



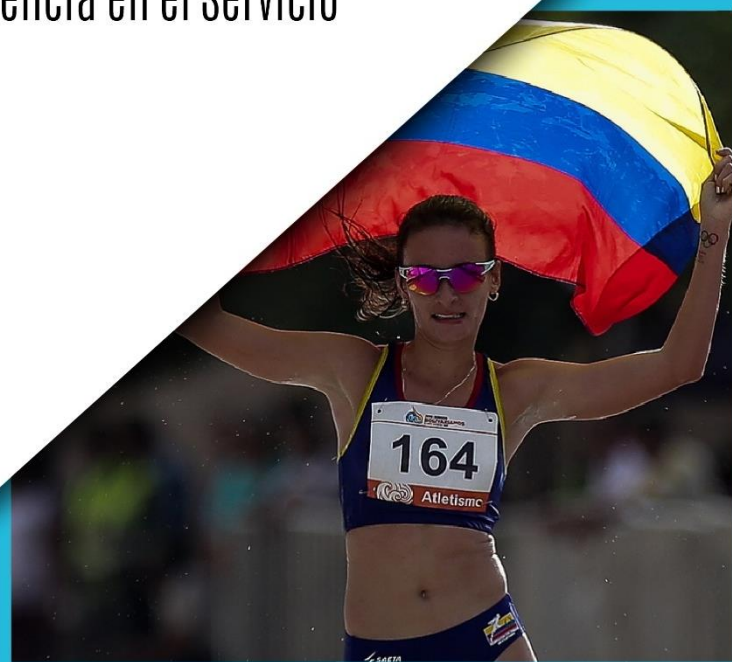
El deporte
es de todos

Mindeporte

Informe de Gestión

Primer Trimestre

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el Servicio



2021

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Informe primer trimestre - 2021

1° de enero – 31 de marzo del 2021

Ernesto Lucena Barrero

Ministro del Deporte

Jaime Arturo Guerra Rodríguez

Secretario General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Harold René Gamba Hurtado – Coordinador - Profesional Especializado

Yuli Marcela López Cifuentes – Profesional Especializado

Mayra Alejandra Piscioti Rios - Profesional Universitario

Nubia Stella Luis Rojas - Profesional Universitario

Ana Mercedes Torres Urrego – Técnico Administrativo

Beatriz Restrepo Martínez – Contratista

Alda Fajardo Polanco - Contratista

Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista

Osman Augusto Moreno López – Contratista

Ministerio del Deporte

2021

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



Contenido

TABLAS	5
INTRODUCCIÓN	6
CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES	7
¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?	9
INDICADORES ESTRATÉGICOS GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DEL PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2021	10
Principales observaciones sobre el resultado de cada indicador:	10
1. ESTADISTICAS Y RESULTADOS EN GESTION DE PETICIONES	11
1.1. Comparativo entre el primer trimestre de la vigencia 2021 y el primer trimestre de la vigencia 2020 de las peticiones presentadas por el sistema de gestión documental- GESDOC:..	11
1.1.2. Observaciones.....	11
1.2. Distribución de peticiones según el origen del documento en toda la entidad:	12
1.3. Distribución por tipo de solicitud	14
1.4. Distribución por categorías de derecho de petición.....	15
1.5. Distribución por trámites y servicios.....	16
1.5.1. Trámites parcialmente en línea.....	16
1.5.2. Servicios parcialmente en línea.....	17
1.5.3. Servicio y trámite totalmente en línea.....	18
1.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.....	19
1.7. Distribución denuncias por mes.....	20
1.8. Peticiones por dependencias.	21
1.9. Peticiones por estado.....	22
1.12. Indicadores de seguimiento del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.	26
1.12.1. Seguimiento a peticiones de información.....	26
1.12.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.....	27
1.12.3. Indicador de seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.....	27
2. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	28
2.1. Estado de avance del indicador.....	28
2.2. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.	30



3.	GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE	31
4.	MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD	31
4.1.	Indicador de percepción de calidad en el servicio.	31
4.2.	Indicador de percepción de la calidad de las respuestas a solicitudes.	32
4.3.	Indicador de percepción de calidad de los canales de atención.	34
4.4.	Resultados de la encuesta trámites y servicios.	35
4.4.1.	Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana.	35
4.5.	Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios.	36
5.	RECOMENDACIONES	36
5.1.	Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.	39
5.2.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad. 39	
5.3.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.	39
5.4.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	39
6.	FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO	40
7.	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.	41
7.1.	Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.	41
7.2.	Acciones encaminadas hacia la accesibilidad de las personas con discapacidad visual.	41
7.3.	Acciones de mejoramiento relacionada con la identificación de sectores y segmentos de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	41
7.4.	Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.	42



TABLAS

Tabla 1. Canales de atención.....	6
Tabla 2. Clasificación de las peticiones.....	7
Tabla 3. Tipos de petición y sus diferentes categorías.....	7
Tabla 4. Indicadores estratégicos GIT Servicio Integral al Ciudadano trimestre 1-2021....	10
Tabla 5. Distribución de peticiones por mes.....	11
Tabla 6. Distribución de peticiones según el origen del documento.....	13
Tabla 7. Distribución por tipo de solicitud.....	14
Tabla 8. Distribución por categorías de petición.....	15
Tabla 9. Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea.....	16
Tabla 10. Distribución por categorías de servicios totalmente en línea.....	17
Tabla 11. Trámite y servicio totalmente en línea.....	19
Tabla 12. Distribución por subcategorías de tipos de solicitudes de certificaciones.....	19
Tabla 13. Denuncias primer trimestre 2021.....	20
Tabla 14. Peticiones por dependencias.....	21
Tabla 15. Peticiones por estado (cerrado-en trámite).....	22
Tabla 16. Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias.	23
Tabla 17. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-.....	24
Tabla 18. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta).....	28
Tabla 19. Cronograma publicación de información de caracterización 2020.....	29
Tabla 20. Publicación de informes de caracterización.....	29
Tabla 21. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.....	32
Tabla 22. Percepción de la calidad en las respuestas.....	33
Tabla 23. Percepción de la calidad de los canales de atención-Chat.....	34
Tabla 24. Percepción de la calidad de los canales de atención-telefónico.....	34
Tabla 25. Percepción de la calidad de los canales de atención-Sistema de gestión de peticiones.....	34
Tabla 26. Percepción de la calidad de los canales de atención-Oficina de atención al ciudadano.....	34
Tabla 27. Tramites y servicios evaluados.....	35
Tabla 28. Informe de gestión realizada durante el primer trimestre sobre lenguaje claro..	40



INTRODUCCIÓN

El GIT Servicio Integral al Ciudadano se creó en el entonces Coldeportes, hoy Ministerio del Deporte, a través de la Resolución No. 1355 de 2012, bajo la denominación GIT Atención al Ciudadano y fue actualizado en el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre -COLDEPORTES- mediante la Resolución Interna No. 782 de 2013, “*Por la cual se crean, reorganizan, conforman y asignan funciones a unos Grupos Internos de Trabajo*”. Actualmente, de conformidad con la Resolución No. 2359 de 2019, mediante la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio del Deporte, se denomina GIT Servicio Integral al Ciudadano y tiene como principal objetivo acercar este Ministerio a la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior, y con el interés del Ministerio del deporte para el ejercicio efectivo de los derechos de la población colombiana con enfoque diferencial, se han dispuesto, de acuerdo con la Carta de Trato Digno¹ vigente, los siguientes canales:

Tabla 1. Canales de atención

Virtuales	Página Web	www.mindeporte.gov.co
	Sistema de Gestión de Peticiones	
	Chat Institucional	
	Foros	
	Correo electrónico	contacto@mindeporte.gov.co
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 1) 2258747 (57- 1) 4377030 Ext. 1193--1195-1196-1197
Presenciales	Ventanilla Única de Radicación Oficina de Atención al Ciudadano	Sede Administrativa /AK 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Buzones	Sedes Ministerio del Deporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Ferias del Estado Colombiano

¹ El Ministerio del Deporte, en cumplimiento al numeral 5 del artículo 7° de la ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expidió la carta de Trato Digno al ciudadano, la cual se encuentra publicada en el portal web de la entidad y en la cartelera física.



CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

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

Tabla 2. Clasificación de las 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	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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país• Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos• Inclusión al Programa Glorias del Deporte



	<ul style="list-style-type: none">• Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones• Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones• Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas• Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones• Otorgamiento personería jurídica a federaciones• Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales• Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales• Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales• Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales• Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos• Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones• Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones• Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales• Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales• Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones.
Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Actividades de educación y prevención antidopaje• Análisis de muestras nacionales e internacionales• Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte• Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte• Asesoría en los lineamientos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios recreativos y deportivos, así como de los espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles para la primera infancia
Solicitud de certificación	<ul style="list-style-type: none">• Certificación de contrato• Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)• Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)• Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)• Certificación Laboral (Exfuncionarios)• Otras certificaciones
Denuncias	<ul style="list-style-type: none">• Denuncias



¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?

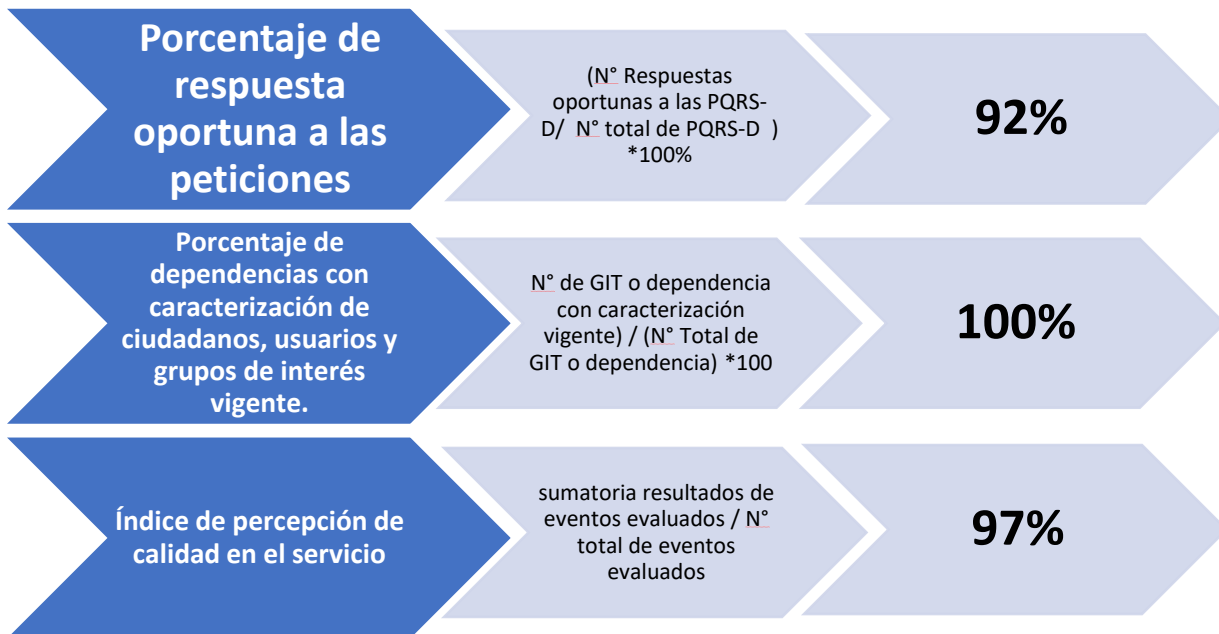
El ciudadano que ha presentado una petición a la entidad puede acceder a la respuesta brindada, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. El ciudadano radica su petición a través de la página www.mindeporte.gov.co
2. Al enviar la petición, el Sistema GESDOC automáticamente genera un correo electrónico dirigido al peticionario, incluyendo información sobre el número del radicado de su solicitud y el código de seguridad para que pueda hacer seguimiento a la respuesta en los términos establecidos en la ley.
3. Con estos datos, el ciudadano podrá hacer seguimiento mediante el portal www.mindeporte.gov.co, ingresando en el menú a la opción Servicio al ciudadano. Una vez se despliegue el menú, deberá hacer click en la opción Ingrese y consulte sus peticiones. También podrá acceder mediante la opción Peticiones del menú ubicado en la parte derecha de la página de inicio.
4. Una vez allí, hace click en la opción Consulte aquí sus peticiones, e ingresa el número de radicado y código de seguridad en los campos respectivos.
5. La respuesta se expide en formato PDF y se puede guardar en el equipo de cómputo, remitir vía correo electrónico y/o imprimir, de acuerdo con sus necesidades.



INDICADORES ESTRATÉGICOS GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DEL PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2021

Tabla 4. Indicadores estratégicos GIT Servicio Integral al Ciudadano trimestre 1-2021.



Principales observaciones sobre el resultado de cada indicador:

1. El indicador de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el primer trimestre del 2021 es del **(92%)** y se compara con el porcentaje de cumplimiento del primer trimestre de la vigencia del 2020 que fue del **(79%)** y se observa un crecimiento del **(13%)** en comparación con la vigencia 2020.
2. Durante el primer trimestre de la vigencia 2021, contamos con un indicador de caracterizaciones del **(100%)** correspondiente al año 2019, la cual se publicó en la página web de Mindeporte.
3. El indicador de **Medición de percepción de la calidad** presenta un aumento del **(3%)** en la percepción positiva, con un porcentaje del **(97%)** frente a un 94% del primer trimestre de la vigencia 2020.



1. ESTADISTICAS Y RESULTADOS EN GESTION DE PETICIONES

1.1. Comparativo entre el primer trimestre de la vigencia 2021 y el primer trimestre de la vigencia 2020 de las peticiones presentadas por el sistema de gestión documental- GESDOC:

De acuerdo con los estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se presenta el informe:

Mediante Resolución N° 467 de 18 de marzo de 2020, se suspendió la atención al ciudadano mediante los canales presencial y telefónico, suspensión que fue prorrogada por la Resolución 493 de 3 de abril de 2020, hasta tanto se levante la emergencia sanitaria establecida por el Ministerio de salud.

Para el presente informe se toma como referencia la base de datos que emite el sistema de gestión documental- GESDOC- en la opción: Radicación/ PQRDS, con **corte al jueves 22-04-2021**.

A continuación observaremos el comportamiento de las peticiones distribuidas en los meses de enero, febrero y marzo de la vigencia 2021 comparadas con el primer trimestre de la vigencia 2020. El trámite y servicio totalmente en línea lo encontrará detallado para los meses de enero, febrero y marzo en el punto 1.5.3 y tabla número 11 de este informe.

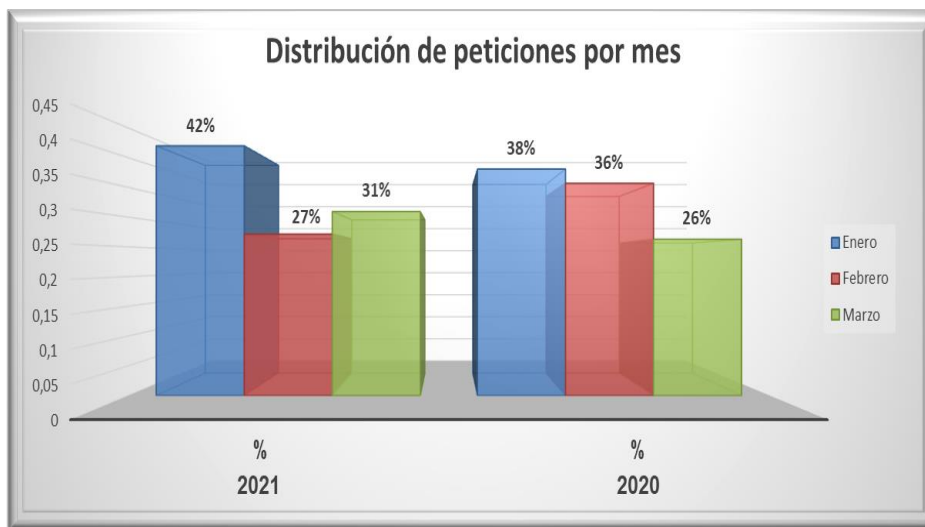
Tabla 5. Distribución de peticiones por mes.

Distribución de peticiones por mes						
Mes	Primer trimestre 2021	%	Primer trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Enero	940	42%	856	38%	84	10%
Febrero	608	27%	802	36%	-194	-24%
Marzo	693	31%	591	26%	102	17%
Total	2241	100%	2249	100%	-8	0%

1.1.2. Observaciones.



En la tabla número 4 de distribución de peticiones por mes, se hace una comparación de las peticiones recibidas durante el primer trimestre entre la vigencia 2021 y la vigencia 2020.



De esta comparación se deduce que de un trimestre a otro la diferencia es de 8 radicados que ingresaron en la vigencia 2020, lo que nos da como resultado un porcentaje de crecimiento del **(0%)**.

Se observa el mayor ingreso de peticiones durante el mes de enero del primer trimestre de la vigencia 2021 con 940 radicados.

La crisis de la pandemia COVID-19, ha evidenciado que el Ministerio del Deporte, contaba con la infraestructura tecnológica necesaria para trabajar de manera remota. Esta súbita transición no ha impedido el normal desempeño de las actividades a pesar de estar en tiempos de confinamiento y distanciamiento social.

1.2. Distribución de peticiones según el origen del documento en toda la entidad:

A continuación, en la tabla número 5 de distribución de peticiones según el origen del documento, se realizó un análisis comparativo entre las vigencias 2021 y 2020.

Podrá encontrar en forma detallada las cifras y los porcentajes correspondientes que permiten a primera vista identificar y comparar los canales con mayor crecimiento durante las dos vigencias.

El trámite y servicio totalmente en línea lo encontrará detallado para los meses de enero, febrero y marzo en el punto 1.5.3 y tabla número 11 de este informe.



Tabla 6. Distribución de peticiones según el origen del documento.

Distribución de peticiones según el origen del documento						
Canal	Primer trimestre 2021	%	Primer trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Servicio totalmente en línea	144	3,0%	59	2,1%	85	144%
Trámite totalmente en línea	2451	50,7%	532	18,6%	1919	361%
Sistema de Gestión de Peticiones	1264	26,1%	1080	37,7%	184	17%
Correo Electrónico	528	10,9%	47	1,6%	481	1023%
Línea Telefónica (Conmutador)/Línea gratuita	189	3,9%	186	6,5%	3	2%
Ventanilla única de radicación	186	3,8%	816	28,5%	-630	-77%
Chat	60	1,2%	66	2,3%	-6	-9%
GOV.CO	14	0,3%	0	0,0%	14	14%
Atención Presencial	0	0,0%	72	2,5%	-72	-100%
Buzón	0	0,0%	3	0,1%	-3	-100%
Punto Interactivo	0	0,0%	1	0,0%	-1	-100%
TOTAL	4836	100%	2862	100%	1974	69%

El canal más usado en el periodo fue el trámite totalmente en línea con un **(+50.7%)**, El uso de este canal presenta un crecimiento del **(+144%)** con relación a la vigencia anterior. seguido por el sistema de gestión de peticiones del portal web con un (26.1%) con un crecimiento del **(+17%)**.

Teniendo en cuenta el origen del documento, se observa un porcentaje de crecimiento en el número de radicados para la vigencia 2021 de un **(+69%)** con relación a la vigencia 2020.

El chat y la atención telefónica son herramientas que se han empezado a usar de manera extensiva y están permitiendo mantener la continuidad en el desarrollo de la gestión por parte de la entidad y principalmente por el de GIT de Servicio Integral al Ciudadano, en donde se observan 66 chat y 189 llamadas telefónicas atendidas durante el primer trimestre de la vigencia 2021.

La atención presencial presentó una disminución del (-100%). No obstante, se hace necesario mejorar las instalaciones en las cuales se presta este tipo de atención teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad frente al COVID-19.

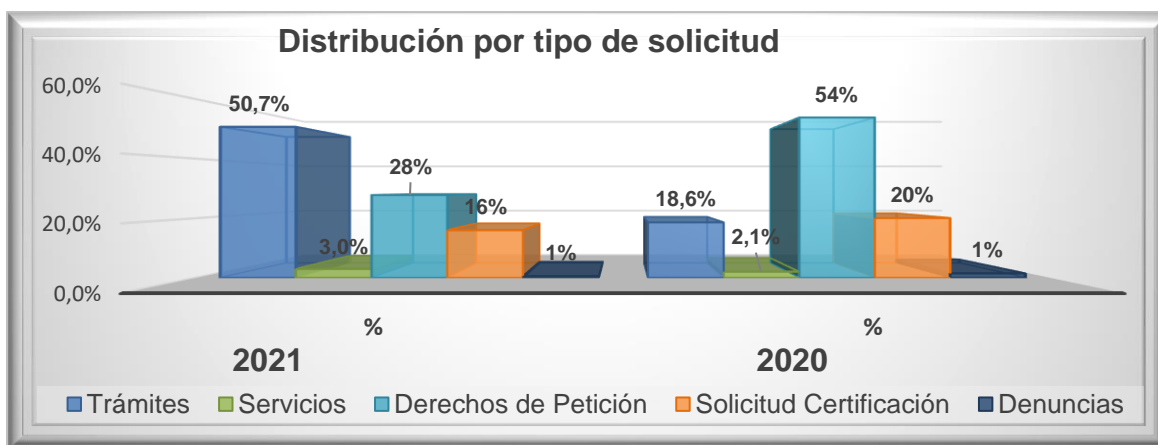


1.3. Distribución por tipo de solicitud

A continuación, en la tabla número 6, se analizan los niveles de uso de los distintos tipos de solicitudes. Para mayor claridad, en la tabla número 3, encontrará los tipos de solicitud y sus subcategorías.

Tabla 7. Distribución por tipo de solicitud

Distribución por tipo de solicitud							
Tipo de solicitud		Primer trimestre 2021	%	Primer trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámites	Totalmente en línea	2451	50,7%	532	19%	1919	361%
	Parcialmente en línea	91	2%	111	4%	-20	-18%
Servicios	Totalmente en línea	144	3,0%	59	2,1%	85	144%
	Parcialmente en línea	7	0,1%	4	0%	3	75%
Derechos de Petición		1343	28%	1540	54%	-197	-13%
Solicitud Certificación		773	16%	574	20%	199	35%
Denuncias		27	1%	42	1%	-15	-36%
TOTAL		4836	100%	2862	100%	1974	69%



Se destaca para la vigencia 2021 el aumento en el tipo "trámite totalmente en línea" con un crecimiento del **(+361%)** con relación a la vigencia 2020.

El derecho de petición registra un decrecimiento del **(-13%)** al igual que la denuncia con un **(-36%)** Esto demuestra que la gestión del Ministerio del Deporte ha ido mejorando en la difusión de la información y en la promoción de actividades desarrolladas por parte de los grupos internos de trabajo.

Se observa un aumento del porcentaje de crecimiento con **(+144%)** en el servicio totalmente en línea al igual que el parcialmente en línea **(+75%)**.

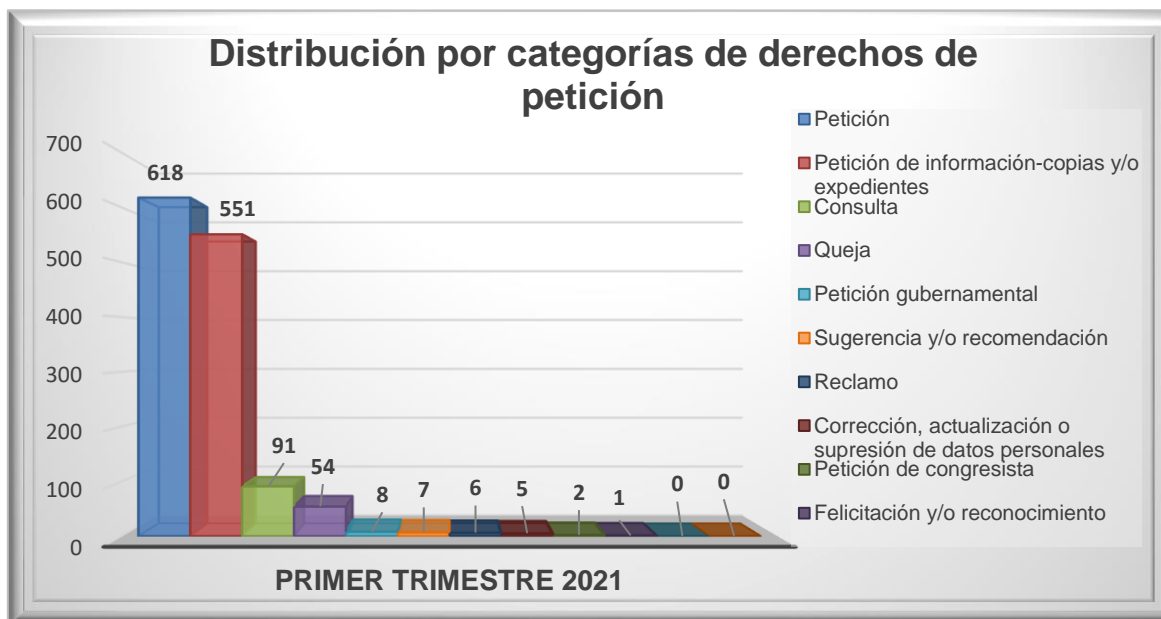


1.4. Distribución por categorías de derecho de petición.

A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas por tipo de petición que ingresaron al Ministerio del Deporte durante el primer trimestre de las vigencias 2021 y 2020, a través del sistema de gestión documental - GESDOC.

Tabla 8. Distribución por categorías de petición

Distribución por categorías de derechos de petición		
Categoría	Primer trimestre 2021	%
Petición	618	46%
Petición de información-copias y/o expedientes	551	41%
Consulta	91	7%
Queja	54	4%
Petición gubernamental	8	1%
Sugerencia y/o recomendación	7	1%
Reclamo	6	0%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	5	0%
Petición de congresista	2	0%
Felicitación y/o reconocimiento	1	0%
Consulta de datos personales	0	0%
Reporte posible conflicto de interés	0	0%
Total	1343	100%





Con relación al total de solicitudes que ingresaron a la entidad que fueron **4.836**, se observa que el **(28%) 1.343** están dentro de la categoría de los derechos de petición.

Se observa que, de los 1.343 derechos de peticiones, la categoría con mayor número de radicados es la petición con el **(46%) 618** radicados y la petición de información-copias y/o expedientes con el **(41%) 551** de las solicitudes.

1.5. Distribución por trámites y servicios.

Con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, el Ministerio del Deporte ha creado una serie de trámites y servicios, los cuales se podrán ver al detalle y en su totalidad en la tabla número 3 sobre tipos de solicitud y sus diferentes categorías en la opción trámites. En total son 17 trámites y 10 servicios, los cuales vamos a ver en forma detallada teniendo en cuenta si son totalmente en línea o parcialmente en línea.

1.5.1. Trámites parcialmente en línea.

A continuación, se desarrolla el análisis de los trámites que fueron solicitados en el primer trimestre de la vigencia 2021 y que **ingresaron a través del sistema de gestión documental- GESDOC**.

Tabla 9. Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea.

Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea		
Categorías	Primer trimestre 2021	%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	48	53%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	10	11%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	9	10%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	5	5%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales	4	4%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	2	2%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	2	2%



Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	2	2%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	2	2%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	2	2%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1	1%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1	1%
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1	1%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1	1%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	1	1%
TOTAL	91	100%

Se observa que el trámite parcialmente en línea más solicitado fue el de “Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales” con **48** solicitudes y un porcentaje con relación a los demás de un **(+53%)**.

En segundo lugar, encontramos el trámite “Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales” con un **11%**.

1.5.2. Servicios parcialmente en línea.

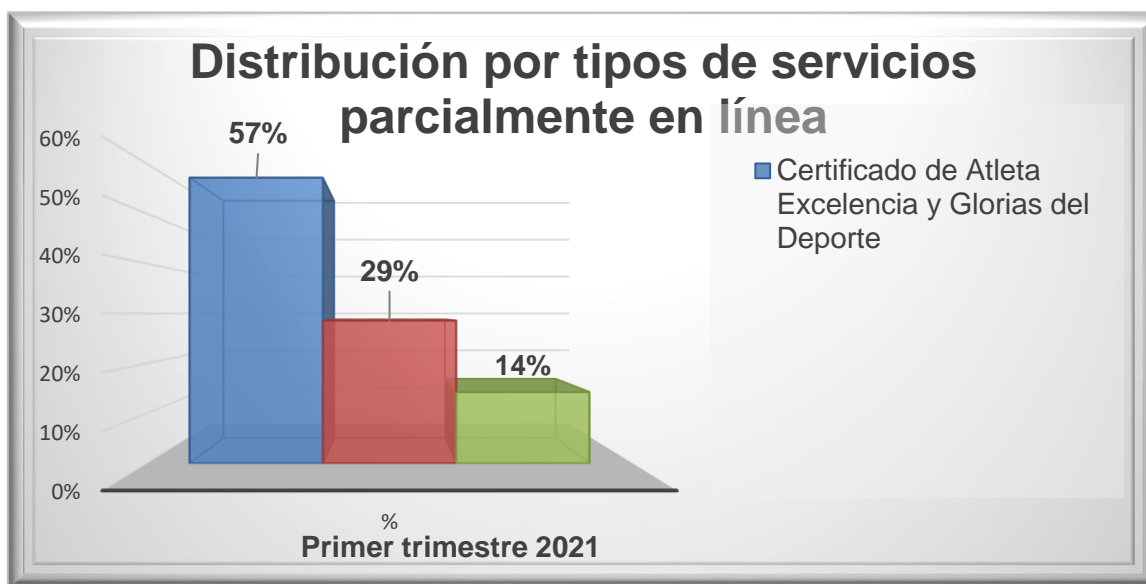
A continuación, se desarrolla el análisis de los trámites parcialmente en línea que fueron solicitados en el primer trimestre de la vigencia 2021 y que **ingresaron a través del sistema de gestión documental- GESDOC**.

Tabla 10. Distribución por categorías de servicios totalmente en línea.

Distribución por categorías de servicios parcialmente en línea		
Categorías	Primer trimestre 2021	%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	4	57%
Asesoría en los lineamientos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios recreativos y deportivos, así como de los espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles para la primera infancia	2	29%



Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1	14%
Total	7	100%



El servicio parcialmente en línea más solicitado durante la vigencia 2021 fue el “Certificado de atleta excelencia y glorias del deporte” con 4 solicitudes y un (57%) con relación a los otros dos servicios solicitados durante la vigencia.

1.5.3. Servicio y trámite totalmente en línea.

Los trámites y servicios en líneas son aquellos a los cuales el ciudadano puede acceder de una forma inmediata a través de la página web del Ministerio, solo con diligenciar el documento de identidad puede obtener el certificado. A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento del trámite y servicio totalmente en línea.

El trámite en línea es el denominado “Certificado de existencia y representación legal de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones” y el servicio en línea es el denominado como “Certificado de permanencia programas atleta excelencia/glorias del deporte.



Tabla 11. Trámite y servicio totalmente en línea.

TRÁMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA 2021							
Trámite y servicio	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	TOTAL
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	610	94%	780	94%	1061	95%	2451
Certificado de atleta excelencia y glorias del deporte	40	6%	52	6%	52	5%	144
TOTAL	650	100%	832	100%	1113	100%	2595

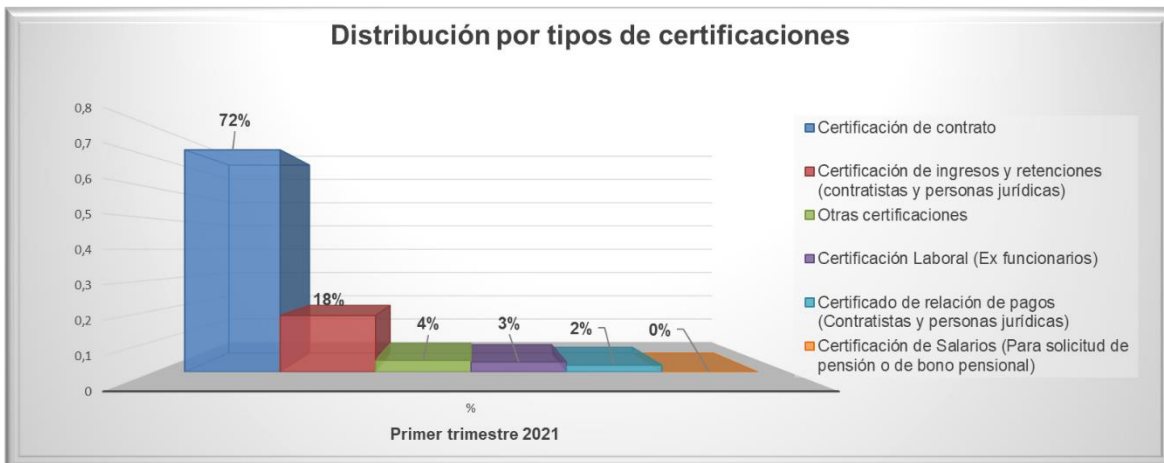
En el mes de marzo de la vigencia 2021 se solicitaron más trámites y servicios totalmente en línea que fueron 1.113.

1.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.

A continuación, se relacionan las certificaciones solicitadas durante el primer trimestre de la vigencia 2021.

Tabla 12. Distribución por subcategorías de tipos de solicitudes de certificaciones.

Distribución por categorías de solicitud de certificación		
Categorías	Primer trimestre 2021	%
Certificación de contrato	560	72%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	142	18%
Otras certificaciones	29	4%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	25	3%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	17	2%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	0	0%
Total	773	100%



La certificación más solicitada durante la vigencia 2021 es la de “Certificación de contrato” con 560 radicados y un porcentaje del (72%).

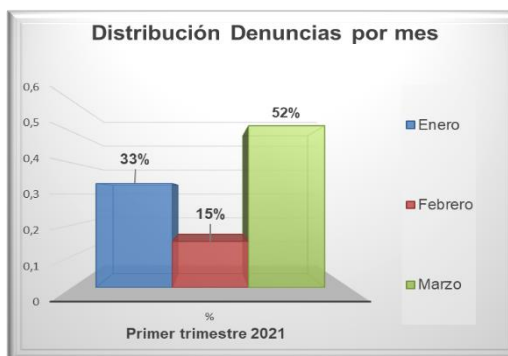
En segundo lugar, encontramos la Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) con 142 radicados y un porcentaje del (18%).

1.7. Distribución denuncias por mes.

La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano. A continuación, se muestra en la tabla número 13 el total de las denuncias presentadas en la entidad durante el primer trimestre de la vigencia 2021.

Tabla 13. Denuncias primer trimestre 2021.

Denuncias presentadas durante el primer trimestre 2021		
Mes	Cantidad	%
Enero	9	33%
Febrero	4	15%
Marzo	14	52%
Total	27	100%





El total de denuncias presentadas durante el primer trimestre fueron 27. Se observa que en el mes de marzo de la vigencia 2021, se presentaron la mayor cantidad de denuncias con el (52%).

1.8. Peticiones por dependencias.

A continuación, se lleva a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas a cada una de las dependencias del Ministerio del Deporte en el primer trimestre de las vigencias 2021 y 2020.

Tabla 14. Peticiones por dependencias

Peticiones por dependencias						
Dependencia	Primer trimestre 2021	%	Primer trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	2595	54%	591	21%	2004	339%
SECRETARIA GENERAL	1265	26%	1095	38%	170	16%
DIRECCION DE IVC	454	9%	480	17%	-26	-5%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	154	3%	173	6%	-19	-11%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	104	2%	104	4%	0	0%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	100	2%	162	6%	-62	-38%
OFICINA JURÍDICA	57	1%	40	1%	17	43%
DESPACHO DEL MINISTRO	32	1%	165	6%	-133	-81%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	28	1%	39	1%	-11	-28%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	27	1%	0	0%	27	27%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10	0%	3	0%	7	233%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	0%	10	0%	0	0%
Total general	4836	46%	2862	79%	1974	69%

De acuerdo con la distribución de peticiones por dependencia, la de mayor número de solicitudes recibidas, es la Secretaría General, con **1265** radicados para el primer trimestre de la vigencia 2021, superando el mismo trimestre de la vigencia 2020 en un **(+16%)**.

En segundo lugar, se encuentra la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, con **454** solicitudes, pero este disminuyó con relación al mismo trimestre del año 2020 en un **(-5%)**.



1.9. Peticiones por estado.

En este punto se analizan las peticiones por estado que puede ser cerrado o en trámite respectivamente. El presente informe se realiza con la base de datos que emite el sistema de gestión documental- GESDOC- en la opción: Radicación/ PQRDS con corte a 31-03-2021, el análisis para determinar el estado actual de las solicitudes se realizó con **corte al jueves 22-04-2021**.

Tabla 15. Peticiones por estado (cerrado-en trámite)

Petición por estado						
Estado	Primer trimestre 2021	%	Primer trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Cerrado	2081	93%	2779	97%	-698	-25%
En trámite	160	7%	83	3%	77	93%
Total general	2241	100%	2862	100%	-621	-22%



Para el primer trimestre de la vigencia 2021, se observa una disminución del **(-25%)** en peticiones cerradas y un aumento significativo en las peticiones en trámite con relación a la vigencia 2020.

Para la vigencia 2021 se observan **160** peticiones en trámite con un porcentaje de crecimiento con relación a la vigencia 2020 del **(+93%)**.

Como acciones de mejora se van a llevar a cabo capacitaciones adicionales de manera puntual sobre trámite y gestión a peticiones, haciendo énfasis en las peticiones que están en trámite y por fuera de los términos de ley, con los funcionarios responsables, en compañía del coordinador y/o jefe del área con el fin de aclarar dudas y mejorar los indicadores de respuesta oportuna.



1.10. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencia.

Teniendo en cuenta que el derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado.

A continuación, se mostrarán las peticiones que están por fuera de términos y dentro de términos desagregado por dependencias, teniendo en cuenta el total que son 4.836 peticiones presentadas en la entidad durante el primer trimestre de la vigencia 2021 y es importante resaltar que para este análisis se tiene en cuenta el dato del trámite y el servicio totalmente en línea.

Tabla 16. Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias.

Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias								
Dependencia	Total PQRS 2021	Fuera de términos 2021	Dentro de términos 2021	Cumplimiento 2021	Total PQRS 2020	Fuera de términos 2020	Cumplimiento 2020	% variación
TRAMITE TOTALMENTE EN LÍNEA	2595	0	2595	100%	591	0	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	1263	324	939	74%	1095	333	70%	5%
DIRECCION DE IVC	454	0	454	100%	480	49	90%	10%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	156	21	135	87%	173	74	57%	29%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	104	2	102	98%	104	21	80%	18%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	100	27	73	73%	162	43	73%	0%
OFICINA JURÍDICA	57	3	54	95%	40	7	83%	12%
DESPACHO DEL MINISTRO	32	3	29	91%	152	63	59%	32%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	28	5	23	82%	39	17	56%	26%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	27	1	26	96%	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10	0	10	100%	16	4	75%	25%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	0	10	100%	10	0	100%	0%
TOTAL GENERAL	4836	386	4450	92%	2862	611	79%	13%

El porcentaje de cumplimiento en respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el primer trimestre del 2021 es del **(92%)** y se compara con el porcentaje de cumplimiento de la vigencia del 2020 que fue del **(79%)**.



Esta tendencia permite evidenciar una mejora en la respuesta oportuna a peticiones, aspecto que es positivo para la entidad. Así las cosas, se puede decir que **crecimos en un (13%) en comparación con la vigencia 2020**.

Cabe resaltar que para la vigencia 2020 el porcentaje de cumplimiento varía con relación a peticiones fuera de término ya que se tenían en análisis unos radicados por parte de la oficina de Control Interno Disciplinario y al aclarar la situación de estos radicados el porcentaje de cumplimiento de dicha oficina pasó a ser del 100% de peticiones dentro de los términos de ley. Así las cosas, el porcentaje total de peticiones por fuera de los términos de ley queda en el (79%) para la vigencia 2020.

Adicionalmente se resalta la gestión realizada por la dependencia de Inspección Vigilancia y Control-IVC-, Oficina Asesora de Planeación y Control Interno Disciplinario, donde mostraron para este primer trimestre de la vigencia 2021 un 100% en el cumplimiento a la respuesta oportuna a peticiones.

1.11. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-

A continuación, se mostrarán las peticiones que están por fuera de términos y dentro de términos desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT- y el trámite y servicio totalmente en línea, teniendo en cuenta el total que son 4.836 peticiones presentadas en la entidad durante el primer trimestre de la vigencia 2021 y es importante resaltar que para este análisis si se va a tener en cuenta el dato del trámite y el servicio totalmente en línea.

Los GIT que presentan cumplimiento del 100% se encuentran en color verde, por cumplir con el postulado de excelencia en el servicio. Los GIT que se encuentran en el rango sobresaliente (90%-99%), se encuentran resaltados en color amarillo. Los GIT que se encuentran en el rango entre el 70% y el 89% se encuentran resaltados en color naranja. Los GIT que se encuentran por debajo del 70% se consideran críticos, y se encuentran resaltados en color rojo.

Tabla 17. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-



El deporte
es de todos

Mindeporte

Dependencia/Grupo Interno de trabajo-GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total	% Oportunidad
DESPECHO DEL MINISTRO	29	3	32	90,6%
DESPECHO DEL MINISTRO	16	3	19	84,2%
GIT COMUNICACIONES	5		5	100,0%
GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	8		8	100,0%
DESPECHO DEL VICEMINISTRO	23	5	28	82,1%
DESPECHO DEL VICEMINISTRO	23	5	28	82,1%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	102	2	104	98,1%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	14	1	15	93,3%
GIT ACTIVIDAD FÍSICA	9		9	100,0%
GIT DEPORTE ESCOLAR	22		22	100,0%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	8	1	9	88,9%
GIT RECREACIÓN	3		3	100,0%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS	46		46	100,0%
DIRECCION DE IVC	452		452	100,0%
DIRECCION DE IVC	30		30	100,0%
GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	31		31	100,0%
GIT DEPORTE AFICIONADO	343		343	100,0%
GIT DEPORTE PROFESIONAL	48		48	100,0%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	135	21	156	86,5%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	55	14	69	79,7%
GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	13	1	14	92,9%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	21	5	26	80,8%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	10		10	100,0%
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	11		11	100,0%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	18		18	100,0%
GIT PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	7	1	8	87,5%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	73	27	100	73,0%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	33	14	47	70,2%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	8	1	9	88,9%
GIT INFRAESTRUCTURA	32	12	44	72,7%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10		10	100,0%
GIT DE SEGUIMIENTO	5		5	100,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5		5	100,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	26	1	27	96,3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	26	1	27	96,3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10		10	100,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10		10	100,0%
OFICINA JURÍDICA	56	3	59	94,9%
OFICINA JURÍDICA	56	3	59	94,9%
SECRETARIA GENERAL	939	324	1263	74,3%
GIT CONTRATACIÓN	405	318	723	56,0%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	13	2	15	86,7%
GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	3	1	4	75,0%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	265	1	266	99,6%
GIT TALENTO HUMANO	39		39	100,0%
GIT TESORERÍA	178	1	179	99,4%
GIT TICS	2		2	100,0%
SECRETARÍA GENERAL	34	1	35	97,1%
Total	1855	386	2241	82,8%
TRÁMITES TOTALMENTE EN LÍNEA	2595	0	2945	100,0%
TOTAL GENERAL	4836	386	4836	92,0%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



Se destaca la gestión de las dependencias y grupos internos de trabajo-GIT- que desarrollaron sus actividades logrando un resultado del **100%** en respuesta oportuna a peticiones.

En cuanto al grupo interno de trabajo que presenta un porcentaje de cumplimiento del **56%**, se requiere una intervención especial con el fin de determinar los factores que están afectando el normal desarrollo de las actividades del área, y establecer un plan de mejoramiento.

1.12. Indicadores de seguimiento del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.

1.12.1. Seguimiento a peticiones de información.

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

- **Número de peticiones de información recibidas son: 551**
- **Traslados por competencias a otras entidades:** Durante el trimestre el GIT SIC se realizaron dos (**2**) traslados por competencia de acuerdo con los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.
- **Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información: 3.16** días. Este dato se obtiene sumando el total del tiempo de respuesta de todas las peticiones de información que en este caso el total es (1746 días), sobre el número total de radicados que es 551, da como resultado un promedio en días de (3.16)
- **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:** Durante el primer trimestre se identificaron (2) negaciones de acceso a la información pública de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.
- **Las opciones para negar la información fueron:** 1. La información no reposa en la entidad y 2. La información pública reservada.
- **Observaciones:** Se encontraron veintiún (**21**) peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley.

Los datos aquí aportados, tienen su fundamento en las bases de datos de seguimiento elaboradas a partir de la información extraída del Sistema de Gestión Documental- GESDOC/PQRDS con corte al 31-03-2021 y de acuerdo



con los resultados y alcances de la verificación realizada a la situación de las peticiones con corte al 22-04-2021.

1.12.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.

- *Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención* durante el trimestre: **2.777 peticiones**, desagregadas así:
 - Durante este trimestre, se tramitaron **2.595** solicitudes totalmente en línea.
 - **182 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). **24 peticiones.**

Indicador de niveles de atención 1 y 2: 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: $((2.595+182+24) / 4.836) * 100 = (57.9\%)$.

Dicho indicador se obtiene así: se suman el trámite y el servicio totalmente en línea (**2.595**) con las peticiones que se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano (**182**), dando respuesta al ciudadano de manera inmediata. Adicionalmente, se suman las peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención (**24**), luego se multiplica por 100 y se divide en el total de la distribución de peticiones realizadas (**4836**).

- *Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención* (se responderán aquellas peticiones que requieran un análisis o estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la entidad y sobre las cuales no existe un criterio definido, las cuales son remitidas a cada una de las dependencias remitidas por ventanilla de correspondencia o el GIT de Servicio Integral al Ciudadano). 2.035 solicitudes fueron respondidas por las demás dependencias con un (41%).

1.12.3. Indicador de seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.

Para el tercer trimestre de la vigencia 2021, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano verificó el **100%** de las peticiones que así lo requerían. Este corte de verificación se



hizo hasta el 22-04-2021. De las cuales 160 peticiones requieren una segunda verificación ya que siguen en trámite, sin respuesta.

Tabla 18. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta)

Seguimiento a respuesta oportuna	Cantidad	%
Verificado con respuesta en GESDOC.	2081	93%
Requiere segunda verificación. No tiene respuesta en GESDOC	160	7%
Sin verificar	0	0
Total	2241	100%



2. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

2.1. Estado de avance del indicador.

$(\text{Número de GIT o dependencia con caracterización vigente}) / (\text{Número Total de GIT o dependencia}) * 100.$

Durante el primer trimestre de la vigencia 2021, contamos con un indicador de caracterizaciones del 100% correspondiente al año 2019, la cual se publicó en la página web de la entidad. Todos los informes se encuentran publicados con sus respectivos informes e infografías en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=97060>

A su vez, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano se encuentra adelantando actividades para el desarrollo de los ejercicios de caracterización del año 2020, las cuales se describen de la siguiente manera:

- ✓ Pieza de comunicación en la intranet para sensibilizar a las dependencias de la importancia de incluir en los instrumentos de recolección de información, variables que permitan identificar las características de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés.
- ✓ Se desarrolló una mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación para el establecimiento conjunto del objetivo de la caracterización para la vigencia 2020 y brindar insumos para la Estrategia de Rendición de Cuentas 2021.
- ✓ Comunicación a las dependencias el inicio de los ejercicios de caracterización con cronograma de cumplimiento. Así mismo, se informaron fechas de cumplimiento del ejercicio de caracterización del año 2021.



Tabla 19. Cronograma publicación de información de caracterización 2020.

Cronograma publicación información de caracterización 2020			
Comunicación inicio	Acompañamiento	Recepción informes de ejercicios	Publicación
30 de marzo de 2021	5 de abril al 31 de mayo de 2021.	1 al 11 de junio de 2021	1 de julio de 2021

- ✓ Se tiene establecido la publicación de veintinueve (29) informes de caracterización en el mes de julio de 2021, por parte de dependencias descritas a continuación:

Tabla 20. Publicación de informes de caracterización.

Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Líder de Acompañamiento
Dirección de posicionamiento y liderazgo deportivo	1. Deporte de Rendimiento Convencional	Johanna Bernate - Carolina Romero
	2. Centro de Ciencias del Deporte	Sandra Amado - Lorena Gonzales
	3. Programas y Proyectos deportivos	Sandra Julieta Gómez
	4. Deporte de Rendimiento Paralímpico	Jennifer Montoya Salazar
	5. Desarrollo Psicosocial	Johanna Patricia Olaya Gómez - Jeanet Macias Santos
	6. Juegos y eventos deportivos	Carolina Castaño
Dirección de inspección, vigilancia y control	7. Deporte Profesional	Sandra Prada
	8. Deporte Aficionado	Guillermo Borja
	9. Actuaciones Administrativas	Jullhembergh Campo - Heidy Maldonado
Dirección de Fomento y Desarrollo	10. Recreación	Giovanna Pino
	11. Deporte Escolar	Ana Andrea Torres Forero
	12. Actividad física	Cindy Elizabeth Cadena Romero
	13. Juegos Intercolegiados	Astrid Carolina Balanta
	14. Deporte Social Comunitario	Maria Antonia Lopez González - Ivonne Carvajal
Dirección de recursos y herramientas del Sistema Nacional del Deporte	15. Centro de Alto Rendimiento CAR	Juan Pérez - Juan Sebastián Perea
	16. Laboratorio control al Dopaje	Marlyn Lourdoy, Sandra Moreno -María Victoria
	17. Infraestructura	Valeria Gutiérrez



Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Líder de Acompañamiento
Oficina Asesora Jurídica	18. Oficina Asesora Jurídica	Luz Mila Arciniegas Abello
Secretaria General	19. Contratación	Jorge Robles
	20. Gestión Administrativa	Jorge Enrique Niño Velandia
	21. Gestión Financiera y Presupuestal	María Luisa Rubio
	22. Tesorería	Angela María Márquez Rodríguez
	23. Talento Humano	Isabel Forero Cristancho
	24. Servicio Integral al Ciudadano	Nubia Stella Luis Rojas
	25. TICS	Leonardo Mejía Lobo
Control Interno disciplinario	26. Control Interno disciplinario	Ferney Alexander Serrano Diaz - Jhoan Sebastián Muñoz Bran
Oficina de Planeación	27. Gestión del Conocimiento, Seguimiento, Planeación y Gestión	Andrea Catalina Ramírez Pérez
Oficina de Comunicaciones	28. Oficina de Comunicaciones	Lilia del Carmen Cadena
Organización Nacional Antidopaje	29. Organización Nacional Antidopaje	Oscar Leonardo Palacios Mora

2.2. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.

El GIT de Servicio Integral al ciudadano en aras de dar cumplimiento a lo establecido en la ley 2052 de 2020, la cual establece “disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámite” en el artículo 30, el cual indica que: *“los sujetos obligados en el artículo 2 de la presente ley implementarán los sistemas necesarios para que las personas en condición de discapacidad visual puedan realizar trámites, procesos y procedimientos”*. Adelantó mesas de trabajo de articulación interinstitucional con el Instituto Nacional de Ciegos – INCI para garantizar la accesibilidad web.

Específicamente, los días 24 y 30 de marzo de 2021, el Ministerio del Deporte y el INCI establecieron un plan de trabajo el cual tiene como objetivo la implementación de criterios de accesibilidad web. El plan en mención designa al GIT de TICS del ministerio, como dependencia responsable de incorporar a nivel tecnológico los criterios de accesibilidad web contemplados en resolución 1519 de 2020 anexo A del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



Ahora bien, el GIT de Servicio al Ciudadano, estará a cargo de garantizar el desarrollo de las mesas de trabajo y participación continua. Además de realizar la elaboración de las actas de reunión de cada una de las sesiones.

3. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE

Durante el primer trimestre de la vigencia 2021 se han efectuado las siguientes acciones en materia de Participación Ciudadana:

1. Se elaboró por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano el informe de gestión anual de la Participación Ciudadana durante 2020, incluyendo la información de los ejercicios de participación ciudadana que efectivamente se ejecutaron; también se presentan los logros alcanzados por la entidad con los diferentes escenarios, los grupos de valor involucrados, las recomendaciones recibidas durante los ejercicios de participación, los aspectos por mejorar, así como, las buenas prácticas en materia de participación ciudadana que se identifican como fortaleza en la entidad y que son insumo para la construcción del plan de participación 2021.
2. Se conformó el equipo líder de la gestión efectiva de la participación ciudadana en la entidad para poner en marcha la estrategia de formulación del plan 2021, así como su ejecución y reporte de información.
3. Se iniciaron mesas de trabajo con todas las dependencias de la entidad para capacitar en aspectos de participación ciudadana e identificar los espacios de participación ciudadana a realizar durante 2021.

Se proyecta que, durante el segundo trimestre, se cuente con el documento del plan formulado y aprobado por el comité de gestión de desempeño, para el posterior seguimiento por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano.

4. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.

En el primer trimestre del 2021 se recibieron (4) solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio, la cual se realizó de acuerdo con lo definido en el procedimiento de medición de la percepción de la calidad en trámites, servicios y productos.

97%
Percepción +

Se realizaron 4
estudios de medición
percepción de calidad

Se evidencia un **aumento** en la percepción de calidad en el servicio del **3%**, pasando de 94% en el mismo trimestre del año anterior al **97%** en el actual.



Tabla 21. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.

Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
Foros virtuales de socialización del proyecto de ley del deporte	Despacho de la Viceministra	Virtual	Febrero-Marzo	publicado	95%
Reinducción en el manejo de GESDOC y gestión de peticiones.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Marzo	publicado	99.5%
Capacitación manejo funcional de GESDOC y gestión de peticiones.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Marzo	publicado	97%
Capacitaciones en iniciación deportiva y fútbol	GIT Deporte Escolar	Virtual	Marzo	publicado	95%

Se evidencia un aumento pasando de 2 estudios en el mismo trimestre del año anterior a 4 en el 2021. Elemento que evidencia un aumento en la gestión para lograr aumentar la cobertura en las mediciones de percepción de calidad en el servicio, como escenario de participación ciudadana para el control social y el mejoramiento continuo.

Los informes de los eventos evaluados se encuentran publicados en el portal web en la sección *servicio al ciudadano- Medición de percepción de calidad en el servicio.*

4.2. Indicador de percepción de la calidad de las respuestas a solicitudes.

A continuación, se presenta la percepción general sobre las respuestas de las solicitudes, con base en las encuestas diligenciadas por los ciudadanos una vez han recibido respuesta a su petición, por el canal de atención, así:

**73%
Percepción +**

Se diligenciaron 126 encuestas, que corresponden al **4,6% del total de solicitudes**

Se evidencia un **aumento** en la percepción positiva del **50,5%**, pasando de **22.5%** en trimestre del año anterior al **73%** en el actual.

El indicador de percepción positiva es la sumatoria de las calificaciones (excelente y bueno) de igual manera el indicador de percepción negativa se da de la sumatoria

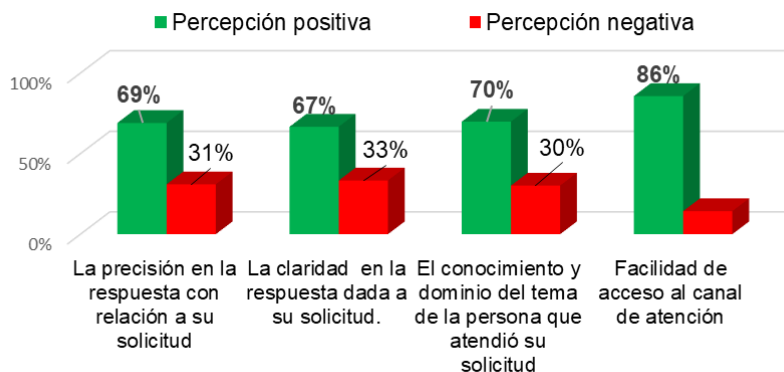


de calificaciones (regular y malo) establecidas por los usuarios para cada uno de los atributos. El índice de percepción general positivo es el promedio de las percepciones positivas de cada uno de los atributos.

Tabla 22. Percepción de la calidad en las respuestas.

ATRIBUTO	% Percepción positiva				% Percepción negativa			
	Excelente		Bueno		Regular		Malo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.	57	45%	31	25%	26	21%	12	10%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	56	44%	28	22%	25	20%	17	13%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	56	44%	31	25%	17	13%	22	17%
Facilidad de acceso al canal de atención	62	49%	46	37%	10	8%	8	6%
PERCEPCION GENERAL	46%		27%		15%		12%	
	73%				27%			

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC



Observaciones: Para el primer trimestre de 2021 se observa un aumento en la percepción positiva frente a las respuestas del 73%, sin embargo, este porcentaje se encuentra en todo caso por debajo con relación con los estándares generales de calidad, que deben superar el 80%. Se resalta el aumento en el diligenciamiento de la encuesta, pasando de 20 encuestas diligenciadas en el mismo trimestre del año anterior a 126 en el actual.

Acciones de mejora: Se hace necesario diseñar una estrategia que permita fortalecer la calidad de las respuestas, tanto en términos de integralidad como de claridad, así como para fortalecer la profundidad en la respuesta por parte de la entidad.



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

A continuación, se presenta la percepción de calidad sobre los canales de atención, con base en las 126 encuestas diligenciadas por los ciudadanos, de las cuales 47 fueron a través del canal correo electrónico, 65 en el portal web, 6 en la línea.

Tabla 23. Percepción de la calidad de los canales de atención-Chat.

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Chat	La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	100%	0%
	La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	0%
	Tiempo de espera	100%	0%
	Tiempo de atención	75%	25%
	PERCEPCION GENERAL	94%	6%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Tabla 24. Percepción de la calidad de los canales de atención-telefónico.

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Telefónico	La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	100%	0%
	La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	0%
	Tiempo de espera	83%	17%
	Tiempo de atención	83%	17%
	PERCEPCION GENERAL	92%	8%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Tabla 25. Percepción de la calidad de los canales de atención-Sistema de gestión de peticiones.

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Portal web sistema de gestión de peticiones	Acceso al módulo de gestión de peticiones del portal web del Ministerio	92%	8%
	Facilidad para diligenciar el formulario de peticiones.	88%	12%
	El mecanismo para hacer seguimiento a su solicitud.	75%	25%
	PERCEPCION GENERAL	85%	15%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Tabla 26. Percepción de la calidad de los canales de atención-Oficina de atención al ciudadano.



Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Oficina de atención al ciudadano	La disponibilidad del personal para ayudarlo a resolver sus dudas o inquietudes.	75%	25%
	La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	0%
	Cómo considera el estado de las instalaciones	100%	0%
	La identificación y facilidad para llegar a la dependencia	100%	0%
	Las señalizaciones internas y externas de la dependencia	100%	0%
	El espacio destinado para la atención al ciudadano	100%	0%
	Tiempo de espera	75%	25%
	Tiempo de atención	75%	25%
	PERCEPCION GENERAL		91%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Observaciones: Para el primer trimestre de 2021 se evidencia una percepción general positiva frente a la atención por los diversos canales de atención del **90%**.

Cumpliendo así con los estándares generales de calidad, que deben superar el 80%.

Acciones de mejora: Se hace necesario diseñar preguntas para que los ciudadanos evalúen el canal de atención correo electrónico, ya que a través de este medio se remiten gran cantidad de respuestas a solicitudes.

4.4. Resultados de la encuesta trámites y servicios.

4.4.1. Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana.

Durante el primer trimestre de 2021 se aplicó la encuesta de percepción de calidad en trámites y servicios, la cual fue diligenciada por 17 ciudadanos que accedieron a los siguientes trámites y/o servicios:

Tabla 27. Trámites y servicios evaluados.

Trámite y servicios		%
Trámites	Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	6%
	Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	6%



	Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	12%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	12%
	Otorgamiento personería jurídica a federaciones	6%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales	6%
	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	6%
	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	35%
Servicios	Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	6%
	Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	6%
Total, General		100%

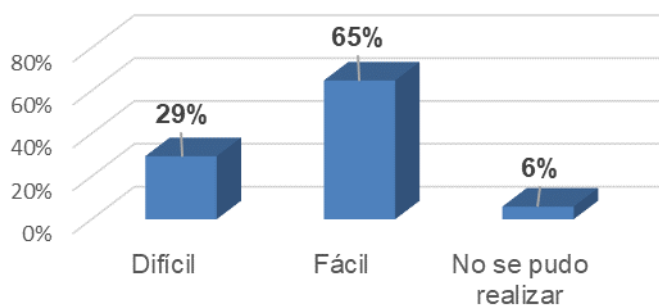
Los resultados muestran que de las 17 personas que contestaron la encuesta, la mayoría (el 35%) corresponde al trámite de **Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales**.

Los resultados muestran que de las 17 personas que contestaron la encuesta, la mayoría (el 35%) corresponde al trámite de **Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales**.

4.5. Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios.

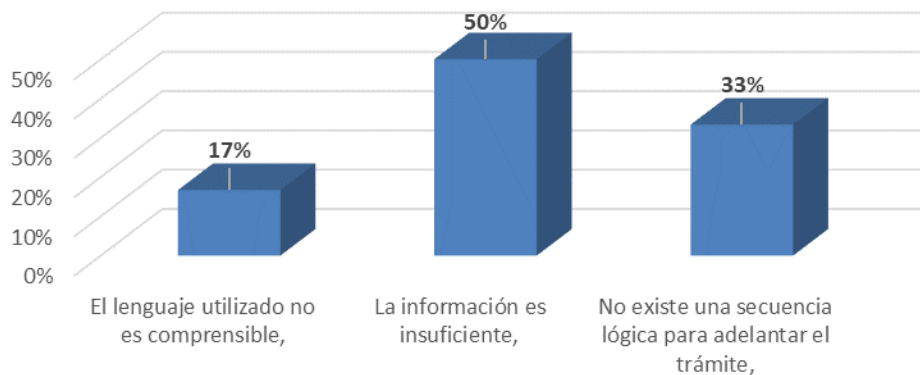
A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las preguntas realizadas:

Su trámite en el ministerio le resultó



El 65% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta mencionan que le fue fácil realizar el trámite, mientras que 29% les fue difícil y el 6% no pudieron realizar el trámite.

Para conocer los motivos del porque les fue difícil y no pudieron realizar el trámite y/o servicio se presenta una la siguiente pregunta: *¿La información sobre los requisitos, momentos para realizar su trámite / servicio fue adecuada?*



El 50% de los ciudadanos señalan que les fue difícil o no pudieron realizar el trámite y/o servicio porque la información sobre requisitos es insuficiente.

El 33% de los ciudadanos que les fue difícil realizar el trámite y/o servicio o no lo pudieron realizar consideran que no existe una secuencia lógica para adelantar el trámite y el 17% considera que el lenguaje utilizado no es comprensible, por lo que se recomienda evaluar la calidad de la información dispuesta al usuario y revisar el flujo de proceso del trámite para hacerlo más efectivo.

Adicionalmente, se les preguntó a los ciudadanos lo siguiente: **¿Considera que alguno de los requisitos solicitados para su trámite es innecesario?**

El 94% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta considera que los requisitos solicitados para los tramites **no** son innecesarios, mientras que el 6% considera que algunos requisitos son innecesarios.

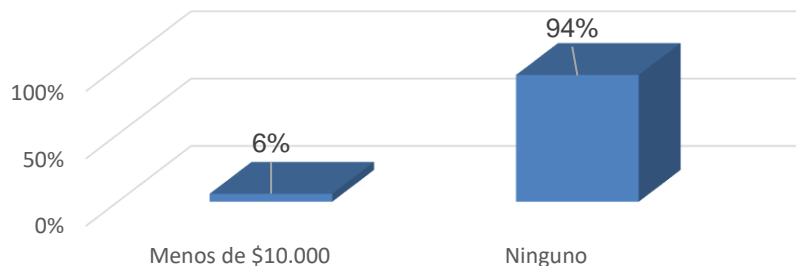
Para conocer cuáles son estos requisitos que los ciudadanos estiman innecesarios, se formuló la siguiente pregunta: **¿Cuál requisito y por qué?**

Según el 6% de los ciudadanos, consideran que son innecesarios el acta de constitución de un solo club y demás documentos que solicitan para el trámite de renovación de reconocimiento deportivo ya que estos ya han sido entregados y reposan en los archivos del Ministerio y no se justifica repetir su envío.

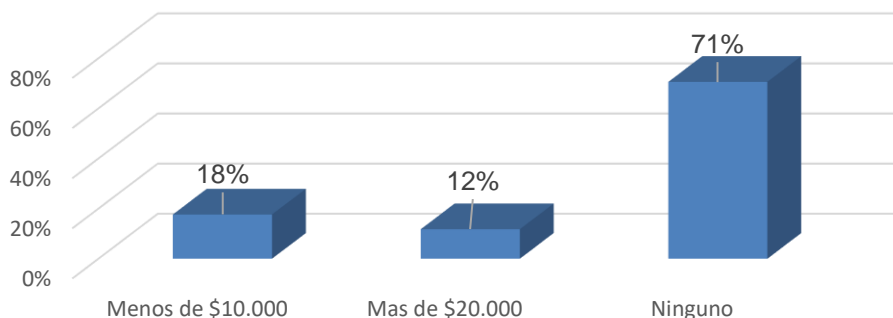
Adicionalmente, se les preguntó a los ciudadanos por los costos asumidos, a lo que los ciudadanos respondieron así:



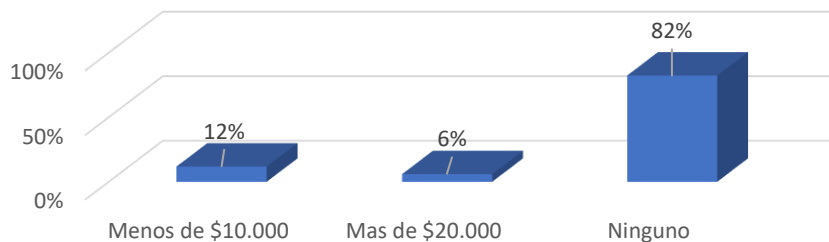
Transporte



Papelería y fotocopias



Telefonía e Internet



El costo más alto reportado por los ciudadanos fue en el rubro de papelería y fotocopias con el 12% reportaron más de \$20.000), seguido de la telefonía e internet (6%).

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



5.1. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.

Teniendo en cuenta la información obtenida de la base automática de PQRDS que emite el GESDOC, de fecha 01-01-2020 al 31-03-2020, se observa que para este periodo no reporta quejas ni reclamos con relación a trámites y servicios.

Con relación a la encuesta de percepción de calidad en trámites y servicios los ciudadanos radicaron 2 quejas con relación a la demora en la respuesta sobre la solicitud de renovación de reconocimiento deportivo.

5.2. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

De acuerdo con las encuestas realizadas de percepción de calidad, se observa un alto grado de satisfacción de los ciudadanos con relación a los eventos y actividades realizados.

Con relación a las encuestas de percepción referentes a trámites y servicios, los ciudadanos sugieren que se eliminen los documentos que solicitan para el trámite de renovación del reconocimiento deportivo de ligas, ya que estos ya han sido entregados con anterioridad y reposan en los archivos del Ministerio.

5.3. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

En el periodo reportado no se recibieron recomendaciones de los ciudadanos en este sentido. Para llegar a medir esta información es necesario desarrollar una base de datos que permita analizar y medir la participación ciudadana, la cual se alimentará de la información proveniente de las siguientes fuentes: - Encuestas basadas en ejercicios de medición de participación ciudadana.

5.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

En el periodo reportado no se recibieron recomendaciones de los ciudadanos en este sentido. 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, la cual se alimentará de la información proveniente de las siguientes fuentes: - Encuestas basadas en ejercicios de la racionalización del empleo de los recursos disponibles.



6. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO

De acuerdo con el plan operativo de la vigencia 2021, se desarrollaron las siguientes actividades:

Tabla 28. Informe de gestión realizada durante el primer trimestre sobre lenguaje claro.

Gestión de Lenguaje claro Ministerio del Deporte frente al plan operativo 2021	Informe de actividades primer trimestre 2021
1. Generar evidencia sobre el número de funcionarios que han realizado el curso virtual de lenguaje claro del DNP.	Según informe enviado el 08-04-2021 por el funcionario Edward Sierra del Git de Talento Humano, 12 funcionarios se inscribieron y recibieron el certificado de lenguaje claro por el DNP para la vigencia 2021.
2. Generar una infografía en la Intranet para plasmar los 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro.	El 12/03/2021 se publicó infografía.
3. Incentivar a mayor número de funcionarios para la realización del curso virtual en lenguaje claro.	El 12-03-2021 se publicó infografía para incentivar la realización del curso de lenguaje claro. Se envían memorandos a las dependencias del Ministerio del Deporte para incentivar la realización del curso.
4. Desarrollar una estrategia para traducir a lenguaje claro al menos tres documentos entre, guías, formatos, piezas informativas, manuales, normas, respuestas a PQRS, etc.	Se hacen los primeros acercamientos para revisar las fichas en la página WEB de trámites y servicios. * 31/03/2021- ACTA ONA-SI1- REUNION LUIS CARLOS BARACALDO- SERVICIO ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN Y PREVENCIÓN.
5. Usar la metodología de Laboratorios de Simplicidad del DNP para la traducción a lenguaje claro de los documentos	En reunión el 31-03-2021 se habló sobre el laboratorio de simplicidad que se llevará a cabo una vez se adecue la ficha.
6. En la traducción de documentos asegurar la participación de servidores públicos de la entidad y de otras entidades, y ciudadanos.	En reunión el 31-03-2021 se habló sobre la importancia de asegurar la participación de servidores públicos de la entidad y de otras entidades, y ciudadanos en el laboratorio de simplicidad que se llevará a cabo una vez se adecue la ficha.
7. Al menos un trámite y un servicio debe contar con traducción a lenguaje claro	Se escogieron 2 servicios y 1 trámite hasta el momento.



7. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

- a. Fortalecimiento de la función de seguimiento del GIT SIC, que incluye:
 - Asignación de funciones de seguimiento a un integrante del equipo.
 - Seguimiento mensual dirigido a jefes de dependencia.
 - Seguimiento personalizado progresivo a responsables directos.
 - Seguimiento en la calidad de las respuestas.
- b. Capacitación en Respuesta oportuna a peticiones, manejo del GESDOC y asuntos legales, dirigida a servidores públicos y contratistas de la entidad, con énfasis en quienes tienen responsabilidades en direccionamiento, asignación, trámite y respuesta a peticiones, y priorizando a las direcciones en las cuales se han detectado mayores necesidades de mejora tanto en oportunidad como en calidad de las respuestas.
- c. 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.

7.2. Acciones encaminadas hacia la accesibilidad de las personas con discapacidad visual.

Específicamente, los días 24 y 30 de marzo de 2021, el Ministerio del Deporte y el INCI establecieron un plan de trabajo el cual tiene como objetivo la implementación de criterios de accesibilidad web. El plan en mención designa al GIT de TICS de la entidad como dependencia responsable de incorporar a nivel tecnológico los criterios de accesibilidad web contemplados en resolución 1519 de 2020 anexo A del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

7.3 Acciones de mejoramiento relacionada con la identificación de sectores y segmentos de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

- a. Ajuste del informe de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés publicado en la página web ver enlace <https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=98848>.
- b. Sesiones de reunión realizadas los días 4 y 25 de marzo de 2021, con la Oficina Asesora de Planeación y el GIT Servicio Integral al Ciudadano para brindar el acompañamiento del ajuste del informe



7.4 Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

Para el presente periodo el Departamento Administrativo de la Función Pública presentó su estrategia de Ferias Acércate, en cuatro municipios PDET de la geografía nacional, a realizarse entre el segundo y tercer trimestre del año.

El Ministerio del Deporte presentó su postulación, planeando participar mientras lo permita la situación sanitaria al momento de cada feria.

Informe de gestión GIT Servicio Integral al Ciudadano Primer Trimestre 2021

Revisó y aprobó	Jaime Arturo Guerra Rodríguez – Secretario General	
Revisó	María del Carmen Cruz Garrido / Abogada Contratista / Secretaría General	
	Natalia Moreno Murillo / Profesional Especializado / Secretaría General	
Elaboró	Mónica Andrea Avendaño / Profesional Especializado / Secretaría General	
	Harold René Gamba Hurtado / Coordinador / GIT Servicio Integral al Ciudadano/	
	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Nubia Stella Luis Rojas / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Ana Mercedes Torres Urrego / Técnico Administrativo / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Deisy Lucero Serrato Aldana/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	