



Deporte

INFORME DE GESTIÓN 2026

Segundo trimestre
Servicio Integral al Ciudadano

Introducción

Introducción	5
1. Clasificación de las peticiones.	7
2. Indicadores estratégicos servicio integral al ciudadano	15
2.1. Principales observaciones:	15
3. Líneas Estratégicas.....	16
3.1. Línea 1. Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio.	16
3.1.1. Seguimiento a los agentes sobre la atención realizada a través de los canales. 16	
Compromisos específicos de atención:.....	17
3.1.2. Fortalecimiento institucional para la atención integral de las violencias en el deporte.	20
3.1.3. Seguimiento al funcionamiento de los canales de atención.....	22
3.1.4. Protocolos de atención.	23
3.1.5. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.	24
3.1.6. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones....	24
3.1.7. Transparencia pasiva.....	25
3.1.8. Recomendaciones y oportunidades de mejora.....	26
3.1.9. Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad ingresada por GESDOC.	27
3.1.10. Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana	27
3.1.11. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.....	28
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	28
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.	30
3.3.1. Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.....	31
3.3.2. Distribución de solicitudes por mes y según el origen del documento.	32

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

3.3.3.	Indicador de respuesta oportuna a peticiones.	33
3.3.4.	Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías.	37
3.3.5.	Peticiones por estado y oportunidad en la respuesta.	41
3.3.6.	Indicadores de seguimiento - grupo interno de trabajo servicio integral al ciudadano.	41
3.3.6.1.	Seguimiento a peticiones de información.....	41
3.3.6.2.	Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud. ...	42
3.3.6.3.	Indicadores niveles de atención en la entidad.	43
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.	45
3.4.1.	Participación ciudadana incidente en la gestión pública en el Ministerio del Deporte.	45
3.5.	Línea 5. Fortalecer la transparencia y el acceso a la.....	54
1.	Articulación con las dependencias	54
2.	Revisión de la Matriz ITA	54
3.	Planeación estratégica para cumplimiento ITA 2026.....	55
4.	Fortalecimiento de la transparencia activa	55
5.	Seguimiento a lineamientos normativos.....	55
6.	Capacitación y fortalecimiento institucional	56
7.	Monitoreo de información publicada	56
8.	Verificación de accesibilidad	56
3.6.	Línea 6. Promover la racionalización de trámites en el Ministerio del Deporte	57
1.	Inventario de trámites y opa.....	58
2.	Enlaces asignados por las áreas.	60
3.	Sensibilización realizada a las áreas.	62
4.	Mesas de trabajo y gestiones adelantadas en el marco de la política de Racionalización de Trámites	63
	Trámites y/u OPA priorizados para implementar estrategia en la entidad.....	64
5.	Nombres de la OPA a racionalizar.	66
6.	Socialización inicial de la estrategia a implementar.	66
7.	Plan de trabajo de la implementación de la estrategia.	67

3.7. Línea 7. Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano.....	67
3.7.1 Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio.	67
3.7.2. Módulo de agendamiento de citas.	68
3.8. Línea 8. Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio del Deporte	69
3.9. Línea 9. Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía	69
3.9.1 Fortalecimiento del lenguaje claro.	69
3.10. Línea 10. Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad	70
3.10.1. Medición de percepción y experiencia.....	70
Informe de Violencias Basadas en Género en el Deporte-VBG-	98
Radicación y seguimiento a peticiones.	101
Ingrese en las siguientes opciones:.....	101
¿cómo hacerle seguimiento a su radicado?.....	101
GIT Servicio Integral al Ciudadano	102

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.	

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

	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	
	Correo electrónico.	contacto@mindeporte.gov.co
		nisilencioniviolenia@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.	
	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

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

Presenciales	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano
---------------------	--	--

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
	• 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	1. Solicitud De Autorización De Uso Terapéutico De Sustancias Y Métodos Prohibidos. (Administrador- Despacho de la ministra- GIT ONAD (Organización Nacional Antidopaje) 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. 2. Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales (Administrador- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo) Solicitud del permiso a estudiantes para representar al país en competencias internacionales. 3. Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas. (Administrador-- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo)
----------	--

	Solicitar licencia remunerada para los atletas y personal de apoyo que representarán al país en eventos internacionales. 4. Inscripción de miembros federación deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. (Administrador- Dirección de IVC) Inscribir a los miembros de los órganos de administración, control y disciplina de las federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. 5. Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. (Administrador- Dirección de IVC) Inscribir las reformas realizadas a los estatutos sociales de las federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. 6. Registro de libros de federaciones deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. (Administrador- Dirección de IVC) 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. 7. Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país. oficiales (Administrador- Dirección de
--	---

	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. 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. 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. 10. Renovación del reconocimiento deportivo de federaciones nacionales. (Administrador- Dirección de IVC) Renovar el reconocimiento deportivo de federaciones nacionales. 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. 12. Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas. (Administrador- Dirección de IVC) Solicitar el otorgamiento del reconocimiento deportivo de clubes profesionales.
--	--

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

	13. 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. 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. 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. 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.
--	--

Consultas de acceso a información pública	• Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte • Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
Servicios-(OPA)-Otros procedimientos Administrativos	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) 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. 2. Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte. (Administrador- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo- GIT CCD- Centro de Ciencias del Deporte) 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

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

	nivel científico en el campo de las Ciencias del Deporte. 3. Actividades de educación y prevención antidopaje. (Administrador- Despacho de la ministra- GIT ONAD (Organización Nacional Antidopaje)) 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. 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) 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. •
Solicitud de certificación	• Certificación de contrato • Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) • Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas) • Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

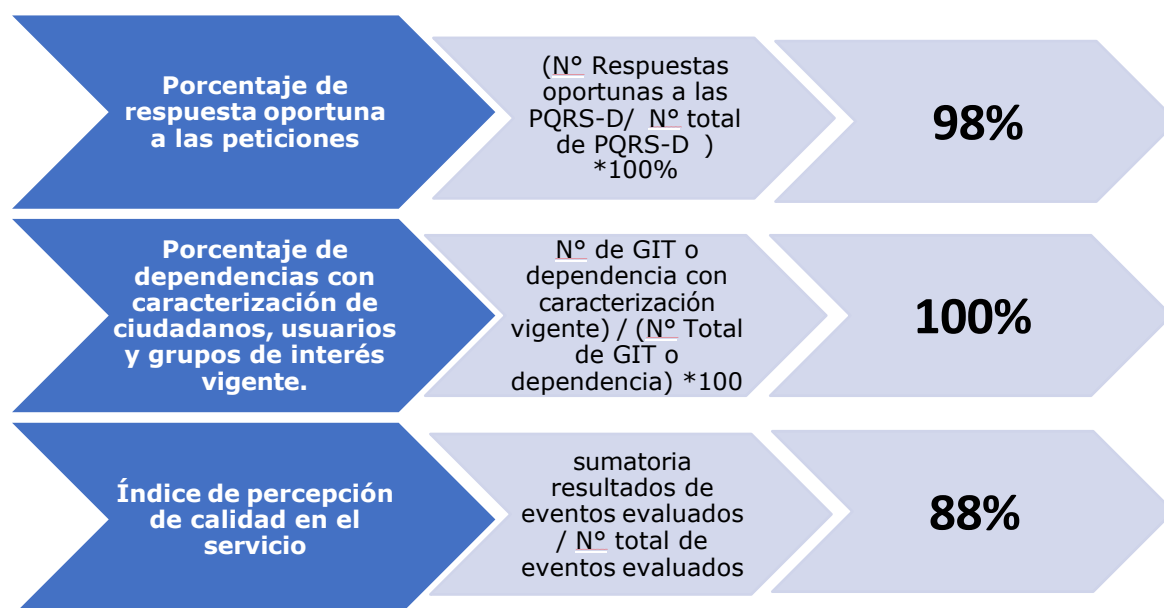
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

	• Certificación Laboral (Exfuncionarios) • Otras certificaciones
Denuncias	• 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 el segundo trimestre de la vigencia 2026 es del (98%) presenta un crecimiento del 3% en comparación al indicador de la vigencia 2025 que es del 95%.

El indicador de Medición de percepción de la calidad del segundo trimestre del año 2026 fue del (88%) bajando un punto frente al (89%) de la vigencia 2025.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

El indicador de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés presenta un cumplimiento del 100%. Con todos los ejercicios de 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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

de los principios institucionales, el marco normativo vigente y los estándares de calidad en la gestión pública.

Compromisos específicos de atención:

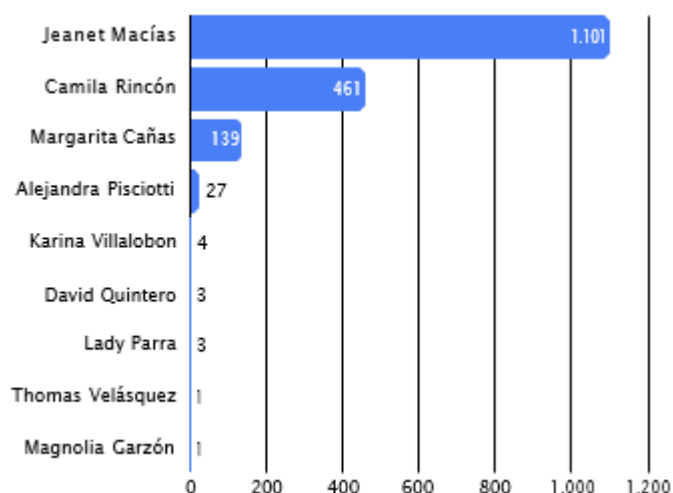
- Atender de forma inmediata, respetuosa y efectiva a las ciudadanías diversas y grupos de valor en todos los canales habilitados.
- Garantizar la **radicación constante, completa y sin excepciones** de todas las solicitudes recibidas, en el Sistema de Gestión Documental -GESDOC- independientemente del 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 se asume esta responsabilidad con carácter obligatorio y sujeto a seguimiento.

A continuación, se analizan las atenciones por agente de servicio:

Durante el primer semestre de 2026, las **1.740 atenciones** registradas fueron gestionadas por los diferentes integrantes del equipo que participaron en la atención de los canales institucionales, de acuerdo con la siguiente distribución:

Agente de servicio	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL ATENCIONES
Jeanet Macías	83	172	299	252	167	128	1101
Camila Rincón	60	75	58	174	77	17	461
Margarita Cañas		4	23	57	15	40	139
Alejandra Piscioti	18	7	1	1			27
Karina Villalobon (VBG en el Deporte)	2	1	1				4
David Quintero	1	2					3
Lady Parra (VBG en el Deporte)		2			1		3
Thomas Velásquez		1					1
Magnolia Garzón	1						1
Total							1740



Es importante resaltar que, de acuerdo con las funciones asignadas y el objeto de los respectivos contratos, las únicas personas que tienen como responsabilidad la atención de los canales institucionales de servicio integral al ciudadano son las siguientes: funcionaria: Jeaneth Macías. Contratistas: María Camila Rincón Martínez, Ingrit Karina Villabón Corredor (Canales de VBG en el Deporte) y lady Yurani Parra Pinto (Canales de VBG en el Deporte).

Por otra parte, la distribución de las atenciones entre los agentes permite observar cómo se concentra actualmente la operación de los

Ministerio del Deporte

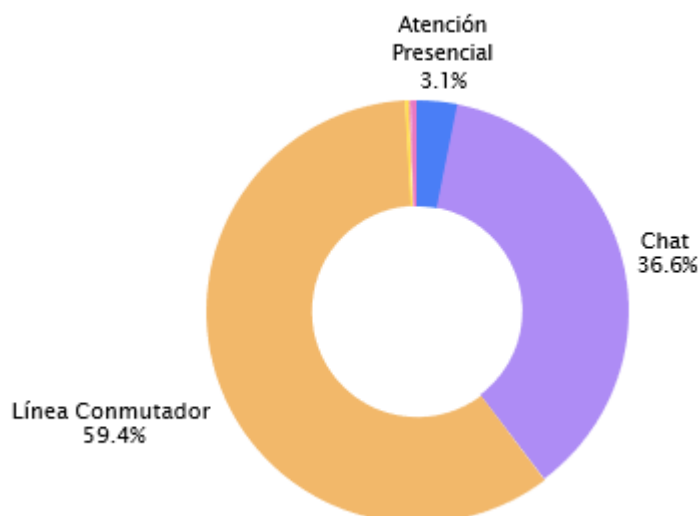
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

canales. Este resultado puede servir para revisar periódicamente la organización de la atención y garantizar la continuidad del servicio ante cambios en la disponibilidad del equipo o aumentos en la demanda.

Comportamiento de los canales de atención:



Los resultados muestran que la ciudadanía utiliza principalmente los **canales de atención no presenciales**. La línea conmutadora y el chat reunieron el 95,98 % de las atenciones del semestre, lo que evidencia una clara preferencia por medios que permiten recibir orientación sin necesidad de desplazarse hasta las instalaciones del Ministerio.

Este comportamiento también permite identificar dónde se concentra actualmente la mayor demanda de atención. Por esta razón, resulta importante continuar haciendo seguimiento a estos canales y garantizar que cuenten con la capacidad necesaria para responder de manera oportuna a las consultas de los ciudadanos.

La gestión de los canales de atención durante el primer semestre de 2026 evidencia la capacidad del GIT de Servicio Integral al Ciudadano para mantener una comunicación directa y accesible con la ciudadanía, a través de diferentes alternativas de contacto.

Los resultados permiten reconocer la importancia de continuar fortaleciendo la atención remota y de aprovechar la información generada en los canales para comprender las necesidades de los ciudadanos y orientar acciones de mejora en el servicio.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

En este sentido, el seguimiento a los canales se consolida como un insumo para la toma de decisiones, la organización de la atención y el fortalecimiento de una gestión cada vez más cercana, oportuna y acorde con las necesidades de la ciudadanía.

3.1.2. Fortalecimiento institucional para la atención integral de las violencias en el deporte.

El análisis de las atenciones realizadas durante el primer semestre evidencia que la operación de los canales de servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte **se encuentra orientada, principalmente, a la atención de consultas generales, orientación institucional, información sobre trámites y servicios**, así como al acompañamiento permanente a las ciudadanías diversas y grupos de valor que interactúan con la entidad.

En este contexto, las atenciones relacionadas con casos de Violencias Basadas en Género (VBG) en el deporte representan un porcentaje reducido dentro del volumen total de interacciones registradas en los canales institucionales. Durante el primer semestre se registraron siete (7) atenciones asociadas a esta temática, las cuales corresponden exclusivamente a la demanda de orientación inicial recibida por los canales de servicio al ciudadano y no reflejan la magnitud del fenómeno de las violencias en el deporte ni el conjunto de acciones institucionales requeridas para su abordaje. En consecuencia, si bien la atención de estos casos no constituye el componente predominante de la operación del Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, sí representa una línea de atención especializada que exige conocimientos técnicos, enfoque diferencial y articulación con múltiples actores del Sistema Nacional del Deporte.

Si bien el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano cumple adecuadamente las funciones de recepción, orientación, información y direccionamiento de las solicitudes ciudadanas, su competencia se limita a la atención inicial y a la activación de las rutas institucionales correspondientes. No le corresponde desarrollar acciones permanentes de prevención, asistencia técnica, seguimiento especializado, articulación con organismos deportivos ni liderar la formulación e implementación de lineamientos institucionales sobre violencias en el 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 naturaleza y complejidad de las violencias en el deporte trasciende la atención inicial brindada a través de los canales de servicio al ciudadano. Su abordaje requiere una estructura organizacional especializada que permita desarrollar acciones permanentes de prevención, orientación, atención, seguimiento, articulación institucional, gestión del conocimiento, análisis de información, formulación de lineamientos técnicos y evaluación de políticas públicas, con el fin de garantizar una respuesta integral, coordinada y efectiva frente a las diferentes manifestaciones de violencia que puedan presentarse en el ámbito deportivo.

En este sentido, resulta estratégica la creación de un Grupo Interno de Trabajo especializado en **Violencias en el Deporte**, mediante el correspondiente acto administrativo, con una estructura organizacional que garantice el desarrollo permanente de las funciones técnicas requeridas para el cumplimiento de sus objetivos, integrada por servidores públicos de planta y, de acuerdo con las necesidades institucionales y la disponibilidad presupuestal, con el apoyo de personal contratado.

Su ámbito de actuación comprendería el diseño, coordinación, implementación y seguimiento de acciones orientadas a la prevención y atención de las diferentes manifestaciones de violencia que se presentan en el deporte, incluyendo, entre otras, las violencias basadas en género, la violencia física, psicológica, sexual, el acoso y las distintas formas de discriminación, de conformidad con el marco normativo vigente y las competencias del Ministerio del Deporte.

La creación de un Grupo Interno de Trabajo especializado en Violencias en el Deporte permitiría consolidar una instancia técnica responsable de liderar la formulación, implementación, coordinación, seguimiento y evaluación de las estrategias institucionales orientadas a la prevención y atención de las violencias en el deporte.

Su propósito trasciende la atención de los casos que ingresan por los canales de servicio al ciudadano, al asumir funciones especializadas relacionadas con la elaboración de lineamientos técnicos, la asistencia a los actores del Sistema Nacional del Deporte, la articulación interinstitucional, la generación y análisis de información, la gestión del conocimiento y el seguimiento a la implementación de las políticas y acciones institucionales en esta materia.

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 institucionalización de este Grupo Interno de Trabajo fortalecería la capacidad del Ministerio del Deporte para ejercer el liderazgo técnico de esta política de manera transversal, promoviendo la coordinación entre las diferentes dependencias de la entidad y la articulación con las entidades del orden nacional y territorial y con los actores del Sistema Nacional del Deporte.

De esta manera, se garantizaría la continuidad de los procesos, la preservación del conocimiento institucional y el desarrollo de acciones permanentes de prevención, orientación, asistencia técnica y mejora continua, contribuyendo a la protección de los derechos de deportistas, entrenadores, dirigentes deportivos y demás actores del sector, así como a la consolidación de escenarios deportivos seguros, inclusivos y libres de violencias.

3.1.3. 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

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 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.

3.1.4. Protocolos de atención.

En cumplimiento de los lineamientos del DAFP, para la optimización de los canales de atención y los mandatos de la **Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información)**, se formuló la propuesta técnica del nuevo Protocolo de Atención para el Ministerio. El desarrollo de este instrumento se estructuró bajo los siguientes criterios:

- **Análisis Comparativo y Diagnóstico:** Se adelantó la revisión del protocolo vigente en la entidad y se realizó un ejercicio de referenciación (*benchmarking*) sobre las buenas prácticas de servicio al ciudadano implementadas en otras entidades del sector público.
- **Segmentación Estratégica de la Información:** Con el fin de garantizar la operatividad del documento, se realizó una división técnica del contenido en dos líneas de acción diferenciadas:
 1. *Línea Externa (Ciudadanía):* Enfocada en los derechos, deberes y la ruta de acceso a los trámites y servicios.
 2. *Línea Interna (Servidores Públicos y Contratistas):* Centrada en las pautas de comportamiento, lineamientos de calidad, lenguaje institucional y flujos de operación interna.

- **Enfoque de Lenguaje Claro y Diferencial:** La redacción del documento adoptó la política de **Lenguaje Claro e Incluyente** promovida por el DAFP. Esto permitió estructurar una narrativa cercana, accesible y libre de barreras idiomáticas, asegurando que el ciudadano comprenda de manera sencilla la oferta institucional y los canales de interacción disponibles.
- **Estado actual:** Documento publicado en la página de la entidad <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/politica-institucional-de-servicio-al-ciudadano/protocolo-de-servicio-a-la-ciudadania>

3.1.5. 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-

3.1.6. 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 PQRS.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

- Se 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.

3.1.7. 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 01-07-2026 hora 07:30 am.

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	448
Traslados por competencias a otras entidades	237
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	3.03 días

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

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	42

* El tiempo promedio se obtiene de la resta de la sumatoria de la columna "tiempo de respuesta"= **(1511)** menos el total de la columna "días" = **(2867)**. Luego este resultado, que corresponde a **(1356 días)**, se divide sobre el número total de peticiones de información que es **448**, y esto da como resultado un promedio en días de **3.03 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 01-07-2026 hora 07:30 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.

3.1.8. 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.

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 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.

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/PQRS, No se registraron sugerencias y/o recomendación en tipo de solicitud.

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.

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

3.1.11. 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

El desarrollo del ejercicio de caracterización de ciudadanías diversas, comunidades, pueblos, colectivos y grupos de valor, requirió la revisión de la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), plasmada en el documento "Guía de caracterización de ciudadanías y grupos de valor" en su versión 4.0 del año 2022 y que se encuentra vigente.

En esa guía se establece 5 etapas para el proceso de caracterización:

1. Alistamiento
2. Construcción participativa de la caracterización
3. Recolección de la información
4. Análisis de la información
5. Seguimiento y utilización de la caracterización y una etapa 6 que hace referencia a la Actualización proceso de caracterización.

A su vez, cada una de estas etapas tiene actividades puntuales, lo que facilita que podamos tener una medición objetiva del avance en el proceso.

Es necesario tener en cuenta que la etapa 5 hace referencia al proceso de seguimiento, lo que implica que su desarrollo va más allá de la vigencia en la que se construye la caracterización. Por esta razón, para hacer seguimiento al avance tomamos hasta la etapa 4, que contempla la publicación del documento de caracterización para la vigencia. Así, se otorga un peso porcentual similar a cada una de las etapas, teniendo como resultado que cada una de ellas tendrá un peso de 25%.

Etapas 1 Alistamiento: Cumplimiento 100% (Corresponde al 25% general)
Se desarrollaron las siguientes actividades:

-Revisión y análisis de procesos de caracterización: Se realizó revisión del documento de caracterización de vigencia anterior al igual que se realiza revisión del ejercicio de otras entidades, con el propósito de identificar buenas prácticas.

-Establecimiento formal el equipo de caracterización: Se asignaron enlaces, por parte de los diferentes GIT y Oficinas, lo que permitió garantizar que la construcción de la caracterización se convirtiera en un proceso participativo de construcción conjunta.

Jornada de capacitación: Se realizó una actividad de sensibilización y capacitación sobre la relevancia y necesidad de la entidad de contar con caracterización de su población y grupos de interés, así como las etapas del proceso.

Pese a que la revisión del procedimiento corresponde a la etapa 6, de actualización, También se puede incluir en este apartado, teniendo en cuenta que la revisión y seguimiento es un proceso transversal y el proceso de caracterización es dinámico, se requirió revisión del proceso actual, normatividad vigente y consulta de buenas prácticas para que el ejercicio de caracterización esté enmarcado conforme a los lineamientos de DAFP.

Evidencias: Documento de caracterización vigencia 2024, publicado para revisión/consulta

Listado de

enlaces [https://coldeportes.sharepoint.com/:x:/r/sites/GITserviciointegralalCiudadano/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BCA8E2614-BCED-4503-B3AE-](https://coldeportes.sharepoint.com/:x:/r/sites/GITserviciointegralalCiudadano/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BCA8E2614-BCED-4503-B3AE-9A03898A3A21%7D&file=Enlaces%202026.xlsx&action=default&mobileredirect=true)

[9A03898A3A21%7D&file=Enlaces%202026.xlsx&action=default&mobileredirect=true](https://coldeportes.sharepoint.com/:x:/r/sites/GITserviciointegralalCiudadano/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BCA8E2614-BCED-4503-B3AE-9A03898A3A21%7D&file=Enlaces%202026.xlsx&action=default&mobileredirect=true)

Etapas 2 Construcción participativa de la

caracterización: Cumplimiento 100% (Corresponde al 25% general)

Esta etapa se desarrolló con la participación de los enlaces. Se avanzó en las siguientes actividades:

-Construcción de los objetivos general y específicos y el alcance: Una vez los diferentes enlaces trabajaron en la construcción y propuesta de los objetivos y el alcance, se trabajó en la búsqueda de ideas comunes y representativas, teniendo como resultado la construcción conjunta de los objetivos (general y específicos) y el alcance que tendrá la caracterización.

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

-Acompañamiento en el proceso de caracterización: Se acuerda adelantar encuentros de construcción y asesoría individualizada con cada uno de los enlaces para identificación de variable, establecimiento de instrumentos para recolección de datos, se genera cronograma de acompañamiento.

Evidencias: Correos electrónicos institucionales de envío a la coordinación y a l enlace de calidad del GIT Servicio Integral al Ciudadano y a la Oficina de Planeación, para revisión de la propuesta de ajuste al procedimiento.

Definición participativa y representativa de los Objetivos (general y específicos) y alcance del ejercicio de caracterización institucional https://coldeportes.sharepoint.com/:p:/r/sites/GITserviciointegralCiudadano/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B4C0EEF00-0D52-43C6-81B4-C4498C383A74%7D&file=Objetivos-alcance.pptx&action=edit&mobileredirect=true

Etapas 3 Recolección de información: Cumplimiento 0% (Corresponde al 25% general)

Se desarrollará de acuerdo con el cronograma de trabajo concertado con los enlaces.

- Recopilar la información para la caracterización

Etapas 4 Análisis de información: Cumplimiento 0% (Corresponde al 25% general)

Se realizará análisis de los resultados obtenidos y la información se incluirá en el documento final. Se programa el desarrollo de las siguientes actividades:

- Análisis de variables
- Compilación de información
- Construcción del documento y puesta a revisión
- Divulgación

Etapas transversales "Actualización proceso de caracterización": Se realizó actualización del procedimiento. La propuesta fue revisada por la coordinación y posteriormente, a través del enlace del GIT de SIG, se envía a la Oficina de Planeación para revisión. Se realizan sugerencias para ajuste del documento, las que están siendo revisadas por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.

3.3. Línea 3. Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las

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

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 01-07-2026 hora 07:30 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.

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 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 **segundo trimestre de la vigencia 2026**, ingresaron a través del **Sistema de Gestión Documental – GESDOC** – un total de **5.717 PQRSD**. En comparación con el mismo periodo de la vigencia **2025**, en el que se recibieron **6.158** solicitudes, se evidencia una **disminución de 441 solicitudes**, equivalente a **-7%**

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									
Origen del documento	abril	mayo	junio	Total general	%	total 2025	%	diferencia	% de crecimiento
Atención Presencial	9	11	5	25	0,4%	31	0,5%	-6	-19,4%
Chat	198	106	64	368	6,4%	296	4,8%	72	24,3%
Correo electrónico	1336	1299	862	3497	61,2%	3803	61,8%	-306	-8,0%
gov.co	1			1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Línea Conmutador	268	143	116	527	9,2%	948	15,4%	-421	-44,4%
Línea Directa	1			1	0,0%	2	0,0%	-1	-50,0%
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	289	299	281	869	15,2%	700	11,4%	169	24,1%
Ventanilla Única de Radicación	129	149	151	429	7,5%	378	6,1%	51	13,5%
Total	2231	2007	1479	5717	100%	6158	100%	-441	-7,2%
Atleta excelencia	17	101	55	173	5,3%	100	2,4%	73	73,0%
Glorias del deporte	2		6	8	0,2%	25	0,6%	-17	-68,0%
Certificado de existencia y representación legal	1054	1092	914	3060	94,4%	4009	97,0%	-949	-23,7%

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 Consultas Automatizadas	1073	1193	975	3241	100%	4134	100%	-893	-21,6%
Total General	3304	3200	2454	8958	100%	10292	100%	-1334	-13,0%

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

Se observa en la tabla que, durante el segundo trimestre de 2026, el canal con mayor ingreso de solicitudes fue el correo electrónico, con **3.497 radicados**, equivalentes al **61,2%** del total; sin embargo, al compararlo con el mismo periodo de 2025, se evidencia una disminución de **306 solicitudes** (de 3.803 a 3.497). En segundo lugar, se encuentra la **Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones**, con **869 solicitudes (15,2%)**, la cual presentó un aumento de **169 solicitudes** frente al año anterior, lo que muestra una mayor utilización de este canal digital por parte de la ciudadanía. Por su parte, la **Línea Conmutador** registró **527 solicitudes (9,2%)**, con una reducción importante de **421 solicitudes** frente a 2025, comportamiento que puede estar relacionado con una menor demanda de atención telefónica. La **Ventanilla Única de Radicación** reportó **429 solicitudes (7,5%)**, aumentando en **51** frente al año anterior, mientras que el **chat** alcanzó **368 solicitudes (6,4%)**, con un incremento de **72**. Finalmente, los demás canales tuvieron una participación baja dentro del total: **Atención Presencial** con 25 solicitudes, **gov.co** con 1 y **Línea Directa** con 1 solicitud.

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 01-07-2026 hora 07:30 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.

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 6 Indicador de respuesta oportuna a peticiones.

Dependencia/ GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% de oportunidad
DESPACHO DEL MINISTRO	249	18	267	93%
DESPACHO DEL MINISTRO	101	9	110	92%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	2	50%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	70		70	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	55	8	63	87%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	21		21	100%
SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE-SUID	1		1	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DEL DEPORTE	345	86	431	80%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DEL DEPORTE	113	67	180	63%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	139	12	151	92%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	6		6	100%
GIT DE DESARROLLO PSICOSOCIAL	1		1	100%
ESTÍMULOS E INCENTIVOS AL DEPORTE DE RENDIMIENTO	1		1	100%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	34	2	36	94%
GIT DE DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	1		1	100%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	12	5	17	71%
GIT DE INFRAESTRUCTURA	12		12	100%
240. DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	25		25	100%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1		1	100%
SECRETARÍA GENERAL	1556	15	1571	99%
DESPACHO DEL MINISTRO	1		1	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DEL DEPORTE	2		2	100%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	4		4	100%
215. GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	1		1	100%
217 ESTÍMULOS E INCENTIVOS AL DEPORTE DE RENDIMIENTO	1		1	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

243. GIT DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	1		1	100%
300. SECRETARÍA GENERAL	1	1	2	50%
301. GIT DE CONTRATACIÓN	140	1	141	99%
302. GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	28	1	29	97%
303. GRUPO INTERNO GESTIÓN PRESUPUESTAL	3		3	100%
304. GRUPO INTERNO DE TRABAJO TESORERÍA	129		129	100%
305. GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	102	11	113	90%
306. GIT DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	1127	1	1128	99,9%
307. GIT DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC	2		2	100%
308. GIT GESTIÓN CONTABLE	14		14	100%
100. - DESPACHO DEL MINISTRO	37		37	100%
101. GIT DE COMUNICACIONES	10		10	100%
102. GIT DE ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	27		27	100%
120. - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	1	4	75%
121. GIT DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	1		1	100%
122. GIT DE SEGUIMIENTO	2	1	3	67%
210. - DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	336	9	345	97%
211. GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	76		76	100%
212. GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	46	2	48	96%
213. GIT CENTRO DE CIENCIAS DEL DEPORTE - CCD	62		62	100%
214. GIT TALENTO Y RESERVA DEPORTIVA	13		13	100%
215. GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	44	6	50	88%
217. ESTÍMULOS E INCENTIVOS AL DEPORTE DE RENDIMIENTO	95	1	96	99%
220. - DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	1498	3	1501	99,8%
221. GIT DE RECREACIÓN	43		43	100%
222. GIT DE DEPORTE ESCOLAR	1390	3	1393	99,78%
223. GIT ACTIVIDAD FÍSICA	16		16	100%
224. GIT DE DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	49		49	100%
230. - DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	587	29	616	95%
210. DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	1		1	100%
231. GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO - CAR	130		130	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

233. GIT DE INFRAESTRUCTURA	456	29	485	94%
240. - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	945		945	100%
241. GIT DE DEPORTE PROFESIONAL	75		75	100%
242. GIT DE DEPORTE AFICIONADO	504		504	100%
243. GIT DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	366		366	100%
Total ingresado por GESDOC	5556	161	5717	97%
Atleta excelencia	173	0	173	100%
Glorias del deporte	8	0	8	100%
Certificado de existencia y representación legal	3060	0	3060	100%
Total Consultas Automatizadas	3241	0	3241	100%
Total General	8797	161	8958	98%

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

Se observa en la tabla que, durante el segundo trimestre de 2026, se registró un total general de **8.958 solicitudes**, de las cuales **8.797** fueron atendidas dentro de los términos establecidos y **161** se reportaron fuera de términos, alcanzando una oportunidad general del **98%**. Al revisar únicamente las solicitudes ingresadas por **GESDOC**, se evidencia un total de **5.717 radicados**, con **5.556** atendidos oportunamente y **161** fuera de término, lo que representa un cumplimiento del **97%**. Dentro de las dependencias con mayor volumen se destacan la **Secretaría General**, con **1.571 solicitudes** y una oportunidad del **99%**; la **Dirección de Fomento y Desarrollo**, con **1.501 solicitudes** y un cumplimiento del **99,8%**; y la **Dirección de Inspección, Vigilancia y Control**, con **945 solicitudes** atendidas en su totalidad dentro de términos. Aunque el resultado general es positivo, se identifican algunas dependencias con porcentajes de oportunidad inferiores, como el **Despacho del viceministro del Deporte**, la **Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte** y algunos grupos internos de trabajo, por lo cual es importante continuar fortaleciendo el seguimiento a los tiempos de respuesta y la gestión oportuna de las PQRSD.

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

Dependencias / GIT con cumplimiento del 100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE - SUID
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS
GIT DE DESARROLLO PSICOSOCIAL
ESTÍMULOS E INCENTIVOS AL DEPORTE DE RENDIMIENTO
GIT DE DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO
GIT DE INFRAESTRUCTURA
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DESPACHO DEL MINISTRO
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DEL DEPORTE
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO
GIT DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS
GRUPO INTERNO GESTIÓN PRESUPUESTAL
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TESORERÍA
GIT DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC
GIT GESTIÓN CONTABLE
GIT DE COMUNICACIONES
GIT DE ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE
GIT DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL
GIT CENTRO DE CIENCIAS DEL DEPORTE - CCD
GIT TALENTO Y RESERVA DEPORTIVA
GIT DE RECREACIÓN
GIT ACTIVIDAD FÍSICA
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO - CAR
GIT DE DEPORTE PROFESIONAL
GIT DE DEPORTE AFICIONADO

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	11		11	100%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	11		11	100%
Denuncias	88	2	90	98%
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	19		19	100%
Denuncias en general	60	2	62	97%
Denuncias por Corrupción	9		9	100%
Derecho de Petición	13		13	100%
Recurso de reposición, apelación o queja	13		13	100%
Derecho de Petición	3821	146	3967	96%
Consulta	166	2	168	99%
Consulta de datos personales	1		1	100%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	4		4	100%
Petición	2872	82	2954	97%
Petición de congresista	31	6	37	84%
Petición de Información, copias y/o expedientes	406	42	448	91%
Petición gubernamental	4		4	100%
Queja	84	2	86	98%
Reclamo	22		22	100%
Reporte posible conflicto de interés	3		3	100%
Sugerencia y/o recomendación	3		3	100%
Traslado por competencia	225	12	237	95%
Registro de Atención Ciudadana	929		929	100%
Registro de Atención Ciudadana	929		929	100%
Servicios	230	2	232	99%
Actividades de educación y prevención antidopaje	2		2	100%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	196		196	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

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)	32	2	34	94%
Solicitud de Certificación	254	4	258	98%
Certificación de contrato	97	1	98	99%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	43		43	100%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	3		3	100%
Certificación Laboral (Exfuncionarios)	18		18	100%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	4		4	100%
Otras certificaciones	89	3	92	97%
Trámites	210	7	217	97%
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	5		5	100%
Licencia Remunerada a Atletas y Personal de Apoyo a Atletas	65	7	72	90%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	3		3	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	1		1	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	26		26	100%
Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales	1		1	100%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1		1	100%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	4		4	100%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	7		7	100%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	79		79	100%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	12		12	100%
Total ingresadas por GESDOC	5556	161	5717	97%

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

Atleta excelencia	173	0	173	100%
Glorias del deporte	8	0	8	100%
Certificado de existencia y representación legal	3060	0	3060	100%
Total Consultas Automatizadas	3241	0	3241	100%
Total General	8797	161	8958	98%

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

Al analizar la oportunidad por tipo de solicitud y sus categorías, se evidencia que la gestión del trimestre mantuvo un comportamiento favorable, con una oportunidad general del 98% sobre 8.958 solicitudes.

El mayor peso de la gestión se concentra en las solicitudes ingresadas por GESDOC, que agrupan 5.717 registros y alcanzan una oportunidad del 97%, lo que indica que la mayoría de las respuestas se emitieron dentro de los términos establecidos. Dentro de esta clasificación, el Derecho de Petición representa la categoría de mayor demanda, con 3.967 solicitudes, seguida por el Registro de Atención Ciudadana, que presenta 929 solicitudes atendidas en su totalidad de manera oportuna.

También se destacan las **consultas automatizadas**, con 3.241 registros y una oportunidad del 100%, debido a su gestión en línea. No obstante, algunas categorías muestran porcentajes inferiores al promedio general, especialmente Petición de congresista (84%), Petición de información, copias y/o expedientes (91%) y Licencia Remunerada a Atletas y Personal de Apoyo a Atletas (90%), por lo que se recomienda continuar haciendo seguimiento a estos trámites para reducir los casos fuera de término y fortalecer la oportunidad en la respuesta a la ciudadanía.

Durante el período analizado **se gestionaron 90 denuncias**, de las cuales 88 fueron atendidas dentro de los términos establecidos, alcanzando un cumplimiento general del 98 %, mientras que 2 denuncias (2 %) se atendieron fuera del término.

Al desagregar la información por tipología, se evidencia que las **denuncias por Violencia Basada en Género en el Deporte** registraron un cumplimiento del 100 %, con 19 denuncias atendidas oportunamente, sin presentar casos extemporáneos. De igual forma, las **denuncias por corrupción** alcanzaron un 100 % de cumplimiento, con

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

9 denuncias atendidas dentro de los términos legales.

Por su parte, las denuncias en general concentraron el mayor volumen de casos, con 62 registros, de los cuales 60 fueron atendidos oportunamente y 2 fuera del término, lo que representa un 97 % de cumplimiento.

En términos generales, los resultados reflejan un alto nivel de oportunidad en la atención de las denuncias recibidas por el Ministerio, evidenciando el cumplimiento de los términos establecidos para su gestión y una respuesta eficiente por parte de las dependencias competentes, con especial desempeño en la atención de las denuncias relacionadas con Violencia Basada en Género en el Deporte y por corrupción, las cuales alcanzaron un cumplimiento del 100 %.

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	%
Cerrado	8316	140	8456	94%
En trámite	481	21	502	6%
Total general	5556	161	8958	100%

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

La tabla Peticiones por estado y oportunidad en la respuesta muestra que, durante el segundo trimestre de 2026, el Ministerio del Deporte recibió un total de 8.958 peticiones, de las cuales 8.456 están cerradas y 502 están en trámite para dar respuesta al peticionario.

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

3.3.6.1. Seguimiento a peticiones de 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

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.

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	448
Traslados por competencias a otras entidades	237
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	3.03 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	42

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"= **(1511)** menos el total de la columna "días" = **(2867)**. Luego este resultado, que corresponde a **(1356 días)**, se divide sobre el número total de peticiones de información que es **448**, y esto da como resultado un promedio en días de **3.03 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 01-07-2026 hora 07:30 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= 13.78%

Promedio de número de días de retraso en respuestas a Peticiones= 12.50

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

días.

Total, de radicados fuera de términos a cierre del tercer trimestre=161
Sumatoria de los días= 2.220

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 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:
4.162 peticiones.

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

Desagregadas así:

***3241** solicitudes- consultas con respuesta automáticas. * **921** 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):**218 peticiones.**

Indicador de niveles de atención 1 y 2: Con **4.151** radicados, se obtiene un **48.77%**. 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: **$((4.162+218) / (8.958)) * 100=48.89\%$**

Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención: 4.578 peticiones.

Indicador:51.22%. Este resultado corresponde al porcentaje de peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención que son 4.589 respecto al total de peticiones presentadas en el período evaluado, el cual corresponde a 8.958 peticiones. Del total registrado.

Formula: **$((4.578/(8.958))*100=51.11\%)$**

Tabla 11 Indicadores niveles de atención en la entidad.

ÍTEM	CANTIDAD
Peticiones en el periodo	8958
1er nivel de atención	4151
solicitudes totalmente en línea (automatizados) Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.	3241

• <u>canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 5)</u>	910
2do nivel de atención	218
3er nivel de atención	4589
Indicador de niveles de atención 1 y 2*	48.89%

Indicador de niveles de atención 3	51.11%
---	---------------

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

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

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 propósito de dar cumplimiento a este objetivo, en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 se incorporaron las actividades correspondientes a participación ciudadana y rendición de cuentas, orientadas a fortalecer los escenarios de diálogo, interacción y colaboración con la ciudadanía y los grupos de interés, en articulación con las diferentes dependencias del Ministerio del Deporte.

En el marco de la implementación de esta estrategia, durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 se alcanzaron los siguientes avances:

1. Se fortalecieron las capacidades del equipo líder de Gestión de la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas mediante jornadas de capacitación en la formulación, implementación y gestión de consultas públicas y consultas ciudadanas, con el propósito de incrementar la incidencia de estos mecanismos y promover una participación más amplia y efectiva de la ciudadanía y los grupos de valor.
2. El equipo líder recibió capacitación en temas relacionados con control social y veedurías ciudadanas, orientada a fortalecer las competencias institucionales en materia de transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana y relacionamiento con las organizaciones de control social.
3. Durante el periodo se desarrolló una (1) consulta ciudadana y cuatro (4) consultas públicas sobre diferentes temáticas de interés institucional, entre ellas proyectos normativos y la priorización 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

temas para la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2025-2026, promoviendo la incidencia de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones.

4. Se actualizó el Menú Participa del portal institucional, de conformidad con los lineamientos establecidos en la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), incorporando información y espacios relacionados con la participación ciudadana y la rendición de cuentas, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los mecanismos de participación y diálogo. El Menú Participa se encuentra disponible en:
<https://www.mindeporte.gov.co/participa>.
5. Se realizó seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades contempladas en la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2026, verificando su ejecución por parte de las dependencias responsables y promoviendo el cumplimiento de los compromisos establecidos.
6. En articulación con el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones se diseñaron y divulgaron piezas gráficas y contenidos audiovisuales en el marco de la estrategia de alfabetización ciudadana, orientados a fortalecer el conocimiento y la apropiación de los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas.
7. A la fecha, se cuenta con un registro de 1.650 personas interesadas en participar en los diferentes ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas promovidos por la entidad. De igual forma, se identificaron 53 veedurías ciudadanas que han mantenido interacción activa con el Ministerio del Deporte, fortaleciendo los mecanismos de control social y seguimiento a la gestión institucional.
8. Se efectuó el seguimiento a las actividades desarrolladas en el marco del Nodo de Rendición de Cuentas de los Juegos Intercolegiados Nacionales, fortaleciendo este espacio como un mecanismo para promover la transparencia, el control social y la participación ciudadana.
9. Se publicaron en el portal web institucional los resultados de los

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

ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas correspondientes al primer y segundo semestre de la vigencia 2026, garantizando el acceso oportuno a la información y la transparencia en la gestión institucional. Los resultados pueden consultarse en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/participacion-ciudadana/resultados-ejercicios-de-participacion-ciudadana>.

10. Se adelantaron las actividades de planeación, organización y articulación institucional requeridas para la realización de la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2025-2026, garantizando el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el desarrollo de este ejercicio de diálogo con la ciudadanía.
11. Se fortaleció el acompañamiento técnico a las dependencias del Ministerio del Deporte para la implementación de los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, brindando orientación en la planeación, ejecución y seguimiento de los ejercicios participativos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos normativos y promover una participación incidente de la ciudadanía.
12. Se consolidó el seguimiento a los resultados de los ejercicios de participación ciudadana desarrollados durante la vigencia 2026, identificando oportunidades de mejora y formulando recomendaciones orientadas a fortalecer la calidad de los mecanismos de participación, la retroalimentación a la ciudadanía y la incorporación de sus aportes en los procesos institucionales

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

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

-Avance segundo trimestre: 8%

-Avance acumulado: 23%

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

-Descripción del avance: Se actualizó el calendario de ejercicios de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2026, pasando de 21 a 26 ejercicios programados, lo que representa un incremento de 5 nuevas actividades participativas. De este total, se ha ejecutado un total de seis (6) ejercicios, lo que corresponde a un avance del 23% en la implementación de la estrategia, con corte al segundo trimestre del año.

Tabla. Porcentajes de ejecución ejercicios de participación ciudadana

	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios programados para el trimestre	No. Total De ejercicios ejecutados en el trimestre	No. Total De ejercicios programados en la estrategia 2026	No. Total de comentarios Recibidos	No. Total de comentarios incidentes
1 TRIMESTRE	15%	4	4	26	344	144
2 TRIMESTRE	8%	3	2	26	174	87
3 TRIMESTRE	0%	3	0	26	0	0
4 TRIMESTRE	0%	16	0	26	0	0
TOTAL ACUMULADO	23%	26	6	26	518	231

Los ejercicios ejecutados fueron:

Nombre del área	Nombre del ejercicio participativo	Objetivo	Número de ciudadanías participantes	Trimestre	Porcentaje de avance
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Consulta Pública: Proyecto de Decreto para modificar norma para promover y planificar el deporte femenino competitivo y de alto rendimiento	Socializar con la ciudadanía el proyecto de Decreto que modifica la norma deporte femenino competitivo y de alto rendimiento	227 ciudadanos	I trimestre	100%
Dirección Fomento y Desarrollo Deportivo/ Grupo Interno de Trabajo Deporte Escolar	Consulta Pública: Criterios de evaluación para la participación de los deportes y Para-deportes en el Programa Juegos Intercolegios Nacionales	Promover la participación de los diferentes actores del Sistema Nacional del Deporte, Establecimientos Educativos y comunidad en general en la construcción de los criterios de evaluación para la inclusión de los deportes y Para deportes en el programa Juegos	1666 ciudadanos	I trimestre	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

		Intercolegiados Nacionales			
	Encuentro virtual de rendición de cuentas del programa Juegos Intercolegiados Nacionales	Socializar de manera clara, transparente y accesible los resultados del proceso deportivo, a través de un encuentro de rendición de cuentas virtual que tiene en cuenta los intereses reportados por los grupos de valor.	169 ciudadanos	I trimestre	100%

Secretaría Dirección de Inspección, Vigilancia y Control /Grupo Interno de Trabajo Deporte Aficionado General /Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano	Consulta Pública: Proyecto de resolución "Por la cual se reglamenta n los requisitos para la constitución y funcionamie nto de los clubes deportivos y promotores "	Socializar con la ciudadanía el proyecto de Resolución por la cual se reglamentan los requisitos para la constitución y funcionamient o de los clubes deportivos y promotores.	343 ciudadanos	I trimestr e	100%
Secretaría General /Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano Posicionamie nto y Liderazgo Deportivo	Consulta Ciudadana para priorización de temas a tratar en la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas a realizase en vigencia 2025-2026	Consultar a la ciudadanía sobre los temas a tratar en la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas del Ministerio del Deporte 2025-2026, con el fin de priorizar e identificar los más relevantes para la población, fomentando la incidencia ciudadana en la toma de decisiones y	31 ciudadanos	II trimestr e	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

		promoviendo la transparencia institucional.			
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Consulta Pública: Proyecto de Decreto para reglamentar la Ley 2507 de 2025 Deportes Electrónico	Fortalecer el diálogo con la ciudadanía mediante la socialización participativa del proyecto de decreto que busca reglamentar los deportes electrónicos (Esports) en el Sistema Nacional del Deporte, promoviendo la retroalimentación, el intercambio de perspectivas y la construcción colectiva de la norma.	85 ciudadanos	II trimestre	100%

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

Durante el segundo trimestre de 2026, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano continuó desarrollando acciones orientadas al fortalecimiento de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en articulación con la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía y el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

Las actividades desarrolladas estuvieron enfocadas en mejorar la calidad de la información publicada en la sede electrónica, fortalecer la cultura institucional de transparencia y avanzar en el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 y los criterios evaluados por el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA).

Como resultado de este trabajo, durante el trimestre se obtuvieron los siguientes avances:

1. Articulación con las dependencias

Se mantiene la conformación del 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 sigue siendo clave para mejorar la actualización de información y la apropiación de responsabilidades por parte de cada área.

2. Revisión de la Matriz ITA

Se continuó con la revisión y actualización de los requerimientos del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) de la Procuraduría General de la Nación.

Para ello se realizaron mesas de trabajo con los enlaces de las diferentes dependencias y con el GIT Comunicaciones, a través del web máster de la entidad, con el fin de validar la información publicada en cada uno de los espacios de la sede electrónica.

Como parte de este proceso se adelantó la actualización de:

- Registro de Activos de Información.
- Índice de Información Clasificada y Reservada.
- Política de Tratamiento de Datos Personales.

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

Al cierre del trimestre se alcanzó un avance del 90 % en el cumplimiento de los requerimientos de la Matriz ITA, proyectando su culminación durante el segundo semestre de la vigencia.

3. Planeación estratégica para cumplimiento ITA 2026

Se dio continuidad al plan de trabajo establecido para la vigencia 2026, realizando seguimiento permanente a las actividades programadas para fortalecer el cumplimiento de los criterios evaluados por el ITA y mejorar el nivel de desempeño institucional en materia de transparencia.

4. Fortalecimiento de la transparencia activa

Se continuó promoviendo la política de transparencia entre funcionarios y contratistas, incentivando a las dependencias a mantener actualizada la información publicada en la sede electrónica, garantizando su disponibilidad, calidad, oportunidad y veracidad.

De igual manera, se fortalecieron las acciones relacionadas con la transparencia pasiva, promoviendo la atención oportuna de las solicitudes de información presentadas por la ciudadanía a través de los canales oficiales.

Durante este periodo también se desarrollaron acciones orientadas a fortalecer la comunicación con la ciudadanía, entre las que se destacan:

- Elaboración y publicación de la Guía de Lenguaje Claro del Ministerio del Deporte, como herramienta para mejorar la calidad de las comunicaciones institucionales y facilitar la comprensión de la información pública.
- Socialización y publicación de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, mediante las carteleras físicas de las sedes de la entidad, reafirmando el compromiso del Ministerio con una atención respetuosa, incluyente y centrada en el ciudadano.

5. Seguimiento a lineamientos normativos

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Se continuó realizando la verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 y sus anexos, en coordinación con el GIT Comunicaciones.

Este ejercicio permitió revisar la estructura, disponibilidad y actualización de la información publicada en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, asegurando el cumplimiento de los estándares definidos por la Ley 1712 de 2014.

6. Capacitación y fortalecimiento institucional

Con el propósito de fortalecer las capacidades institucionales, durante el trimestre se realizaron dos jornadas de capacitación dirigidas a los enlaces de las diferentes dependencias.

Entre los principales temas abordados se encuentran:

- Principios y excepciones del derecho de acceso a la información pública.
- Gestión y actualización de la Matriz ITA.
- Transparencia activa y transparencia pasiva.
- Procedimiento para la atención de solicitudes de información.
- Protección de datos personales.
- Canales de denuncia por presuntos actos de corrupción.

Estas jornadas permitieron fortalecer el conocimiento de los responsables de la información y promover una gestión articulada en materia de transparencia.

7. Monitoreo de información publicada

Se dio continuidad al seguimiento periódico de la información mínima obligatoria que debe permanecer publicada en la sede electrónica, verificando su actualización, vigencia y disponibilidad conforme a la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.

Este proceso se desarrolla de manera articulada con el GIT Comunicaciones y las dependencias responsables de la generación de la información.

8. Verificación de accesibilidad

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Durante el segundo trimestre se gestionó, en articulación con el GIT TICS, la certificación del cumplimiento de los criterios de accesibilidad de la sede electrónica del Ministerio del Deporte. Asimismo, se realizaron verificaciones orientadas a garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos y demás lineamientos aplicables, con el propósito de facilitar el acceso a la información pública para todas las personas. Como resultado de este proceso, se obtuvo la certificación de cumplimiento del índice de accesibilidad de la sede electrónica, fortaleciendo el compromiso institucional con una información pública accesible.

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.

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

- 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 la actualidad, la entidad cuenta con 16 trámites totalmente en línea, 4 Otros Procedimientos Administrativos (OPA) totalmente en línea y 2 procedimientos automatizados. Estos últimos se caracterizan porque su gestión se realiza de manera integral mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), sin intervención humana en las actividades desarrolladas al interior de la entidad, lo que contribuye a optimizar los tiempos de respuesta, mejorar la eficiencia y fortalecer la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

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 competencias 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

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

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
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

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

2026IE0000648 C0	Memorando	<i>Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.</i>	231. GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO - CAR
2026IE0000648	Memorando	<i>Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.</i>	231. GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO - CAR
2026IE0000647	Memorando	<i>Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.</i>	232. GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE
2026IE0000647 C0	Memorando	<i>Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.</i>	232. GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE
2026IE0000646 C0	Memorando	<i>Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.</i>	233. GIT DE INFRAESTRUCTURA
2026IE0000646	Memorando	<i>Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.</i>	230. DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE
2026IE0000637 C0	Memorando	<i>Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.</i>	240. DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL
2026IE0000637	Memorando	<i>Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.</i>	240. DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL
2026IE0000635	Memorando	<i>Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.</i>	240. DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL
2026IE0000635 C0	Memorando	<i>Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.</i>	242. GIT DE DEPORTE AFICIONADO
2026IE0000634	Memorando	<i>Solicitud de enlaces para manejo de temas GIT de Servicio Integral al Ciudadano año 2026.</i>	241. GIT DE DEPORTE PROFESIONAL

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

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
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 van a ser los mismos que se presentarán durante la segunda sensibilización que se llevará a cabo durante el segundo semestre 2026.

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

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

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 y gestiones adelantadas en el marco de la política de Racionalización de Trámites

Se estructuraron mesas de trabajo con todas las áreas, proyectadas a racionalizar tramites y OPA.

Se informa que la OPA 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) ya quedó actualizada en SUIT y en la página WEB de la entidad.

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

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

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

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

servicios, y cumpliendo con la estrategia, se racionalizará un servicio - OPA- (Otro Procedimiento Administrativo) que va a ser el de: **"Actividades de educación y prevención antidopaje"**.

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>

Se realizó la socialización de la nueva OPA **"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)"**, dirigida a funcionarios y contratistas de la entidad, con el propósito de dar a conocer su objetivo, alcance, requisitos, condiciones de acceso y registro en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Durante la jornada se orientó a los asistentes sobre la ruta de consulta en la página web institucional y el uso de los canales oficiales para la radicación de solicitudes, fortaleciendo la adecuada orientación a la ciudadanía y a los integrantes del Sistema Nacional del Deporte. **Como parte de las acciones de divulgación de la estrategia, se gestionó la publicación de la nueva OPA en la página web institucional, con el fin de garantizar su difusión y facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía y los grupos de valor, promoviendo la transparencia y el acceso oportuno a los servicios de la entidad.**

[ACTA REUNION SOCIALIZACION DE LA NUEVA OPA EN EL MISNISTERIO DEL DEPORTE 08-05-2026.pdf](#)



En el marco de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2026, se brindó acompañamiento técnico al proceso de racionalización del OPA **"Actividades de educación y prevención 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

5. Nombres de la OPA a racionalizar.

Nombre de la OPA a racionalizar

ASPECTO	DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL
Nombre de la OPA	Actividades de educación y prevención antidopaje.
Situación actual	La OPA tiene actualmente un tiempo de respuesta de 8 días para atender una solicitud.
Mejora por implementar	Disminuir el tiempo de respuesta de 8 días a 7 días.
Beneficio al ciudadano y/o entidad	Menor tiempo de espera para recibir respuesta a la solicitud presentada.
Tipo de racionalización	Administrativa.
Acción de racionalización	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite.

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 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.

Se está realizando el seguimiento a la racionalización de la **OPA- ONAD, "Actividades de educación y prevención antidopaje"**, el cual ya va en la etapa de revisión del procedimiento que se envió al área para ajustes y una vez esté listo, se enviará a la oficina asesora de planeación para su revisión.

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.

3.7.1 Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el

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

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.

3.7.2. 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.



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

3.8. 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.

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.

3.9.1 Fortalecimiento del lenguaje claro.

Durante el segundo trimestre de 2026 se realizó una (1) jornada de capacitación dirigida a funcionarios y contratistas sobre el trámite de peticiones ciudadanas, transparencia pasiva y lenguaje claro, con el propósito de fortalecer la elaboración de respuestas y facilitar la comprensión de la información por parte de la ciudadanía.

Esta jornada permitió sensibilizar a los participantes sobre la importancia de que cada respuesta institucional sea:

- Clara y fácil de entender.

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

- Completa y orientada a resolver lo solicitado.
- Cercana, utilizando un lenguaje sencillo.
- Útil para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y tomar decisiones informadas.

Como complemento a esta estrategia, se publicó y divulgó en la página web institucional la Guía de Lenguaje Claro del Ministerio del Deporte, una herramienta diseñada para orientar a los servidores de la entidad en la elaboración de comunicaciones más comprensibles, promoviendo una relación más cercana, transparente y efectiva con la ciudadanía.

Para el segundo semestre de la vigencia se tienen programadas dos (2) jornadas adicionales de capacitación, con el propósito de continuar fortaleciendo las competencias de los funcionarios y contratistas en el uso del lenguaje claro y seguir consolidando una cultura institucional centrada en una comunicación accesible y de calidad.

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.

3.10.1. Medición de percepción y experiencia ciudadana

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 emitieron alertas periódicas al equipo líder de la gestión de la percepción y experiencia, con el fin de fortalecer la planeación, seguimiento y ejecución de las mediciones den el Ministerio.
2. Se estructuró una encuesta específica sobre percepción y experiencia ciudadana, orientada a evaluar el nivel de transparencia y acceso de información pública disponible a través de la página web institucional y canales de atención.

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. Se viene trabajando articuladamente con las distintas áreas del Ministerio para mejorar las preguntas de medición y conocer con mayor profundidad el impacto que han tenido los diversos eventos institucionales en la ciudadanía.

4. Se viene trabajando articuladamente con las distintas áreas del Ministerio para mejorar las preguntas de medición y conocer con mayor profundidad el impacto que han tenido los diversos eventos institucionales en la ciudadanía.

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

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

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

Conforme a lo anterior, se presenta la percepción general sobre las respuestas dadas a las solicitudes por cada una de las áreas, teniendo en cuenta las encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el segundo trimestre del año 2026:

**Porcentaje
Percepción
Positiva: 74 %**

Se diligenciaron 175
encuestas por parte de la
ciudadanía

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

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

calificación (regular y malo) establecidas por los ciudadanos por cada uno de los siguientes atributos y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas:

1. El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió la solicitud.
2. La claridad en la respuesta dada a la solicitud.
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	%
Muy alto	78	45%	Muy clara	78	45%
Alto	52	30%	Clara	48	27%
Bajo	18	10%	Poco clara	28	16%
Muy Bajo	27	15%	Muy poco clara	21	12%
Total General	175	100%	Total General	175	100%
¿Cómo califica la utilidad de la respuesta para atender su solicitud?:	Total	%	¿Cómo califica la coherencia y precisión de la respuesta frente a lo solicitado?:	Total	%
Muy útil	85	49%	Muy Alta	52	30%
Útil	36	21%	Alta	69	39%
Poco útil	16	9%	Baja	23	13%
Nada útil	38	22%	Muy baja	31	18%
Total General	175	100%	Total General	175	100%
Facilidad de acceso al canal de atención:	Total	%			
Muy fácil	88	50%			

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Fácil	65	37%
Difícil	10	6%
Muy difícil	12	7%
Total General	175	100%

ATRIBUTO	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	74%	26%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	72%	28%
la utilidad de la respuesta para atender su solicitud:	69%	31%
Cómo califica la coherencia y precisión de la respuesta frente a lo solicitado	69%	31%
Facilidad de acceso al canal de atención	87%	13%
Percepción General	74%	26%

Con base en los resultados obtenidos, la percepción general sobre la atención brindada a las PQRSD por el Ministerio del Deporte alcanzó un 74 % de favorabilidad, lo que evidencia que, para la mayoría de las personas encuestadas, el servicio respondió de manera satisfactoria a sus expectativas. El atributo con mejor valoración fue la facilidad de acceso al canal de atención (87 %), lo que refleja que la ciudadanía identifica los canales institucionales como accesibles y funcionales para la radicación y gestión de sus solicitudes. De igual forma, el conocimiento y dominio del tema por parte de la persona que atendió la solicitud (74 %) y la claridad de la respuesta (72 %) obtuvieron niveles de percepción positiva que muestran un desempeño favorable del equipo encargado de la 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

No obstante, los atributos relacionados con la utilidad (69 %) y la coherencia y precisión de las respuestas (69 %) registran los porcentajes de favorabilidad más bajos y, en consecuencia, representan una oportunidad de mejora para la entidad. Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer la calidad técnica de las respuestas emitidas, procurando que la información suministrada resuelva de manera integral las necesidades planteadas por la ciudadanía y mantenga una mayor correspondencia con el objeto de cada solicitud. Avanzar en acciones de fortalecimiento sobre estos aspectos contribuirá a mejorar la experiencia ciudadana y a consolidar una atención más efectiva, pertinente y orientada a generar confianza en la gestión institucional.

7.2 Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

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

Con el fin de evaluar y mejorar la calidad de la atención brindada, se midió la experiencia ciudadana a través de una encuesta enviada a los correos electrónicos de las personas que solicitaron alguno de los servicios ofrecidos. Esta encuesta permite conocer de manera directa la opinión de la ciudadanía y grupos de valor sobre la eficacia y la satisfacción con los procesos realizados. Los resultados obtenidos durante el segundo trimestre del 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	6	67%	Excelente	6	67%
Bueno	0	0%	Bueno	0	0%
Regular	2	22%	Regular	2	22%
Malo	1	11%	Malo	1	11%

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	9	100%	Total General	9	100%
¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:	Total	%	¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?	Total	%
Excelente	5	56%	Excelente	5	56%
Bueno	1	11%	Bueno	1	11%
Regular	0	0%	Regular	3	33%
Malo	3	33%	Malo	0	0%
Total General	9	100%	Total General	9	100%
Facilidad de acceso al canal de atención:	Total	%			
Excelente	8	89%			
Bueno	1	11%			
Regular	0	0%			
Malo	0	0%			
Total General	9	100%			

ATRIBUTO	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	67%	33%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	67%	33%
Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	67%	33%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	67%	33%

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

Facilidad de acceso al canal de atención	100%	0%
Percepción General	73%	27%

Los resultados muestran una percepción general favorable del 73 % frente a la atención brindada en los trámites y servicios por el Ministerio del Deporte. El atributo con mejor desempeño fue la facilidad de acceso al canal de atención, que alcanzó una percepción positiva del 100 %, lo que evidencia que las personas encuestadas no identificaron barreras para acceder a los canales institucionales y reconocen su disponibilidad y facilidad de uso. En contraste, los atributos relacionados con el conocimiento y dominio del tema, la claridad de la respuesta, la satisfacción con la respuesta recibida y la precisión de la información suministrada obtuvieron una percepción positiva homogénea del 67 %, indicando que, aunque la mayoría de la ciudadanía valoró favorablemente estos aspectos, existe un porcentaje significativo que considera que aún pueden fortalecerse.

Estos resultados evidencian la importancia de continuar implementando acciones orientadas a mejorar la calidad de las respuestas emitidas, garantizando que sean claras, precisas y suficientes para atender las necesidades planteadas por la ciudadanía. Asimismo, resulta pertinente reforzar la gestión del conocimiento y los mecanismos de revisión de las respuestas antes de su envío, con el propósito de incrementar la satisfacción ciudadana y consolidar una experiencia de atención caracterizada por la oportunidad, la pertinencia y la confianza en la gestión institucional.

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

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

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

Ministerio del Deporte

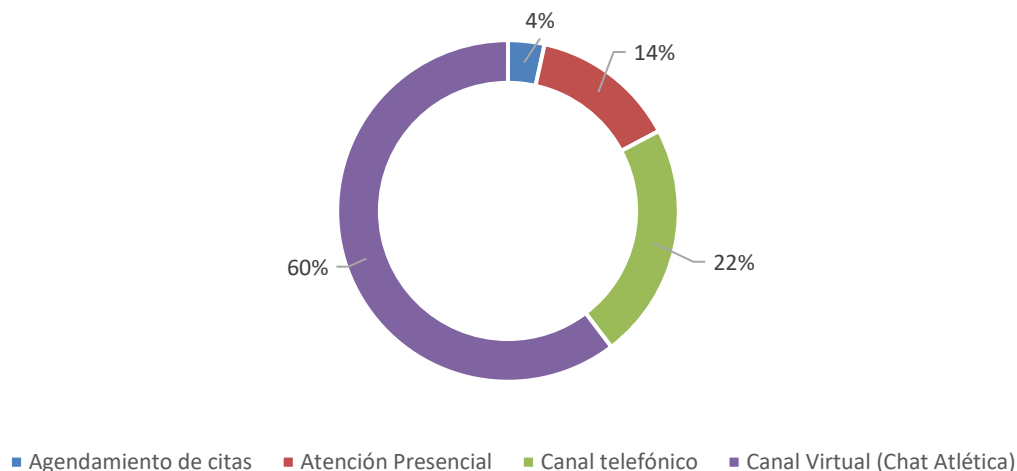
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

2026:

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



Los resultados evidencian que el canal virtual (Chat Atlética) fue el medio de atención más utilizado por la ciudadanía, concentrando el 60 % de las interacciones registradas. Este comportamiento refleja una mayor preferencia por los canales digitales, posiblemente asociada a la facilidad de acceso, la inmediatez en la atención y la posibilidad de realizar consultas sin necesidad de desplazamientos. En segundo lugar, se ubicó el canal telefónico (22 %), seguido de la atención presencial (14 %) y el agendamiento de citas (3 %), lo que demuestra que, aunque los canales tradicionales continúan siendo utilizados, su participación es considerablemente menor frente a las alternativas virtuales.

Estos resultados evidencian la importancia de continuar fortaleciendo la capacidad operativa y la calidad del servicio prestado a través de los canales digitales, garantizando respuestas oportunas y una experiencia satisfactoria para la ciudadanía. Asimismo, es recomendable mantener estrategias de mejora continua en los demás canales de atención, con el fin de asegurar que las personas puedan acceder a los servicios institucionales mediante el medio que mejor responda a sus necesidades y condiciones de acceso.

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

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

2026:

7.3.1 Chatbot

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

El chatbot está diseñado para atender preguntas frecuentes relacionadas con los servicios, programas y trámites del Ministerio, incluyendo temas como el Sistema Nacional del Deporte, normatividad, eventos, convocatorias, rutas de atención y orientación para la radicación de 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	5	14%	NO	26	74%
SI	30	86%	SI	9	26%
TOTAL	35	100%	TOTAL	35	100%
¿Considera que la información proporcionada por el chat virtual es clara y completa?	Total	%	¿Ha encontrado alguna vez que el chat virtual no pudiera resolver su solicitud de manera eficiente?	Total	%
NO	9	26%	NO	26	74%
SI	26	74%	SI	9	26%
TOTAL	35	100%	TOTAL	35	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Tiempo de respuesta	86%	14%
Dificultades técnicas	74%	26%
Información proporcionada por el chat virtual es clara y completa	74%	26%
Resolver solicitudes de manera eficiente	74%	26%
Percepción general	77%	23%

Como parte del estudio de experiencia ciudadana realizado durante el segundo trimestre del año 2026, en el cual participaron 35 ciudadanos, se evaluaron distintos atributos relacionados con la calidad en la atención a través del canal de servicio Chat Bot del Ministerio del Deporte. A continuación, se presenta el análisis de los principales hallazgos:

-Tiempo de respuesta: El **86%** 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 **14%** 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 tiene atributo es uno con la percepción negativa más alta, alcanzando un **26%**, frente a un **74%** 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 **74%** 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 **26%** que expresó insatisfacción indica que es necesario continuar ajustando las respuestas automatizadas, asegurando mayor precisión, pertinencia y profundidad en la información suministrada.

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

-Resolución eficiente de solicitudes: Este ítem obtuvo una percepción positiva del **74%** de los ciudadanos satisfechos, frente a un **26%** 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 **77%** de percepción positiva frente a un **23%** 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.

7.3.2 Canal Telefónico

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

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

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	0	0%	NO	1	8%
SI	13	100%	SI	12	92%

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	13	100%	TOTAL	13	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	0	0%	NO	12	92%
SI	13	100%	SI	1	8%
TOTAL	13	100%	TOTAL	13	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La persona que atendió su llamada fue clara y entendible en sus respuestas	100%	0%
el canal telefónico es eficaz	92%	8%
Recomendaría el canal telefónico	100%	0%
Ha tenido problemas de comunicación	92%	8%
Percepción general	96%	4%

Como parte del estudio de percepción de la calidad en la atención, se analizaron los resultados del canal telefónico durante el segundo 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 **100%** 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.

-Eficacia del canal telefónico: El **92%** de los ciudadanos considera que el canal

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

telefónico es eficaz, mientras que el **8%** 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: Con un **100%** de percepción positiva, se observa que los ciudadanos recomendarían 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: Con un **92%** de los ciudadanos reportando haber tenido problemas de comunicación, frente a solo un **8%** con percepción positiva. Este hallazgo sugiere la presencia de dificultades técnicas o logísticas en el servicio, como fallas en la calidad del audio, cortes en la llamada, congestión de líneas o tiempos prolongados de espera. Se recomienda una evaluación técnica de los recursos actuales asignados a este canal para identificar mejoras que garanticen una comunicación más fluida.

-Percepción general del canal telefónico: El **96%** de percepción positiva indica una valoración favorable general del canal, aunque el **4%** 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.

7.3.3 Canal Presencial

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

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

Además, el canal presencial es fundamental para aquellos ciudadanos que,

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

por diversas razones, prefieren o necesitan interactuar en persona, ya sea por falta de acceso a medios digitales o por la naturaleza de los trámites que deben realizar. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

¿La atención en persona fue rápida y eficiente?	Total	%	¿El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba?	Total	%
NO	1	13%	NO	1	13%
SI	7	88%	SI	7	88%
TOTAL	8	100%	TOTAL	8	100%

¿Considera que el espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados?	Total	%
NO	0	0%
SI	8	100%
TOTAL	8	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La atención en persona fue rápida y eficiente	88%	13%
El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba	88%	13%
El espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados	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

Percepción general	74%	26%
---------------------------	------------	------------

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

-Rapidez y eficiencia en la atención: El **88%** 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. Sin embargo, un **13%** menciona que no quedó satisfecha con la rapidez de la atención lo que puede indicar una mejora que se debe realizar en la entidad.

-Amabilidad y calidad en la atención del personal: También se obtuvo un **88%** 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. Sin embargo, un **13%** menciona que se debe mejorar en protocolos de atención en la entidad.

-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 ciudadanos, 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 **74%** 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.

7.3.4 Agendamiento de citas

El canal de agendamiento de citas virtual es una herramienta digital implementada por el Ministerio del Deporte con el objetivo de facilitar la programación de citas para la atención presencial o para realizar trámites específicos que requieren interacción directa con funcionarios de la entidad.

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

Este sistema busca mejorar la eficiencia en la gestión de la atención al ciudadano, evitando largas esperas y garantizando que cada ciudadano sea atendido de manera oportuna.

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

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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

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

El análisis de las respuestas obtenidas de los ciudadanos que utilizaron el canal de agendamiento de citas virtual durante el segundo 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 **50%** de las respuestas negativas sugiere que existe un porcentaje considerable de ciudadanos 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 **50%** de los ciudadanos considera que el proceso de agendamiento

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

fue rápido y eficiente. No obstante, el **50%** 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?* El **50%** de los ciudadanos consideran que el proceso de selección de fecha y hora fue claro. El **50%** 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.)?* El **100%** 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?* El **100%** de los ciudadanos reportaron recibir una confirmación adecuada por correo electrónico, lo que es un resultado positivo.

- *¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?* El **50%** 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 **50%** positivo y un **50%** 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.

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

A continuación, se presenta un resumen de la percepción ciudadana frente a los canales de atención durante el segundo trimestre del año 2026:

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Chat Bot Atlético	77%	23%
Canal telefónico	96%	4%
Canal Presencial	74%	26%
Agendamiento de Citas	50%	50%
Percepción general	74%	26%

Los resultados muestran una **percepción general positiva** del **74%** frente a los canales de atención del Ministerio del Deporte, lo que indica que la mayoría de las personas encuestadas valoran favorablemente la experiencia de atención recibida. El canal telefónico obtuvo la mejor calificación, con un **96%** de percepción positiva, evidenciando un alto nivel de satisfacción asociado a la atención brindada por este medio. Por su parte, el Chat Bot Atlético alcanzó una favorabilidad del **77%**, resultado que refleja una percepción positiva de este canal digital y confirma su relevancia como el principal medio de interacción con la ciudadanía.

En contraste, el canal presencial (**74%**) y el agendamiento de citas (**50%**) registraron los niveles de percepción positiva más bajos, lo que evidencia oportunidades de mejora en la experiencia de atención ofrecida a través de estos servicios. Si bien estos resultados pueden estar influenciados por el menor número de interacciones registradas en dichos canales, es pertinente revisar aspectos relacionados con la oportunidad, facilidad de acceso y calidad de la atención, con el propósito de fortalecer la satisfacción ciudadana y promover una experiencia homogénea en todos los canales dispuestos por la entidad.

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

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

Durante el segundo trimestre del año en curso, se realizó un estudio de

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

percepción de la calidad de dichos canales de atención para conocer la experiencia ciudadana a la hora de hacer uso de estos. En total participaron 2 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	0	0%	Totalmente de acuerdo	0	0%
Buena	0	0%	De acuerdo	0	0%
Mala	0	0%	En desacuerdo	0	0%
Muy mala	2	100%	Totalmente en desacuerdo	2	100%
TOTAL	2	100%	TOTAL	2	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	0	0%	Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%	De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%	En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	2	100%	Totalmente en desacuerdo	2	100%
TOTAL	2	100%	TOTAL	2	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	0	0%	Muy clara	0	0%
De acuerdo	0	0%	clara	0	0%
En desacuerdo	0	0%	Poco clara	0	0%
Totalmente en desacuerdo	2	100%	Nada clara	2	100%
TOTAL	2	100 %	TOTAL	2	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)?	0%	100%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria?	0%	100%

¿Recomendaría el canal telefónico a otras personas que necesiten resolver alguna gestión?	0%	100%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?	0%	100%
¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	0%	100%
¿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?	0%	100%
Percepción general	0%	100%

Los resultados evidencian una percepción general negativa del 100 % frente a la atención recibida a través de los canales de atención para casos de Violencias Basadas en Género (VBG), situación que refleja una experiencia desfavorable en todos los atributos evaluados. Aspectos fundamentales como la disposición y atención del profesional, la orientación psicológica y jurídica, la capacidad de escucha, la claridad de la información suministrada y la intención de recomendar el canal obtuvieron una percepción positiva del **0 %**, lo que indica que las expectativas de las personas encuestadas no fueron satisfechas durante el proceso de atención.

Dado que la atención a situaciones de VBG exige altos estándares de calidad, empatía, confidencialidad y acompañamiento integral, estos resultados representan una alerta para la entidad y hacen necesario revisar de manera prioritaria los protocolos de atención, las competencias del talento humano y los mecanismos de seguimiento de los casos. Asimismo, es importante interpretar estos hallazgos considerando el tamaño de la muestra y

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

complementar el análisis con información cualitativa que permita identificar las causas de esta percepción, definir acciones de mejora y fortalecer la confianza de la ciudadanía en este canal especializado.

Conclusión

Los resultados de la medición de percepción y experiencia ciudadana realizada durante el segundo trimestre de 2026 evidencian una señal de alerta frente a la atención brindada a través de los canales para la atención de casos de Violencias Basadas en Género (VBG) en el deporte. Aunque la medición no cuenta con una muestra estadísticamente representativa, las respuestas obtenidas reflejan experiencias desfavorables en la totalidad de los atributos evaluados, lo que hace necesario revisar de manera prioritaria los procesos asociados a la prestación del servicio, especialmente aquellos relacionados con la calidad de la atención, la orientación brindada, la capacidad de escucha y la comunicación con la ciudadanía.

En comparación con el mismo periodo de 2025, se observa una variación significativa en la percepción reportada por los participantes, situación que, si bien no permite establecer tendencias debido al reducido número de encuestas aplicadas, constituye un insumo relevante para la mejora continua. En este sentido, se recomienda fortalecer los protocolos de atención, las competencias técnicas y humanas del personal responsable, así como los mecanismos de seguimiento y evaluación del servicio.

Ahora bien, si se desea realizar otros comparativos frente a como se ha comportado la medición de percepción y experiencia ciudadana frente a los canales de atención de VBG-D, se pueden consultar los informes trimestrales del GIT Servicio Integral al Ciudadano: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/politica-institucional-de-servicio-al-ciudadano/informes-de-gestion-servicio-integral-al-ciudadano?edition=1>

7.5 Indicador de percepción de la calidad en el servicio

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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Durante el segundo trimestre del año 2026, se recibieron cinco (5) solicitudes de medición de percepción y experiencia ciudadana por parte de diferentes Grupos Internos de Trabajo del Ministerio, las cuales fueron atendidas conforme a lo establecido en los procedimientos institucionales. Como resultado de estos ejercicios, se obtuvo un **porcentaje global de percepción positiva del 88%**, lo que refleja una valoración altamente favorable por parte de la ciudadanía frente a los eventos realizados, destacando aspectos como la organización, la atención brindada, la claridad de la información y la calidad general del servicio. A continuación, se presentan los resultados detallados de cada uno de los estudios realizados:

Trimestre	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas	Número de personas asignadas
SEGUNDO TRIMESTRE Abril- Junio	1	Encuentro virtual de rendición de cuentas del Juegos Intercolegiados Nacionales	GIT Deporte Escolar	Virtual	Abril	Finalizado	99%	9	0
	2	Medición de percepción y experiencia ciudadana consulta pública: proyecto de resolución	GIT Deporte Escolar	Virtual	Abril	Finalizado	51%	75	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

		criterios de evaluación para la participación de los deportes y Para deportes en los Juegos Intercolegiados Nacionales							
	3	I Congreso Internacional Innovación y Rendimiento Deportivo	Despacho de la ministra	Bogotá D.C	Abril	Finalizado	94%	92	0
	4	Medición de percepción y experiencia ciudadana consulta ciudadana : Priorización de temas para la Audiencia Pública Participativa de	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Mayo	Finalizado	98%	31	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

		Rendición de Cuentas 2025-2026							
	5	CURSO NACIONAL ABIERTO DE ACTIVIDAD FÍSICA DIRIGIDA GRUPAL 2026	GIT Actividad Física	Ibagué	junio	Finalizado	98%	108	0

VIOLENCIAS BASADAS EN GENERO

Con base en la Ley 1616 de 2013 (Ley de Salud Mental) y a los lineamientos del Ministerio de Salud sobre el cuidado de la salud mental) Se consolidó una articulación interinstitucional con el Ministerio de Salud y Protección Social.

Se realizó articulación interinstitucional con el Ministerio de Salud y como resultado de esta gestión, se programó para el próximo 10 de julio una jornada de capacitación en Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). Esta transferencia de conocimiento está dirigida a la totalidad de los servidores públicos y contratistas de la entidad, con el objetivo de desarrollar capacidades institucionales, promover la sensibilización en el cuidado de la salud mental y proveer herramientas técnicas de primera respuesta para la contención y atención inicial de crisis emocionales.



Bajo estándares técnicos, formales y alineada con la normatividad de transparencia, acceso a la información y protección de la mujer/víctimas de violencia (con base en la legislación colombiana, como la Ley 1257 de 2008 y la Ley 1712 de 2014).

Con el propósito de optimizar los canales de atención ciudadana y garantizar el acceso oportuno a la justicia y la orientación institucional, el Grupo de Trabajo Institucional (GIT) de Servicio Integral al Ciudadano, en articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y el equipo de Micrositios, adelantó mesas de trabajo técnicas.

El objetivo de estas sesiones es el diseño, desarrollo e implementación de un canal de chat interactivo en el portal web institucional. Esta herramienta tecnológica se configura como un mecanismo accesible y seguro para el reporte, orientación y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) asociadas a presuntos casos de violencia, en consonancia con las disposiciones de la Ley 1257 de 2008 (no violencia contra las mujeres) y los lineamientos de accesibilidad de la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información).

En el marco del componente de control, supervisión y mejora continua, se adelantó el seguimiento sistemático a la matriz de registro de casos registrados en la entidad, con el objetivo de proceder a su respectivo cierre técnico y administrativo de conformidad con las etapas previstas en el Protocolo Institucional 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

Para optimizar este proceso, se diseñó e implementó una estrategia de depuración y actualización que incluyó el despliegue de memorandos formalizados a las distintas dependencias competentes. A través de estos actos administrativos internos, se requirió formalmente el reporte de avances, soportes y estado actual de las acciones de mitigación adoptadas, garantizando así la trazabilidad, la debida custodia de la información y protección de datos

Con el propósito de fortalecer los entornos seguros y protectores en el sector, se formuló la propuesta de actualización del Protocolo Interno para la Atención de Casos de Violencias Basadas en Género (VBG). Esta revisión técnica tiene como objetivo optimizar los tiempos de respuesta institucional, garantizando los principios de celeridad, debida diligencia y no revictimización en la ruta de atención, además de robustecer los componentes de prevención y mitigación del riesgo dentro de la entidad.

El documento se estructuró en estricta consonancia con el marco normativo nacional, atendiendo las directrices del Ministerio del Deporte, y se articuló con los estándares internacionales en materia de derechos humanos y enfoque de género. De manera específica, la actualización incorpora los lineamientos y exigencias globales del Marco de Salvaguarda del Comité Olímpico Internacional (COI), respondiendo de forma directa a las demandas del movimiento de atletas a nivel mundial para la prevención del acoso, el abuso y cualquier forma de violencia en el entorno deportivo.

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>

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 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 abril, mayo y junio 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.

ESTADISTICAS DE LOS CASOS RECEPCIONADOS EN EL CENTRO DE CONTACTO DEL MINISTERIO DEL DEPORTE, PARA LA ATENCIÓN GESTION Y ARTICULACION INSTITUCIONAL, DESDE EL 1 ABRIL, AL 30 DE JUNIO DE 2.026

Durante el periodo analizado se atendieron **7 casos** de Violencias Basadas en Género en el contexto deportivo. En relación con la caracterización de las víctimas, se identificó que **tres 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 concentración en **Bogotá D.C., Tolima y Casanare** cada uno **con 2 víctimas**, **Córdoba** Presenta **1 Victima**.

2.1 Las situaciones se localizaron en las ciudades de **Bogotá D.C. y Yopal** cada uno con **2 Victimas**, **Monteria** con **1 Victima**, **dos víctimas** no reportaron ciudad.

3. En cuanto a los canales de recepción de las denuncias, se evidenció que los **siete casos fueron reportados a través del correo electrónico institucional**, 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 **4 víctimas se encontraban en situación de peligro**, caracterizada por la presencia 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

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 **3 disciplinas deportivas**, destacándose **Taekwondo con tres víctimas**, seguidas por **Rus Bing Subacuático y Baloncesto en Silla de Ruedas con una víctima en cada disciplina**. En **dos casos no fue posible identificar la disciplina deportiva**.

6. En desarrollo de las acciones institucionales orientadas a garantizar una atención integral y oportuna, se realizaron **8 transferencias internas a la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) y 1 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. 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 de las víctimas identificadas **5 son mujeres, y 2 son hombres**, 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 **todos son hombres**. 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.

10. En conclusión, los resultados del segundo 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.

Radicación y seguimiento a peticiones.

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

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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

2. 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
	William Hernán Rincón Ramos/ Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Adriana Teresa Quitian 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

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