos de participación deportiva y vinculación con el Sistema Nacional del Deporte.</p> <p>10. Renovación del reconocimiento deportivo de federaciones nacionales. (Administrador- Dirección de IVC) Renovar el reconocimiento deportivo de federaciones nacionales.</p> <p>11.Otorgamiento personería jurídica a federaciones. (Administrador-Dirección de IVC) Obtener la personería jurídica correspondiente con el fin de que el organismo deportivo surja como sujeto de derecho.</p> <p>12. Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas. (Administrador- Dirección de IVC) Solicitar el otorgamiento del reconocimiento deportivo de clubes profesionales.</p>
--	---

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

	<p>13. Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones. (Administrador- Dirección de IVC) Obtener la personería jurídica con el fin de que el organismo deportivo surja como sujeto de derecho.</p> <p>14. Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales. (Administrador- Dirección de IVC) Otorgar la resolución de otorgamiento del reconocimiento deportivo, para efectos de participación deportiva y vinculación con el Sistema Nacional del Deporte.</p> <p>15. Otorgamiento de reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales. (Administrador- Dirección de IVC) Otorgar reconocimiento deportivo, para efectos de participación deportiva y vinculación con el Sistema Nacional del Deporte.</p> <p>16. Inclusión al programa Glorias del Deporte. oficiales (Administrador- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo) El programa Glorias del Deporte, administrado por el Ministerio del Deporte, proporciona un estímulo económico al exatleta retirado (mayor de 50 años) que haya alcanzado los máximos logros del rendimiento deportivo; es decir, medallistas olímpicos, medallistas de campeonato o campeones mundiales cuyos logros cuenten con el reconocimiento de la Federación Nacional del respectivo deporte y del Comité Olímpico Colombiano. Este programa está reglamentado por la Ley 1389 de 2010, el Decreto 1085 de 2015 artículo 2.8.2 y el artículo 2.8.3.</p>
--	--

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

Consultas de acceso a información pública	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte • Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
Servicios-(OPA)-Otros procedimientos Administrativos	<p>1. 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)- (Administrador- Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema nacional del Deporte- GIT de Infraestructura)</p> <p>Préstamo de uso de escenarios deportivos por parte del Centro de Alto Rendimiento en Altura (CAR) del Ministerio del Deporte, con el fin de apoyar el talento deportivo, la generación de la reserva deportiva y la promoción del deporte competitivo y de alto rendimiento por parte de los organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND). Lo anterior, en aras de garantizar la adecuada utilización y la oportuna prestación del servicio, así como el acceso y la participación de los organismos que conforman el SND.</p> <p>2. Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte. (Administrador- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo- GIT CCD- Centro de Ciencias del Deporte)</p> <p>Solicitar visita al Centro de Ciencias del Deporte por parte de los ciudadanos nacionales y extranjeros, y organizaciones. Pueden solicitar capacitación las organizaciones del Sistema Nacional del Deporte e instituciones educativas, nacionales y extranjeras, para mejorar el</p>

	<p>nivel científico en el campo de las Ciencias del Deporte.</p> <p>3. Actividades de educación y prevención antidopaje. (Administrador- Despacho de la Ministra- GIT ONAD (Organización Nacional Antidopaje))</p> <p>Realizar las actividades de educación y prevención, para informar a toda la comunidad sobre los temas relacionados con antidopaje, incluyendo la normatividad vigente y los peligros que conllevan este tipo de prácticas.</p> <p>4. Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica. (Administrador- Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema nacional del Deporte- GIT de Infraestructura)</p> <p>Definir las condiciones generales para la presentación de proyectos de infraestructura deportiva y recreativa de tal forma que los mismos se orienten a fomentar el deporte, la recreación, la educación física, el aprovechamiento del tiempo libre. Brindar asesoría en los lineamientos técnicos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios deportivos y recreativos; así como de espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles acorde a las necesidades planteadas por el ente territorial.</p> <ul style="list-style-type: none"> •
Solicitud de certificación	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de contrato • Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) • Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas) • Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

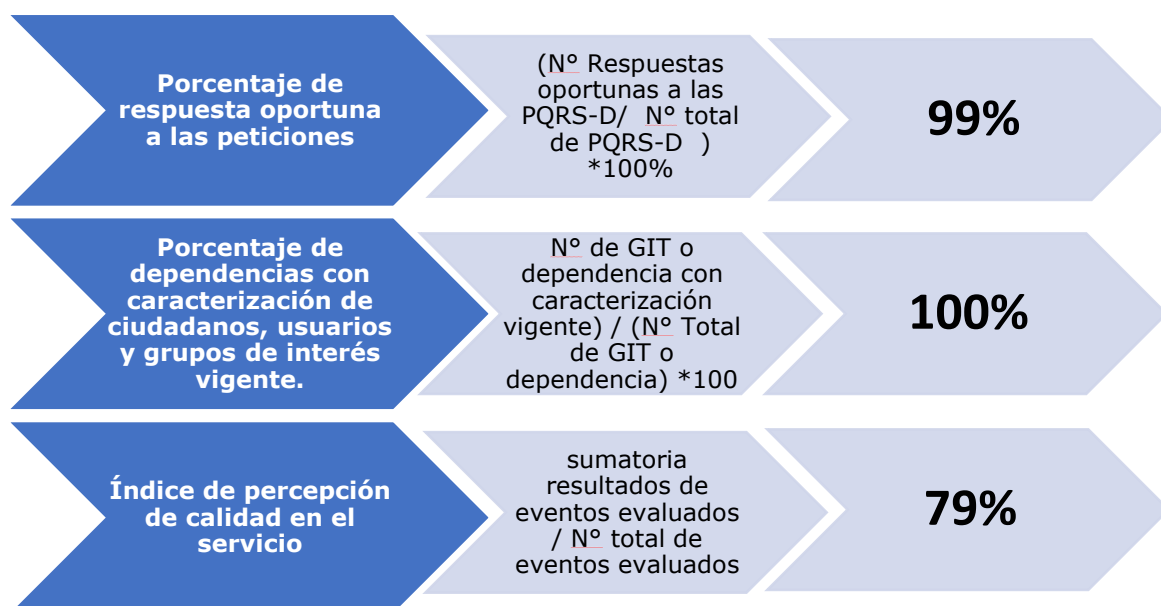
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación Laboral (Exfuncionarios) • Otras certificaciones
Denuncias	<ul style="list-style-type: none"> • Denuncias. • Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte. • Denuncias por Corrupción.

2. Indicadores estratégicos servicio integral al ciudadano 2026.

Tabla 4 Indicadores estratégicos



2.1. Principales observaciones:

- El indicador de **Respuesta oportuna a peticiones** en la vigencia 2026 es del **(99%)** presenta un crecimiento del 3% en comparación al indicador de la vigencia 2025 que es del 96%.
- El indicador de **Medición de percepción de la calidad del primer trimestre del año 2026 fue del (79%)** manteniéndose igual frente al **(79%)** de la vigencia 2025.
- El indicador de **Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés presenta un cumplimiento del 100%**. Con todos los ejercicios 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

caracterización completos por parte de cada uno los GIT que comprenden el Ministerio del Deporte.

3. Líneas Estratégicas.

El presente informe se realiza enfocado en las 10 líneas estratégicas que enmarcan la Estrategia de Relacionamiento con el ciudadano durante la vigencia 2026.

A continuación, se presenta cada línea estratégica con los temas que las conforman.

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

Consolidar el proceso de Servicio Integral al Ciudadano como eje articulador de las políticas institucionales relacionadas con la atención, la participación y la transparencia, promoviendo su transición progresiva hacia un enfoque integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Enfoque 2026: actualizar el proceso y posicionarlo dentro del nivel estratégico, clarificar roles, fortalecer la articulación interdependencias.

3.1.1. Seguimiento a los agentes sobre la atención realizada a través de los canales.

Durante el primer trimestre, se realizó seguimiento a la atención brindada a través de los canales institucionales, con el fin de verificar que cada servidor del GIT SIC responsable de la atención efectuara oportunamente el cargue de la gestión en el Sistema de Gestión Documental -GESDOC-.

Para el segundo trimestre se tiene proyectado realizar una carta de compromiso cuyo propósito es el de establecer reglas claras y obligatorias para la atención de los canales de servicio al ciudadano, en cumplimiento de los principios institucionales, el marco normativo vigente y los estándares de calidad en la gestión pública.

Compromisos específicos de atención:

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

- Atender de forma inmediata, respetuosa y efectiva a las ciudadanías diversas y grupos de valor en todos los canales habilitados.
- Garantizar la **radicación constante, completa y sin excepciones** de todas las solicitudes recibidas, en el Sistema de Gestión Documental -GESDOC- independientemente del canal de ingreso.
- Registrar de manera oportuna cada interacción, asegurando trazabilidad y control institucional.
- Brindar respuestas claras, de fondo y dentro de los términos establecidos por la ley.
- Evitar reprocesos, omisiones o dilaciones injustificadas en la atención.
- Actuar con enfoque diferencial, inclusivo y de derechos en cada servicio prestado.

Se realiza una sensibilización interna en la cual se manifiesta que el incumplimiento de los compromisos aquí establecidos puede afectar la calidad del servicio, los derechos de los ciudadanos y la imagen institucional, por lo cual asumo esta responsabilidad con carácter obligatorio y sujeto a seguimiento.

3.1.2. Seguimiento al funcionamiento de los canales de atención.

El Ministerio del Deporte ha establecido canales oficiales para facilitar la comunicación directa y oportuna entre la entidad y la ciudadanía. A través de estos canales, los ciudadanos pueden realizar consultas, solicitar orientación sobre trámites y servicios, radicar peticiones y recibir acompañamiento, lo que permite ofrecer una atención más personalizada y que responde a las necesidades de quienes establecen contacto.

Actualmente el Ministerio mantiene canales de atención exclusivos destinados a la recepción de denuncias de Violencias Basadas en Género en el Deporte- VBG-D, como es el caso de la línea gratuita nacional para llamar desde número fijos y celulares, está es: 018000114060; además con el buzón electrónico nisilencioniviolenencia@mindeporte.gov.co, ventanilla virtual con acceso desde el sitio web de la entidad y atención

presencial en la sede de la entidad. En el caso del chat virtual, se está modernizando para hacer más fácil el acceso y la interacción con los ciudadanos.

Así mismo, en el componente de interacciones con la ciudadanía durante el primer trimestre del año 2026, se dio continuidad al Chat Bot Atlético, que ha sido un mecanismo para interactuar de forma más cercana con la ciudadanía a través del uso de la tecnología.

Los canales de atención implementados constituyen herramientas fundamentales para fortalecer la comunicación y el relacionamiento con la ciudadanía. En este sentido, su objetivo principal es garantizar la atención oportuna, clara y efectiva de las solicitudes, brindando un servicio basado en principios de empatía, respeto y calidad, que contribuya a una experiencia satisfactoria para los ciudadanos.

Durante el periodo objeto de este informe, adicionalmente se trabajó en la recopilación de información, revisión de buenas prácticas, consulta de documentos guía y presentación de propuesta de modernización del protocolo de atención al ciudadano, así como de sus formatos y documentos relacionados.

En conclusión:

- Los canales de atención están cumpliendo su función de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales.
- Existe una tendencia clara hacia el uso de canales no presenciales, especialmente chat y línea conmutador.

3.1.3. Protocolos de atención.

Frente a los protocolos de Servicio al Ciudadano para todos los canales de atención, se realizó la revisión y verificación correspondiente a la vigencia actual, con el fin de garantizar una atención incluyente y de calidad.

Durante el segundo trimestre se publicarán los protocolos en la página WEB de la entidad.

Socializar y capacitar al personal del Ministerio del Deporte en la aplicación del Protocolo de Atención al Ciudadano, con énfasis en las medidas y procedimientos orientados a garantizar una atención accesible

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

e incluyente para personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva, mental, sordoceguera, múltiple o física.

3.1.4. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

Desde servicio Integral al Ciudadano, siempre se busca participar en actividades con los líderes de las políticas de relacionamiento con las ciudadanías a nivel nacional, dentro de los cuales por ejemplo están los miércoles de transparencia que promueve el -DAPRE-

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

El GIT ha desarrollado las siguientes acciones de fortalecimiento, para una gestión más eficiente y la mejora en los indicadores estratégicos de servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte:

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

- Para la vigencia 2026, 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.

3.1.6. 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.

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se presenta a continuación la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública para el cuarto trimestre, la cual incluye peticiones de información, solicitudes de copias, expedientes y certificaciones.

Esta información corresponde al seguimiento realizado por el Grupo de Servicio Integral al Ciudadano (GIT SIC) y se basa en los datos extraídos del Sistema de Gestión Documental – GESDOC/PQRDS, con corte al 07-04-2026 hora 10:32 am.

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	503
Traslados por competencias a otras entidades	142
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	3.95 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	26

* El tiempo promedio se obtiene de la resta de la sumatoria de la columna "tiempo de respuesta" = **(4932)** menos el total de la columna "días" = **(2942)**. Luego este resultado, que corresponde a **(1.990 días)**, se divide sobre el número total de peticiones de información que es **503**, y esto da como resultado un promedio en días de **3.95 días**.

**** En este trimestre, no se negó la información. Todas las peticiones de información fueron resueltas de fondo, conforme al registro que arroja GESDOC.**

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 07-04-2026 a las 10:32 am.

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.

3.1.7. Recomendaciones y oportunidades de mejora.

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

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.

3.1.8. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos).

Revisar durante toda la vigencia 2026, todos los trámites y OPA que ofrece la entidad, con el fin de mejorar los procesos para que sean más ágiles y claros, facilitando la interacción de las ciudadanías con la entidad.

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.

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.

3.1.9. 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 automática de GESDOC/PQRSD, que figuran 2 sugerencias y/o recomendación en tipo de solicitud.

1. 2026ER0002428: "Se radica la propuesta Proyecto Nación 2042, un Plan Maestro de Infraestructura que propone la creación de una Red Ferroviaria Nacional de alta velocidad y carga. El proyecto utiliza la candidatura de Colombia para el Mundial de Fútbol 2042 como motor de inversión y desarrollo urbano. El objetivo es interconectar los principales puertos y ciudades del país, reduciendo costos logísticos y transformando la movilidad nacional para las próximas décadas. Se adjunta documento técnico con detalles de impacto económico, social Y deportivo.
2. 2026ER0001315: Quisiera dar una sugerencia para los intercolegiados de este año 2026, quisiera que en cada equipo de los colegios haya un jugador refuerzo del 2008 ya que se le daría la oportunidad a una categoría 2008 que juegue su último intercolegiados y que ayudar a dar base a su equipo de colegio.

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

3.1.11. 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.

3.2. Línea 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

En el componente de Caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor, buscando establecer los lineamientos para la identificación, caracterización y reconocimiento de las ciudadanías diversas y grupos de valor que interactúan con el Ministerio del Deporte, se trabaja para recopilar y analizar información desagregada con enfoque diferencial e interseccional.

El propósito de recoger esta información es poder orientar la planeación, implementación y evaluación de una oferta institucional pertinente, incluyente y orientada al ejercicio efectivo de derechos, la eliminación de barreras de acceso y la mejora de la experiencia de las ciudadanías diversas y grupos de valor en la prestación de servicios y trámites.

En concordancia con lo anterior, y teniendo en cuenta que las caracterizaciones con las que se cuenta a la fecha de este informe aún se

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

encuentran vigentes, durante el periodo evaluado se trabajó en la recopilación de información, revisión de buenas prácticas, consulta de documentos guía y presentación de propuesta de modernización del procedimiento de caracterización, así como de sus formatos y documentos relacionados.

Al interior del Ministerio se realizaron reuniones con el Grupo Interno de Trabajo del Sistema Único de Información del Deporte, buscando hacer más eficiente el procedimiento y la recolección de información dentro del Sistema Nacional del Deporte.

3.3. Línea 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.

Fortalecer el manejo de los canales de atención y los tiempos de respuesta, garantizando la trazabilidad de las solicitudes ciudadanas y el cumplimiento de los estándares definidos en la normatividad vigente.

Enfoque 2026: mejorar el seguimiento a las peticiones y optimizar la coordinación entre áreas para brindar respuestas coherentes, claras y orientadas a la solución.

3.3.1. 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 en cuestión, realizando la comparación con el mismo trimestre de la vigencia anterior.

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) en la opción de Radicación/PQRSD, utilizando una base automática con corte al 07-04-2026 hora 10:32 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.

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

Durante el **primer trimestre de la vigencia 2026**, ingresaron a través del **Sistema de Gestión Documental – GESDOC** – un total de **4.954 PQRSD**. En comparación con el mismo periodo de la vigencia **2025**, en el que se recibieron **5.265** solicitudes, se evidencia una **disminución de 311 solicitudes**, equivalente a **-6%**

Para efectos de este análisis, se consideran únicamente los **radicados ingresados por GESDOC**, excluyendo las **consultas de acceso a información pública**, dado que corresponden a solicitudes con **respuesta automática**.

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

DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR MES Y SEGÚN EL ORIGEN DEL DOCUMENTO									
Etiquetas de fila	Enero	Febrero	Marzo	Total 2026	%	Total 2025	%	Diferencia	% de crecimiento

Atención Presencial	10	11	8	29	1%	31	1%	-2	-6%
Buzón	1			1	0%	0	0%	1	3%
Chat	33	48	188	269	5%	257	5%	12	39%
Correo electrónico	749	833	1134	2716	55%	2919	55%	-203	-655%
gov.co	2	3	3	8	0%	0	0%	8	26%
Línea Conmutador	120	202	184	506	10%	421	8%	85	274%
Línea Gratuita	2	3	1	6	0%	0	0%	6	19%
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	367	272	418	1057	21%	1202	23%	-145	-468%
Ventanilla Única de Radicación	95	133	134	362	7%	435	8%	-73	-235%
Total general	1379	1505	2070	4954	100%	5265	100%	-311	-6%
certificado atleta excelencia	94	63	21	178	4%	85	3%	93	109%
certificado glorias del deporte	24	13	6	43	1%	20	1%	23	27%
certificado de existencia y representación legal	1515	1422	1432	4369	95%	2838	96%	1531	1801%
Total consultas automatizadas	1633	1498	1459	4590	100%	2943	100%	1647	1938%
Total general	3012	3003	3529	9544	100%	8208	100%	1336	16%

Fuente: bases automáticas del sistema -GESDOC- Ministerio del Deporte -Colombia.

Se observa en la tabla, que durante el primer trimestre de 2026, el **correo electrónico** se consolidó como el principal origen de ingreso de solicitudes, al registrar **2.716** radicados, equivalentes al **54,82%** del total, aunque frente a 2025 presenta una disminución de **203** solicitudes (de 2.919 a 2.716); en segundo lugar se ubica la **Página Web – Sistema de Gestión de Peticiones**, con **1.057** solicitudes (**21,34%**), que también disminuye respecto al año anterior en **145** (de 1.202 a 1.057), manteniéndose como un canal digital relevante para la autogestión ciudadana; el tercer canal en volumen corresponde a la **Línea Conmutador**, con **506** solicitudes (**10,21%**), que muestra un incremento de **85** frente a 2025 (de 421 a 506), lo cual puede asociarse

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

a una mayor demanda de orientación telefónica; por su parte, la **Ventanilla Única de Radicación** aportó **362** solicitudes (**7,31%**), con una reducción de **73** frente al año anterior (de 435 a 362), reflejando menor uso del canal formal de radicación; el **chat** registró **269** solicitudes (**5,43%**), con un leve aumento de **12** (de 257 a 269), mientras que los demás canales presentan una participación marginal: **atención presencial** con **29** (**0,59%**, -2 frente a 2025), **gov.co** con **8** (**0,16%**), **línea gratuita** con **6** (**0,12%**) y **buzón** con **1** (**0,02%**).

3.3.3. Indicador de respuesta oportuna a peticiones.

A continuación, se lleva a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas a cada una de las dependencias del Ministerio del Deporte con sus respectivos grupos internos de trabajo-GIT- en este trimestre de la vigencia 2026 con corte al 07-04-2026 a las 10:32 am.

Además, se tiene en cuenta el dato del trámite y la OPA (Otro Procedimiento Administrativo) y las consultas de acceso a información pública totalmente en línea.

Además, se tiene en cuenta el dato del trámite y la OPA (Otro Procedimiento Administrativo) y las consultas de acceso a información pública totalmente en línea.

Tabla 6 Indicador de respuesta oportuna a peticiones.

DIRECCIÓN/ GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% de oportunidad
DESPACHO DEL MINISTRO	466	8	474	98%
DESPACHO DEL MINISTRO	96	4	100	96%
GIT DE COMUNICACIONES	6		6	100%
GIT DE CONTRATACIÓN	332	4	336	99%
GIT DE ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	32		32	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DEL DEPORTE	96	24	120	80%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DEL DEPORTE	96	24	120	80%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	568	13	581	98%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	25	7	32	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

GIT ACTIVIDAD FISICA	24		24	100%
GIT DE DEPORTE ESCOLAR	472	6	478	99%
GIT DE DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	40		40	100%
GIT DE RECREACIÓN	7		7	100%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	1011	1	1012	99,9%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	37		37	100%
GIT DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	333		333	100%
GIT DE DEPORTE AFICIONADO	552	1	553	99,8%
GIT DE DEPORTE PROFESIONAL	89		89	100%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	532	20	552	96%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	277	13	290	96%
ESTÍMULOS E INCENTIVOS AL DEPORTE DE RENDIMIENTO	17		17	100%
GIT CENTRO DE CIENCIAS DEL DEPORTE - CCD	52	1	53	98%
GIT DE DESARROLLO PSICOSOCIAL	3		3	100%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	82		82	100%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	42	3	45	93%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	41	3	44	93%
GIT TALENTO Y RESERVA DEPORTIVA	18		18	100%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	731	41	772	95%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	42	7	49	86%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO - CAR	111	1	112	99%
GIT DE INFRAESTRUCTURA	576	33	609	95%
GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE	2		2	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	116	8	124	94%
GIT DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	3		3	100%
GIT DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	2		2	100%
GIT DE SEGUIMIENTO	1		1	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	110	8	118	93%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	48		48	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	48		48	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 DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	21		21	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	21		21	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	2	50%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	2	50%
SECRETARÍA GENERAL	1239	9	1248	99%
GIT DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	1013		1013	100%
GIT DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC	1		1	100%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	29	1	30	97%
GIT GESTIÓN CONTABLE	8		8	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	71	5	76	93%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TESORERÍA	106		106	100%
GRUPO INTERNO GESTIÓN PRESUPUESTAL	5		5	100%
SECRETARÍA GENERAL	8	1	9	89%
Total ingresado por GESDOC	4829	125	4954	97%
certificado atleta excelencia	178	0	178	100%
certificado glorias del deporte	43	0	43	100%
certificado de existencia y representación legal	4369	0	4369	100%
Total consultas automatizadas	4590	0	4590	100%
Total general	9419	123	9544	99%

Fuente: bases automáticas del sistema -GESDOC- Ministerio del Deporte -Colombia.

Se observa que para el trimestre 2026, el Ministerio respondió **la gran mayoría** de las solicitudes dentro del plazo legal: **9.419** se atendieron a tiempo y **125** se respondieron por fuera del término, de un total de **9.544**. En otras palabras, el cumplimiento es de **99%**, y el reto está en **reducir ese pequeño grupo** de respuestas que se entregaron con retraso.

Los GIT y oficinas que alcanzaron el 100% en respuesta oportuna a peticiones fueron:

Dirección / GIT con 100% de cumplimiento
GIT de Comunicaciones
GIT de Organización Nacional Antidopaje

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

GIT Actividad Física
GIT de Deporte Social Comunitario
GIT de Recreación
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control
GIT de Actuaciones Administrativas
GIT de Deporte Profesional
Estímulos e Incentivos al Deporte de Rendimiento
GIT de Desarrollo Psicosocial
GIT Deporte Rendimiento Convencional
GIT Talento y Reserva Deportiva
GIT Laboratorio Control al Dopaje
GIT de Gestión del Conocimiento e Innovación
GIT de Planeación y Gestión
GIT de Seguimiento
Oficina Asesora Jurídica
Oficina de Control Interno Disciplinario
GIT de Tecnología de la Información y las Comunicaciones TIC
GIT Gestión Contable
Grupo Interno de Trabajo Tesorería
Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano
Grupo Interno Gestión Presupuestal

3.3.4. Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías.

En la siguiente tabla se presenta el número de solicitudes recibidas en el trimestre, clasificadas por las diferentes categorías y se tiene en cuenta la oportunidad en la respuesta dada a las ciudadanías diversas y grupos de valor.

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 7 Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías.

Oportunidad- tipos de solicitud y sus categorías	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% de oportunidad
Consultas de acceso a información pública	5	1	6	83%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	5	1	6	83%
Denuncias	80		80	100%
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	19		19	100%
Denuncias en general	53		53	100%
Denuncias por Corrupción	8		8	100%
Derecho de Petición	2967	108	3075	96%
Consulta	186	4	190	98%
Consulta de datos personales	1	1	2	50%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	8		8	100%
Petición	1975	68	2043	97%
Petición de congresista	24	1	25	96%
Petición de Información, copias y/o expedientes	477	26	503	95%
Petición gubernamental	1		1	100%
Queja	82		82	100%
Reclamo	15		15	100%
Reporte posible conflicto de interés	1		1	100%
Sugerencia y/o recomendación	2		2	100%
Traslado por competencia	134	8	142	94%
Recurso de reposición, apelación o queja	61		61	100%
Registro de Atención Ciudadana	811		811	100%
Registro de Atención Ciudadana	811		811	100%
Servicios	337	4	341	99%

Actividades de educación y prevención antidopaje	7		7	100%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	304	4	308	99%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	3		3	100%
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)	23		23	100%
Solicitud de Certificación	451	8	459	98%
Certificación de contrato	257	3	260	99%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	54		54	100%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	1		1	100%
Certificación Laboral (Exfuncionarios)	32	2	34	94%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	14		14	100%
Otras certificaciones	93	3	96	97%
Trámites	180	2	182	99%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	1		1	100%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	5		5	100%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	3		3	100%

Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1		1	100%
Licencia Remunerada a Atletas y Personal de Apoyo a Atletas	37	1	38	97%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas	2		2	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	2	1	3	67%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	29		29	100%
Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales	1		1	100%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	6		6	100%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	9		9	100%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	15		15	100%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	56		56	100%

Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	13		13	100%
Total general ingresadas por GESDOC	4829	125	4954	97%
certificado atleta excelencia	178	0	178	100%
certificado glorias del deporte	43	0	43	100%
certificado de existencia y representación legal	4369	0	4369	100%
Total consultas automatizadas	4590	0	4590	100%
Total general	9419	123	9544	99%

Fuente: bases automáticas del sistema -GESDOC- Ministerio del Deporte -Colombia.

Se evidencia en La tabla, que, durante el primer trimestre de 2026, la gestión de las solicitudes por parte del Ministerio del Deporte presentó un **alto nivel de oportunidad en la respuesta**, alcanzando un **97 % de cumplimiento dentro de los términos legales** para las solicitudes ingresadas por GESDOC, lo que refleja un desempeño institucional favorable en la atención a la ciudadanía. Del total de **4.954 solicitudes**, la mayor carga operativa se concentró en la categoría **Derecho de Petición**, con **3.075 registros**, lo que representa el grueso de la demanda ciudadana analizada. Aunque esta categoría mantiene un nivel de oportunidad del **96 %**, también concentra el mayor número absoluto de respuestas fuera de término (**108 casos**), situación explicada principalmente por el volumen elevado de subtipos como **Petición** y **Petición de información, copias y/o expedientes**, que, si bien presentan porcentajes de oportunidad entre el **95 % y 97 %**, requieren especial seguimiento por su impacto directo en el indicador global. Por su parte, el **Registro de Atención Ciudadana** se consolida como una categoría relevante tanto en volumen (**811 registros**) como en desempeño, al evidenciar un **100 % de respuestas dentro de los términos**, lo que demuestra la efectividad de los canales de atención inmediata y los mecanismos de orientación directa a la ciudadanía. En cuanto a las **Solicitudes de Certificación**, se registraron **459 solicitudes** con un **98 % de oportunidad**, destacándose particularmente las certificaciones de contrato y de ingresos, mientras que la certificación laboral de exfuncionarios presenta una oportunidad ligeramente menor (**94 %**), lo cual puede asociarse a procesos de validación documental más complejos. La categoría **Servicios** reportó **341 solicitudes**, con un **99 % de oportunidad**, concentrándose

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

principalmente en la **asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva**, lo que evidencia una alta demanda territorial relacionada con proyectos y equipamientos deportivos. Respecto a los **Trámites**, si bien el volumen fue menor (**182 solicitudes**) y el nivel de cumplimiento se mantuvo alto (**99 %**), se identifica una alerta puntual en el trámite de **otorgamiento de reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales**, que presenta una oportunidad del **67 %**, situación que, aunque de bajo volumen, requiere revisión por su efecto en el cumplimiento normativo. En el caso de las **Denuncias**, se registraron **80 solicitudes**, con un **98 % de oportunidad**, destacándose que las **denuncias por violencias basadas en género en el deporte** alcanzaron un **89 %**, lo cual, dada la sensibilidad de estos casos, representa un foco prioritario de mejora. Finalmente, las **Consultas de acceso a información pública** y la **consulta de datos personales**, aunque de baja frecuencia, reflejan los porcentajes de oportunidad más bajos (**83 % y 50 % respectivamente**), lo que evidencia la necesidad de fortalecer los controles y tiempos de respuesta en solicitudes específicas. En conjunto, la tabla permite concluir que la Entidad mantiene un desempeño sólido en la gestión y oportunidad de respuesta, al tiempo que identifica **subcategorías puntuales que deben ser priorizadas** para fortalecer la eficiencia, reducir los casos fuera de término y continuar garantizando el derecho de la ciudadanía a una atención oportuna y de calidad.

3.3.5. Peticiones por estado y oportunidad en la respuesta.

A continuación, se observan los radicados en estado cerrado y en trámite con su respectivo porcentaje de oportunidad.

Tabla 9 Peticiones por estado y oportunidad en la respuesta.

Peticiones por estado	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	%
Cerradas	4315	90	4405	98%
En trámite	514	35	549	94%
Total general	4829	125	4954	97%
certificado atleta excelencia	178	0	178	100%
certificado glorias del deporte	43	0	43	100%
certificado de existencia y representación legal	4369	0	4369	100%
Total consultas automatizadas	4590	0	4590	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Total general	9419	125	9544	99%
----------------------	-------------	------------	-------------	------------

Fuente: bases automáticas del sistema -GESDOC- Ministerio del Deporte -Colombia.

La tabla **Peticiones por estado y oportunidad en la respuesta** muestra que, durante el primer trimestre de 2026, el Ministerio del Deporte mantuvo un **alto nivel de cumplimiento en los tiempos de atención**, alcanzando una **oportunidad global del 97 %** en las solicitudes ingresadas por GESDOC. Del total de **4.954 peticiones**, **4.315 se encontraron en estado cerrado**, con un **98 % de respuestas dentro de los términos**, lo que evidencia una gestión eficiente en el cierre oportuno de las solicitudes ciudadanas. Por su parte, las **549 peticiones que permanecían en estado en trámite** presentaron un **94 % de oportunidad**, concentrando una mayor proporción de los casos fuera de término, situación que sugiere la necesidad de fortalecimiento en el seguimiento y control de los requerimientos que aún requieren análisis técnico, jurídico o articulación interdependencias. En el consolidado, **4.829 solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos establecidos y 125 fuera de ellos**, confirmando un cumplimiento sólido frente a la normativa vigente. Adicionalmente, se destaca que las **consultas automatizadas** relacionadas con certificaciones presentaron un **100 % de oportunidad**, lo cual ratifica la efectividad de los mecanismos digitales para optimizar tiempos de respuesta y reducir cargas operativas. En conjunto, los resultados reflejan un desempeño institucional favorable, al tiempo que permiten identificar oportunidades de mejora focalizadas en las solicitudes en trámite, con el fin de reducir progresivamente los casos fuera de término y fortalecer la calidad del servicio a la ciudadanía.

3.3.6. Indicadores de seguimiento - grupo interno de trabajo servicio integral al ciudadano.

3.3.6.1. Seguimiento a peticiones de información.

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se presenta la información relativa a las solicitudes de información, la cual incluye lo relativo a peticiones de información, copias y expedientes, así como certificaciones, así:

Tabla 8 Informe de solicitudes de acceso a información.

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	503
Traslados por competencias a otras entidades	142
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	3.95 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	26

Fuente: bases automáticas del sistema -GESDOC- Ministerio del Deporte -Colombia.

* El tiempo promedio se obtiene de la resta de la sumatoria de la columna "tiempo de respuesta"= **(4932)** menos el total de la columna "días" = **(2942)**. Luego este resultado, que corresponde a **(1.990 días)**, se divide sobre el número total de peticiones de información que es **503**, y esto da como resultado un promedio en días de **3.95 días**.

**** En este trimestre, no se negó la información. Todas las peticiones de información fueron resueltas de fondo, conforme al registro que arroja GESDOC.**

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 07-04-2026 a las 10:32 am.

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

Se hace el reporte desarrollando la fórmula: Días de retraso total en el trimestre/ PQRSD fuera de término en el trimestre= **14.14%**

Promedio de número de días de retraso en respuestas a Peticiones= 17,40 días.

Total de radicados fuera de términos a cierre del tercer trimestre=123
Sumatoria de los días= 1.170

Se restan: Total de la columna días de respuesta y el total de la columna días asignados para dar respuesta al peticionario y este valor

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

resultante, se divide sobre el número total de radicados fuera de término durante el trimestre. Esta resta se lleva a cabo, ya que la base automática que se descarga del Sistema de Gestión Documental- GESDOC-, no arroja este resultado y se realiza de manera manual en una hoja de Excel.

3.3.6.3. Indicadores niveles de atención en la entidad.

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

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

Medir el indicador de peticiones atendidas en los diversos niveles de atención permite a la entidad establecer el volumen de peticiones que a través de su trámite en línea o por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, no generan carga de trabajo adicional a las dependencias, reduciendo además el tiempo promedio de atención.

Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención durante el trimestre: **5.400** peticiones.

Desagregadas así:

***4590** solicitudes- consultas con respuesta automáticas.

* **810** 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): **203 peticiones.**

Indicador de niveles de atención 1 y 2: Con **5.603** radicados, se obtiene un **58.71%**. 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: **$((5.400+203) / (9.544)) * 100 = 58.71\%$** .

Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención: 4.144 peticiones.

Indicador: 41.29%. Este resultado corresponde al porcentaje de peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención que son 3.941 respecto al total de peticiones presentadas en el período evaluado, el cual corresponde a 9.544 peticiones. Del total registrado.

Formula: $(3941/(9544)) * 100 = 41.29\%$

Tabla 11 Indicadores niveles de atención en la entidad.

ÍTEM	CANTIDAD
Peticiones en el periodo	9544
1er nivel de atención	5400
<ul style="list-style-type: none"> solicitudes totalmente en línea (automatizados) Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea. 	4590
<ul style="list-style-type: none"> canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 5) 	804
2do nivel de atención	203
3er nivel de atención	3.941
Indicador de niveles de atención 1 y 2*	58.71%

Indicador de niveles de atención 3	41.29%
---	---------------

Fuente: bases automáticas del sistema -GESDOC- Ministerio del Deporte -Colombia.

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

Consolidar los espacios y mecanismos de participación para promover el diálogo, la construcción colectiva y el control social sobre la gestión del Ministerio.

Enfoque 2026: fortalecer la incidencia de la participación en los procesos de planeación y evaluación institucional, garantizando la inclusión de poblaciones diversas y la accesibilidad territorial.

3.4.1. 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 2026. Estas actividades tienen como meta desarrollar los escenarios de relacionamiento e interacción con los grupos de interés, en coordinación con las diferentes dependencias de la entidad. Para avanzar en este proceso, durante el primer trimestre del año 2026 se lograron los siguientes avances:

1. Se diseñó el informe de gestión anual de la participación ciudadana 2025, incluyendo temas como:

- Ejecución de ejercicios de participación ciudadana.
- Logros alcanzados por la entidad en los diferentes escenarios de participación ciudadana.
- Recomendaciones, aspectos a mejorar y buenas prácticas en materia de participación ciudadana en el Ministerio del Deporte.
- Mecanismos empleados para promover la participación ciudadana incidente.
- Presupuesto invertido por la entidad para la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana durante el año 2025.

2. Se conformó el equipo líder de la gestión de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la entidad para poner en marcha la formulación de los ejercicios de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2026.

3. Se diseñó la capacitación para el equipo líder de gestión de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la entidad para promover la incidencia ciudadana en el Ministerio del Deporte y garantizar que, durante la ejecución de las actividades, se garantice la comunicación con la ciudadanía.

4. Se publicó en la página web la Estrategia de participación ciudadana y se incorporó acciones de diseño, en donde se promueve el deporte la recreación y la actividad física mediante la campaña ¡Dale Play al 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

La estrategia puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-de-participacion-ciudadana/2026>

5. Se publicó en la página web la Estrategia de Rendición de Cuentas y se incorporó acciones de diseño, en donde se promueve el deporte la recreación y la actividad física mediante la campaña ¡Dale Play al Deporte! La estrategia puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas/acciones-de-rendicion-de-cuentas-2026/estrategia-de-rendicion-de-cuentas-2026>

6. Seguimiento al cumplimiento y ejecución de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2025.

7. Se diseñó una estrategia con el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones para la alfabetización ciudadana y promoción efectiva de la participación ciudadana y rendición de cuentas 2026.

8. Se publicó el informe de Rendición de Cuentas en el Marco del Acuerdo de Paz. Puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas/acciones-de-rendicion-de-cuentas-2026/informe-de-rendicion-de-cuentas-en-el-marco-del-acuerdo-de-paz>

9. Se definieron los ejercicios de participación ciudadana y se publicó la primera versión en la página web. Puede consultarlos en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-de-participacion-ciudadana/2026>

10. Se definieron los ejercicios de rendición de cuentas y se publicó la primera versión en la página web. Puede consultarlos en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas/acciones-de-rendicion-de-cuentas-2026/estrategia-de-rendicion-de-cuentas-2026>

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

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

-Avance primer trimestre: 0%

-Avance acumulado:0%

-Descripción del avance: De los 21 ejercicios consolidados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2026- versión I, se están ejecutando un total de cuatro (4) de los ejercicios programados- Por lo tanto, una vez se tenga el informe final de cada uno de los ejercicios se actualizará la matriz de seguimiento y en el informe del segundo trimestre del 2026 se informará su avance.

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 2026	No. Total, de comentarios Recibidos	No. Total, de comentarios incidentes
1 TRIMESTRE	0%	4	0	21	0	0
2 TRIMESTRE	0%	1	0	21	0	0
3 TRIMESTRE	0%	3	0	21	0	0
4 TRIMESTRE	0%	13	0	21	0	0
TOTAL, ACUMULADO	0%	21	0	21	0	0

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

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

Durante el primer trimestre de 2026, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano avanzó en la implementación de acciones orientadas a fortalecer la transparencia, el acceso a la información pública y la actualización permanente de la sede electrónica del Ministerio del Deporte.

Estas actividades se desarrollaron de manera articulada con la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 y el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), con el propósito de seguir consolidando una gestión más abierta, clara y cercana a la ciudadanía.

A continuación, se presentan los principales avances del periodo:

1. Articulación con las dependencias

Se conformó el equipo de enlaces de transparencia con representantes de las diferentes dependencias, lo que ha permitido fortalecer la coordinación interna y avanzar de manera organizada en la implementación de la política.

Este trabajo conjunto ha sido clave para mejorar la actualización de información y la apropiación de responsabilidades por parte de cada área.

2. Gestión de requerimientos Matriz ITA – Procuraduría General de la Nación

Durante este trimestre se inició la revisión y validación de los requerimientos de la Matriz ITA de la Procuraduría General de la Nación, en articulación con las dependencias responsables de la publicación y actualización de información.

Este ejercicio tiene como meta el diligenciamiento completo del aplicativo durante el segundo semestre de la vigencia.

A corte del primer trimestre, se registra un avance del 25 % en la consolidación y validación de evidencias.

3. Planeación estratégica para cumplimiento ITA 2026

Se elaboró el plan de trabajo de la vigencia 2026 orientado al cumplimiento de los criterios del aplicativo ITA, con enfoque en:

- Sostenimiento del avance logrado en la vigencia anterior.
- Mejora del índice de cumplimiento.
- Fortalecimiento de la gestión por dependencias.

4. Fortalecimiento de la transparencia activa y pasiva

Se inició el proceso de sensibilización de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública con funcionarios y contratistas, orientada a:

- Mantener actualizada la sede electrónica.
- Garantizar la publicación de información precisa, oportuna y veraz.
- Fortalecer la gestión de información activa.
- Asegurar la respuesta oportuna a solicitudes ciudadanas por canales oficiales, en el marco de la transparencia pasiva.

5. Seguimiento a lineamientos normativos

Se avanzó en la revisión del cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 y sus anexos, con el fin de asegurar que la información publicada cumpla con los estándares definidos por la Ley 1712 de 2014.

6. Capacitaciones - Transparencia y Acceso a la Información Pública

Se estructuró el cronograma de capacitaciones dirigidas a los enlaces de las dependencias, con el fin de fortalecer la comprensión integral de:

- Transparencia activa y pasiva
- Acceso a la información pública

- Responsabilidades por dependencia
- Actualización de contenidos web
- Cumplimiento normativo

Durante el mes de marzo se desarrolló la primera capacitación en transparencia activa, con participación de los enlaces de las dependencias.

7. Monitoreo de información obligatoria

Se definió el plan de seguimiento a la información mínima que debe permanecer publicada en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de acuerdo con la normatividad vigente.

8. Revisión de accesibilidad

También se inició el proceso de verificación del cumplimiento de los criterios de accesibilidad definidos en la NTC 5854, con el fin de garantizar una sede electrónica más incluyente y accesible para todos los ciudadanos.

3.6. Línea 6. Promover la racionalización de trámites en el Ministerio del Deporte

Promover la implementación de la Política de Racionalización de Trámites en el Ministerio del Deporte (MINDEPORTE) es fundamental por varias razones:

- **Mejora en la experiencia del ciudadano.**
Reduce tiempos de espera y elimina trámites innecesarios.
Facilita el acceso a servicios deportivos y programas gubernamentales.
Promueve la atención ágil y eficiente, alineada con el principio de **Servicio Integral al Ciudadano.**
- **Cumplimiento normativo.**

Responde a lineamientos del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** y la política nacional de racionalización de trámites.

Contribuye a la transparencia y simplificación administrativa exigida por el Estado colombiano.

- **Eficiencia institucional.**

Disminuye costos operativos y uso de recursos.

Optimiza procesos internos, permitiendo que el talento humano se enfoque en actividades estratégicas.

- **Transformación digital.**

Impulsa la digitalización de trámites, reduciendo la dependencia del papel.

Favorece la interoperabilidad entre entidades, mejorando la gestión de datos y la trazabilidad.

- **Lucha contra la corrupción.**

Al simplificar y estandarizar procesos, se reducen oportunidades para prácticas indebidas.

- **Genera mayor control y transparencia en la gestión pública.**

Esta política no solo mejora la relación entre el Estado y los ciudadanos, sino que también fortalece la eficiencia y la confianza institucional.

1. Inventario de trámites y opa.

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.

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, 4 -OPA- totalmente en línea y 2 automatizados.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

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

En este sentido, la entidad cuenta con cero trámites y OPA automatizados.

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.

#	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 Atletas	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
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 competiciones o eventos internacionales oficiales	DIRECCION DE POSICIONAMIENTO
13	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
14	Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL Y DEPORTE PROFESIONAL
15	Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Deportivas Nacionales	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL Y DEPORTE AFICIONADO

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

16	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL Y DEPORTE AFICIONADO
#	Servicios- OPA- Otros Procedimientos Administrativos.	DIRECCIÓN
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-
3	Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	DIRECCION DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS/ GIT INFRAESTRUCTURA.
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)	DIRECCION DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE / GIT CAR.

2. Enlaces asignados por las áreas.

Identificadas las áreas responsables de trámites y/u OPA, se procede a solicitar los enlaces a través de memorandos.

Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia Destino
2026IE0000649 C0	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	230. DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE
2026IE0000649	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	233. GIT DE INFRAESTRUCTURA
2026IE0000648 C0	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	231. GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO - CAR
2026IE0000648	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	231. GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO - CAR
2026IE0000647	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	232. GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE
2026IE0000647 C0	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio	232. GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE

		Integral al Ciudadano año 2026.	
2026IE0000646 C0	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	233. GIT DE INFRAESTRUCTURA
2026IE0000646	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	230. DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE
2026IE0000637 C0	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	240. DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL
2026IE0000637	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	240. DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL
2026IE0000635	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	240. DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL
2026IE0000635 C0	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	242. GIT DE DEPORTE AFICIONADO
2026IE0000634	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	241. GIT DE DEPORTE PROFESIONAL
2026IE0000634 C0	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	241. GIT DE DEPORTE PROFESIONAL
2026IE0000632	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	213. GIT CENTRO DE CIENCIAS DEL DEPORTE - CCD
2026IE0000632 C0	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	213. GIT CENTRO DE CIENCIAS DEL DEPORTE - 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

2026IE0000627	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	210. DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO
2026IE0000627 C0	Memorando	Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.	210. DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO

3. Sensibilización realizada a las áreas.

A partir de la información consolidada de los enlaces designados por las áreas, se programó la jornada de sensibilización orientada a fortalecer el cumplimiento de la política de racionalización de trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) de la entidad.

El 25-03-2026 se desarrolló la sensibilización dirigida a los enlaces y coordinadores de la Política de Racionalización de Trámites, con el objetivo de socializar los lineamientos institucionales de eficiencia y corresponsabilidad de las áreas en la mejora continua de los trámites y servicios OPA a cargo del MinDeporte.

Los Componentes temáticos abordados en la sensibilización de la Política de Racionalización de Trámites fueron.

Sensibilización de la Política de Racionalización de Trámites y servicios, haciendo énfasis en la necesidad de identificar, analizar y optimizar los trámites y servicios a cargo de la entidad, con el fin de reducir cargas administrativas, eliminar pasos innecesarios y mejorar la experiencia del ciudadano.

Marco normativo de la Política de Racionalización de Trámites y servicios, destacando los lineamientos establecidos para la simplificación, optimización y modernización de los procedimientos administrativos, así como su articulación.

Importancia del compromiso y apoyo de las diferentes áreas misionales, como actores clave en la identificación, análisis y formulación de acciones de racionalización de los trámites y servicios a su

cargo, en concordancia con la normatividad vigente y los objetivos institucionales.

Análisis del impacto institucional y social de la racionalización de trámites y servicios, resaltando su contribución a la mejora en la calidad del servicio al ciudadano, la reducción de cargas administrativas, el fortalecimiento de la confianza en la entidad y el aumento de la eficiencia en la gestión pública.

Evidencia: acta y soportes disponibles en SharePoint (GIT Servicio Integral al Ciudadano):

[Acta de la sensibilización Racionalización de tramites-25-03-2026.pdf](#)

4. Mesas de trabajo.

Se estructuró un plan de trabajo con todas las áreas, proyectadas a racionalizar trámites y OPA.

Inicialmente, continuando con el empalme de los procedimientos de racionalización ya gestionados, se realizó el seguimiento a la racionalización de la **OPA- ONAD**, y seguimiento a la creación **OPA- CAR**, en la cual se hacen las revisiones en la página WEB- y se determina que se encuentra actualizada, en la Intranet el estado de la OPA está pendiente por actualización, en el **SUIT** está en etapa de creación, y finalmente la revisión de la radicación de la OPA en el formulario de radicación de la ventanilla única virtual de GESDOC la cual estaba actualizada.

En cuanto a la **OPA- ONAD** se hizo presentación de la estrategia en SUIT, adicionalmente se presentó ejemplo de Resolución para minimizar el tiempo de respuesta ya aprobada por jurídica, por parte de GIT SIC se recopiló, estructuró y remitió el sustento jurídico, para que posteriormente se proceda a la Revisión jurídica para la elaboración del borrador de la resolución frente a la reducción del tiempo de respuesta de 8 a 7 días, la cual una vez presentada al GIT SIC, sería remitida a la oficina Jurídica para su revisión correspondiente.

Con el **GIT de infraestructura** se convocó una reunión para hacer el seguimiento a la expedición de la resolución, y avanzar con la elaboración

del procedimiento y elaboración del plan de trabajo. Actualmente se tiene la resolución **933 del 2024**.

Se piensa crear una nueva resolución la cual debe pasar a aprobación de la oficina jurídica, el borrador actualmente está en manos del despacho de la ministra y del coordinador de contratación, la doctora Carol Osorio, está en el empalme frente a la resolución en estos momentos. De parte de las **GIT SIC**, en procura de la gestión y dinamismo de la ejecución de los procedimientos de racionalización, envió memorando con numero de radicado **2026IE0003370** a la oficina de GIT infraestructura, solicitando información del estado de la resolución, para iniciar con la actualización del procedimiento, el cual fue respondido con numero de radicado **2026IE0003888**, donde informan que de acuerdo con la información disponible, el proyecto de resolución fue remitido a despacho para revisión el día 15 de diciembre de 2025. Desde esa fecha, no se han recibido observaciones adicionales ni se ha allegado una versión ajustada del documento para continuar con el trámite correspondiente. En ese sentido, y con el propósito de contar con información actualizada y precisa sobre el estado del proceso, se estarán adelantando las gestiones administrativas pertinentes que permitan verificar el avance real de la mencionada resolución. Lo anterior, con el fin de adoptar las acciones necesarias que conlleven a la continuidad del trámite y asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el marco de la Estrategia de la Política de Racionalización de Trámites 2026, en particular lo relacionado con la implementación del procedimiento dentro del plazo previsto, esto es, a más tardar el 31 de agosto de 2026.

El día 6-03-2026 Se lleva a cabo la primera reunión con la dependencia de posicionamiento y liderazgo deportivo en la cual recalca la necesidad de **materializar la Estrategia de Racionalización de Trámites** en la **Dirección de Posicionamiento** para la vigencia **2027** y vigencias posteriores, teniendo en cuenta que en los últimos años dicha Dirección no ha participado en el desarrollo de esta política y su acompañamiento resulta clave para su implementación. En este contexto, las profesionales designadas como representantes de la Dirección manifestaron su disposición para apoyar el proceso. Como acuerdo preliminar, se propone **abordar durante 2027 la racionalización de un (1) trámite**, conforme a lo conversado, y **programar para las vigencias siguientes** la revisión y gestión de los demás trámites que queden pendientes.

El **GIT SIC** indicó que se requiere el acompañamiento del **GIT TIC** para realizar una revisión del **formulario GESDOC** dispuesto en la página web, a través del cual se radican las solicitudes correspondientes a los **trámites y OPA**. Esta revisión busca identificar oportunidades de mejora del formulario, tomando como referencia la experiencia previa de optimización realizada en **2024** para la **OPA del CCD**, la cual se desarrolló de manera articulada entre el GIT SIC y el GIT TIC.

La propuesta que da el GIT SIC es minimizar 1 requisito en SUIT frente a este trámite y solo solicitar la resolución el diligenciamiento del formato en GESDOC, adjuntando la Resolución emitida por la federación nacional en donde designa la delegación que va a representar el país.

Se llevaron a cabo reuniones con el CCD, planteando la posibilidad de automatizar la solicitud de historias clínicas, y se proyectó una propuesta para mejorar la calidad del formulario de satisfacción de las visitas en el CCD.

En el marco del compromiso del **GIT SIC** con la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites, se programó una nueva reunión de articulación con la **Dirección de Posicionamiento** y el **GIT TIC**.

La reunión fue agendada previamente y se llevó a cabo el **09-04-2026**, con el propósito de dar continuidad al proceso, analizar la viabilidad, mirar costos beneficio, realizar seguimiento a los acuerdos y consolidar las acciones a implementar.

Mesa de Trabajo 1- Seguimiento A La Creación OPA- CAR

Ver acta de la reunión en el siguiente enlace de SharePoint GIT SIC:

[Acta De Reunión Seguimiento A La Creación De La OPA- GIT CAR- 26-02-2026.Pdf](#)

Mesa de Trabajo 2- Seguimiento A La Racionalización De La OPA- ONAD

Ver acta de la reunión en el siguiente enlace de SharePoint GIT SIC:

[Acta Reunión Opa-Onad.Pdf](#)

Mesa de Trabajo 3- Seguimiento a la expedición de la resolución GIT Infraestructura:

Ver acta de la reunión en el siguiente enlace de SharePoint GIT SIC:

[Acta De Reunión Racionalización De Trámites -Git Infraestructura-04-03-2026.Pdf](#)

Mesa de trabajo 4- Articulación Interáreas Para La Racionalización De Trámites- Dirección De Posicionamiento Y Liderazgo Deportivo

ver actas en el siguiente enlace de SharePoint GIT SIC:

[Acta Mesa De Trabajo Racionalización De Trámites Con La Dirección De Posicionamiento Y Liderazgo Deportivo-26-03-2026.Pdf](#)

Mesa De Trabajo 5- Racionalización De Trámite GIT TIC Propuesta De Mejora De Formato GESDOC- Dirección Posicionamiento.

Ver acta en el siguiente enlace de SharePoint GIT SIC:

[Acta Reunión Racionalización De Trámite Git Tic Propuesta De Mejora De Formato Gesdoc- Dirección Posicionamiento^.Pdf](#)

Trámites y/u OPA priorizados para implementar estrategia en la entidad.

Con base a las actividades de la política de racionalización de trámites y servicios, y cumpliendo con la estrategia, se racionalizarán dos servicios OPA (Otros Procedimientos Administrativos)

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-y-control/modelo-integrado-de-planeacion-y-gestion/estrategia-de-racionalizacion-de-tramites/2026>

5. Nombre de la OPA a racionalizar.

1. Actividades de educación y prevención antidopaje.

La OPA tiene actualmente 8 días como tiempo de respuesta a una solicitud.

Situación actual: el trámite tiene actualmente 8 días como tiempo de respuesta a una solicitud.

Mejora por implementar: se disminuye el tiempo de respuesta de 8 días a 7 días.

Beneficio al ciudadano y/o entidad: Menos tiempo para recibir respuesta a su solicitud.

Tipo racionalización: administrativa.

Acciones racionalización: reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite.

2. Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica.

Situación actual: procedimiento desactualizado.

Mejora por implementar: procedimiento actualizado.

Beneficio al ciudadano y/o entidad: garantizar mayor eficiencia y celeridad en la atención de solicitudes.

Tipo racionalización: administrativa.

6. Socialización inicial de la estrategia a implementar.

En el marco de las acciones de socialización de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2026, se diseñó y publicó un banner

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

institucional como pieza gráfica de comunicación, orientado a la divulgación de la estrategia, con el objetivo de fortalecer su apropiación por parte de los grupos de interés y garantizar el acceso a la información pública por parte de MinDeporte. El documento oficial brinda un acceso directo, incorporado en el banner y dispuesto a través de la página web <https://www.mindeporte.gov.co/> el cual fue publicado el día 12-02-2026.



7. Plan de trabajo de la implementación de la estrategia.

La estrategia de Racionalización de trámites 2026, 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.

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

Promover en todos los servidores públicos una cultura de servicio basada en la empatía, la calidad, el respeto y la inclusión, reforzando sus competencias en atención ciudadana, lenguaje claro y trato digno.

Enfoque 2026: desarrollar acciones de formación, reconocimiento y seguimiento que consoliden comportamientos coherentes con los valores institucionales y el trato respetuoso hacia la ciudadanía.

Cabe anotar que para el manejo de cada una de las líneas estratégicas se ofrecen capacitaciones para fortalecer las competencias de los servidores en cada una de las temáticas relacionadas con el relacionamiento con las ciudadanías.

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

Durante el primer trimestre se llevó a cabo la etapa de revisión, análisis y preparación de las actividades programadas, con el fin de garantizar una adecuada planeación y desarrollo de las acciones a ejecutar, tales como la de promover mensajes institucionales orientados a eliminar barreras actitudinales y fomentar una cultura de respeto, inclusión y no discriminación hacia todos los grupos poblacionales, mediante la difusión de piezas comunicativas en los canales del Ministerio del Deporte.

3.7.3. Módulo de agendamiento de citas.

Frente al compromiso de Capacitar a los servidores y enlaces responsables en el uso y gestión del módulo de agendamiento de citas implementado por el Ministerio, con el propósito de fortalecer su aplicación y promover un uso eficiente de la herramienta. Asimismo, realizar jornadas de socialización sobre el funcionamiento del módulo, los resultados obtenidos y las oportunidades de mejora identificadas en su operación, se informa que se realizó "Capacitación en el Uso del Módulo de Agendamiento de Citas", el miércoles 25/03/2026, en el horario de 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

CAPACITACIÓN EN EL USO DEL MÓDULO DE AGENDAMIENTO DE CITAS



Objetivo de la capacitación

1. Explicar el funcionamiento del módulo de agendamiento de citas.
2. Indicar el rol de los ciudadanos y de los servidores públicos en el proceso.
3. Unificar la línea de atención, apertura de agendas y trazabilidad.



3.8. Línea 8. Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio del Deporte

Garantizar que los canales, contenidos y servicios institucionales sean accesibles para todas las personas, en especial aquellas con discapacidad, de poblaciones étnicas o ubicadas en territorios rurales.

Enfoque 2026: implementar ajustes razonables, promover la accesibilidad comunicativa y fortalecer el uso de herramientas de lenguaje claro y formatos alternativos de información.

Carretica sobre: se está planeando la revisión capacitación, revisar la señalética de los nombres de todas las oficina con el acompañamiento del grupo de comunicaciones. Verificar que estén bien todas las señaléticas y completas en las áreas correspondientes.

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

Fortalecer las estrategias de comunicación institucional con la ciudadanía, asegurando mensajes claros, pertinentes y respetuosos que promuevan la confianza y la comprensión de la gestión pública.

Enfoque 2026: definir y aplicar lineamientos institucionales de comunicación ciudadana y lenguaje claro que orienten la manera en que el Ministerio se comunica con la ciudadanía, promoviendo mensajes comprensibles, cercanos y respetuosos. Estos lineamientos se divulgarán mediante piezas informativas y acciones de sensibilización interna, con el fin de fortalecer una cultura comunicativa basada en la claridad, la empatía y la accesibilidad.

Se está adelantando la elaboración del protocolo que se espera publicar durante el segundo semestre de la presente vigencia.

3.9.3. Fortalecimiento del lenguaje claro.

Durante el primer trimestre de 2026 se desarrolló una (1) capacitación dirigida a funcionarios y contratistas sobre el reglamento interno de peticiones, incorporando lineamientos para

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 construcción de respuestas con lenguaje claro, orientadas a facilitar la comprensión de la ciudadanía.

Este ejercicio busca fortalecer la capacidad institucional para brindar información:

- Clara
- Sencilla
- Comprensible
- Útil para la toma de decisiones ciudadanas

De igual forma, se proyectó la Guía de Lenguaje Claro del Ministerio del Deporte, con el propósito de estandarizar criterios de comunicación y fortalecer la comprensión y uso efectivo de la información pública.

Para el resto de la vigencia se encuentran programadas tres (3) capacitaciones adicionales, orientadas a consolidar esta línea estratégica en toda la entidad.

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

Consolidar los mecanismos de evaluación y análisis de la experiencia ciudadana en los servicios y canales del Ministerio, utilizando los resultados para la mejora continua y la toma de decisiones.

Enfoque 2026: fortalecer los mecanismos de medición de la experiencia y la percepción ciudadana, promoviendo la generación periódica de resultados claros y útiles. Se impulsará que las dependencias reconozcan la importancia de estos insumos para la planeación y la toma de decisiones, fomentando el uso de la información obtenida para orientar acciones de mejora y consolidar una gestión más receptiva y orientada a la ciudadanía.

3.10.3. Medición de percepción y experiencia ciudadana

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 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.

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 2026. 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 primer trimestre del año 2026 se lograron los siguientes avances:

1. Se diseñó y publicó el informe de gestión anual de la percepción y experiencia ciudadana 2025, incluyendo temas como:

- Gestión realizada durante el 2025.
- Medición de percepción de la calidad sobre las respuestas a peticiones.
- Indicador de percepción de la calidad de los canales de atención.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

- Indicador de percepción de la calidad del canal de denuncias de violencias basadas en género en el deporte (VBG-D).
- Resultados de la encuesta de trámites y servicios.
- Medición de la percepción de la calidad en el servicio.
- Buenas prácticas en materia de percepción ciudadana.
- Acciones de mejora para el año 2026.

El informe anual puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/politica-institucional-de-servicio-al-ciudadano/informes-de-percepcion-de-la-calidad-en-el-servicio/informes-de-percepcion-de-la-calidad-en-servicio-2025/informe-anual-de-percepcion-2025>

2. Se conformó el equipo líder de la gestión de la percepción y experiencia en la entidad para poner en marcha la formulación de los ejercicios susceptibles de medición para el año 2026.

4. Se estructuró el calendario de los diferentes eventos susceptibles de medición de la experiencia ciudadana y se establecieron parámetros como: Tamaño de la muestra, tamaño de la población, nivel de confianza, error de estimación máximo aceptado, probabilidad de que ocurra el evento estudiado, entre otros.

5. Se organizó la pestaña de la página web de medición de percepción de la calidad para que la ciudadanía y grupos de valor puedan consultar de una manera clara y sencilla los informes de los diferentes eventos que se llevan a cabo por parte del Ministerio del Deporte.

6. Se diseñó una encuesta de medición de la experiencia ciudadana que permita evaluar de manera global la percepción que tiene la ciudadanía sobre la gestión del Ministerio del Deporte como entidad pública. Si desea participar puede hacerlo mediante el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/kK4ypNgWNw>

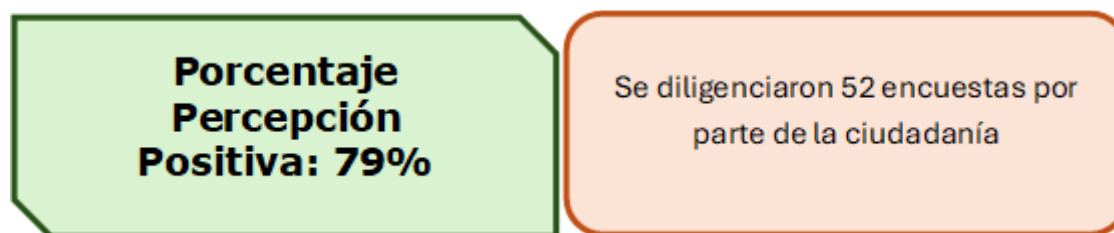
7. Se desarrolló una campaña con el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones para medir la experiencia ciudadana en los canales de atención de la entidad. Este proceso, se llevó a cabo con la ciudadanía que utilizó e interactuó con el Ministerio del Deporte durante el primer trimestre del año 2026 y se desarrollará durante todo el año.

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 primer trimestre del año 2026:



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 usuarios 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.

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	25	48%	Excelente	23	44%
Bueno	16	31%	Bueno	18	35%
Regular	2	4%	Regular	1	2%
Malo	9	17%	Malo	10	19%
Total General	52	100%	Total General	52	100%
¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:	Total	%	¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?:	Total	%
Excelente	23	44%	Excelente	24	46%
Bueno	17	33%	Bueno	16	31%
Regular	3	6%	Regular	3	6%
Malo	9	17%	Malo	9	17%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Total General	52	100%	Total General	52	100%
Facilidad de acceso al canal de atención:	Total	%			
Excelente	27	52%			
Bueno	16	31%			
Regular	2	4%			
Malo	7	13%			
Total General	52	100%			

ATRIBUTO	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	79%	21%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	79%	21%
Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	77%	23%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	77%	23%
Facilidad de acceso al canal de atención	83%	17%
Percepción General	79%	21%

Conforme a las tablas anteriores, se refleja una percepción positiva en relación con la atención recibida. En particular, el conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que atendió la solicitud alcanzando un 79% de percepción positiva, lo que indica que la mayoría de los ciudadanos y grupos de valor confían en la competencia de quienes atienden sus solicitudes. La facilidad de acceso al canal de atención también se valora positivamente con un 83%, lo que sugiere que es claro y de fácil acceso acceder y solicitar PQRSD en la Entidad.

En términos generales, la percepción positiva se sitúa en un **79%**, lo que es un indicador alentador del desempeño del servicio. Sin embargo, es importante considerar el **21%** de percepción negativa, lo que indica la necesidad de tener mayor claridad en las respuestas a las solicitudes y mejorar la satisfacción de las respuestas dadas a la ciudadanía.

Ahora bien, si se analiza los resultados actuales con el trimestre inmediatamente anterior, se evidencia que la percepción positiva aumentó un **1%** e incluso el número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta pasó de 48 a 52 personas en el actual trimestre.

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 primer trimestre del 2026 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	4	50%	Excelente	3	38%
Bueno	2	25%	Bueno	3	38%
Regular	0	0%	Regular	0	0%
Malo	2	25%	Malo	2	25%
Total General	8	100%	Total General	8	100%
¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:	Total	%	¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?	Total	%
Excelente	4	50%	Excelente	3	38%
Bueno	2	25%	Bueno	3	38%
Regular	0	0%	Regular	0	0%
Malo	2	25%	Malo	2	25%
Total General	8	100%	Total General	8	100%
Facilidad de acceso al canal de atención:	Total	%			
Excelente	3	38%			
Bueno	3	38%			

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

Regular	0	0%
Malo	2	25%
Total General	8	100%

ATRIBUTO	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	75%	25%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	75%	25%
Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	75%	25%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	75%	25%
Facilidad de acceso al canal de atención	75%	25%
Percepción General	75%	25%

Los resultados muestran una percepción positiva del **75%** en cuanto a la calidad de trámites y servicios en la entidad dando como resultado un nivel alto de satisfacción de la ciudadanía que utiliza estos servicios. Se evidencia que el conocimiento y dominio por parte de los funcionarios y la presentación en la respuesta tienen los índices más altos. Sin embargo, se debe resaltar que existe una oportunidad de mejora en temas relacionados a la claridad de la respuesta y a la facilidad para acceder al canal de atención para que la ciudadanía pueda realizar sus trámites más rápido. Además, se debe mencionar que durante la solicitud del trámite Otros Procesos Administrativos (OPA), consultas de información pública o

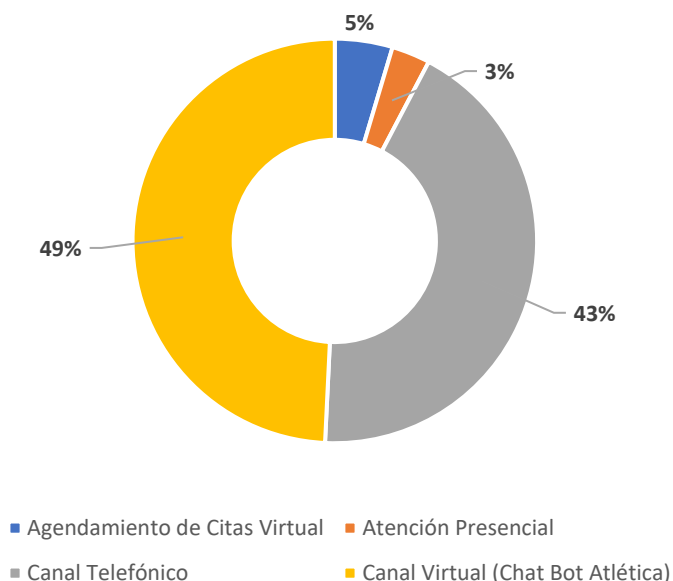
certificaciones realizadas ante el Ministerio, la ciudadanía mencionó que no asumió ningún costo al realizar este proceso.

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

El Ministerio del Deporte cuenta con diversos canales de atención (Chatbot Atlética, 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 usuarios 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 primer trimestre del año 2026:

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



Al analizar los resultados del estudio realizado durante el primer trimestre del año 2026, en el cual 65 ciudadanos respondieron la encuesta de experiencia ciudadana, se evidencia una marcada preferencia por el canal virtual, específicamente el chatbot Atlética, que concentró el **49%** 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 **43%**, 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 **3%** 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 **5%** de las respuestas. Este comportamiento puede estar asociado a una menor necesidad de trámites que requieran presencialidad programada o a un posible 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 primer trimestre del año 2026:

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

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

momento. Esta solución tecnológica permite que los usuarios 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 PQRSD. 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	%
NO	9	28%	NO	24	75%
SI	23	72%	SI	8	25%
TOTAL	32	100%	TOTAL	32	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	%
NO	11	34%	NO	22	69%
SI	21	66%	SI	10	31%
TOTAL	32	100%	TOTAL	32	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Tiempo de respuesta	72%	28%
Dificultades técnicas	25%	75%
Información proporcionada por el chat virtual es clara y completa	66%	34%
Resolver solicitudes de manera eficiente	31%	69%
Percepción general	48%	52%

Como parte del estudio de experiencia ciudadana realizado durante el primer trimestre del año 2026, en el cual participaron 32 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 **72%** 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 **28%** 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 **75%**, frente a un **25%** de percepción positiva. Este resultado refleja una oportunidad clara de mejora en aspectos relacionados con la usabilidad y funcionalidad de los canales virtuales, especialmente del chatbot Atlético y demás plataformas digitales de atención.

-Claridad y completitud de la información proporcionada por el chatbot virtual: El **66%** 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 Atlético. No obstante, el **34%**

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

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 **31%** de los ciudadanos satisfechos, frente a un **69%** 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 evidencia una marcada división en la experiencia de la ciudadanía, con un **48%** de percepción positiva frente a un **52%** de percepción negativa. Este comportamiento indica que, si bien una proporción importante de ciudadanos valora favorablemente el servicio recibido, persiste un porcentaje ligeramente superior que reporta experiencias insatisfactorias. En consecuencia, se hace necesario implementar acciones focalizadas orientadas a mejorar la calidad del servicio, optimizar los procesos de atención y fortalecer la confianza de la ciudadanía en los canales institucionales.

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:

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	%
NO	2	7%	NO	3	11%
SI	26	93%	SI	25	89%
TOTAL	28	100%	TOTAL	28	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	%
NO	3	11%	NO	23	82%
SI	25	89%	SI	5	18%
TOTAL	28	100%	TOTAL	28	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La persona que atendió su llamada fue clara y entendible en sus respuestas	93%	7%
el canal telefónico es eficaz	89%	11%
Recomendaría el canal telefónico	89%	11%

Ha tenido problemas de comunicación	18%	82%
Percepción general	72%	28%

Como parte del estudio de percepción de la calidad en la atención, se analizaron los resultados del canal telefónico durante el primer trimestre de 2026, 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 **93%** de los encuestados manifestó una percepción positiva respecto a la claridad y comprensión de las respuestas proporcionadas por el funcionario durante la atención telefónica. Este resultado evidencia un alto nivel de calidad comunicativa y profesionalismo por parte del equipo responsable de este canal, consolidándose como una fortaleza institucional en la atención a la ciudadanía. No obstante, un **7%** de los encuestados indicó que la información recibida no fue clara ni fácilmente entendible, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación para garantizar una atención homogénea y efectiva.

-Eficacia del canal telefónico: El **89%** de los ciudadanos considera que el canal telefónico es eficaz, mientras que el **11%** 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 **89%** 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 **73%** de los usuarios reportando haber tenido problemas de comunicación, frente a solo un **27%** 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

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

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 **82%** de percepción positiva indica una valoración favorable general del canal, aunque el **18%** 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.

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 usuarios 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:

3.3.3. Indicador de respuesta oportuna a peticiones. 19

¿La atención en persona fue	Total		¿El personal que le atendió fue amable y le brindó la	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

rápida y eficiente?			información que necesitaba?		
NO	0	0%	NO	0	0%
SI	2	100%	SI	2	100%
TOTAL	2	100%	TOTAL	2	100%

¿Considera que el espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados?	Total	%
NO	0	0%
SI	2	100%
TOTAL	2	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La atención en persona fue rápida y eficiente	100%	0%
El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba	100%	0%
El espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados	100%	0%
Percepción general	100%	0%

Los resultados obtenidos sobre la atención presencial durante el primer trimestre de 2026 reflejan un nivel de satisfacción excepcional por parte de la ciudadanía. A continuación, se presenta un análisis de los atributos evaluados:

-Rapidez y eficiencia en la atención: El **100%** 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 **100%** 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 **100%** 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 los usuarios, 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 **100%** de valoración positiva. Este resultado refleja un nivel de satisfacción óptimo con la atención recibida en este medio, 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.

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 usuario 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	%
NO	2	67%	NO	2	67%
SI	1	33%	SI	1	33%
TOTAL	3	100%	TOTAL	3	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	%
NO	2	67%	NO	1	33%
SI	1	33%	SI	2	67%
TOTAL	3	100%	TOTAL	3	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	%

NO	2	67%	NO	2	67%
SI	1	33%	SI	1	33%
TOTAL	3	100%	TOTAL	3	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?	33%	67%
¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?	33%	67%
¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?	33%	67%
¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?	33%	67%
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	33%	67%
¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?	33%	67%
Percepción general	33%	67%

El análisis de las respuestas obtenidas de los usuarios que utilizaron el canal de agendamiento de citas virtual durante el primer trimestre de 2026 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 **67%** de las respuestas negativas sugiere que existe un porcentaje considerable de usuarios que enfrentan dificultades para identificar el tipo de cita adecuado. 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 **33%** de los ciudadanos considera que el proceso de agendamiento fue rápido y eficiente. No obstante, el **67%** de respuestas negativas señala que existen áreas de oportunidad en términos de agilidad o simplicidad del proceso. Esto podría estar relacionado con aspectos técnicos, tiempos de carga, o incluso la complejidad del proceso de selección.

- *¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?* Solo el **33%** de los ciudadanos consideran que el proceso de selección de fecha y hora fue claro. El **67%** de percepciones negativas sugiere que el sistema podría no estar siendo lo suficientemente intuitivo o claro en este paso.

- *¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?* Un **67%** 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 **33%** de los ciudadanos reportaron recibir una confirmación adecuada por correo electrónico, lo que es un resultado positivo. Sin embargo, el **67%** de respuestas negativas sugiere que algunos usuarios pueden no haber recibido confirmaciones o que estas no fueron claras o detalladas.

-¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad? El **67%** de los ciudadanos considera que el sistema no ofreció una disponibilidad adecuada de citas. Esto indica un grave problema con la programación de citas o la capacidad del sistema para ofrecer opciones dentro de los horarios que los ciudadanos necesitan. Es imprescindible revisar la programación de citas y la capacidad del sistema para ajustarse a las necesidades de las personas.

-*Percepción general:* La percepción general del sistema de agendamiento de citas virtual ha resultado en un **33%** positivo y un **67%** negativo, lo que refleja una insatisfacción 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.

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 2026:

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Chat Bot Atlético	48%	52%
Canal telefónico	72%	28%
Canal Presencial	100%	0%
Agendamiento de Citas	33%	67%
Percepción general	63%	37%

Al revisar los resultados de la percepción general de los diferentes canales de atención del Ministerio del Deporte durante el primer trimestre del año 2026, se observa una gran diversidad en la satisfacción de los usuarios con cada uno de ellos. El canal presencial destaca de manera significativa, con una percepción positiva del **100%**, lo que refleja una excelente

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

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 negativa, con un **67%** de respuestas negativas, lo que indica que este sistema requiere mejoras sustanciales para garantizar su efectividad. Los canales telefónico y chatbot Atlética tienen percepciones mixtas, con el canal telefónico obteniendo una valoración positiva del **72%** y el chatbot alcanzando **48%** 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 sistema de agendamiento virtual y el chatbot presentan áreas de oportunidad significativas que deben ser abordadas para mejorar la experiencia general del ciudadano.

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 primer 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 5 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	1	20%	Totalmente de acuerdo	2	40%
Buena	1	20%	De acuerdo	0	0%
Mala	1	20%	En desacuerdo	1	20%
Muy mala	2	40%	Totalmente en desacuerdo	2	40%
TOTAL	5	100%	TOTAL	5	100%
¿Se sintió emocionalmente apoyado/a y sin presión para hablar sobre su situación durante las atenciones recibidas a través de los canales exclusivos de violencia?	Total	%	¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?	Total	%
Totalmente de acuerdo	2	40%	Totalmente de acuerdo	2	40%
De acuerdo	0	0%	De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	20%	En desacuerdo	1	20%
Totalmente en desacuerdo	2	40%	Totalmente en desacuerdo	2	40%

TOTAL	5	100 %	TOTAL	5	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	40%	Muy clara	1	20%
De acuerdo	0	0%	clara	0	0%
En desacuerdo	1	20%	Poco clara	2	40%
Totalmente en desacuerdo	2	40%	Nada clara	2	40%
TOTAL	5	100 %	TOTAL	5	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) ?	40%	60%

¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria?	40%	60%
¿Recomendaría el canal telefónico a otras personas que necesiten resolver alguna gestión?	40%	60%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?	40%	60%
¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	40%	60%
¿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?	20%	80%
Percepción general	37%	63%

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): El resultado evidencia una percepción desfavorable en este componente, dado que solo el **40%** de los encuestados considera adecuada la disposición y atención de los profesionales. Este indicador sugiere debilidades en aspectos clave como la empatía, la actitud de servicio y el compromiso del personal durante la interacción con la ciudadanía, especialmente relevantes en la atención de situaciones

sensibles como la violencia de género. Por otra parte, el **60%** de los encuestados manifiesta insatisfacción en este aspecto, lo que pone de manifiesto la necesidad de implementar acciones de fortalecimiento en habilidades blandas, enfoque diferencial y trato humanizado, con el fin de mejorar la experiencia de atención y garantizar un servicio más integral y oportuno.

-Evaluación de las necesidades y orientación psicológica proporcionada: El resultado evidencia una percepción mayoritariamente desfavorable, con un **40%** de valoración positiva frente a un **60%** de percepción negativa. Si bien una parte de los encuestados reconoce que sus necesidades psicológicas fueron evaluadas de manera adecuada, la mayoría manifiesta que la orientación recibida no cumplió con sus expectativas o que el acompañamiento brindado fue insuficiente. Este comportamiento sugiere la existencia de brechas en la calidad, pertinencia y oportunidad de la atención psicológica, por lo que se hace necesario fortalecer los protocolos de intervención, el enfoque diferencial y las competencias profesionales del equipo, con el fin de garantizar un acompañamiento integral y centrado en las necesidades de la ciudadanía.

-Recomendación del canal telefónico a otras personas: El resultado evidencia una baja disposición a recomendar el canal telefónico, con un **40%** de valoración positiva frente a un **60%** de percepción negativa. Este comportamiento sugiere una experiencia de servicio predominantemente insatisfactoria, que podría estar asociada a factores como la calidad de la atención, los tiempos de espera y posibles dificultades técnicas. En este sentido, se hace necesario implementar acciones orientadas a mejorar la eficiencia operativa, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la calidad y claridad de la atención, con el fin de incrementar la confianza de la ciudadanía y su disposición a recomendar este canal institucional.

-Evaluación de las necesidades y orientación jurídica proporcionada: El resultado evidencia una percepción mayoritariamente desfavorable, con un **40%** de valoración positiva frente a un **60%** de percepción negativa. Si bien una proporción de la ciudadanía considera que la orientación jurídica recibida fue adecuada, la mayoría manifiesta insatisfacción respecto a la pertinencia, claridad o suficiencia del acompañamiento brindado. Este comportamiento pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las competencias técnicas de los profesionales, así como los protocolos de atención y el enfoque diferencial, con el fin de garantizar

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

una asesoría jurídica más integral, oportuna y alineada con las necesidades de la ciudadanía.

-Sentirse escuchado/a sin interrupciones innecesarias durante el relato: El resultado evidencia una percepción mayoritariamente desfavorable, con un **40%** de valoración positiva frente a un **60%** de percepción negativa. Si bien una parte de los encuestados manifestó haberse sentido escuchada de manera adecuada, la mayoría indica que no percibió una escucha activa suficiente durante la interacción. Este aspecto resulta crítico, especialmente en la atención de situaciones sensibles como la violencia de género, donde la escucha respetuosa y sin interrupciones es fundamental para generar confianza y brindar un acompañamiento efectivo. En consecuencia, se hace necesario fortalecer las habilidades de escucha activa, empatía y comunicación asertiva del personal, con el fin de garantizar una atención más humanizada y centrada en la ciudadanía.

-Claridad de la información sobre los próximos pasos o transferencia del caso a las autoridades competentes: El resultado evidencia una percepción ampliamente desfavorable, con un **20%** de valoración positiva frente a un **80%** de percepción negativa. Este comportamiento indica que una proporción significativa de la ciudadanía no recibió información clara, suficiente o comprensible sobre las acciones a seguir ni sobre el proceso de remisión del caso a las autoridades competentes, lo que puede generar incertidumbre y desconfianza en el servicio. En este sentido, se hace necesario fortalecer los protocolos de comunicación, asegurando que la información sea brindada de manera oportuna, estructurada y accesible, de tal forma que la ciudadanía comprenda plenamente el procedimiento y las etapas posteriores a su atención.

-Percepción general: El resultado evidencia una percepción predominantemente desfavorable del servicio, con un **37%** de valoración positiva frente a un **63%** de percepción negativa. Este comportamiento indica que, si bien una proporción de la ciudadanía se encuentra satisfecha con los canales de atención, la mayoría reporta experiencias insatisfactorias que impactan la valoración global del servicio. En este sentido, se hace necesario implementar acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de las competencias del talento humano, la optimización de los procesos de atención y el aseguramiento de estándares de calidad, con el fin de mejorar la experiencia de la ciudadanía y elevar los niveles de satisfacción general.

Indicador de percepción de la calidad en el servicio

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, el Ministerio del Deporte no desarrolló eventos de atención ciudadana en los cuales se aplicarán instrumentos de medición asociados al indicador de percepción de la calidad en la prestación del servicio. En consecuencia, no se obtuvo información cuantitativa correspondiente a dicho indicador para el periodo en mención.

Cabe resaltar que, durante este mismo periodo, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano se encontraba adelantando el proceso de consolidación y análisis de la información recopilada en el marco de los eventos de medición de percepción ciudadana realizados en la vigencia anterior. Esta actividad ha sido esencial para la proyección y planificación estratégica de las acciones que se ejecutarán a lo largo del año 2026, con el propósito de garantizar la calidad, oportunidad y pertinencia de los mecanismos de evaluación ciudadana a implementar en los siguientes trimestres.

Informe de Violencias Basadas en Género en el Deporte-VBG-

El Ministerio del Deporte cuenta con 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, el cual establece las rutas de orientación, acompañamiento y articulación institucional frente a situaciones de Violencias Basadas en Género en el Deporte (VBG-D).

El documento puede consultarse en el siguiente enlace institucional:

<https://www.mindeporte.gov.co/transparencia/2-normativa/2-1-normatividad/politica-publica/protocolo-para-prevencion-atencion-erradicacion-las-violencias-basadas-genero>

El presente informe recoge la información relacionada con el estado de los casos atendidos a través del Centro de Contacto para la atención a víctimas de VBG-D, del Ministerio del Deporte, correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo de 2026.

En el marco del Protocolo adoptado por el Ministerio del Deporte, el equipo especializado en Violencias Basadas en Género en el Deporte recepciona, analiza y gestiona las situaciones reportadas a través de los canales oficiales de atención.

Como parte de esta labor, se activan las rutas correspondientes, se realizan las articulaciones interinstitucionales necesarias, incluyendo traslados a autoridades competentes y dependencias internas del Ministerio, a su vez efectúa el seguimiento a las actuaciones adelantadas en cada caso, con el fin de contribuir a la garantía de derechos de las víctimas.

Estadísticas de los casos recibidos en el centro de contacto del ministerio del deporte, para la atención gestión y articulación institucional, desde el 1 enero, al 31 de marzo de 2.026

- 1.** Durante el periodo analizado se atendieron **10 casos** de Violencias Basadas en Género en el contexto deportivo. En relación con la caracterización de las víctimas, se identificó que **seis son mayores de edad, dos son menores de edad y en dos casos no fue posible establecer la edad**, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de recolección de información.
- 2.** Desde el punto de vista territorial, los casos se registraron en **cuatro departamentos y el Distrito Capital**, con una marcada concentración en **Bogotá D.C.**, donde se reportaron **7 víctimas**, mientras que **Antioquia, Meta y Santander** presentaron **1 víctima cada uno**. En coherencia con esta distribución, las situaciones se localizaron en las ciudades de **Bogotá D.C. con 7 Víctimas, Acacías con 1 Víctima, Bucaramanga con 1 Víctima y Urrao 1 Víctima**, lo que refleja que, aunque existe una mayor visibilidad en la capital del país, las violencias basadas en género en el deporte se presentan también en otras regiones del territorio nacional.
- 3.** En cuanto a los canales de recepción de las denuncias, se evidenció que **siete de los casos fueron reportados a través del correo electrónico institucional**, mientras que **tres se recibieron mediante el formulario web**, lo que posiciona al correo electrónico como el principal medio de contacto utilizado por las víctimas durante el periodo analizado.

4. Respecto a la valoración del riesgo, el análisis realizado por el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano permitió establecer que **seis víctimas se encontraban en situación de peligro**, caracterizada por la presencia de conductas como acoso sexual, bullying, amenazas contra la integridad personal y discriminación. Este hallazgo resalta la importancia de la activación oportuna de las rutas de atención y del seguimiento institucional.

5. Las situaciones reportadas se presentaron en **seis disciplinas deportivas**, destacándose **gimnasia y voleibol con dos víctimas en cada una**, seguidas por **boccia, ajedrez, carrera de montaña y porras**, con **una víctima en cada disciplina**. En **dos casos no fue posible identificar la disciplina deportiva**, aspecto que señala la necesidad de fortalecer la calidad del registro de la información.

6. En desarrollo de las acciones institucionales orientadas a garantizar una atención integral y oportuna, se realizaron **13 transferencias internas a la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control (IVC)** y **6 transferencias al Viceministerio del Deporte**, en concordancia con las competencias de cada dependencia. Estas actuaciones reflejan el compromiso del Ministerio con la articulación interinstitucional y la respuesta efectiva frente a las situaciones denunciadas.

7. En relación con la activación de instancias judiciales, se evidenció que **en un (1) caso** se presentó denuncia ante la **Fiscalía General de la Nación** por parte de la víctima o su tutor. En los casos restantes, los hechos reportados no configuraron conductas de carácter penal o no se contó con información suficiente para proceder con el respectivo traslado, sin perjuicio del acompañamiento y orientación brindados por el Ministerio.

8. Un aspecto relevante a destacar es que **la totalidad de las víctimas identificadas corresponde a mujeres**, lo que pone de manifiesto la persistencia de las desigualdades de género en el ámbito deportivo y la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de prevención, sensibilización y atención integral.

9. Finalmente, en cuanto a la caracterización de las personas presuntamente implicadas en los hechos de violencia de género, se identificó que **diez corresponden a hombres y dos a mujeres**. Esta información permite evidenciar patrones asociados a la dinámica de estas violencias en el contexto deportivo y constituye un insumo relevante para el diseño de estrategias de prevención.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

10. De manera complementaria, durante el primer trimestre de 2026 el Ministerio del Deporte adelantó acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión de la información institucional en materia de Violencias Basadas en Género en el Deporte, en el marco del proceso de construcción del Sistema Único de Información del Deporte (SUID). Estas acciones incluyeron la socialización y validación de requerimientos funcionales asociados a la gestión de casos y a la generación de reportes, lo cual contribuirá a optimizar el registro, seguimiento y análisis de la información, fortaleciendo la toma de decisiones y la articulación interinstitucional.

11. En conclusión, los resultados del primer trimestre de 2026 evidencian la importancia de consolidar las estrategias de prevención, atención y articulación institucional frente a las Violencias Basadas en Género en el Deporte. La concentración de casos en Bogotá D.C., la presencia de víctimas en situación de peligro y el hecho de que todas las víctimas identificadas sean mujeres refuerzan la necesidad de continuar promoviendo la difusión del Protocolo institucional, el fortalecimiento de los canales de atención y la mejora en los procesos de recolección y análisis de la información, con el propósito de garantizar entornos deportivos seguros, inclusivos y libres de violencia.

Se propone al grupo interno de trabajo de talento humano, los cursos primeros auxilios psicológicos.

ENTIDAD	NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO A	VALOR	DURACION	MODALIDAD	CERTIFICADO
SENA	Primeros Auxilios Psicológicos	Personas que presten servicios de atención primaria en salud, profesionales de salud, cuidadores, ciudadanos interesados en tener herramientas para el manejo de las crisis de primera instancia en salud mental.	Gratuito	48 horas	Virtual	Si (Gratuito al aprobar)
CRUZ COLOMBIANA ROJA	Primeros Auxilios Psicológicos	Profesionales, tecnólogos y técnicos de la salud interesados en fortalecer su práctica profesional en el campo de acción. Personas de la comunidad que deseen adquirir habilidades para brindar apoyo emocional inmediato en situaciones de crisis, contribuyendo al bienestar y recuperación de las víctimas.	\$ 124.300	30 horas	Virtual	Si
OPS	Primera Ayuda Psicológica (PAP) en el manejo de emergencias	Personal de primera respuesta y público general.	Gratuito	10 horas	Virtual (Autogestionado)	Si (Gratuito al aprobar)
POLITECNICO SUPERIOR COLOMBIA	DE Diplomado: Primeros Auxilios Psicológicos	Público general.	Gratuito	5 semanas	Virtual	Si (Aprobar - \$80.000)
UNIVERSITAT AUTÓNOMA BARCELONA COURSERA)	DE (VIA) Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)	Comunidad en general. No requiere formación previa en salud mental.	Gratuito	15 horas	Virtual (Video/Lectura)	Opcional (Tiene costo en la plataforma)

Radicación y seguimiento a peticiones.

¿Cómo radicar su solicitud de PQRSD (Petición, Queja, reclamo, sugerencia, denuncia), sus solicitudes de Trámites, OPA- Otros Procesos Administrativos o servicios y consultas? y ¿Adicionalmente, cómo anexar documentos?

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

Ingrese en las siguientes opciones:

1. Ingrese a www.mindeporte.gov.co
2. Busque la opción VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL y selecciónela.
3. De clic en consulte o registre sus peticiones.
4. Seleccione: Registre aquí su solicitud.
5. En tipo de solicitud seleccione la opción Servicio, derecho de petición, denuncias, consultas de acceso a información pública, solicitud de certificación, trámites, servicios, según lo que necesite hacer ante la entidad.
6. En descripción por favor escriba de forma clara su solicitud. Lo que desea pedirle a la entidad.
7. Si va a anexar documentos, seleccione el número de anexos que desea cargar y seleccione los archivos. (verificar el tamaño del documento y no exceder el límite que indica la plataforma).
8. Registre sus datos personales. Seleccione el tipo de identificación y por favor diligencie todas las casillas que se abren a continuación frente a la caracterización ciudadana.
9. Seleccione el medio de respuesta. Se sugiere que escoja correo electrónico para que la respuesta le llegue ahí.
10. Ingrese el código de seguridad que ve en la imagen. (verifique si el código se lo solicitan en letras mayúsculas o minúsculas)
11. Dar clic en el cuadro de: Autorización de tratamiento de datos.
12. Seleccione enviar.

Por favor tome nota del número de radicado con su respectivo código de seguridad, no obstante, le llegara un correo electrónico informándole estos datos para que pueda hacerle seguimiento a su radicado.

¿cómo hacerle seguimiento a su radicado?

Ingrese en las siguientes opciones:

1. Ingrese a www.mindeporte.gov.co
2. Busque la opción VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL y selecciónela.
3. De clic en consulte o registre sus peticiones.
3. Seleccione: consulte aquí sus solicitudes.
4. Ingrese el número del radicado y el código de seguridad o ingrese tipo de identificación y el correo electrónico del solicitante.
5. Seleccione Buscar o recuperar al correo según corresponda.

GIT Servicio Integral al Ciudadano

Revisó	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitaria / Coordinadora GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Magnolia Andrea Garzón Perdomo/ Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Johanna Marcela Sánchez Parra/ Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	William Hernán Rincón Ramos/ Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Adriana Teresa Qui8tian Marín// Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Jeanet Macias Santos/ Técnica / GIT Servicio Integral al Ciudadano
Elaboró	Juan Carlos Valero/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.
	Ingrit Karina Villabón corredor/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Tomás Enrique Velásquez Pérez/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano
	María Camila Rincón Martínez/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano
	David Andrés Quintero Mejía/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano
	María Margarita Cañas Ramos / Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Lady Yurani Parra Pinto/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano

