Deporte

Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía – 2027

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

Tabla de contenido

1. Introducción 4
4. Objetivos 9
4.1 Objetivo general 9
4.2 Objetivos específicos 9
5. Alcance y Población Objetivo 11
6. Responsables de la gestión de la Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía 12
7. Balance 2026 y Retos 2027 15
7.1 Resultados comparativos de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía 15
7.2 Balance por política y retos para 2027 16
8. Contenido de la Estrategia y líneas de intervención 19
Línea 1. Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio 20
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 20
Línea 3. Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a la entidad, con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública 21
Línea 4. Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte 21
Línea 5. Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en el Ministerio 21
Línea 6. Promover la racionalización de trámites en el Ministerio del Deporte 22
Línea 7. Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano 22
Línea 8. Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio del Deporte 22

Línea 9. Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía 22

Línea 10. Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad 23

9. Mecanismos para la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con las Ciudadanías 23

10. Incorporación de la Estrategia en el Plan de Acción Institucional 24

Evaluación, Seguimiento y Mejora Continua 24

Presentación de resultados y mejora continua 26

1. Introducción

Servir a la ciudadanía es una de las finalidades esenciales del Estado colombiano y constituye un eje orientador de la gestión pública. En este marco, el Ministerio del Deporte, como entidad rectora del sector deporte, recreación, actividad física y aprovechamiento del tiempo libre, tiene el compromiso de fortalecer su relación con las ciudadanías, promover el acceso efectivo a la oferta institucional y generar condiciones que favorezcan la participación, la inclusión y el bienestar de las personas y las comunidades.

En este contexto, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027 se constituye en un instrumento de planeación, gestión y seguimiento que orienta y articula las acciones del Ministerio para consolidar una gestión pública abierta, participativa, transparente e incluyente, centrada en las personas y sus necesidades. Para ello, integra acciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía, la participación en la gestión pública, la rendición de cuentas, la transparencia y el acceso a la información pública, la racionalización de trámites y el uso de herramientas digitales, con criterios de calidad, oportunidad y enfoque diferencial.

La Estrategia se desarrolla en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente con la dimensión de Relación Estado-Ciudadanías, y con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Desde este enfoque, el relacionamiento trasciende la atención de solicitudes y requerimientos para promover una interacción permanente y colaborativa, en la que las ciudadanías puedan acceder a la información, expresar sus necesidades y expectativas, participar en los asuntos de interés público e incidir en la gestión institucional.

Su formulación parte del análisis de los resultados de la vigencia anterior, la revisión de los lineamientos aplicables y de los instrumentos institucionales pertinentes, así como de la identificación de avances, retos y oportunidades de mejora. A partir de este análisis, se definen acciones y productos orientados al fortalecimiento del proceso de Servicio Integral al Ciudadano y a su articulación con las demás dependencias del Ministerio, promoviendo la coordinación institucional, el seguimiento a los compromisos y la mejora continua.

En el ámbito institucional, la Estrategia se articula con los siguientes instrumentos:

- Política Institucional de Servicio al Ciudadano: establece los lineamientos para fortalecer la atención, facilitar el acceso a los servicios institucionales y promover una relación transparente, incluyente y participativa con las ciudadanías.
- Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional: orientan las prioridades, los compromisos y las acciones de gestión del Ministerio, en coherencia con sus objetivos misionales.
- Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP): integra acciones para fortalecer la integridad, la transparencia, el acceso a la información pública, la prevención de la corrupción y la cultura de la legalidad.

De esta manera, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027 orienta la acción coordinada del Ministerio del Deporte para fortalecer su vínculo con las personas, las comunidades y los actores del sector, y contribuir a una gestión institucional más cercana, efectiva y coherente con su misionalidad y con los fines esenciales del Estado.

2. Justificación

La formulación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027 responde a la necesidad de contar con un instrumento que permita organizar, articular y hacer seguimiento a las acciones del Ministerio del Deporte en esta materia, asegurando su incorporación en la planeación institucional y la definición de compromisos orientados al mejoramiento continuo de la gestión. Su desarrollo se sustenta en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente en la dimensión de Relación Estado-Ciudadanías, así como en las orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), incluida la Circular Externa 100-004 del 22 de enero de 2026, relativa a la elaboración y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.

Contar con este instrumento permite avanzar hacia una gestión más articulada y sistemática de los componentes del relacionamiento con la ciudadanía, mediante la definición de acciones, responsables y mecanismos de seguimiento y evaluación, en concordancia con las prioridades institucionales y los lineamientos aplicables. Asimismo, facilita la identificación de oportunidades de mejora y el seguimiento a los avances y resultados, favoreciendo la coordinación entre las dependencias responsables y la integración de las acciones dirigidas a las ciudadanías.

La Estrategia también es necesaria para fortalecer la capacidad institucional de responder a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, reconocer la diversidad de las personas y comunidades y promover condiciones de acceso equitativo a la oferta del Ministerio. En este sentido, contribuye a que el servicio

a la ciudadanía no se limite a la atención de requerimientos, sino que incorpore la participación, la transparencia, la rendición de cuentas y la colaboración como elementos permanentes de la gestión pública.

En consecuencia, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027 constituye una herramienta para orientar decisiones y acciones institucionales que fortalezcan la confianza ciudadana, mejoren la capacidad de respuesta del Ministerio y contribuyan al cumplimiento de sus objetivos misionales. Su implementación favorece una relación más cercana y efectiva entre el Ministerio del Deporte y las ciudadanías, y aporta a la generación de valor público y al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

3. Marco Normativo

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027 se fundamenta en el marco constitucional, legal y reglamentario que orienta la función administrativa, la garantía de los derechos de las personas y el fortalecimiento de la relación entre el Estado y las ciudadanías. Este marco promueve una gestión pública transparente, participativa, incluyente y eficiente, que facilite el acceso a la información pública, la oferta institucional y los trámites, y que propicie la participación ciudadana, la colaboración, el control social y la rendición de cuentas.

En concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente con la dimensión 3, Relación Estado-Ciudadanías, la Estrategia articula las disposiciones que regulan las políticas de Servicio a las Ciudadanías; Participación Ciudadana en la Gestión; Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites; Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción; y Gobierno Digital. Estas políticas contribuyen al fortalecimiento de las capacidades institucionales para responder a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, garantizar derechos y generar valor público.

Entre las principales disposiciones que sustentan la Estrategia se destacan:

- Constitución Política de Colombia de 1991. En particular, los artículos 2, 23, 74, 123, 209 y 270, relacionados con los fines esenciales del Estado, el derecho de petición, el acceso a los documentos públicos, los deberes de los servidores públicos, los principios de la función administrativa y la participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública.
- Ley 489 de 1998. Dicta normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional y establece disposiciones relacionadas con la democratización y el control social de la Administración Pública.

- Ley 1437 de 2011. Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), establece las reglas que orientan la actuación administrativa y contempla disposiciones sobre los derechos de las personas ante las autoridades y los deberes de estas en la atención al público.
- Decreto Ley 019 de 2012. Dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, con el propósito de facilitar la relación de las personas con las autoridades.
- Ley 1474 de 2011. Establece normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, incluidas disposiciones relacionadas con la atención al ciudadano y la rendición de cuentas.
- Ley 1712 de 2014. Regula el derecho de acceso a la información pública nacional y establece obligaciones de transparencia activa y pasiva para facilitar el conocimiento y la consulta de la información pública por parte de la ciudadanía.
- Ley 1755 de 2015. Regula el derecho fundamental de petición y sustituye las disposiciones correspondientes del CPACA, estableciendo las reglas para la presentación, trámite y respuesta oportuna de las peticiones ante las autoridades.
- Ley 1757 de 2015. Dicta disposiciones para promover y proteger el derecho a la participación democrática, y establece mecanismos para fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública, el control social y la rendición de cuentas. En particular, su artículo 2 contempla la obligación de las entidades de diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en las fases de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento de la gestión pública.
- Decreto 1081 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República, que incorpora disposiciones relacionadas con la transparencia, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas, así como la reglamentación de los Programas de Transparencia y Ética Pública.
- Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que incorpora disposiciones para la implementación de la Política de Gobierno Digital y los servicios ciudadanos digitales, entre otros asuntos.
- Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, que incorpora las disposiciones relacionadas con la gestión pública y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, modificado, entre otros, por el Decreto 1499 de 2017.

- Decreto 1499 de 2017. Modifica el Decreto 1083 de 2015 en lo relacionado con el Sistema de Gestión y adopta la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión institucional, orientada a la generación de resultados y valor público.
- Decreto Ley 2106 de 2019. Dicta normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas y facilitar sus relaciones con las autoridades.
- Ley 1955 de 2019. Expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 e incorpora disposiciones relacionadas con la transformación digital pública y la racionalización de trámites, entre ellas las que dieron lugar a desarrollos posteriores en esta materia.
- Ley 2052 de 2020. Establece disposiciones transversales para la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, su digitalización y automatización, y contempla medidas para facilitar la interacción entre las personas y las entidades públicas.
- Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Establece estándares y directrices para la publicación de información, la accesibilidad web, la seguridad digital y los datos abiertos en las sedes electrónicas de los sujetos obligados. Su aplicación deberá observar las modificaciones o disposiciones que la adicionen, sustituyan o complementen.
- Circular 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública. Imparte directrices para fortalecer la implementación del lenguaje claro en las entidades públicas, con el propósito de facilitar la comprensión de la información y la interacción entre el Estado y la ciudadanía.
- Decreto 088 de 2022. Reglamenta disposiciones relacionadas con la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea, en desarrollo de la Ley 2052 de 2020.
- Decreto 767 de 2022. Establece lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y modifica disposiciones del Decreto 1078 de 2015, con el propósito de impulsar la transformación digital y mejorar la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía mediante el uso de tecnologías de la información.
- Ley 2195 de 2022. Adopta medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción. Su artículo 31 modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y establece el marco para los Programas de Transparencia y Ética Pública.
- Decreto 1122 de 2024. Reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública, incluyendo su metodología, estructura y disposiciones para su implementación y publicación.

- Circular Conjunta 100-001 de 2025. Contempla lineamientos para la rendición de cuentas sobre la implementación del Acuerdo de Paz, en el ámbito y con el alcance definidos en dicha disposición.
- Decreto 1458 de 2025. Reglamenta el artículo 111 de la Ley 2294 de 2023 en lo relacionado con la adopción de la Política Pública de Participación Ciudadana y Electoral y establece disposiciones asociadas a esta materia.
- Circular 100-004 de 2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública. Contiene orientaciones para la elaboración de la estrategia de servicio a las ciudadanías, de acuerdo con la referencia incluida en el portal oficial de Función Pública para la dimensión de Relación Estado-Ciudadanías.

Adicionalmente, la formulación e implementación de la Estrategia tendrá en cuenta el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 7, y los lineamientos, guías y herramientas técnicas expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y las demás autoridades competentes para la implementación de las políticas asociadas a la dimensión de Relación Estado-Ciudadanías.

En el ámbito institucional, se observarán igualmente las disposiciones internas, los procedimientos, la caracterización del proceso de Servicio Integral al Ciudadano y los demás instrumentos de planeación y gestión del Ministerio del Deporte que resulten aplicables, garantizando la articulación de la Estrategia con las responsabilidades institucionales y con las necesidades y expectativas de las ciudadanías y los actores del sector deporte, recreación, actividad física y aprovechamiento del tiempo libre.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Fortalecer el relacionamiento entre el Ministerio del Deporte y las ciudadanías mediante la articulación y el seguimiento de acciones de servicio, participación, transparencia, acceso a la información y mejora de los trámites y servicios institucionales, en el marco de la dimensión de Relación Estado-Ciudadanías del MIPG y los lineamientos vigentes.

4.2 Objetivos específicos

- Fortalecer la gestión del relacionamiento con la ciudadanía mediante la articulación de las políticas, los procesos y los instrumentos de planeación institucional relacionados con el servicio, la participación, la transparencia y la mejora de los trámites y servicios del Ministerio del Deporte.
- Coordinar la caracterización de las ciudadanías, usuarios y grupos de valor del Ministerio del Deporte, para identificar sus características,

necesidades, expectativas y formas de interacción con la entidad, y promover el uso de sus resultados en la planeación y mejora de la gestión institucional.

- Fortalecer la gestión integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes ciudadanas, mediante el seguimiento a su recepción, trámite y respuesta oportuna, así como la mejora de los canales de atención y de la trazabilidad de las solicitudes, garantizando el ejercicio del derecho de petición y el acceso a la información pública.
- Promover la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte, mediante la implementación y el seguimiento de mecanismos y espacios de participación, diálogo y rendición de cuentas que favorezcan la incidencia de las ciudadanías, la colaboración y el control social.
- Fortalecer la transparencia y el acceso a la información pública mediante la publicación, actualización y divulgación oportuna de la información institucional, promoviendo su disponibilidad, accesibilidad y comprensión por parte de las ciudadanías.
- Impulsar la simplificación y racionalización de los trámites y servicios del Ministerio del Deporte, mediante la identificación de oportunidades de mejora, la implementación de acciones de racionalización y la divulgación clara de los requisitos y procedimientos, para facilitar la interacción de las ciudadanías con la entidad.
- Fortalecer las competencias y capacidades de los servidores públicos y colaboradores del Ministerio del Deporte en materia de relacionamiento con la ciudadanía, mediante acciones de formación y sensibilización que promuevan una cultura institucional orientada al servicio, la calidad, la oportunidad y el trato digno.
- Promover una atención incluyente, accesible y con enfoque diferencial que reconozca las características y necesidades de las ciudadanías, contribuya a la identificación y eliminación de barreras de acceso y garantice condiciones de atención respetuosa, equitativa y sin discriminación.
- Fortalecer la comunicación asertiva y el uso del lenguaje claro e incluyente en los canales de atención, contenidos y comunicaciones del Ministerio del Deporte, para facilitar la comprensión de la información y mejorar la interacción entre la entidad y las ciudadanías.
- Fortalecer la evaluación de la experiencia y la percepción ciudadana en los diferentes momentos de interacción con el Ministerio del Deporte, mediante la aplicación y el análisis de instrumentos de medición que permitan identificar oportunidades de mejora y orientar las decisiones para elevar la calidad del servicio y la confianza ciudadana.

5. Alcance y Población Objetivo

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027 del Ministerio del Deporte tiene un alcance transversal y aplica a todas las dependencias de la entidad. Su implementación involucra a los servidores públicos y demás colaboradores, quienes, desde sus competencias y responsabilidades, contribuyen al fortalecimiento del servicio, la participación, la transparencia y la interacción con las ciudadanías. En este marco, el proceso de Servicio Integral al Ciudadano lidera la articulación y el seguimiento de las acciones, en coordinación con las dependencias responsables de los procesos y las políticas institucionales relacionadas.

La Estrategia está dirigida a fortalecer la relación del Ministerio del Deporte con las ciudadanías, los usuarios, las organizaciones sociales, los organismos deportivos, las entidades públicas y privadas, y los demás grupos de valor e interés que interactúan con la entidad o se benefician de su oferta institucional en materia de deporte, recreación, actividad física y aprovechamiento del tiempo libre. Para ello, promueve una gestión centrada en las personas, que reconoce sus características, necesidades y expectativas, facilita el acceso a la información pública, los trámites y los servicios institucionales, y propicia la participación incidente, la colaboración, el control social y la rendición de cuentas, con criterios de accesibilidad, inclusión y enfoque diferencial.

La Estrategia articula y orienta las acciones institucionales que se desarrollan mediante instrumentos específicos, entre ellos la Estrategia de Participación Ciudadana, la Estrategia de Rendición de Cuentas, la Estrategia de Racionalización de Trámites, los instrumentos de seguimiento a la transparencia y al acceso a la información pública, y el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor. Estos instrumentos contribuyen a materializar los objetivos de la Estrategia y deberán mantener coherencia con la dimensión de Relación Estado-Ciudadanías del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como con los lineamientos aplicables a la Estrategia de Servicio al Ciudadano establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Población objetivo

El Ministerio del Deporte, en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), desarrolla el ejercicio de caracterización de ciudadanías diversas, comunidades, pueblos, colectivos y

grupos de valor, con el propósito de reconocer sus características, necesidades y formas de interacción con la entidad. Los resultados de este ejercicio constituyen un insumo para orientar la planeación institucional y fortalecer las acciones de relacionamiento con la ciudadanía.
De acuerdo con el *Informe de caracterización de ciudadanías diversas, comunidades, pueblos, colectivos y grupos de valor 2026*, la población objeto de caracterización se organiza en los siguientes grupos principales:

- Academia y sector educativo: instituciones educativas de educación inicial, preescolar, básica y media, y universidades.
- Entidades del orden nacional y territorial: entidades nacionales, departamentales, municipales y distritales.
- Organizaciones sociales representativas de la comunidad: organizaciones de acción comunal, veedurías ciudadanas y fundaciones.
- Personas practicantes del deporte: deportistas y para deportistas, según las disciplinas y modalidades deportivas correspondientes.
- Organismos del Sistema Nacional del Deporte (SND): Comité Olímpico Colombiano, Comité Paralímpico Colombiano, federaciones deportivas nacionales, ligas deportivas departamentales, clubes profesionales, clubes deportivos, clubes promotores y asociaciones deportivas.
- Ciudadanías participantes: personas que participan en actividades o espacios relacionados con el deporte, de acuerdo con las disciplinas y modalidades identificadas.
- Personas practicantes del deporte en alto rendimiento: atletas, para atletas, exatletas y ex para atletas.
- Entrenadores: actores vinculados a las distintas disciplinas y modalidades deportivas.

La Estrategia reconoce que la interacción con estos grupos requiere considerar sus características, necesidades y contextos territoriales, así como promover condiciones de atención accesibles, incluyentes y con enfoque diferencial. La identificación y actualización de la población objetivo se apoyará en los resultados del ejercicio de caracterización vigente, para orientar la mejora de los canales de atención, la oferta institucional, la participación ciudadana y las demás acciones de relacionamiento del Ministerio del Deporte.

El informe de caracterización puede consultarse en el siguiente enlace: Informe de caracterización de ciudadanías diversas, comunidades, pueblos, colectivos y grupos de valor 2026.

6. Responsables de la gestión de la Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía

En correspondencia con los roles definidos en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte, la gestión e implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027 es responsabilidad compartida de las dependencias de la Entidad, de acuerdo con sus competencias y con las acciones que les sean asignadas o concertadas. Su ejecución requiere coordinación institucional para fortalecer el servicio, la participación, la transparencia, el acceso a la información y la mejora de los trámites y servicios. Para garantizar su adecuada implementación, seguimiento y mejora continua, se establecen los siguientes niveles de responsabilidad:

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Aprobar la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027 y sus ajustes.
- Conocer y hacer seguimiento a los avances de su implementación y a los resultados obtenidos, con base en los informes presentados por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.
- Promover la articulación de la Estrategia con las políticas y los instrumentos institucionales relacionados con el servicio a las ciudadanías, la participación ciudadana, la transparencia y el acceso a la información pública, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas y el Gobierno Digital.
- Impulsar decisiones y acciones orientadas al fortalecimiento del servicio y a la mejora del relacionamiento con la ciudadanía.

Alta Dirección

- Promover la disponibilidad de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y logísticos requeridos para implementar las acciones de la Estrategia, de acuerdo con la planeación y las capacidades institucionales.
- Impulsar la apropiación de la Estrategia en los diferentes niveles de la Entidad y su articulación con los objetivos y prioridades institucionales.
- Respaldar la coordinación entre las dependencias responsables de implementar las acciones previstas.

Oficina Asesora de Planeación

- Orientar la articulación de las acciones de la Estrategia con el Plan de Acción Institucional y los demás instrumentos de planeación que correspondan.
- Realizar, en coordinación con el GIT Servicio Integral al Ciudadano y las dependencias responsables, el seguimiento a las metas y actividades incorporadas en el Plan de Acción Institucional relacionadas con la Estrategia.

- Analizar los resultados e indicadores disponibles y formular recomendaciones técnicas que contribuyan al ajuste y fortalecimiento de las acciones.
- Apoyar la consolidación de la información requerida para los reportes institucionales de gestión y desempeño, incluidos los relacionados con el MIPG.

Líderes de proceso y equipos de trabajo

- Incorporar, según sus competencias, los lineamientos y las acciones de la Estrategia en la planeación y ejecución de las actividades de sus procesos.
- Participar en la implementación de las actividades que les sean asignadas o concertadas en el marco de la Estrategia.
- Suministrar oportunamente la información y las evidencias necesarias para el seguimiento de las acciones relacionadas con el servicio a las ciudadanías, la transparencia, la participación, la atención de peticiones y los demás ámbitos de relacionamiento que correspondan.

GIT Servicio Integral al Ciudadano, o quien haga sus veces

- Liderar la formulación, coordinación, implementación, seguimiento y evaluación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027.
- Coordinar con las dependencias responsables la ejecución de las acciones previstas, consolidar sus avances y resultados y presentar los informes correspondientes ante las instancias institucionales competentes.
- Identificar oportunidades de mejora a partir del seguimiento de las acciones, los resultados de los instrumentos de evaluación de la experiencia ciudadana y las recomendaciones recibidas.
- Promover la difusión de los avances y resultados de la Estrategia, así como el fortalecimiento de la cultura de servicio y del relacionamiento con la ciudadanía.
- Impulsar la articulación con las dependencias que lideran políticas y procesos relacionados con la interacción entre el Estado y las ciudadanías, con el fin de identificar oportunidades de trabajo conjunto.

Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (GIT TICs)

- Participar, en el marco de sus competencias, en los espacios de articulación que se promuevan con el GIT Servicio Integral al Ciudadano para identificar oportunidades de fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

- Aportar orientaciones técnicas, cuando corresponda, para identificar oportunidades de mejora relacionadas con los canales digitales, la accesibilidad de la información, la simplificación y racionalización de trámites y servicios, y otros aspectos en los que resulte pertinente la articulación con la Política de Gobierno Digital.
- Evaluar conjuntamente con las dependencias competentes la viabilidad de incorporar iniciativas de mejora que contribuyan a facilitar la interacción de la ciudadanía con el Ministerio, de acuerdo con las prioridades institucionales y los instrumentos de planeación aplicables.

Nota: En el marco de la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027, se promoverá una articulación progresiva con el GIT TIC para identificar oportunidades de trabajo conjunto entre el servicio a las ciudadanías, la racionalización de trámites y la Política de Gobierno Digital. La inclusión de esta responsabilidad de articulación no implica que la presente Estrategia incorpore, desde su formulación inicial, acciones específicas de Gobierno Digital; estas podrán definirse posteriormente, de manera concertada, de acuerdo con las competencias de las dependencias y con su incorporación en los instrumentos de planeación correspondientes.

7. Balance 2026 y Retos 2027

Durante la vigencia 2026, el Ministerio del Deporte continuó avanzando en el fortalecimiento de las políticas relacionadas con el servicio a las ciudadanías, la racionalización de trámites, la participación ciudadana y la transparencia. Los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) 2025, comparados con los obtenidos en la medición de 2024, permiten reconocer los avances alcanzados e identificar aspectos que requieren atención para orientar la mejora institucional.

7.1 Resultados comparativos de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía

La siguiente tabla presenta la evolución de los puntajes de las cuatro políticas consideradas en el balance:

Política	2024	2025	Variación
Servicio a las Ciudadanías (POL11)	96,5	97,9	▲ +1,4
Racionalización de Trámites (POL12)	98,2	76,5	▼ −21,7
Participación Ciudadana en la Gestión Pública (POL13)	97,9	98,4	▲ +0,5

Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción (POL15)	89,0	87,8	▼ −1,2

Los resultados muestran un comportamiento favorable en Servicio a las Ciudadanías y Participación Ciudadana, políticas que aumentaron sus puntajes respecto de la medición anterior. En contraste, Racionalización de Trámites presentó la disminución más significativa, mientras que Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción registró una variación negativa moderada. Estas diferencias permiten orientar los esfuerzos de 2027 hacia la sostenibilidad de los resultados favorables y el fortalecimiento de los componentes que requieren mayor atención.

7.2 Balance por política y retos para 2027

7.2.1. Servicio a las Ciudadanías (POL11)

El Ministerio alcanzó un resultado de 97,9, superior al puntaje de 96,5 obtenido en 2024. Se destacan los resultados de 100 puntos en talento humano idóneo y suficiente, evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana, y accesibilidad para personas con discapacidad. El diagnóstico y la planeación del servicio también mejoraron, al pasar de 94,6 a 96,6 puntos.

Estos resultados constituyen una base favorable para continuar fortaleciendo la atención y el relacionamiento con las ciudadanías. No obstante, resulta importante mantener el seguimiento a la oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso, cuyo indicador pasó de 97,8 a 97,7 puntos.

Retos para 2027

- Mantener los resultados alcanzados en talento humano, accesibilidad y evaluación de la experiencia ciudadana.
- Fortalecer la planeación del servicio a partir de las necesidades, expectativas y características de los grupos de valor.
- Aprovechar los resultados de las mediciones de experiencia y percepción ciudadana para identificar e implementar acciones de mejora.
- Continuar promoviendo una atención accesible, oportuna, comprensible y centrada en las personas.

7.2.2. Racionalización de Trámites (POL12)

La política de Racionalización de Trámites registró una disminución de 21,7 puntos frente al resultado de 98,2 obtenido en 2024, lo que constituye el principal aspecto de atención identificado en esta comparación. En la medición

de 2025, el indicador de formulación, implementación, monitoreo y seguimiento de estrategias de racionalización obtuvo 58,8 puntos, mientras que el indicador de transformación digital de trámites para un Gobierno Digital alcanzó 90,0 puntos.

Es importante considerar que los indicadores reportados en ambas mediciones no presentan una correspondencia directa en todos sus componentes. Por ello, la variación del índice general debe analizarse junto con las preguntas, evidencias y recomendaciones específicas del FURAG, a fin de determinar los aspectos que requieren fortalecimiento, sin atribuir causas que no hayan sido verificadas.

Retos para 2027

- Revisar los resultados detallados del FURAG para identificar las brechas que incidieron en el desempeño de la política.
- Fortalecer la formulación, implementación, monitoreo y seguimiento de las acciones de racionalización de trámites.
- Identificar y priorizar oportunidades de simplificación y mejora, considerando las necesidades y expectativas de las ciudadanías.
- Promover espacios de articulación entre el GIT Servicio Integral al Ciudadano, el GIT TICs y las dependencias responsables de los trámites, con el propósito de identificar oportunidades de mejora que contribuyan a la racionalización, simplificación y posible automatización de trámites y procedimientos, así como a explorar alternativas relacionadas con los canales digitales y las herramientas de Gobierno Digital, de acuerdo con las competencias de cada área y la viabilidad de las iniciativas identificadas.
- Fortalecer la verificación de los resultados y beneficios de las acciones de racionalización, así como la actualización y divulgación de la información correspondiente.

7.2.3. Participación Ciudadana en la Gestión Pública (POL13)

La política de Participación Ciudadana alcanzó 98,4 puntos, frente a los 97,9 obtenidos en 2024. Se destacan los resultados de 100 puntos en planeación anual de la estrategia de participación, evaluación de sus resultados y aprovechamiento en acciones de mejora institucional, y rendición de cuentas. Asimismo, las capacidades institucionales para promover la participación aumentaron de 94,6 a 97,7 puntos.

Aunque el índice general presenta una mejora, el indicador de implementación de acciones de participación ciudadana que involucran a los diferentes grupos de valor registró 96,0 puntos en la medición reciente. Este resultado invita a continuar fortaleciendo la participación efectiva e incidente y a evidenciar cómo

los aportes ciudadanos contribuyen a las decisiones y al mejoramiento institucional.

Retos para 2027

- Mantener la calidad de la planeación, evaluación y rendición de cuentas.
- Fortalecer la participación de los grupos de valor en las distintas fases del ciclo de gestión institucional.
- Promover la sistematización de las propuestas, observaciones y compromisos derivados de los espacios de participación.
- Evidenciar cómo los aportes ciudadanos se incorporan en las decisiones, planes y acciones de mejora de la Entidad.
- Continuar articulando las acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas con la planeación institucional.

7.2.4. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción (POL15)

En la medición FURAG, esta política obtuvo un resultado de 87,8 puntos en 2025, frente a 89,0 puntos en 2024, lo que representa una disminución de 1,2 puntos. En relación con los indicadores específicos, el de transparencia y acceso a la información pública se mantuvo en 98,7 puntos en ambas vigencias. Por su parte, el indicador de gestión de riesgos de corrupción pasó de 77,3 puntos en 2024 a 76,9 puntos en 2025.

Estos resultados muestran la importancia de mantener los avances alcanzados en transparencia y acceso a la información pública, así como de fortalecer las acciones relacionadas con la gestión de riesgos de corrupción por parte del área competente, de acuerdo con sus responsabilidades institucionales.

Reto para 2027

- Mantener y consolidar los resultados en transparencia y acceso a la información pública, mediante la actualización y divulgación de información institucional accesible, clara y útil para la ciudadanía, en el marco de las responsabilidades del GIT Servicio Integral al Ciudadano.
- De manera articulada con la dependencia competente, se buscará contribuir al seguimiento de los resultados institucionales de la política, reconociendo que la gestión de los riesgos de corrupción está principalmente a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.

8. Contenido de la Estrategia y líneas de intervención

La **Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027** se desarrolla a través de un conjunto de acciones organizadas en torno a las diez (10) líneas estratégicas definidas en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte. Estas líneas constituyen el marco orientador para la planeación, ejecución y seguimiento de las iniciativas dirigidas a fortalecer la relación entre la Entidad y las ciudadanías, promoviendo la mejora continua del servicio, la participación ciudadana, la transparencia y la confianza institucional.

De acuerdo con lo establecido en dicha Política, cada línea estratégica define un ámbito de intervención que orienta la implementación de acciones para mejorar la experiencia ciudadana y fortalecer la gestión institucional. En este sentido, la Estrategia adopta estas líneas como ejes de actuación para integrar y articular las acciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y las demás políticas que inciden en la relación entre el Estado y las ciudadanías, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente con la dimensión de Relación Estado-Ciudadanías.

A continuación, se presenta la descripción general de las líneas estratégicas y su enfoque para la vigencia 2027, en correspondencia con lo establecido en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

Las actividades específicas previstas para cada línea se encuentran detalladas en el **Anexo 1. Plan de Ejecución de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027**, instrumento operativo para organizar, implementar y realizar seguimiento a las acciones previstas. Este plan contempla, para cada línea estratégica, la siguiente información:

- **Línea estratégica y articulación con otros instrumentos:** identifica la línea de intervención y su posible correspondencia con estrategias institucionales complementarias. Por ejemplo, la línea de Participación Ciudadana puede integrar acciones relacionadas con la Estrategia de Participación Ciudadana y la Estrategia de Rendición de Cuentas.
- **Acciones y responsabilidades:** relaciona las acciones previstas, la dependencia responsable y las dependencias involucradas, según corresponda.
- **Productos, metas e indicadores:** establece los productos esperados, las metas, los indicadores de resultado y el registro de avances, organizados en un tablero de control.
- **Cronograma:** identifica las fechas previstas de inicio y terminación de cada acción.

Adicionalmente, el plan incluye los campos **"Reporte para cumplimiento"** y **"Evidencia"**, que facilitan el seguimiento periódico y la verificación de la ejecución de las acciones. En el primero se registrará el avance, describiendo las actividades realizadas y los productos obtenidos, e indicando si la meta se encuentra cumplida o en ejecución. En el campo de evidencia se identificará la ubicación de la información de soporte o se incorporará el documento o registro que permita verificar el avance reportado.

De esta manera, el Plan de Ejecución incorpora elementos para facilitar la trazabilidad, el seguimiento y la verificación del cumplimiento de las acciones, en articulación con los instrumentos de planeación y seguimiento institucional. Su aplicación permitirá identificar avances, reconocer oportunidades de mejora y disponer de información de soporte para la evaluación de la Estrategia.

En conjunto, este apartado presenta la estructura de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027 y su articulación con las líneas de intervención institucionales, procurando la coherencia entre la planeación, las responsabilidades asignadas y los mecanismos de seguimiento definidos para su implementación.

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

Durante la vigencia 2027 se priorizará el fortalecimiento de la gestión institucional del relacionamiento con la ciudadanía mediante la revisión y actualización del portafolio de oferta institucional, la revisión y adecuación del marco documental del proceso y de los procedimientos asociados. Asimismo, se promoverá la articulación entre las dependencias y el seguimiento a la implementación de la Política de Servicio a las Ciudadanías, mediante la consolidación y presentación periódica de información sobre avances, resultados y oportunidades de mejora.

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

Se orientarán las acciones a fortalecer el conocimiento institucional de las características, necesidades, expectativas e intereses de las ciudadanías y los grupos de valor del Ministerio del Deporte. Para ello, se desarrollará el ejercicio institucional de caracterización y se incorporará información de las personas y grupos vinculados a los ejercicios de participación ciudadana, rendición de cuentas y trámites y otros procedimientos administrativos. Adicionalmente, se promoverá el uso de los resultados de la caracterización como insumo para la planeación, la priorización de iniciativas y la toma de decisiones institucionales.

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

La gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) se orientará a fortalecer la recepción, el direccionamiento, el trámite, el seguimiento y la respuesta oportuna y de calidad a las solicitudes ciudadanas. Para ello, se desarrollarán acciones de monitoreo de términos, verificación de alertas y reportes, revisión de la calidad de las respuestas y acompañamiento a las dependencias responsables. También se fortalecerá la atención por los canales telefónico, chat y presencial, la gestión del agendamiento de citas, la divulgación de información sobre el servicio y la identificación de situaciones operativas o tecnológicas que puedan afectar la atención.

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

Durante 2027 se impulsará la planeación, ejecución y seguimiento de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas, promoviendo la vinculación de las ciudadanías y los grupos de valor en los asuntos de competencia del Ministerio. Las acciones comprenderán la organización de equipos de trabajo, la programación de espacios de diálogo, la consulta sobre temas de interés, la cualificación de servidores y ciudadanía, y la divulgación de información sobre los ejercicios y sus resultados. Asimismo, se fortalecerá la gestión de compromisos, el seguimiento a las actividades programadas, la evaluación de resultados y la formulación de las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas para la siguiente vigencia.

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

Se fortalecerá la gestión de la transparencia activa y pasiva mediante la revisión, actualización, publicación y seguimiento de la información institucional dispuesta para consulta ciudadana. Se dará prioridad a la verificación de los contenidos de la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el esquema de publicación, los activos de información, la información clasificada y reservada, los datos personales y otros contenidos institucionales relevantes. También se promoverá la cualificación de los enlaces de las dependencias, la actualización de información dirigida a la ciudadanía en las sedes y canales institucionales, y la divulgación de orientaciones sobre el acceso a la información pública y los canales para reportar posibles hechos de corrupción, en articulación con las áreas competentes.

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

La gestión de esta línea se enfocará en la formulación, implementación y seguimiento de la Estrategia de Racionalización de Trámites para 2027, en coordinación con las dependencias responsables y de acuerdo con los lineamientos aplicables. Se promoverá la identificación de oportunidades de mejora a partir de la consulta a los usuarios y de la revisión de sus necesidades y dificultades, así como la divulgación de información clara y actualizada sobre los trámites y otros procedimientos administrativos. Estas acciones buscarán contribuir a la simplificación de la interacción con el Ministerio y a la mejora de la experiencia de las personas usuarias.

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

Se desarrollarán acciones de formación y acompañamiento para fortalecer las competencias de los servidores y colaboradores que intervienen en la atención a la ciudadanía y en la gestión de sus solicitudes. Estas comprenderán la articulación de contenidos sobre servicio a las ciudadanías en los procesos de inducción y reinducción, la capacitación en la gestión y respuesta de las PQRSD, la orientación funcional para el personal nuevo que desempeñe funciones de atención de primer nivel y el fortalecimiento de capacidades para la aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano. Con ello se busca favorecer una atención oportuna, clara, completa, congruente, respetuosa y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

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

Se promoverá el fortalecimiento de las condiciones de atención incluyente y accesible mediante la revisión de los instrumentos institucionales que orientan el servicio, especialmente la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía y el Protocolo de Servicio al Ciudadano. También se desarrollarán acciones de sensibilización para prevenir barreras actitudinales y prácticas discriminatorias, y se gestionará la verificación de las condiciones de accesibilidad de los canales digitales y los espacios físicos de atención. Estas acciones permitirán identificar necesidades de mejora y promover una interacción respetuosa, accesible y adecuada a la diversidad de las ciudadanías.

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

Durante la vigencia se revisará el Protocolo de Lenguaje Claro e Incluyente para verificar su vigencia y pertinencia, y gestionar su actualización cuando se

identifiquen oportunidades de mejora. De igual forma, se incorporarán orientaciones prácticas de lenguaje claro en las acciones de capacitación relacionadas con la gestión y respuesta de las PQRSD, con el propósito de favorecer comunicaciones institucionales comprensibles, pertinentes y respetuosas que faciliten el acceso a la información y la interacción con el Ministerio.

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

Se fortalecerá la medición y el análisis de la percepción ciudadana en distintos escenarios de interacción con el Ministerio del Deporte, incluyendo la atención por los canales telefónico, chat y presencial, la gestión de las PQRSD, los trámites y otros procedimientos administrativos, la consulta de información pública y los eventos institucionales priorizados. Los resultados permitirán identificar fortalezas, dificultades y oportunidades de mejora en la calidad, claridad, accesibilidad y oportunidad del servicio. Asimismo, se consolidarán y divulgarán los informes de percepción ciudadana como insumo para la planeación, la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del relacionamiento con las ciudadanías.

9. Mecanismos para la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con las Ciudadanías

La implementación de la Estrategia de Relacionamiento con las Ciudadanías 2027 se desarrollará mediante mecanismos de articulación, coordinación, acompañamiento y seguimiento que faciliten la ejecución de las acciones previstas, promuevan la corresponsabilidad institucional y favorezcan el cumplimiento de los compromisos establecidos en el plan operativo.

Articulación y corresponsabilidad institucional. El relacionamiento con la ciudadanía constituye una responsabilidad transversal que requiere la participación coordinada de las dependencias del Ministerio del Deporte, de acuerdo con sus competencias. Para ello, se promoverá la articulación con los enlaces de servicio al ciudadano y los demás responsables institucionales que correspondan, con el propósito de facilitar la coordinación de acciones, la recopilación de información y el intercambio de buenas prácticas. Esta orientación se resume en el mensaje institucional: «Servicio al ciudadano somos todos».

Coordinación y seguimiento. Se promoverá el seguimiento a la ejecución de las acciones previstas, con el fin de revisar los avances, identificar dificultades y oportunidades de mejora, y facilitar la gestión oportuna de los compromisos por

parte de las dependencias responsables. Los avances se documentarán mediante los mecanismos e instrumentos institucionales establecidos para el seguimiento al Plan de Acción, procurando la trazabilidad de las acciones y sus evidencias.

Articulación con dependencias y actores institucionales. La implementación de la Estrategia buscará mantener coherencia y complementariedad con los instrumentos institucionales relacionados con el servicio a las ciudadanías, la participación ciudadana, la rendición de cuentas, la transparencia y el acceso a la información pública, y la racionalización de trámites. Para ello, se promoverá el trabajo conjunto con las dependencias que tengan responsabilidades en estos ámbitos, entre ellas, cuando corresponda, el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones y el Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano. Asimismo, podrán gestionarse espacios de orientación, capacitación o asistencia técnica con entidades externas competentes, de acuerdo con las necesidades identificadas y las posibilidades institucionales.

Enfoque inclusivo y accesible. La implementación de la Estrategia tendrá en cuenta la diversidad de las ciudadanías y sus diferentes necesidades de interacción con el Ministerio. En consecuencia, se promoverá el uso de lenguaje claro e incluyente, el trato digno y no discriminatorio, y la identificación de oportunidades de mejora en los canales, contenidos y mecanismos de atención, con el propósito de contribuir a una interacción más accesible y comprensible.

Enfoque preventivo y mejora continua. El seguimiento a las acciones permitirá identificar oportunamente dificultades, alertas y oportunidades de mejora relacionadas con el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía. Cuando se detecten situaciones que requieran intervención, se promoverá su comunicación y gestión con las dependencias competentes, de acuerdo con sus responsabilidades y los procedimientos institucionales aplicables.

En conjunto, estos mecanismos orientan una implementación coordinada, transversal e inclusiva de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027, en articulación con los procesos institucionales de planeación y seguimiento y con las competencias de las dependencias responsables.

10. Incorporación de la Estrategia en el Plan de Acción Institucional Evaluación, Seguimiento y Mejora Continua

Con el propósito de garantizar la articulación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2027 con los instrumentos de planeación institucional, se propondrá su incorporación en el Plan de Acción Institucional del Ministerio del Deporte mediante una actividad específica orientada a coordinar y hacer seguimiento a las acciones institucionales previstas en la Estrategia. Esta incorporación se realizará de acuerdo con la estructura y los lineamientos que

se definan para la vigencia 2027, con el fin de fortalecer la articulación de los compromisos institucionales relacionados con el servicio a las ciudadanías, la transparencia, la participación ciudadana y la calidad del relacionamiento con la ciudadanía.

Seguimiento, evaluación y reporte de avances

El seguimiento a la implementación de la Estrategia se realizará de manera periódica, de acuerdo con los mecanismos e instrumentos institucionales definidos para la vigencia 2027. Este ejercicio permitirá identificar el nivel de avance de las actividades, las dificultades que puedan afectar su ejecución y las oportunidades de mejora, con el fin de promover las gestiones necesarias por parte de las dependencias competentes.

Como instrumento de seguimiento, se utilizará la matriz de seguimiento de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, en la que se registrarán las actividades programadas, los responsables, los avances, los resultados y las evidencias de ejecución.

Para medir el avance de la implementación, se utilizará el indicador **«Porcentaje de avance en la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía»**, cuya fórmula de cálculo será:

Porcentaje de avance = (Número de actividades ejecutadas / Número de actividades programadas) × 100.

La meta de cumplimiento del indicador y la periodicidad de reporte se definirán en articulación con el Plan de Acción Institucional 2027, considerando los resultados de la vigencia anterior, las actividades previstas y la capacidad operativa disponible para su ejecución. Esta definición deberá permitir establecer un compromiso de cumplimiento realista, verificable y coherente con las condiciones institucionales de la vigencia.

Responsabilidades de seguimiento

El Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, en el marco de sus competencias y como responsable de coordinar la Estrategia, realizará el seguimiento a las actividades previstas, consolidará la información e identificará las alertas y oportunidades de mejora que requieran gestión. Este ejercicio contribuirá al autocontrol y permitirá promover oportunamente las acciones necesarias para atender las dificultades identificadas.

La Oficina Asesora de Planeación realizará el monitoreo o seguimiento que le corresponda en el marco de sus funciones y de los mecanismos institucionales

de seguimiento al Plan de Acción Institucional. En este contexto, podrá formular observaciones y recomendaciones relacionadas con los avances, las desviaciones identificadas y la necesidad de adoptar medidas para favorecer el cumplimiento de los compromisos institucionales.

Las actividades de la Estrategia que se articulen con el Programa de Transparencia e Integridad Pública (PTEP) se reportarán y serán objeto de seguimiento de acuerdo con los instrumentos, las responsabilidades y los procedimientos establecidos para dicho programa, en coordinación con las dependencias competentes.

Presentación de resultados y mejora continua

Los resultados del seguimiento podrán presentarse ante las instancias institucionales correspondientes, incluido el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo con los mecanismos de reporte y las agendas que se definan para la vigencia. Estas presentaciones permitirán dar a conocer los avances en la implementación de la Estrategia, las dificultades que afecten su desarrollo, las alertas relacionadas con asuntos prioritarios y las recomendaciones que contribuyan a la toma de decisiones.

El relacionamiento con la ciudadanía es una oportunidad para construir, desde cada acción y cada interacción, una relación de confianza entre el Ministerio del Deporte y las personas a quienes sirve. La Estrategia 2027 invita a fortalecer el compromiso colectivo con una gestión pública más transparente, participativa, incluyente y cercana, en la que escuchar, comprender y responder a las necesidades de las ciudadanías sea parte esencial del quehacer institucional.

