



Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Contenido

1.	Canales de atención.....	4
2.	Clasificación de las peticiones.....	5
2.1.	Tipo de PQRSD	6
2.2.	Categorías, según el tipo de PQRSD, trámite u OPA que ofrece la entidad.....	7
2.2.1.	Derechos de petición:	7
2.2.2.	Trámites:.....	8
2.2.3.	Consultas de acceso a información pública.	9
2.2.4.	Servicios-(OPA)-Otros Procedimientos Administrativos.	10
2.2.5.	Solicitud de certificación.....	11
2.2.6.	Denuncias.....	12
3.	Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el cuarto trimestre 2025. 13	
4.	Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el cuarto trimestre 2025. 13	
5.	Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.....	14
5.1.	Criterios de Análisis.	14
5.2.	Distribución de solicitudes por mes y según el origen del documento.	15
5.3.	Estado de los PQRSD.....	16
5.4.	Respuesta oportuna a peticiones.....	17
5.5.	Indicador de oportunidad en la respuesta por Direcciones, GIT y oficinas.....	17
5.6.	Análisis de Distribución y oportunidad por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública.	23
5.7.	Informe de seguimiento sobre las denuncias presentadas a la entidad durante el cuarto trimestre 2025.....	31
5.7.1.	Observaciones clave frente a los asuntos de las denuncias presentadas durante el trimestre.....	32
5.7.2.	Análisis comparativo trimestral durante la vigencia 2025 y 2024.....	33
5.8.	Trámites totalmente en línea y automatizados.	34

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

6.1. Seguimiento a peticiones de información.....	34
6.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.	35
5.3. Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud.	37
7. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	37
7.1. ¿Qué se racionalizó en la entidad?.....	37
10. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO.....	73
.....	74
11. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	74
11.1. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.	74
11.2. Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública - GIT Servicio Integral al Ciudadano	75
11.3. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades:.....	80
11.4. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte	81
El documento puede consultarse en el siguiente enlace institucional:.....	81
12. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.	83
13. Recomendaciones.....	83
13.1. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos).....	83
13.2. Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad ingresada por GESDOC.....	84
13.3. Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana	84
13.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	84
14. ¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?.....	85

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Introducción

Este documento presenta un análisis detallado de los indicadores relacionados con la atención al ciudadano durante el último trimestre. Se incluyen métricas clave como el porcentaje de respuesta oportuna a las peticiones, la caracterización de ciudadanos y grupos de interés, así como el índice de percepción de calidad en el servicio. Además, se aborda el seguimiento de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), la caracterización de usuarios, y se evalúan las políticas de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana, entre otros aspectos relevantes.

Con el interés del Ministerio en desarrollar actividades en el ejercicio efectivo de los derechos de la población colombiana con enfoque diferencial, se han dispuesto varios canales de atención, de acuerdo con la Carta de Trato Digno vigente¹.



1. Canales de atención.

Virtuales	Página Web	www.mindeporte.gov.co
	Ventanilla única virtual de radicación	
	Chat Servicio Integral al Ciudadano.	

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 la página web de la entidad y en la cartelera física.
<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>



	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	
	Correo electrónico.	contacto@mindeporte.gov.co
		nisilencioniviolenia@mindeporte.gov.co
		Notijudiciales@mindeporte.gov.co
	App Ventanilla Única Mindeporte.	controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co Play Store
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(601) 4377030 Ext. 1193-1195
	Línea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte.	(57) 01 8000 11 40 60
Presenciales	Ventanilla física de radicación	Sede Administrativa Av.-CR 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Oficina de Atención al Ciudadano	
	Buzones	Sedes Ministerio del Deporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

Todos los informes de gestión que elabora el GIT- Grupo interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, se pueden revisar consultando el siguiente enlace web:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano>

2. Clasificación de las peticiones

A continuación, se relaciona la clasificación de las peticiones con sus categorías, donde se pueden conocer los diferentes trámites, OPA y Consultas de acceso a información pública que ofrece el Ministerio del Deporte a la ciudadanía en general.

Es importante que la solicitud se realice siempre a través de la **VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL**, ya que esta permite realizar la caracterización necesaria de todos los peticionarios, lo que lleva a la entidad a poder desarrollar, planes, programas y proyectos encaminados a beneficiar a la población colombiana. Al utilizar esta

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

plataforma, se asegura un manejo más eficiente de las solicitudes y se optimizan los recursos disponibles, garantizando que las iniciativas implementadas respondan a las necesidades reales de la comunidad.

Además, la **Ventanilla Única Virtual** promueve la transparencia y la accesibilidad, permitiendo que más ciudadanos puedan acceder a los servicios que requieren sin complicaciones. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fomenta una mayor participación ciudadana en la formulación de políticas públicas.

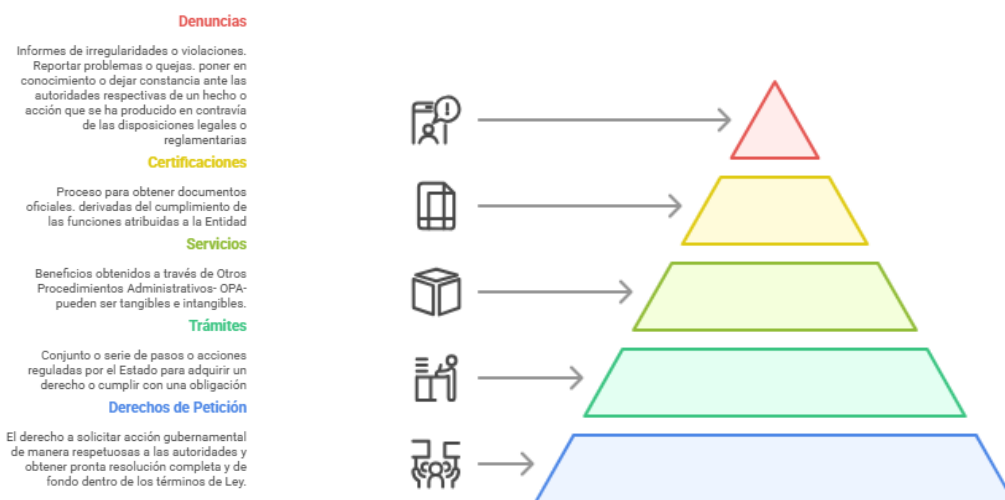
En conclusión, el uso de la **Ventanilla Única Virtual** es fundamental para el desarrollo de un estado más eficiente y cercano a sus ciudadanos, asegurando que las solicitudes se manejen de manera adecuada y que los beneficios lleguen a quienes realmente los necesitan.

ENLACE PARA RADICAR CUALQUIER TIPO DE SOLICITUD QUE SE MENCIONA A CONTINUACIÓN, A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp

2.1. Tipo de PQRS

Los derechos de petición son esenciales para fomentar la participación ciudadana y asegurar que las entidades públicas actúen de manera transparente y responsable. Cada tipo de petición tiene su propio procedimiento y finalidad, lo que permite a los ciudadanos ejercer su derecho a la información y a la participación en la gestión pública.



Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

2.2. Categorías, según el tipo de PQRS, trámite u OPA que ofrece la entidad.

Este documento aborda los diferentes tipos de derechos de petición que pueden ser ejercidos por los ciudadanos en el ámbito administrativo y gubernamental.

2.2.1. Derechos de petición:

Se aborda los diferentes tipos de derechos de petición que pueden ser ejercidos por los ciudadanos en el ámbito administrativo y gubernamental. Los derechos de petición son herramientas fundamentales que permiten a los individuos solicitar información, expresar quejas, hacer sugerencias y más, garantizando así la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

- 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.



ENLACE PARA RADICAR UNA PETICIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

2.2.2.Trámites:

Se presenta una lista detallada de los diversos trámites que se pueden realizar en el Ministerio del Deporte. Estos trámites son esenciales para la regulación y el desarrollo del deporte en el país, abarcando desde autorizaciones y reconocimientos hasta inscripciones y permisos. A continuación, se describen los tipos de trámites disponibles.

1. Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país
2. Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos
3. Inclusión al Programa Glorias del Deporte
4. Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
5. Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
6. Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas
7. Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones
8. Otorgamiento personería jurídica a federaciones
9. Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales
10. Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales
11. Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales
12. Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales
13. Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
14. Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones
15. Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

16. Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales



ENLACE PARA RADICAR UNA SOLICITUD DE UN TRÁMITE A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp

2.2.3. Consultas de acceso a información pública.

Consultas de acceso a información pública que se pueden realizar en el Ministerio del Deporte, enfocándose en dos tipos de certificados: el Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte, así como el Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones. A continuación, se describen cada uno de estos certificados y el proceso para solicitarlos.

ENLACE PARA RADICAR UNA SOLICITUD DE CONSULTA A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp



Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

2.2.4. Servicios-(OPA)-Otros Procedimientos Administrativos.

A continuación, se presenta una descripción de los servicios ofrecidos por el OPA en el ámbito de otros procedimientos administrativos. Se abordan actividades enfocadas en la educación y prevención antidopaje, capacitación en el Centro de Ciencias del Deporte, y asesoría en la construcción y mejora de espacios recreativos y deportivos accesibles para la infancia.

1. Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte-CCD
2. Actividades de educación y prevención antidopaje.
3. Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica.
4. Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)

Servicios-Otros procedimientos Administrativos (OPA) del Ministerio del Deporte



Capacitación o Visitas al CCD

Ofrece programas de capacitación y visitas a centros deportivos para mejorar las habilidades y el conocimiento.



Educación y Prevención Antidopaje

Educa a los atletas sobre los riesgos del dopaje y promueve prácticas deportivas limpias.



Asesoría en Infraestructura Deportiva

Proporciona orientación experta en el desarrollo y mantenimiento de instalaciones deportivas, recreativas y lúdicas.



Préstamo de Escenarios Deportivos

Permite el uso de escenarios deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura para eventos y competiciones a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND).

ENLACE PARA RADICAR UNA SOLICITUD DE UN OPA, A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

2.2.5. Solicitud de certificación.

Resumen de las diferentes solicitudes de certificaciones que se pueden realizar en el Ministerio del Deporte. Estas certificaciones son esenciales para diversos trámites administrativos y legales, y abarcan desde contratos hasta certificaciones laborales. A continuación, se detallan las principales certificaciones disponibles.



Las certificaciones emitidas por el Ministerio del Deporte son herramientas fundamentales para la gestión administrativa y legal de contratistas, funcionarios y exfuncionarios. Es importante que los interesados conozcan los tipos de certificaciones disponibles y los requisitos para su obtención, asegurando así un proceso ágil y eficiente.

ENLACE PARA SOLICITAR UNA CERTIFICACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

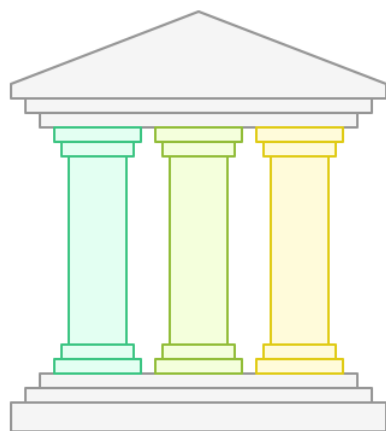
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

2.2.6. Denuncias.

Presentamos diferentes categorías de denuncias que se pueden radicar en la entidad, enfocándose en la importancia de cada tipo y el contexto en el que se pueden presentar. Se abordarán las denuncias generales, las denuncias de

violencia basada en género en el deporte y las denuncias por corrupción, resaltando la relevancia de cada una en la promoción de un entorno más justo y seguro.

Las denuncias son un mecanismo fundamental para que los ciudadanos puedan reportar irregularidades, abusos o conductas inapropiadas que afecten el bienestar de la comunidad. Estas pueden abarcar una amplia gama de situaciones, desde problemas administrativos hasta violaciones de derechos humanos. Es crucial que las personas se sientan empoderadas para presentar sus denuncias, ya que esto contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas en la entidad.



Denuncias Generales

Incluye una amplia gama de quejas que no entran en categorías específicas.



Denuncias de Violencia Basada en Género en el Deporte

Se centra en incidentes de violencia de género en contextos deportivos.



Denuncias por Corrupción

Aborda actos de corrupción dentro de la entidad.

ENLACE PARA RADICAR UNA DENUNCIA EN LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

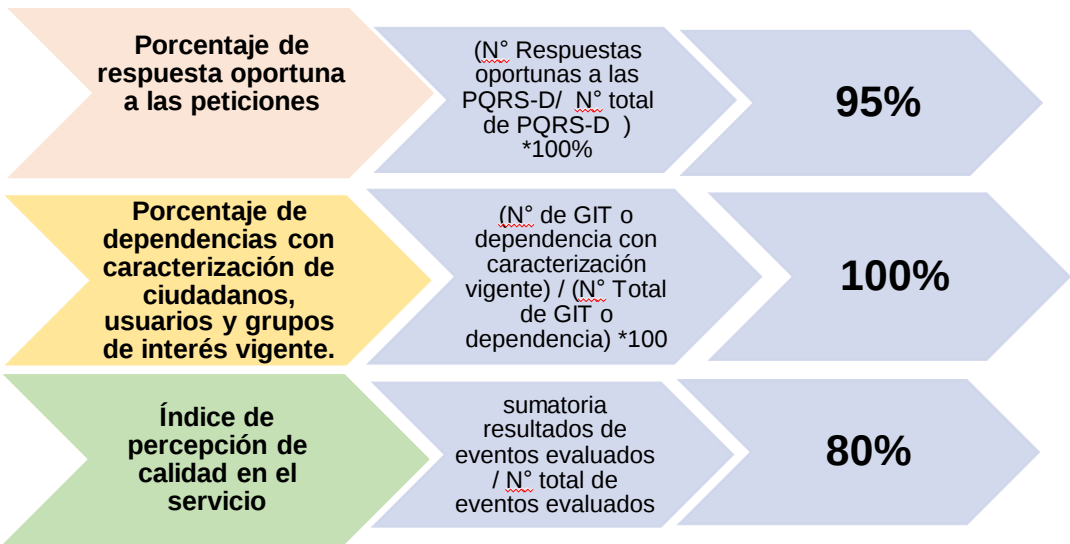
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

3. Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el cuarto trimestre 2025.

4. Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el cuarto trimestre 2025.

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos en la medición de los indicadores de gestión del proceso de servicio integral al ciudadano, correspondientes al trimestre actual de la vigencia 2025.



Observaciones principales sobre el resultado de cada indicador:

Porcentaje de respuesta oportuna a las peticiones: En este trimestre de 2025, el **95%** de las peticiones fueron respondidas oportunamente, lo que representa un **aumento** de 1 punto respecto al **94%** registrado en el mismo periodo del año 2024.

Porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se mantiene en un **100%** con relación al 2024.

Índice de percepción de la calidad en el servicio: En el trimestre la percepción positiva de la calidad del servicio es del **80%**, lo que representa una **disminución** de **9,1** puntos respecto al **89.1%** registrado en el mismo periodo del año 2024.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

5. Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.

Este informe presenta un análisis detallado sobre el estado de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) conforme a los estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011. Se utilizarán criterios específicos para la consolidación estadística de la información, con el objetivo de evaluar la oportunidad en la respuesta y garantizar el derecho al debido proceso y contradicción de las dependencias involucradas.

A continuación, se expone el comportamiento de las PQRSD en los meses correspondientes a este trimestre, realizando la comparación con el mismo trimestre de la vigencia anterior.

5.1. Criterios de Análisis.

Oportunidad en la Respuesta: Se analizará la oportunidad en la respuesta a las PQRSD conforme a lo establecido en la Ley 1755 del 2015.

Insumo Básico: El informe se basa en el reporte automático de PQRSD generado por el Sistema de Gestión Documental- GESDOC/PQRDS con **corte al 13 de enero del 2026 a las 09:21 am.**

Derecho al Debido Proceso: Se solicitó a cada dependencia revisar las bases de datos enviadas a través de memorandos, informando sobre el estado de las PQRSD que el sistema arrojaba fuera de términos, con o sin respuesta. Esto permitió generar el reporte del informe final del trimestre.

Este análisis permitirá identificar tendencias, áreas de mejora y el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa vigente.

El análisis de las PQRSD es fundamental para mejorar la atención al ciudadano y garantizar el cumplimiento de la normativa. Este informe servirá como base para la toma de decisiones y la implementación de estrategias que optimicen la respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

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

La siguiente tabla presenta, para cada uno de los tres meses del trimestre, el número total de solicitudes recibidas por la entidad, clasificadas según el canal de atención utilizado para su ingreso. Estas solicitudes incluyen las consultas de información pública recibidas durante el periodo, que son gestionadas automáticamente a través del sistema habilitado para tal propósito.

Origen del documento	Octubre	Noviembre	Diciembre	Cuarto trimestre 2025	%	Cuarto trimestre 2024	%	Diferencia	% de crecimiento
Correo electrónico	1162	1064	829	3055	62,71 %	2862	65%	193	7%
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	387	270	264	921	18,90 %	0	0%	921	100%
Ventanilla Única de Radicación	199	107	81	387	7,94 %	0	0%	387	100%
Línea Conmutador	152	139	39	330	6,77 %	565	13%	-235	-42%
Chat	84	54	14	152	3,12 %	207	5%	-55	-27%
gov.co	11	8	1	20	0,41 %	9	0,20 %	11	122%
Atención Presencial	2	4	1	7	0,14 %	22	1%	-15	-68%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

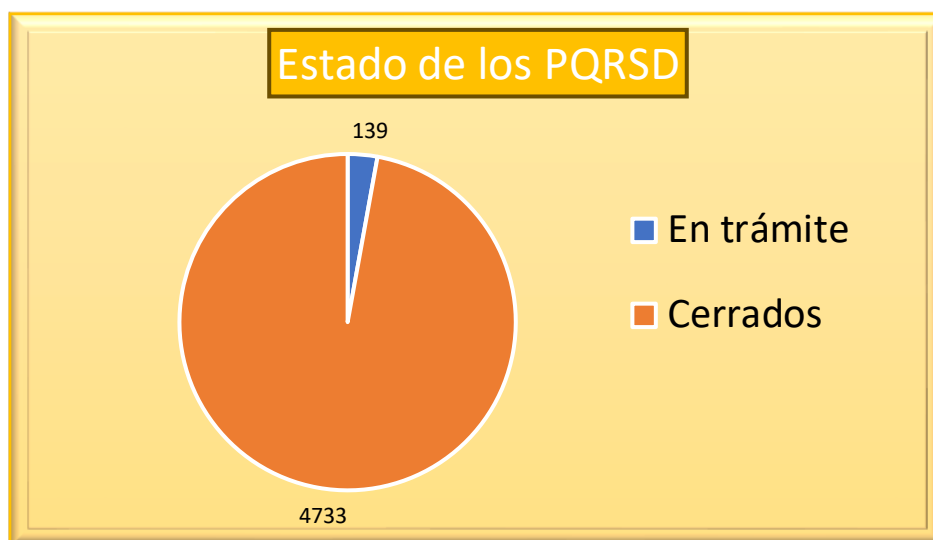


consultas de información pública-solicitudes de respuesta automática	0	0	0	0	0%	707	16%	-707	-100%
Línea directa	0	0	0	0	0%	1	0,02%	-1	-100%
Línea gratuita	0	0	0	0	0%	19	0,43%	-19	-100%
Total	1997	1646	1229	4872	100%	4392	100%	480	11%

- Se observa que el número de solicitudes que ingresaron en este trimestre, las cuales ascienden a **4.872**, registra un incremento del **10,9%** comparado con el mismo periodo de 2024 en el cual ingresaron **4.392** solicitudes.
- Durante el trimestre evaluado en la vigencia 2025, ingresaron a través del sistema de Gestión Documental- **GESDOC**- **4.872** PQRS, dado que se exceptúan las consultas de información pública que tienen gestión automática.
- La mayoría de las solicitudes de este trimestre se recibieron por correo electrónico, con 3.055 radicados. Seguidamente, se registra la Página Web – Sistema de Gestión de Peticiones (ventanilla virtual) con 921 registros, luego las atenciones telefónicas con 330, y, por último, la Ventanilla Única de Radicación con 387 solicitudes.

5.3. Estado de los PQRS.

Este es un análisis de la situación actual de los radicados, proporcionando una visión clara de su estado. Con un total de **4.872** radicados, los cuales se desglosan en dos categorías principales: aquellos que están en trámite y aquellos que han sido cerrados con respuesta.



Actualmente, el sistema registra **139 solicitudes en trámite y 4.733 cerradas**.

5.4. Respuesta oportuna a peticiones

Se presenta un análisis de la situación actual de gestión de las PQRSD. En particular, se examinan los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para establecer cuantos se

encuentran dentro y fuera de los términos legales, proporcionando una visión clara sobre el cumplimiento normativo en la atención a la ciudadanía.

De los **4.872 radicados** gestionados a través del sistema de Gestión Documental – **GESDOC** durante el trimestre, **487** se encuentran **fuera de los términos** establecidos por la ley. Esto representa un porcentaje que requiere atención institucional. Si bien se han reforzado acciones como **capacitaciones** y el **envío oportuno de memorandos**, se hace necesario fortalecer la **conciencia y el seguimiento permanente por parte de los jefes de área**, con el fin de prevenir posibles sanciones y garantizar la satisfacción de la ciudadanía.

5.5. Indicador de oportunidad en la respuesta por Direcciones, GIT y oficinas.

A continuación, se lleva a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas en este trimestre de la vigencia 2025 a cada una de las

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



dependencias del Ministerio del Deporte con sus respectivos grupos internos de trabajo-GIT.

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, exige a las entidades una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado.

La tabla que se plasma más adelante consigna la totalidad de las solicitudes recibidas en el periodo por dependencia, clasificándolas por la gestión de respuesta bien sea, dentro de términos de ley por fuera de términos.

Las dependencias y GIT que presentan cumplimiento del **100%** se encuentran identificados en fuente de **color verde**, dado que cumplen con el postulado de excelencia en el servicio. Los que se encuentran en el rango sobresaliente (99%-95%), se encuentran en fuente de **color amarillo**. Los que se encuentran por debajo del 95% se consideran críticos, y se encuentran en fuente de **color rojo**.

Tabla 1 Porcentaje de oportunidad por Dependencias-oficinas y GIT

Dirección GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
DESPACHO DEL MINISTRO	543	26	569	95%
DESPACHO DEL MINISTRO	214	14	228	94%
GIT DE COMUNICACIONES	9		9	100%
GIT DE CONTRATACIÓN	287	12	299	96%
GIT DE ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	33		33	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DEL DEPORTE	96	60	156	62%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DEL DEPORTE	96	60	156	62%

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

DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	679	137	816	83%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	45	2	47	96%
GIT ACTIVIDAD FISICA	38	2	40	95%
GIT DE DEPORTE ESCOLAR	412	132	544	76%
GIT DE DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	63	1	64	98%
GIT DE RECREACIÓN	121		121	100%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	942	1	943	99,9%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	15	1	16	94%
GIT DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	359		359	100%
GIT DE DEPORTE AFICIONADO	484		484	100%
GIT DE DEPORTE PROFESIONAL	84		84	100%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	739	43	782	95%

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

DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	233	14	247	94%
GIT CENTRO DE CIENCIAS DEL DEPORTE - CCD	27		27	100%
GIT DE DESARROLLO PSICOSOCIAL	13	1	14	93%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	84	4	88	95%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	44		44	100%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	49	1	50	98%
GIT TALENTO Y RESERVA DEPORTIVA	289	23	312	93%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	520	171	691	75%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	78	22	100	78%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO - CAR	107	1	108	99,1%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

GIT DE INFRAESTRUCTURA	334	148	482	69%
GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE	1		1	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	33	1	34	97%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	33	1	34	97%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	20		20	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	20		20	100%
SECRETARÍA GENERAL	850	11	861	99%
GIT DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	658		658	100%
GIT DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC	7		7	100%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	12		12	100%
GIT GESTIÓN CONTABLE	5		5	100%
GIT GESTIÓN PRESUPUESTAL	1		1	100%
GIT TALENTO HUMANO	102	8	110	93%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



GIT TESORERÍA	63	1	64	98%
SECRETARÍA GENERAL	2	2	4	50%
Total general	4422	450	4872	91%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	107	0	107	100%
Certificado de Existencias y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	4026	0	4026	100%
Total CONSULTAS	4133	0	4133	100%
TOTAL GENERAL	8555	450	9005	95%

Se observa en la tabla anterior que el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones es del **95 % para el año 2025**, valor que presenta un **aumento** de un punto porcentual, frente al resultado obtenido en el mismo periodo de la vigencia 2024, en el cual se registró un **94 %** de oportunidad en la respuesta.

Las dependencias y GIT que alcanzaron el 100% en respuesta oportuna a peticiones fueron:

- GIT de Comunicaciones.
- GIT de Organización Nacional Antidopaje.
- GIT de Actuaciones Administrativas.
- GIT de Deporte Aficionado.
- GIT de Deporte Profesional.
- GIT de Recreación.
- GIT Centro de Ciencias del Deporte – CCD
- GIT Deporte Rendimiento Paralímpico.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



- GIT laboratorio control al dopaje.
- Oficina de Control Interno Disciplinario.
- GIT Servicio Integral al Ciudadano.
- GIT de Tecnología de la Información y las Comunicaciones – TIC.
- GIT Gestión Administrativa.
- GIT Gestión Contable.
- GIT Gestión Presupuestal.

5.6. Análisis de Distribución y oportunidad por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública.

En la siguiente tabla se presenta el número de solicitudes recibidas en el periodo, clasificadas por las diferentes categorías más un análisis de oportunidad en la respuesta.

Análisis de Distribución y oportunidad por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública										
Mes	Octubre		Total Octu bre	Noviembre		Total Noviem bre	Diciembre		Total Diciem bre	Total gene ral
Distribuidos por tipo de general solicitudes y sus categorías	Dentr o de térmi nos	Fuera de térmi nos		Dentr o de térmi nos	Fuera de térmi nos		Dentr o de térmi nos	Fuera de térmi nos		
Consultas de acceso a informació n pública	1	1	2	3		3	2		2	7
Certificado de Atleta Excelencia	1		1	1		1				2

y Glorias del Deporte										
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones		1	1	2		2	2		2	5
Denuncias	46	1	47	21		21	17		17	85
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	3		3	2		2	1		1	6
Denuncias en general	33	1	34	15		15	10		10	59
Denuncias por Corrupción	10		10	4		4	6		6	20
Derecho de Petición	1154	237	1391	1051	88	1139	915	30	945	3475
Consulta	59	2	61	51		51	33	1	34	146
Corrección, actualización o supresión de datos personales							1		1	1
Petición	811	174	985	749	78	827	740	23	763	2575
Petición de congresista	14	2	16	9	2	11	14	1	15	42

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

Petición de Información, copias y/o expedientes	154	40	194	161	6	167	68	4	72	433
Petición gubernamental		1	1				1		1	2
Queja	29	9	38	20		20	21		21	79
Reclamo	4	1	5	3		3	1		1	9
Reporte posible conflicto de interés	1		1				1		1	2
Sugerencia y/o recomendación	1	1	2							2
Traslado por competencia	81	7	88	58	2	60	35	1	36	184
Registro de Atención Ciudadana	239		239	197		197	54		54	490
Registro de Atención Ciudadana	239		239	197		197	54		54	490
Servicios	1		1				1		1	2
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1		1				1		1	2
Servicios	62	75	137	66	1	67	38	1	39	243
Actividades de educación y prevención antidopaje	1		1				1		1	2
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de	48	73	121	59	1	60	31		31	212

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

infraestructura deportiva, recreativa y lúdica										
Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)	13	2	15	7		7	6	1	7	29
Solicitud de Certificación	80	2	82	130	8	138	128	5	133	353
Certificación de contrato	28		28	99	5	104	99	5	104	236
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	43	1	44	3		3	2		2	49
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	4		4	4		4	10		10	18
Certificado de relación de pagos (Contratistas y	1		1				1		1	2

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

personas jurídicas)									
Otras certificaciones	4	1	5	24	3	27	16	16	48
Trámites	98		98	80	1	81	38	38	217
Inclusión al Programa Glorias del Deporte				1		1			1
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1		1	1		1	2	2	4
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones				1		1	1	1	2
Licencia Remunerada a Atletas y Personal de Apoyo a Atletas	66		66	36		36	3	3	105

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

Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones							1		1	1
Otorgamiento de personería jurídica a federaciones	1		1	1		1				2
Otorgamiento de reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas				1		1				1
Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	4		4	5		5	3		3	12

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

Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales					1	1			1
Registro de Libros de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1		1				2	2	3
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	1		1	6		6	2	2	9
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	2		2	8		8			10

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

Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	17		17	20		20	22		22	59
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	5		5				2		2	7
Total general	1681	316	1997	1548	98	1646	1193	36	1229	4872
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	56	0	56	25	0	25	26	0	26	107
Certificado de Existencias y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1505	0	1505	1225	0	1225	1296	0	1296	4026
Total General	3242	316	3558	2798	98	2896	2515	36	2551	9005

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



- De la categoría de derecho de petición, la tipología con mayor registro en el periodo es la petición general con **2.575** radicados.
- De la categoría de certificaciones, la tipología más solicitada es la de Certificación de contratos con **236** radicados.
- De la categoría de trámites, la tipología con mayor número registrado es la Licencia Remunerada a Atletas y Personal de Apoyo a Atletas con **105** solicitudes.
- De la categoría de denuncias con **85** en total, la de mayor registro en el trimestre es la de índole general con **59** radicados.
- En este periodo se recibieron **4.133** consultas automatizadas de acceso a la información pública, lo que representa un crecimiento del **243%** respecto a las **1.205** solicitudes registradas en 2.024.
- Para este trimestre la consulta más realizada corresponde al Certificado de existencia y representación legal, con **4.026** solicitudes.

5.7. Informe de seguimiento sobre las denuncias presentadas a la entidad durante el cuarto trimestre 2025.

Denuncia s	Octubre		Total Octubr e	Noviembre		Total Noviembr e	Diciembre		Total Diciembr e	Total genera l
	Dentro de término s	Fuera de término s		Dentro de término s	Fuera de término s		Dentro de término s	Fuera de término s		
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	3	0	3	2	0	2	1	0	1	6
Denuncias en general	33	1	34	15	0	15	10	0	10	59
Denuncias por	10	0	10	4	0	4	6	0	6	20



Corrupción										
Total general	46	1	47	21	0	21	17	0	17	85

A continuación, se hace un análisis del comportamiento de las denuncias presentadas durante el **trimestre actual de la vigencia 2025** con relación al mismo trimestre de la vigencia 2024.

Durante el trimestre del 2025 se recibieron **85** denuncias, mientras que en el mismo trimestre de 2024 se registraron **73** denuncias lo que representa un **aumento del 16,4%**.

Durante este trimestre, las **denuncias por corrupción**, que corresponden a 20 casos registraron un **aumento del 17.6%** en 2025 en comparación con las **17** denuncias en el mismo periodo de 2024.

5.7.1. Observaciones clave frente a los asuntos de las denuncias presentadas durante el trimestre.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, las denuncias recibidas por la entidad se concentraron principalmente en las **denuncias de índole general**, las cuales registran el mayor volumen dentro del periodo analizado. Este comportamiento refleja el uso permanente de los canales institucionales de denuncia por parte de la ciudadanía para reportar situaciones relacionadas con la gestión pública.

Las **denuncias por corrupción** y las **denuncias por violencia basada en género en el deporte**, aunque con menor participación porcentual, constituyen tipologías de especial relevancia para la entidad, por su impacto institucional, disciplinario y social. Estas fueron objeto de **atención prioritaria**, en concordancia con los lineamientos de **transparencia, control interno, legalidad y protección de derechos**.

En términos de gestión, se evidencia que la **mayoría de las denuncias fueron tramitadas dentro de los términos legales**, lo que da cuenta del fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, control y articulación interinstitucional implementados por el Ministerio del Deporte para garantizar una atención oportuna y conforme a la normatividad vigente.

5.7.2. Análisis comparativo trimestral durante la vigencia 2025 y 2024.

Denuncias	2025	%	2024	%	Diferencia	% de crecimiento
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	6	7%	36	49%	-30	-83%
Denuncias en general	59	69%	20	27%	39	195%
Denuncias por Corrupción	20	24%	17	23%	3	18%
Total general	85	100%	73	100%	12	16%

Observaciones principales

- **Crecimiento total:** Las denuncias pasaron de 73 en 2024 a 85 en 2025, lo que representa un incremento del 16.4%. Esto indica una explosión en el uso de los mecanismos de denuncia.
- **Denuncias por Violencia Basada en Género en el deporte:** Disminuyeron, de 36 a 6 casos (-83%).
- **Denuncias en general:** El salto más grande, donde se observa un crecimiento significativo en las denuncias en general ya que pasan de 20 en el 2024 a 59 en el 2025 con un incremento del 195%. Esto sugiere que la ciudadanía está usando más los canales de denuncia para múltiples situaciones, no solo las específicas de género o corrupción.
- **denuncias por corrupción:** Pasó de 17 a 20 casos (18% de crecimiento). Aunque no es el rubro con mayor número absoluto, sí refleja una tendencia creciente de visibilización y rechazo a prácticas corruptas.

5.8. Trámites totalmente en línea y automatizados.

Los trámites totalmente en línea o digitalizados, son aquellos en los cuales la solicitud, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos, a lo largo de todo el proceso realizado al interior de la entidad, se hace por medios digitales.

En este caso la entidad cuenta con 16 trámites totalmente en línea, 3 OPA totalmente en línea y una OPA que está en proceso de creación que quedará totalmente en línea.

Anteriormente se tenían 17 trámites. Con autorización del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP- se elimina el trámite de Préstamo y/o Alquiler de Escenarios Deportivos, el cual va a pasar a ser **Otro Procedimiento Administrativo-OPA- y se va a llamar “Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)”**. Una vez en firme la Resolución, se socializará a la ciudadanía en general esta nueva OPA, se llevará a cabo la actualización en la página WEB de la entidad y en el sistema SUIT- Sistema Único de Información de Trámites.

En este sentido, la entidad cuenta con cero trámites y OPA automatizado total y parcialmente.

Actualmente contamos solo con dos consultas que son totalmente automatizadas que son el certificado de existencia y representación legal y el certificado atleta excelencia y glorias del deporte.

6. INDICADORES DE SEGUIMIENTO - GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.

6.1. Seguimiento a peticiones de información.

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

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 2 Indicadores de seguimiento.

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	433
Traslados por competencias a otras entidades	76
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	6.97 días
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	0
Peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	0

* El tiempo promedio se obtiene tomando el número de días de cada una de las respuestas que arroja GESDOC en la columna denominada “días”. Se realiza la sumatoria y automáticamente Excel nos indica el promedio.

** En este trimestre, no se negó de manera expresa el acceso a la información.

Observación: Los datos aquí aportados, tienen su fundamento en las bases de datos automáticas, depuradas manualmente, extraída del Sistema de Gestión Documental- GESDOC/PQRDS con **corte al 13 de enero de 2026 a las 9:21 am.**

6.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.

El Ministerio del Deporte estableció, mediante la Resolución 1757 de 2021 y la Resolución 625 de 2023, los niveles de atención de las peticiones recibidas, así:

- El **primer nivel** el relativo a la orientación general acerca de la entidad y del Sistema Nacional del Deporte, nivel de atención que estará a cargo del GIT Servicio Integral al Ciudadano. Adicionalmente, se mide el número de solicitudes tramitadas totalmente en línea.
- En un **segundo nivel** de atención, se responden aquellas peticiones generales sobre las que exista un criterio previamente definido por la entidad, y los reclamos y sugerencias que no sean de competencia de otras dependencias, las cuales se resuelven directamente por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.

En un **tercer nivel** de atención, se responderán aquellas peticiones que requieren un análisis técnico o jurídico para su respuesta, las cuales deberán ser remitidas a la respectiva dependencia, conforme al contenido de la solicitud.

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



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

Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención durante el trimestre: **4.622 peticiones**, desagregadas así: durante este trimestre, se tramitaron **4.133 solicitudes** correspondientes a **solicitudes automatizadas**, que se ofrecen a través de la página web.

Así mismo, **489 peticiones** se tramitaron por parte del **GIT Servicio Integral al Ciudadano**, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata a través del **Registro de Atención Ciudadana**, mediante los **canales presenciales, telefónicos 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): **169 peticiones**.

Indicador de niveles de atención 1 y 2: Este indicador se obtiene de calcular el porcentaje de las peticiones tramitadas en el primer y segundo nivel de atención, sobre el total de peticiones presentadas a la entidad en el periodo. Fórmula: **$(4.622+169) / 9005) * 100 = 53.20\%$** .

Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención: 4.214 peticiones.
Indicador: 46.79%. Este resultado es de la diferencia entre el total de peticiones, que es **9.005**, respecto al total de peticiones del primer y segundo nivel de atención, que es **4.820**, lo cual arroja como resultado 387 solicitudes. Este último valor, respecto al valor total expresado en porcentaje, da como resultado el indicador señalado.

Indicadores niveles de atención en la entidad

Tabla 3 Indicadores niveles de atención en la entidad

ÍTEM		CANTIDAD
Peticiones en el periodo		9.005
1er nivel de atención		4.622
• solicitudes totalmente en línea (automatizados)	Véase Tabla punto 4.2. Consultas.	4.133

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

- canales presenciales, telefónicos y vía chat **489**
(Ver tabla del punto 4.2)

2do nivel de atención	169
3er nivel de atención	4.214
Indicador de niveles de atención 1 y 2*	53.20%
Indicador de niveles de atención 3	46.79%

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

Se hace el reporte desarrollando la fórmula: (Días de retraso total en el trimestre/
PQRSD fuera de término en el trimestre

Promedio de número de días de retraso en respuestas a Peticiones= 5.07 días.

Total, de radicados fuera de términos a cierre del trimestre= **450**

Días de retraso total= **5.07 días**

* Se filtra la base de datos, seleccionando todos los radicados que están por fuera de términos.

El tiempo promedio se obtiene de analizar 2 columnas que son “tiempo de respuesta” y la columna “días”

Esto da como resultado un promedio en días de **5.07 días**.

7. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Este informe presenta un análisis sobre la racionalización de Otro Procedimiento Administrativo-OPA- específico en la entidad, enfocado en la **asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica**. Se detalla la situación actual del trámite, las mejoras que se implementarán, los beneficios para los ciudadanos y las acciones que se llevarán a cabo para optimizar el proceso.

7.1. ¿Qué se racionalizó en la entidad?

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



Con base en las mesas de trabajo realizadas, se está racionalizando otro procedimiento administrativo conocido como OPA.

La estrategia está cargada en la página WEB de la entidad y se puede observar en el siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/estrategia-racionalizacion-tramites>

Nombre de la OPA racionalizada:

La OPA que se racionalizó es la de "Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica".

Situación actual del trámite:

Actualmente, el trámite tiene un tiempo de respuesta de 14 días a partir de la solicitud realizada por los ciudadanos.

Mejora implementada:

Se propuso una mejora que consiste en disminuir el tiempo de respuesta de 15 días a 14 días.

Beneficio al ciudadano o entidad

La principal ventaja de esta mejora es que los ciudadanos recibirán respuestas a sus solicitudes en un menor tiempo, lo que optimiza su experiencia y satisfacción con el servicio.

Acciones de racionalización

La acción principal para la racionalización fue la reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite.

Área responsable de llevar a cabo la racionalización

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

La Dirección de Recursos y herramientas - GIT de Infraestructura fue la encargada de implementar esta racionalización, con el apoyo de la Líder de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad del GIT de Servicio Integral al Ciudadano. Este esfuerzo buscó no solo mejorar la eficiencia del trámite, sino también fortalecer la relación entre la entidad y los ciudadanos, promoviendo un servicio más ágil y efectivo.

Se socializó al interior de la entidad a través de esta pieza gráfica el 16-05-2025 y el 23-10-2025.



La estrategia de Racionalización de trámites 2025, contó con un plan de trabajo establecido el cual fue socializado con el área responsable, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno.

Se llevó a cabo la actualización de los datos operativos en SUIT hasta el cuarto trimestre 2025.

Se realizó el monitoreo correspondiente por parte del GIT SIC, con su seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno en la plataforma SUIT de manera oportuna con relación al primer cuatrimestre.

Con memorando 2026IE0000211 / Copia 9, la oficina de Control Interno, entregó el informe al despacho de la señora Ministra, en los siguientes términos:

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

“Informe de Seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites 2025 – Tercer cuatrimestre de 2025:

La Oficina de Control Interno en virtud de las atribuciones legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, la Ley 1474 de 2011, el Decreto Nacional 403 de 2020, el rol de Seguimiento y Evaluación que le corresponde de conformidad al Decreto Nacional 648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9 literal k) y demás normatividad del caso, remite para su conocimiento y fines que estime el “Informe de Seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites 2025 – Tercer cuatrimestre de 2025.”

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO Dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto Nacional No. 648 de 2017 – Artículo 16, Parágrafo 1, se remite para conocimiento de los miembros integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, copia del presente informe de seguimiento en cumplimiento de requerimientos normativos”



7. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN y EXPERIENCIA CIUDADANA

La opinión de la ciudadanía es crucial para identificar áreas de mejora y evaluar el desempeño del Ministerio del Deporte, especialmente en lo que respecta al servicio que este ofrece. Para lograrlo, es fundamental medir de manera constante las percepciones y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor. Este enfoque permite identificar oportunidades de mejora y a responder de manera efectiva a sus necesidades.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) establece que las entidades públicas deben implementar procesos continuos de seguimiento, análisis y mejora de sus sistemas de gestión. Además, es necesario monitorear la percepción ciudadana sobre el cumplimiento de sus funciones. En este contexto,

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



resulta esencial disponer de herramientas prácticas que orienten la medición de la percepción ciudadana y la implementación de metodologías adecuadas para estos procesos.

Con este objetivo, la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte incorporó una línea estratégica centrada en fortalecer los procesos de percepción ciudadana, titulada: *“Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad”*. Esta línea estratégica busca no solo identificar oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el servicio, sino también promover una cultura de calidad en los diversos servicios y productos ofrecidos por la entidad.

Para materializar este objetivo, se incluyeron actividades en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025. Estas actividades tienen como meta desarrollar ejercicios de medición de la percepción de calidad en los diferentes momentos de interacción con los grupos de valor, en coordinación con las distintas dependencias del Ministerio. Para avanzar en este proceso, durante el cuarto trimestre del año 2025 se lograron los siguientes avances:

1. Se emitieron alertas periódicas al equipo líder de la gestión de la percepción y experiencia, con el fin de fortalecer la planeación, seguimiento y ejecución de las mediciones dentro del Ministerio.
2. Se estructuraron dos encuestas sobre percepción y experiencia ciudadana de los procesos internos del GIT Comunicaciones y TIC'S. Lo anterior, para medir sus servicios internos y su impacto en la gestión de la Entidad.
3. Se viene trabajando articuladamente con las distintas áreas del Ministerio para mejorar las preguntas de medición y conocer con mayor profundidad el impacto que han tenido los diversos eventos institucionales en la ciudadanía.

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

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

Ministerio del Deporte

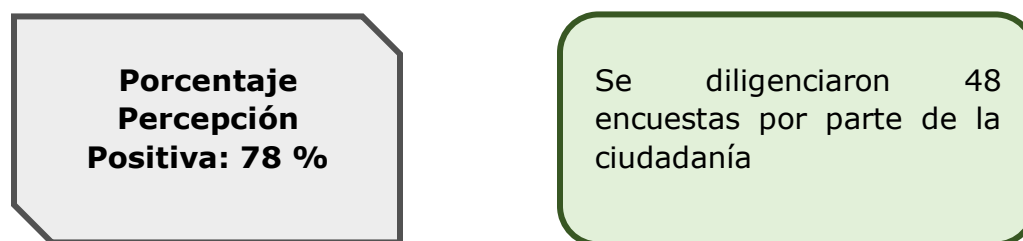
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

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

Conforme a lo anterior, se presenta la percepción general sobre las respuestas dadas a las solicitudes por cada una de las áreas, teniendo en cuenta las encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el cuarto trimestre del año 2025:



El indicador de percepción positiva y negativa por atributo es la sumatoria de calificaciones (excelente y bueno) y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas.

A su vez, el indicador de percepción negativa se da de la sumatoria de la calificación (regular y malo) establecidas por los ciudadanos por cada uno de los siguientes atributos y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas:

1. El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió la solicitud.
2. La claridad en la respuesta dada a la solicitud.
3. Satisfacción con las respuestas dadas a la consulta.
4. La precisión en la respuesta con relación a la solicitud.
5. Facilidad de acceso al canal de atención.

El indicador de percepción general positiva es el promedio de las percepciones positivas de cada uno de los atributos:

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud fue:	Total	%	¿La claridad en la respuesta dada a su solicitud?:	Total	%
Excelente	23	48%	Excelente	23	48%
Bueno	16	33%	Bueno	15	31%
Regular	2	4%	Regular	2	4%
Malo	7	15%	Malo	8	17%
Total General	48	100%	Total General	48	100%
¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:	Total	%	¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?	Total	%
Excelente	25	52%	Excelente	23	48%
Bueno	11	23%	Bueno	12	25%
Regular	3	6%	Regular	5	10%
Malo	9	19%	Malo	8	17%
Total General	48	100%	Total General	48	100%
Facilidad de acceso al canal de atención:	Total	%			
Excelente	17	35%			
Bueno	22	46%			
Regular	3	6%			
Malo	6	13%			
Total General	48	100%			

ATRIBUTO	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	81%	19%

La claridad en la respuesta dada a su solicitud	79%	21%
Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	75%	25%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	73%	27%
Facilidad de acceso al canal de atención	81%	19%
Percepción General	78%	22%

El análisis de los resultados evidencia un desempeño mayoritariamente positivo en la gestión de las PQRSD por parte del Ministerio del Deporte, destacándose el conocimiento y dominio del tema por parte del personal encargado con una percepción positiva del **81%**, lo que refleja una preparación técnica adecuada en la atención ciudadana y un aumento del 7% con respecto al trimestre inmediatamente anterior. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en aspectos clave como la claridad en las respuestas (79%), la precisión respecto a lo solicitado (73%) y la satisfacción con la respuesta (75%), dimensiones en las que más del 20% de los encuestados expresó una percepción negativa. Esto sugiere que, si bien las respuestas pueden ser técnicamente correctas, persisten brechas relacionadas con su comprensión, oportunidad y pertinencia desde la perspectiva del ciudadano. La facilidad de acceso a los canales de atención fue valorada positivamente por el 81% de los ciudadanos, lo cual es favorable, aunque aún existen retos relacionados con la eliminación de barreras para ciertos perfiles poblacionales.

En términos generales, la percepción positiva consolidada se ubicó en un **78%**, lo cual constituye un resultado alentador para la entidad. Sin embargo, el **22%** de percepción negativa evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la calidad del servicio, en especial en la claridad y efectividad de las respuestas que se entregan a la ciudadanía.

Adicionalmente, al comparar estos resultados con el trimestre inmediatamente anterior, se observa un aumento del **4%** en la percepción positiva, lo que representa una mejora sobre posibles debilidades en la continuidad o calidad de la atención. Cabe resaltar que el número de encuestas diligenciadas disminuyó de 54 a 48 personas, lo cual desmejora la representatividad del estudio, pero también amplifica la responsabilidad institucional frente a las expectativas y valoraciones ciudadanas.

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

7.2 Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

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

Con el fin de evaluar y mejorar la calidad de la atención brindada, se midió la experiencia ciudadana a través de una encuesta enviada a los correos electrónicos de las personas que solicitaron alguno de los servicios ofrecidos. Esta encuesta permite conocer de manera directa la opinión de la ciudadanía y grupos de valor sobre la eficacia y la satisfacción con los procesos realizados. Los resultados obtenidos durante el cuarto trimestre del 2025 son los siguientes:

El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud fue:	Total	%	¿la claridad en la respuesta dada a su solicitud?:	Total	%
Excelente	4	100%	Excelente	4	100%
Bueno	0	0%	Bueno	0	0%
Regular	0	0%	Regular	0	0%
Malo	0	0%	Malo	0	0%
Total General	4	100%	Total General	4	100%
¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:	Total	%	¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?	Total	%
Excelente	4	100%	Excelente	4	100%
Bueno	0	0%	Bueno	0	0%
Regular	0	0%	Regular	0	0%
Malo	0	0%	Malo	0	0%
Total General	4	100%	Total General	4	100%

Facilidad de acceso al canal de atención:	Total	%
Excelente	3	75%
Bueno	1	25%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total General	4	100%

ATRIBUTO	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	100%	0%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	100%	0%
Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	100%	0%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	100%	0%
Facilidad de acceso al canal de atención	100%	0%
Percepción General	100%	0%

Los resultados muestran que durante el cuarto trimestre de 2025 refleja una evaluación positiva, con un **100%** de percepción favorable en todas las dimensiones medidas: conocimiento y dominio del tema, claridad de la respuesta, satisfacción, precisión, facilidad de acceso al canal de atención y percepción general. Es importante aclarar que solo cuatro personas diligenciaron la encuesta en este periodo, lo cual limita la validez estadística y representatividad de los resultados. Si bien el dato refleja una experiencia completamente satisfactoria por parte de cuatro ciudadanos que respondieron, **no es posible generalizar estos resultados** al conjunto de ciudadanos que realizan tramites y servicios.

Por lo tanto, se recomienda fortalecer la promoción y recolección del instrumento para obtener una muestra más amplia que permita realizar análisis comparativos y tomar decisiones basadas en evidencia confiable.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

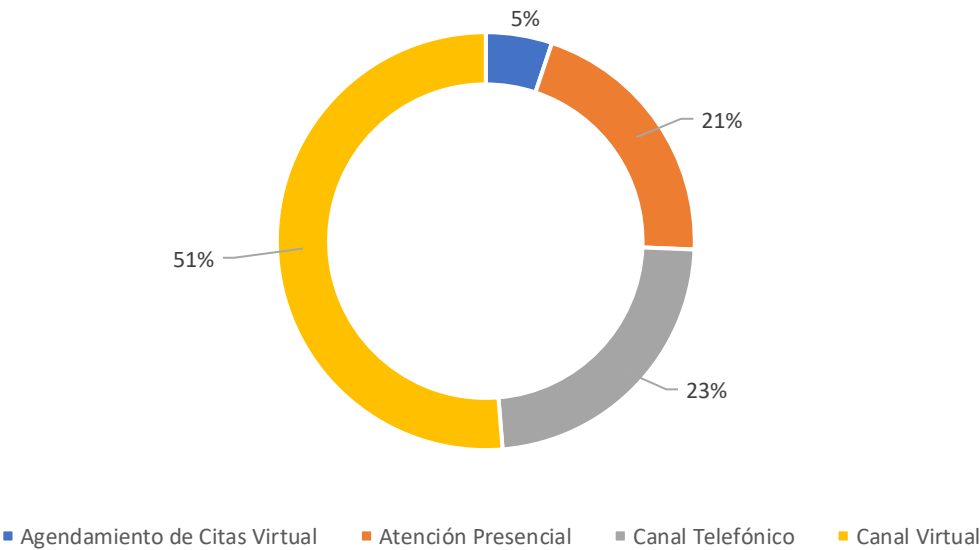
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

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

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

Con el objetivo de evaluar la calidad de la atención brindada, se midió la experiencia ciudadana mediante una encuesta enviada a los correos electrónicos de las personas que utilizaron alguno de estos canales de atención. Esta encuesta nos permitió recoger opiniones valiosas sobre el nivel de satisfacción y la efectividad de los servicios prestados. A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el cuarto trimestre del año 2025:

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



Al analizar los resultados del estudio realizado durante el cuarto trimestre del año 2025, en el cual 39 ciudadanos respondieron la encuesta de experiencia ciudadana, se evidencia una marcada preferencia por el canal virtual, específicamente el chatbot Atlética, que concentró el **51%** de las interacciones reportadas. Este resultado refleja una tendencia creciente hacia el uso de herramientas tecnológicas que permiten una atención inmediata, autónoma y disponible las 24 horas, lo cual responde a las necesidades actuales de accesibilidad y eficiencia en el servicio.

El canal telefónico, con un **23%**, continúa siendo una vía relevante para la ciudadanía, especialmente para aquellos que prefieren una interacción directa con un funcionario. Este resultado evidencia la importancia de continuar fortaleciendo la capacidad operativa y la calidad del servicio en este canal.

Por su parte, la atención presencial representa un **21%** de las interacciones, lo que sugiere un aumento en la demanda de este canal. Finalmente, el agendamiento de citas fue el canal menos utilizado, con un **5%** de las respuestas. Este comportamiento puede estar asociado a una menor necesidad de trámites que requieran presencialidad programada o a un posible desconocimiento del canal por parte de algunos ciudadanos. Estos hallazgos permiten identificar oportunidades para fortalecer la estrategia de atención multicanal, buscando que todos los canales estén articulados y disponibles conforme a las necesidades y preferencias de la ciudadanía.

Conforme a lo anterior, se debe mencionar que se realizó una serie de preguntas para cada uno de los canales habilitados por el Ministerio del Deporte. Allí lo que se busca es conocer la experiencia ciudadana a la hora de acceder a los canales de atención. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los canales durante el cuarto trimestre del año 2025:

7.3.1 Chatbot

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

El chatbot está diseñado para atender preguntas frecuentes relacionadas con los servicios, programas y trámites del Ministerio, incluyendo temas como el Sistema Nacional del Deporte, normatividad, eventos, convocatorias, rutas de atención y

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



orientación para la radicación de PQRSD. Su funcionamiento se basa en inteligencia artificial, lo que le permite responder de manera automática, inmediata y coherente a las necesidades de los ciudadanos. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

¿El tiempo de respuesta del chat virtual fue adecuado para usted?	Total	%	¿Se ha encontrado alguna vez con dificultades técnicas al utilizar el chat virtual?	Total	%
SI	13	65%	NO	15	75%
NO	7	35%	SI	5	25%
Total General	20	100%	Total General	20	100%
¿Considera que la información proporcionada por el chat virtual es clara y completa?	Total	%	¿Ha encontrado alguna vez que el chat virtual no pudiera resolver su solicitud de manera eficiente?	Total	%
SI	11	55%	NO	14	70%
NO	9	45%	SI	6	30%
Total General	20	100%	Total General	20	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Tiempo de respuesta	65%	35%
Dificultades técnicas	75%	25%
Información proporcionada por el chat virtual es clara y completa	55%	45%
Resolver solicitudes de manera eficiente	70%	30%
Percepción general	66%	34%

Como parte del estudio de experiencia ciudadana realizado durante el cuarto trimestre del año 2025, en el cual participaron 20 ciudadanos, se evaluaron distintos atributos relacionados con la calidad en la atención a través del canal de servicio Chat Bot del Ministerio del Deporte. A continuación, se presenta el análisis de los principales hallazgos:

-Tiempo de respuesta: El 65% de los ciudadanos manifestó una percepción positiva frente a la oportunidad en la atención de sus solicitudes, lo cual representa un resultado favorable y evidencia un nivel adecuado de eficiencia en los tiempos de respuesta institucionales. Sin embargo, el **35%** restante con percepción negativa sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos internos, especialmente en aquellos trámites con mayor demanda o complejidad.

-Dificultades técnicas: Alcanzó un **75%**, frente a un **25%** de percepción negativa. Este resultado refleja una oportunidad clara de mejora en aspectos relacionados con la usabilidad y funcionalidad de los canales virtuales, especialmente del chatbot Atlético y demás plataformas digitales de atención.

-Claridad y completitud de la información proporcionada por el chatbot virtual: El **55%** de los encuestados considera que la información brindada fue clara y completa, lo cual representa un nivel positivo de satisfacción frente al contenido entregado por el chatbot Atlético. No obstante, el **45%** que expresó insatisfacción indica que es necesario continuar ajustando las respuestas automatizadas, asegurando mayor precisión, pertinencia y profundidad en la información suministrada.

-Resolución eficiente de solicitudes: Este ítem obtuvo una percepción positiva alta, con el **82%** de los ciudadanos satisfechos, frente a un **18%** que manifestó una percepción negativa. Este resultado sugiere una brecha importante entre la atención prestada y las expectativas de la ciudadanía en cuanto a la solución efectiva de sus requerimientos.

Percepción general del servicio: El resultado global refleja una división significativa en la experiencia del ciudadano, con un **70%** de percepción positiva frente a un **30%** de percepción negativa. Este indicador revela que, aunque más de la mitad de los ciudadanos valoran positivamente el servicio recibido, existe un porcentaje considerable de ellos con experiencias insatisfactorias, lo cual exige acciones focalizadas para elevar la calidad del servicio y fortalecer la confianza ciudadana en los canales de atención institucional. Si, se compara con el trimestre anterior se evidencia que la percepción positiva disminuyó 12 puntos porcentuales lo que se sugiere que se deben tomar medidas correctivas para disminuir el porcentaje negativo.

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

7.3.2 Canal Telefónico

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

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

La persona que atendió su llamada fue clara y entendible en sus respuestas	Total	%	¿Considera que el canal telefónico es eficaz para resolver sus inquietudes de manera rápida?	Total	%
SI	8	40%	SI	7	35%
NO	1	5%	NO	2	10%
Total General	9	45%	Total General	9	45%
¿Recomendaría el canal telefónico a otras personas que necesiten resolver alguna gestión?	Total	%	¿Ha tenido problemas de comunicación o cortes en la llamada durante su experiencia telefónica?	Total	%
SI	7	35%	NO	6	30%
NO	2	10%	SI	3	15%
Total General	9	45%	Total General	9	45%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
----------	-----------------------------------	-----------------------------------

La persona que atendió su llamada fue clara y entendible en sus respuestas	89%	11%
El canal telefónico es eficaz	78%	22%
Recomendaría el canal telefónico	78%	22%
Ha tenido problemas de comunicación	67%	33%
Percepción general	78%	22%

Como parte del estudio de percepción de la calidad en la atención, se analizaron los resultados del canal telefónico durante el cuarto trimestre de 2025, a partir de las respuestas brindadas por los ciudadanos que utilizaron este medio. A continuación, se describen los principales hallazgos:

-Claridad en la atención brindada: El **89%** de los encuestados manifestó una percepción positiva frente a la claridad y entendimiento de las respuestas proporcionadas por el funcionario que atendió su llamada. Este resultado destaca la calidad comunicativa y profesionalismo del equipo humano encargado de este canal, lo cual representa un importante activo institucional en la atención al ciudadano. Sin embargo, un **11%** de los encuestados mencionó no obtener respuestas claras y sencillas durante la interacción en la llamada lo que representa una mejora en este atributo para garantizar un lenguaje claro y un diálogo efectivo y cordial entre la ciudadanía y el Ministerio del Deporte.

-Eficacia del canal telefónico: El **78%** de los ciudadanos considera que el canal telefónico es eficaz, mientras que el **22%** expresó una percepción negativa. Si bien la mayoría reconoce su funcionalidad, este resultado sugiere que existen oportunidades de mejora, posiblemente relacionadas con tiempos de respuesta, disponibilidad de líneas, o capacidad para resolver completamente las solicitudes durante la llamada.

-Recomendación del canal: también con un **78%** de percepción positiva, se observa que una buena parte de los ciudadanos recomendaría el uso del canal telefónico a otros. Este dato refuerza la confianza general hacia este medio, pero también deja en evidencia que cerca de un tercio de los encuestados considera que el canal aún puede optimizarse.

-Problemas de comunicación: Este indicador disminuyó su percepción negativa, con un **33%** de los ciudadanos reportando haber tenido problemas de comunicación, frente un **67%** con percepción positiva. Este hallazgo sugiere la presencia de

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



dificultades técnicas o logísticas en el servicio, como fallas en la calidad del audio, cortes en la llamada, congestión de líneas o tiempos prolongados de espera. Se recomienda una evaluación técnica de los recursos actuales asignados a este canal para identificar mejoras que garanticen una comunicación más fluida.

-Percepción general del canal telefónico: El **78%** de percepción positiva indica una valoración favorable general del canal, aunque el **22%** de percepción negativa resalta la necesidad de fortalecer la experiencia de la ciudadanía. Este indicador consolidado debe ser tomado como una señal para continuar impulsando estrategias que refuercen la atención telefónica, incluyendo capacitaciones continuas al personal y revisión de infraestructura tecnológica. Ya que, conforme al periodo anterior aumentó 40 puntos porcentuales en cuanto a percepción positiva.

7.3.3 Canal Presencial

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

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

Además, el canal presencial es fundamental para aquellos ciudadanos que, por diversas razones, prefieren o necesitan interactuar en persona, ya sea por falta de acceso a medios digitales o por la naturaleza de los trámites que deben realizar. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

¿La atención en persona fue rápida y eficiente?	Total	%	¿El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba?	Total	%
SI	7	88%	SI	8	100%
NO	1	13%	NO	0	0%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Total General	8	100%	Total General	8	100%
¿Considera que el espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados?	Total	%			
SI	7	88%			
NO	1	13%			
Total General	8	100%			

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La atención en persona fue rápida y eficiente	88%	13%
El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba	100%	0%
El espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados	88%	13%
Percepción general	92%	8%

Los resultados obtenidos sobre la atención presencial durante el cuarto trimestre de 2025 reflejan un nivel de satisfacción alto por parte de la ciudadanía. A continuación, se presenta un análisis de los atributos evaluados:

-Rapidez y eficiencia en la atención: El **88%** de los encuestados manifestó una percepción positiva respecto a la rapidez y eficiencia en la atención que recibieron. Este resultado demuestra que el canal presencial es altamente valorado por los ciudadanos en cuanto a la agilidad con la que se gestionan sus solicitudes, lo que refleja un adecuado manejo de los tiempos de atención y un proceso eficiente en las interacciones cara a cara.

-Amabilidad y calidad en la atención del personal: También se obtuvo un **100%** de percepción positiva sobre la amabilidad del personal y su capacidad para brindar la información necesaria. Este resultado resalta el compromiso y profesionalismo de los funcionarios del Ministerio del Deporte, quienes logran generar una experiencia positiva a través de una atención cordial y adecuada a las necesidades de los ciudadanos.



-Comodidad de las instalaciones y el espacio de atención: En cuanto a las instalaciones donde se ofrece la atención presencial, el **88%** de los encuestados consideró que el espacio es cómodo y adecuado para la atención. Este resultado es crucial, ya que implica que tanto el ambiente físico como las condiciones de accesibilidad son valoradas positivamente por la ciudadanía, lo cual es fundamental para proporcionar una experiencia integral y agradable.

-Percepción general del canal presencial: Finalmente, la percepción general del canal presencial también alcanzó un **92%** de valoración positiva. Este resultado refleja un nivel de satisfacción óptimo con la atención recibida en este medio, destacando que no solo la calidad de la atención, sino también las condiciones del espacio y el trato del personal contribuyen de manera significativa a la experiencia del ciudadano.

7.3.4 Agendamiento de citas

El canal de agendamiento de citas virtual es una herramienta digital implementada por el Ministerio del Deporte con el objetivo de facilitar la programación de citas para la atención presencial o para realizar trámites específicos que requieren interacción directa con funcionarios de la entidad. Este sistema busca mejorar la eficiencia en la gestión de la atención al ciudadano, evitando largas esperas y garantizando que cada ciudadano sea atendido de manera oportuna.

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

¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?	Total	%	¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?	Total	%
SI	1	50%	SI	1	50%
NO	1	50%	NO	1	50%
Total General	2	100%	Total General	2	100%

¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?	Total	%	¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?	Total	%
SI	2	100%	NO	2	100%
NO	0	0%	SI	0	0%
Total General	2	100%	Total General	2	100%
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	Total	%	¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?	Total	%
SI	2	100%	SI	2	100%
NO	0	0%	NO	0	0%
Total General	2	100%	Total General	2	100%

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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?	100%	0%
Percepción general	83%	17%

El análisis de las respuestas obtenidas de los ciudadanos que utilizaron el canal de agendamiento de citas virtual durante el cuarto trimestre de 2025 refleja ciertos retos importantes, pero también oportunidades de mejora. A continuación, se desglosan los resultados obtenidos en cada atributo:

- *¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?* El **50%** de los encuestados reporta haber encontrado de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar. Sin embargo, se recomienda revisar la claridad de las opciones y la interfaz del sistema para facilitar la selección de citas de manera intuitiva.

- *¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?* Similar al resultado anterior, el **50%** de los ciudadanos considera que el proceso de agendamiento fue rápido y eficiente.

- *¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?* El **100%** de los ciudadanos consideran que el proceso de selección de fecha y hora fue claro.

- *¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?* El **100%** de los encuestados reportaron no tener problemas técnicos o dificultades al completar el agendamiento.

- *¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?* Un **100%** de los ciudadanos reportaron recibir una confirmación adecuada por correo electrónico, lo que es un resultado positivo.

- *¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?* El **100%** de los ciudadanos considera que el sistema ofreció una disponibilidad adecuada de citas. Esto indica que no existió problemas con la programación de citas o la capacidad del sistema para ofrecer opciones dentro de los horarios que los ciudadanos necesitan.

-*Percepción general:* La percepción general del sistema de agendamiento de citas virtual ha resultado en un **83%** positivo, lo que refleja una satisfacción generalizada con la herramienta. Cabe destacar que, conforme al trimestre anterior, se obtuvo una reducción de la percepción positiva en un 17%.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

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

A continuación, se presenta un resumen de la percepción ciudadana frente a los canales de atención durante el cuarto trimestre del año 2025:

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Chat Bot Atlético	66%	34%
Canal telefónico	78%	22%
Canal Presencial	92%	8%
Agendamiento de Citas	83%	17%
Percepción general	80%	20%

Al revisar los resultados de la percepción general de los diferentes canales de atención del Ministerio del Deporte durante el cuarto trimestre del año 2025, se observa una gran diversidad en la satisfacción de los ciudadanos con cada uno de ellos. El canal presencial destaca de manera significativa, con una percepción positiva del **92%**, lo que refleja una buena calidad de atención en términos de rapidez, amabilidad del personal, y comodidad de las instalaciones. Este alto nivel de satisfacción sugiere que la interacción cara a cara sigue siendo la opción preferida de muchos ciudadanos, y destaca la efectividad de este canal en ofrecer un servicio directo y personalizado.

Por otro lado, el canal de agendamiento de citas virtual presenta una percepción general positiva, con un **83%** de respuestas positivas, lo que indica que este sistema ha mejorado. Los canales telefónico y chatbot Atlético tienen percepciones mixtas, con el canal telefónico obteniendo una valoración positiva del **78%** y el chatbot alcanzando **66%** de satisfacción. Aunque ambos canales muestran una valoración relativamente buena, el resultado del chatbot sugiere que se debe seguir trabajando en la optimización de su usabilidad y efectividad. En resumen, el análisis destaca que, aunque existen canales con un buen nivel de satisfacción, el chatbot presenta

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



áreas de oportunidad significativas que deben ser abordadas para mejorar la experiencia general del ciudadano.

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

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

Durante el cuarto trimestre del año en curso, se realizó un estudio de percepción de la calidad de dichos canales de atención para conocer la experiencia ciudadana a la hora de hacer uso de estos. En total participó un (1) ciudadano y los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

¿Cómo evaluaría la disposición y atención del profesional durante su interacción (llamada y/o atención presencial) ?	Total	%	¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria?	Total	%
Muy buena	1	100%	Totalmente de acuerdo	1	100%
Buena	0	0%	De acuerdo	0	0%
Mala	0	0%	En desacuerdo	0	0%
Muy mala	0	0%	Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total General	1	100%	Total General	1	100%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?				Total	%
Totalmente de acuerdo				1	100%
De acuerdo				0	0%
En desacuerdo				0	0%
Totalmente en desacuerdo				0	0%
Total General				1	100%

¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	Total	%	¿Cómo calificaría la claridad de la información que le proporcionaron acerca de los próximos pasos o la transferencia de su caso a las áreas, organismos deportivos y autoridades competentes?	Total	%
Totalmente de acuerdo	1	100%	Muy clara	1	100%
De acuerdo	0	0%	clara	0	0%
En desacuerdo	0	0%	Poco clara	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	Nada clara	0	0%
Total General	1	100%	Total General	1	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
¿Cómo evaluaría la disposición y atención del profesional durante su interacción (llamada y/o atención presencial)?	100%	0%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria?	100%	0%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?	100%	0%
¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	100%	0%
¿Cómo calificaría la claridad de la información que le proporcionaron acerca de los próximos pasos o la transferencia de su caso a las áreas, organismos deportivos y autoridades competentes?	100%	0%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Percepción general	100%	0%
--------------------	------	----

La encuesta sobre la percepción de la calidad de los canales de atención de violencia de género en el deporte del Ministerio del Deporte de Colombia refleja una visión general positiva, aunque también se identifican áreas clave para mejorar la calidad del servicio brindado. A continuación, se presenta un análisis detallado de cada atributo evaluado.

-Disposición y atención del profesional durante la interacción (llamada y/o atención presencial): Este resultado es positivo, ya que el **100%** de los encuestados considera que la disposición y la atención de los profesionales fue adecuada. Esto refleja un nivel de empatía y compromiso por parte del personal que se encarga de recibir a los ciudadanos y brindarles el apoyo necesario, algo crucial cuando se trata de temas tan sensibles como la violencia de género. Sin embargo, se debe tener en cuenta que solo un ciudadano respondió la encuesta.

-Evaluación de las necesidades y orientación psicológica proporcionada: Se observa que un **100%** de percepción positiva, lo que sugiere que, los ciudadanos consideran que sus necesidades psicológicas fueron evaluadas de manera adecuada. Sin embargo, se debe tener en cuenta que solo un ciudadano respondió la encuesta.

-Evaluación de las necesidades y orientación jurídica proporcionada: Al igual que en la evaluación psicológica, la orientación jurídica recibió una percepción positiva del **100%**, lo que indica que una mayoría de los ciudadanos consideró que el asesoramiento legal fue adecuado. Sin embargo, se debe tener en cuenta que solo un ciudadano respondió la encuesta.

-Sentirse escuchado/a sin interrupciones innecesarias durante el relato: Este es otro resultado altamente positivo, ya que el **100%** de los encuestados se sintió escuchado de manera adecuada. Esto es crucial en situaciones de violencia de género, donde la capacidad de los profesionales para escuchar de manera activa y respetuosa es fundamental para brindar el apoyo necesario. Sin embargo, se debe tener en cuenta que solo un ciudadano respondió la encuesta.

-Claridad de la información sobre los próximos pasos o transferencia del caso a las autoridades competentes: La claridad de la información proporcionada sobre los pasos a seguir y la transferencia del caso es un punto importante. El **100%** de percepción positiva indica que el ciudadano se sintió informado, Se recomienda mejorar la comunicación y garantizar que la información sea entregada de manera

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



clara, comprensible y accesible. Sin embargo, se debe tener en cuenta que solo un ciudadano respondió la encuesta.

-Percepción general: La percepción general del servicio es altamente positiva, con un **100%** de satisfacción. Este resultado indica que, en términos generales, los ciudadanos están satisfechos con los canales de atención, pero se debe tener en cuenta que solo un ciudadano respondió la encuesta durante el cuarto trimestre.

7.5 Indicador de percepción de la calidad en el servicio

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

Durante el cuarto trimestre del año 2025, se recibieron **siete (7)** solicitudes de medición de percepción y experiencia ciudadana por parte de diferentes Grupos Internos de Trabajo del Ministerio, las cuales fueron atendidas conforme a lo establecido en los procedimientos institucionales.

Como resultado de estos ejercicios, se obtuvo un **porcentaje global de percepción positiva del 80%**, lo que refleja una valoración altamente favorable por parte de la ciudadanía frente a los eventos realizados, destacando aspectos como la organización, la atención brindada, la claridad de la información y la calidad general del servicio.

A continuación, se presentan los resultados detallados de cada uno de los estudios realizados:

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

#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas
1	Optimización del Rendimiento y Prevención de Lesiones: Rol de la Fisioterapia en el desarrollo del Atleta Juvenil	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Octubre	Finalizado	97%	226
2	XII CURSO NACIONAL DE ACTIVIDAD FÍSICA DIRIGIDA GRUPAL	Grupo Interno de Trabajo Actividad Física	Quindío	Octubre	Finalizado	98%	250
3	Webinars -Académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Psicosocial	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Noviembre	Finalizado	97%	107
4	Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2024-2025	Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Noviembre	Finalizado	77%	63
5	Evento: Lucha Antidopaje un Compromiso de Todos	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Diciembre	Finalizado	97%	103
6	CURSO DE POLÍTICAS Y PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE HABITOS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE	Grupo Interno de Trabajo Actividad Física	Virtual	Diciembre	Finalizado	96%	400
7	Transparencia y Acceso a la información Pública 2do semestre 2025	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Diciembre	Finalizado	68%	210

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

8. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍAS DIVERSAS, COMUNIDADES, PUEBLOS, COLECTIVOS Y GRUPOS DE VALOR

En la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte se incorporó una línea estratégica destinada a fortalecer los procesos de caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor, bajo el nombre de: *“Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento ciudadano.”*

Se subrayó que para atender de manera oportuna y bajo atributos de calidad las necesidades de las ciudadanías diversas y grupos de valor, es importante identificar las particularidades, expectativas y preferencias de estos y, a parto de allí, adecuar la oferta institucional, mejorar los canales de atención, adecuar e implementar los planes, programas y proyectos del sector deporte, y diseñar las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas, de comunicaciones e información de la entidad.

Con el fin de materializar este objetivo, se han incorporado actividades de caracterización y reconocimiento de las ciudadanías diversas y grupos de valor en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía del año 2025. Estas actividades tienen como meta desarrollar un ejercicio anual y permanente que refleje en datos cuantitativos y cualitativos la interacción entre las ciudadanías y el Ministerio del Deporte. Para avanzar en este proceso, durante el cuarto trimestre del año 2025 se lograron los siguientes avances:

1. Desde el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano se impulsó A las áreas para que realicen avances en la implementación de nuevas variables o mejora en las actuales, para que el estudio de la caracterización de ciudadanías diversas y grupos de valor – Versión II sea más robusto y permita mejores análisis y resultados.
2. Se incluyó al Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano en el proceso de “Gobierno de Datos” impulsado por la Oficina Asesora de Planeación y el despacho de la ministra. Allí, se identificaron las herramientas tecnológicas que se utilizan en el área para caracterizar a la ciudadanía y, además, se realizó una retroalimentación a la propuesta de bases de datos en los pilares (personas y grupos de valor) con el fin de construir unos tableros que servirán de pilotaje para consolidar la información de caracterización interna de la Entidad.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

8.1. Estado de avance del indicador:

La caracterización se hace con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal, en tanto es un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales, entre otros.

Por ende, caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

Por esta razón, a partir de la presente vigencia, el proceso de caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor se estructuró en cinco fases. Con corte al 31 de diciembre, se reporta un avance del **100%** en el indicador de caracterización, correspondiente a la ejecución completa de las cinco fases del proceso.

La primera fase, denominada “Reconocimiento de ejercicios previos de caracterización”, tuvo como objetivo revisar y analizar los avances institucionales en la materia, identificar las recomendaciones generadas en ejercicios anteriores y evaluar las bases de datos utilizadas. En esta fase también se conformó de manera formal el equipo de trabajo encargado del proceso y se programó la primera jornada de capacitación dirigida a las áreas involucradas.

La segunda fase, denominada “Construcción participativa de la caracterización”, fue igualmente completada. Su desarrollo incluyó la identificación de los objetivos generales y específicos, la definición del alcance del ejercicio, el levantamiento de las necesidades de información y la presentación del proceso a los grupos internos de trabajo, promoviendo su apropiación y participación activa.

La tercera fase, denominada “Recolección de información” se completó al 100%. Allí se realizó la recolección, consolidación de información en bases de datos teniendo en cuenta las variables comunes a todos los grupos de trabajo y la segmentación de grupos de valor.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



En la cuarta fase, denominada “Análisis de la información” se avanzó en el análisis de variables que se priorizaron en la etapa 3 y se compiló la información en un documento publicado en la página web en conjunto con dos tableros de PowerBi creados para conocer los resultados de manera interactiva.

En la quinta fase, denominada “Seguimiento y uso de la caracterización” se avanzó en la promoción de la caracterización al interior de la entidad como herramienta clave para la toma de decisiones y además, se sensibilizó a las áreas sobre el uso de nuevas variables para próximas caracterizaciones.

Cabe anotar que el proceso “servicio al ciudadano” actual cuenta con un indicador de gestión denominado “porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” vigente el cual se mide con la formula $\text{No de grupos o dependencias con caracterización vigente} / \text{No. Total, de grupos o dependencias} * 100\%$. A la fecha, el indicador es del 100% tomando la cantidad de grupos responsables en el 2023 con informes de caracterización publicados. Estos informes continuarán vigentes hasta que se actualice lo correspondiente al procedimiento interno de caracterización y que por tanto llevará a un cambio en el indicador asociado al proceso.

9. Participación ciudadana incidente en la gestión pública en el Ministerio del Deporte

En la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte se incorporó una línea estratégica destinada a fortalecer los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas, bajo el nombre de: “Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte”.

Se subrayó que la participación ciudadana, reconocida como un derecho fundamental en la Constitución Política de Colombia, emerge como un pilar esencial en la construcción de una sociedad democrática. Por ende, el Ministerio del Deporte se propone establecer y adaptar espacios de participación que faciliten a los ciudadanos ejercer este derecho de manera efectiva, en consonancia con el mandato constitucional.

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

Esta iniciativa cumple una doble función en aras de fortalecer la democracia: por un lado, como derecho, otorga a los ciudadanos la capacidad de influir en las decisiones que los impactan; por otro lado, asume un carácter de deber al generar la responsabilidad de participar activamente en diversas instancias y actividades, incluyendo la elaboración de normativas, diagnósticos, planificación, formulación y ejecución de políticas, programas y proyectos, así como la rendición de cuentas, la racionalización de trámites y la promoción del control social que sean habilitadas por la entidad.

Con el fin de materializar este objetivo, se han incorporado actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía del año 2025. Estas actividades tienen como meta desarrollar los escenarios de relacionamiento e interacción con los grupos de interés, en coordinación con las diferentes dependencias de la entidad. Para avanzar en este proceso, durante el cuarto trimestre del año 2025 se lograron los siguientes avances:

1. A la fecha, se han llevado a cabo diez (10) consultas ciudadanas y ocho (8) consultas públicas, centradas en temáticas como rendición de cuentas, Plan de acción Institucional, Proyectos de decreto y agenda regulatoria 2026.
2. Se inició la actualización del Portal de Niños con el fin de garantizar el acceso diferencial a la información y permitir que esta población acceda a contenidos pertinentes, comprensibles y útiles sobre la entidad y sus servicios, adecuados a su edad.
3. Se actualizó el documento de seguimiento a las solicitudes realizadas por las veedurías ciudadanas, el cual recopila las peticiones radicadas, sus respectivos números de respuesta, y queda disponible para consulta ciudadana. Puede ingresar al documento haciendo clic en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/menu-participa/rendicion-cuentas-1>
4. Se puso a disposición de la ciudadanía el curso virtual sobre participación ciudadana y rendición de cuentas en la Escuela Virtual del Deporte (EVD). Al diciembre de 2025 se registraron 1423 matriculados, 608 aprobados de los cuales consiguieron certificación 596.
5. Se realiza seguimiento permanente al cumplimiento y ejecución de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2025, garantizando su implementación efectiva por parte de las áreas responsables.

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

6. En articulación con el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones, se han publicado piezas gráficas y videos institucionales como parte de la estrategia de alfabetización ciudadana, con el objetivo de promover la participación ciudadana y rendición de cuentas de manera efectiva.

7. Hasta la fecha, se han inscrito 1337 personas interesadas en conocer y participar en ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas. Asimismo, se han identificado 47 veedurías ciudadanas que han interactuado activamente con el Ministerio del Deporte.

8. Se ha hecho seguimiento a las actividades del Nodo de Rendición de Cuentas de los Juegos Intercolegiados Nacionales, como mecanismo de transparencia control social ciudadano.

9. Se publicaron en el portal web institucional los resultados de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas correspondientes al cuarto trimestre del año 2025. Puede consultar los resultados en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/resultados-ejercicios-participacion-ciudadana/2025>

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

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

-Avance tercer trimestre: **48%**

-Avance acumulado: **93%**

-Descripción del avance: Se actualizó el calendario de ejercicios de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025, pasando de 26 a 29 ejercicios programados, lo que representa un incremento de 3 nuevas actividades participativas. De este total, se ejecutaron durante el cuarto trimestre un total de catorce (14) ejercicios, lo que corresponde a un avance del 48% en la implementación de la estrategia.

Tabla. Porcentajes de ejecución ejercicios de participación ciudadana

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

	Porcentaj e de avance en el periodo	No. Ejercicios programad os para el trimestre	No. Total De ejercicios ejecutado s en el trimestre	No. Total De ejercicios programad os en la estrategia 2025	No. Total de comentario s Recibidos	No. Total de comentario s incidentes
1 TRIMESTRE	10%	3	3	29	522	512
2 TRIMESTRE	7%	2	2	29	709	464
3 TRIMESTRE	28%	8	8	29	323	33
4 TRIMESTRE	48%	16	14	29	1182	1137
TOTAL ACUMULADO	93%	29	27	29	2736	2146
					78%	

Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

Tabla. Ejercicios ejecutados IV trimestre 2025

Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	No.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Avance Cuantitativo
---	-----	---	------------------------	--	------------------------

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Oficina Asesora de Planeación	3	Consulta Ciudadana para la construcción del Plan de Acción Institucional 2026	Brindar acceso al proyecto del Plan de Acción Institucional 2026 a la ciudadanía, con el propósito de recabar sus comentarios y sugerencias. Esto permitirá enriquecer el plan con la retroalimentación de la comunidad, asegurando que refleje las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y promoviendo así la transparencia y la participación ciudadana en la planificación institucional	Plan de Acción	100%
Oficina Asesora de Planeación	4	Consulta Ciudadana para la construcción del plan de monitoreo y ejecución del programa de transparencia y ética pública	Consultar a la ciudadanía sobre el Plan de Monitoreo y Ejecución del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) del Ministerio del Deporte para el periodo 2026, con el fin de recolectar observaciones, comentarios y sugerencias, orientadas a robustecer su formulación	Plan de acción	100%
Oficina Asesora Jurídica	6	Consulta pública proyecto de la Agenda Regulatoria del Ministerio del Deporte prevista para el 2026.	Facilitar el acceso de la ciudadanía al proyecto de agenda regulatoria de la entidad y a las modificaciones que se presenten durante el año, con el propósito de recabar sus comentarios y sugerencias. Esto permitirá incorporar la retroalimentación ciudadana en el proceso regulatorio, promoviendo la transparencia y la participación activa en la elaboración y ajuste de las regulaciones.	Plan de acción	100%
Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano	8	Consulta Ciudadana Aportes a las Estrategias de Relacionamento con la Ciudadanía 2026	facilitar la interacción activa de la ciudadanía con los proyectos de Estrategia de Participación Ciudadana 2026, Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 y Estrategia de Relacionamento con la ciudadanía 2026, con el propósito de recibir y considerar sus comentarios y sugerencias de manera significativa e incidir en la configuración final de cada proyecto.	Plan de Acción	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



	11	Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas del Ministerio del Deporte 2024-2025	Evaluar y dialogar con la ciudadanía y los grupos de valor la gestión del Ministerio del Deporte en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados durante el 2023-2024	Plan de Acción	100%
	12	Consulta Ciudadana Actividades de Rendición de Cuentas de Grupos de Trabajo 2026: Transparencia y Participación Ciudadana	Recopilar las opiniones de la ciudadanía sobre los programas de los grupos internos de trabajo que consideran prioritarios para que se realicen procesos de rendición de cuentas en 2026, con el propósito de promover la transparencia, optimizar la gestión pública y fortalecer la participación activa en los procesos de control social.	Plan de Acción	100%
Dirección de Fomento y Desarrollo/Grupo Interno de Trabajo Deporte Escolar	14	Nodo Juegos Intercolegiados del Ministerio del Deporte	Promover el cuidado de lo público, la rendición de cuentas y el control social en el marco de los Juegos Intercolegiados Nacionales, a través de la vinculación del Ministerio de Educación Nacional, Secretarías de Educación Departamentales y municipales que permitan a la ciudadanía y demás sectores contribuir al proceso de formación integral de los estudiantes, deportistas en deportes y para deportes, en niños y jóvenes entre los 7 y 17 años y a la generación de oportunidades a través del deporte para el ejercicio de los derechos, la inclusión social, los hábitos y estilos de vida saludable y las competencias ciudadanas.	Plan de Acción	100% (En proceso)

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

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo/ Deporte Rendimiento Paralímpico	17	Mesas de trabajo con los grupos de valor (Organismos deportivos del Sistema Nacional del Deporte sector Paralímpico y Sordolímpico) para la definición de la asignación presupuestal 2026.	Promover un espacio de interacción para la presentación de las necesidades de los organismos deportivos para la vigencia 2026, con el fin de garantizar la preparación y participación de los Para Atletas en los diferentes eventos	Plan de acción	100%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo/ Deporte Rendimiento Olímpico	18	Mesas de trabajo con los grupos de valor (Organismos Deportivos del Sistema Nacional del Deporte) para la definición de la asignación presupuestal de la vigencia 2026.	Promover un espacio de interacción para la presentación de las necesidades de los organismos deportivos, para la vigencia 2026, con el fin de garantizar la preparación y participación de los atletas en los diferentes eventos.	Plan de acción	100%
Oficina Asesora de Planeación	20	Consulta Ciudadana: Encuesta sobre las Estrategias del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 en el Sector Deporte	Conocer la opinión de la ciudadanía acerca del impacto y el alcance de las estrategias del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 en el sector deporte, dentro de su entorno inmediato (comunidad, institución educativa, municipio, barrio, entre otros).	Plan Nacional de Desarrollo	100%
Dirección de Fomento y Desarrollo/Grupo Interno de Trabajo Actividad Física	24	Curso regional de actividad física	Apoyar a los equipos territoriales encargados de la promoción de HEVS para que los integrantes de estos y los líderes relacionados con la práctica de actividad de actividad física, mejoren sus competencias en actividad física grupal.	Plan de acción	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



	25	Curso regional teórico práctico de vías activas y saludables	Proporcionar herramientas teóricas y prácticas para la implementación, seguimiento, fortalecimiento y evaluación de las VAS.	Plan de acción	100%
	26	Encuentro de programas departamentales y municipales y rendición de cuentas HEVS 2025	Socializar el desarrollo de las acciones, impacto y actividades novedosas realizadas por programas departamentales y municipales de Hábitos y Estilos de Vida Saludable durante la vigencia 2025, recepcionando todas las sugerencias y aportes de mejora del grupo de valor para los diversos programas del GIT de Actividad Física para la próxima vigencia	Plan de acción	100%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	28	Consulta Pública: Proyecto de Decreto para modificar la norma para la inclusión de deportes y modalidades para los Juegos Nacionales de la Juventud	Socializar con la ciudadanía el proyecto de Decreto que modifica la norma para la inclusión de deportes y modalidades para los Juegos Nacionales de la Juventud	Plan Nacional de Desarrollo y Plan Estratégico Institucional	100%

10. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO

Durante la vigencia 2025 se ha realizado 1 capacitación, a funcionarios y contratistas sobre reglamento interno a peticiones, se ofrece capacitación sobre los 10 pasos que se deben tener en cuenta para dar respuesta a las peticiones en lenguaje claro a toda la ciudadanía en general.

Adicionalmente se tradujeron a lenguaje claro, una OPA y un trámite, los cuales quedaron actualizados en la plataforma SUIT del DAFP.

Están pendientes 3 capacitaciones que se ofrecerán en el transcurso de la vigencia.

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



11. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

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

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

- Para la vigencia 2025, con el fin de mejorar la calidad de los datos en cuanto a la caracterización de usuarios y grupos de valor, frente a los radicados que ingresan a la entidad, se realizarán campañas donde se motive a la ciudadanía en general a realizar su petición a través de la ventanilla única virtual, ya que la mayoría de las peticiones están ingresando por el correo de contacto y el mismo no permite insertar preguntas que permitan realizar una caracterización completa del remitente de la petición.

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

- Socialización de información en INTRANET a través de la publicación de cápsulas informativas que contienen campañas de divulgación sobre el trámite adecuado de PQRS.
- Se publicó pieza gráfica acerca del trámite que se debe realizar con las peticiones anónimas.
- Las piezas se realizaron en lenguaje claro y se busca repetir las publicaciones de los temas más relevantes sobre el seguimiento a respuesta oportuna a peticiones para que todos los colaboradores del Ministerio tengan presente los pasos a seguir de manera eficiente y oportuna.
- Se continuó con la labor de seguimiento a la respuesta oportuna de peticiones la cual incluye análisis de la información estadística reportada por el sistema de Gestión documental segregándola por dependencias y realizando gestiones de seguimiento mensual dirigido a jefes de dependencia y coordinadores con el fin de reiterar la respuesta oportuna. La evidencia se entrega a la Oficina de control interno cuando es requerida.

11.2. Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública - GIT Servicio Integral al Ciudadano

En la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte se definió como línea estratégica el fortalecimiento de la transparencia y el acceso a la información pública, con el propósito de garantizar el ejercicio efectivo de este derecho fundamental por parte de la ciudadanía.

Dicha línea abarca tanto la transparencia activa, a través de la publicación y difusión permanente de información de interés público, como la transparencia pasiva, orientada a atender las solicitudes de información de manera veraz, oportuna, adecuada y sin costo, lo cual exige asegurar procesos adecuados de producción, organización y disponibilidad de la información institucional.

En este sentido, el Ministerio propende por optimizar los flujos de información internos y externos, apoyándose en canales de comunicación idóneos y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Transparencia, promoviendo así una cultura organizacional basada en el acceso oportuno, claro y accesible a la información pública.

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



Estas acciones se articulan con la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía 2025 y el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), como instrumentos que orientan la gestión institucional en esta materia.

En desarrollo de este marco estratégico, durante el cuarto trimestre del año se adelantaron diversas acciones encaminadas a su implementación y fortalecimiento.

1. Transparencia activa

1.1 Seguimiento al cumplimiento de la Matriz ITA

Durante el cuarto trimestre de 2025, y en particular hacia el cierre de la vigencia, el Ministerio del Deporte recibió por parte de la Procuraduría General de la Nación la comunicación correspondiente a la auditoría virtual de transparencia y acceso a la información pública, en el marco de la medición ITA 2025, adelantada por la Procuraduría delegada para la Moralidad y la Transparencia Pública.

En atención a los resultados informados por dicho organismo de control, se adelantaron las acciones necesarias para subsanar las observaciones formuladas, en coordinación con las dependencias responsables de la información, con el fin de fortalecer el cumplimiento de los criterios evaluados en la matriz ITA.

En primer lugar, se atendió la observación relacionada con accesibilidad web, en la cual se indicó que el informe publicado no contemplaba la validación por parte del representante legal de la entidad. Frente a ello, se procedió a subsanar dicha situación mediante la publicación en la página web del Ministerio del Deporte del Informe de Accesibilidad Web, acompañado del respectivo documento de validación suscrito por el representante legal.

Así mismo, se revisó el componente correspondiente al directorio de servidores públicos, empleados y contratistas, frente al cual el auditor señaló la inexistencia del enlace habilitado. Al respecto, se precisó que la información se encontraba disponible en el enlace correspondiente, organizado en la carpeta señalada para las vigencias 2023, 2024 y 2025. En los archivos en formato Excel allí publicados, específicamente en lo relacionado con el directorio de contratistas, es posible identificar la información requerida para los contratos de prestación de servicios, incluyendo el objeto contractual, el valor total de los honorarios y las fechas de inicio y terminación.

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

Adicionalmente, se subsanó la observación asociada a la sección de datos abiertos, verificando el correcto acceso a la página de datos abiertos del Ministerio del Deporte y efectuando la correspondiente redirección al Portal Nacional de Datos Abiertos de Colombia (datos.gov.co).

Las acciones de subsanación fueron informadas oportunamente a la Procuraduría General de la Nación y se ejecutaron durante el mes de diciembre de 2025, como parte del seguimiento al cumplimiento de la matriz ITA y del fortalecimiento de las prácticas institucionales en materia de transparencia y acceso a la información pública.

1.2 Medición de la transparencia a través de la percepción y experiencia ciudadana en transparencia y acceso a la información pública -Segundo semestre de 2025

Al finalizar el segundo semestre de 2025 se llevó a cabo el análisis de los resultados de la encuesta de percepción y experiencia ciudadana en transparencia y acceso a la información pública, así como la elaboración del respectivo informe, como parte de las acciones de seguimiento y evaluación de la política de transparencia del Ministerio del Deporte.

El objetivo del informe es analizar la valoración que realiza la ciudadanía frente a la implementación de la transparencia en la entidad, particularmente en lo relacionado con el uso y acceso a los canales de transparencia activa y pasiva, así como la usabilidad, claridad, oportunidad y facilidad de acceso a la información pública dispuesta por el Ministerio del Deporte.

En dicho informe se presentan los resultados consolidados de la medición, los cuales reflejan una percepción general positiva del 68%. Así mismo, se evidencian los siguientes resultados por componente evaluado:

- Efectividad en el acceso a la información pública: 67%
- Transparencia activa: 84%
- Transparencia pasiva: 75%
- Criterio diferencial de accesibilidad: 47%

Estos resultados permiten identificar avances relevantes, así como aspectos que requieren análisis y fortalecimiento.

En las conclusiones generales del informe se destacan fortalezas significativas en transparencia activa y transparencia pasiva, especialmente en términos de confianza, credibilidad y claridad de la información publicada, así como en la oportunidad en la atención de peticiones ciudadanas. No obstante, se identifican

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

oportunidades de mejora relacionadas con el uso recurrente del portal web institucional y, de manera prioritaria, con la implementación y visibilidad del criterio diferencial de accesibilidad, tanto en los entornos digitales como en los espacios físicos de atención.

Adicionalmente, el informe formula recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la actualización permanente de los contenidos, la promoción del lenguaje claro, la mejora de la visibilidad, usabilidad y promoción del portal web, la revisión continua del desempeño de los canales de atención, el contraste periódico de la percepción ciudadana con indicadores de gestión, la priorización del criterio diferencial de accesibilidad y la continuidad de las mediciones en la siguiente vigencia.

En caso de requerir un análisis más detallado de los resultados, conclusiones y recomendaciones, el informe completo puede ser consultado en el siguiente enlace institucional:

<https://www.mindeporte.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/9-obligacion-de-reporte-de-informacion-especifica-por-parte-de-la-entidad/9-2-informes-de-evaluacion-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/2025>

2. Transparencia pasiva

Se ha incentivado el cumplimiento de la respuesta oportuna a las peticiones de información por parte de las áreas responsables. Esta acción se desarrolla en el marco del seguimiento al Procedimiento Recepción, Trámite y Seguimiento de Peticiones SI-PD-014, el cual establece los lineamientos para garantizar una atención adecuada, veraz y en los tiempos establecidos por la ley.

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

Esta información corresponde al seguimiento realizado por el Grupo de Servicio Integral al Ciudadano (GIT SIC) y se basa en los datos extraídos del Sistema de Gestión Documental – GESDOC/PQRDS, con corte **al 13 de enero de 2026 a las 9:21 am.**

Tabla 4 Indicadores de seguimiento.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	433
Traslados por competencias a otras entidades	76
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	6.97 días
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	0
Peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	0

* El tiempo promedio se obtiene tomando el número de días de cada una de las respuestas que arroja GESDOC en la columna denominada “días”. Se realiza la sumatoria y automáticamente Excel nos indica el promedio.

** En este trimestre, no se negó de manera expresa el acceso a la información.

Observación: Los datos aquí aportados, tienen su fundamento en las bases de datos automáticas, depuradas manualmente, extraída del Sistema de Gestión Documental- GESDOC/PQRDS con **corte al 13 de enero de 2026 a las 9:21 am.**

Como parte del compromiso del Ministerio del Deporte con la transparencia pasiva, se han socializado los plazos legales para la atención de derechos de petición en las sesiones de capacitación, buscando mejorar la eficiencia en las respuestas. Además, se mantiene un seguimiento mensual a las peticiones, con análisis estadístico por dependencia y acciones dirigidas a jefes y coordinadores para reforzar la respuesta oportuna.

3. Acciones de fortalecimiento de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Durante el cuarto trimestre de 2025 se avanzó en la implementación de las acciones de fortalecimiento de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública definidas previamente, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación, a partir del análisis de los resultados del FURAG 2024 y de las recomendaciones formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

En relación con la acción orientada a **fortalecer los conocimientos y la sensibilización de los funcionarios en materia de transparencia, acceso a la información, integridad pública y lucha contra la corrupción con enfoque de derechos fundamentales**, el 27 de noviembre de 2025 se llevó a cabo una jornada de capacitación institucional, dirigida a servidores públicos de la entidad.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Esta actividad se desarrolló de manera articulada con la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Comunicaciones, y tuvo como propósito fortalecer las capacidades institucionales y la apropiación de los principios de transparencia e integridad. Durante la jornada se abordaron, entre otros, los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento del conocimiento general sobre la Política de Transparencia, el acceso a la información pública y la lucha contra la corrupción, incluyendo la socialización de los principales logros alcanzados durante la vigencia 2025.
- Sensibilización sobre la importancia de la integridad pública y el rol de cada servidor público en la prevención de la corrupción.
- Reconocimiento de la forma en que la transparencia contribuye al fortalecimiento de la integridad institucional.
- Abordaje de la gestión de riesgos de integridad pública con enfoque de derechos fundamentales y su relación con la prevención de la corrupción.

Así mismo, frente a la acción relacionada con la **actualización del Procedimiento de Transparencia y Acceso a la Información Pública**, durante el cuarto trimestre se elaboró una **versión ajustada del procedimiento**, en la cual se incorporaron lineamientos específicos orientados a prevenir riesgos de corrupción y a fortalecer el principio de transparencia institucional.

Dicha actualización incluyó, entre otros aspectos, la definición de lineamientos para mitigar la discrecionalidad en la gestión de trámites y servicios, el fortalecimiento de la gestión documental como mecanismo para preservar la memoria institucional, y la aplicación adecuada de la reserva de la información, promoviendo el principio de máxima publicidad y evitando su uso excesivo o injustificado.

La versión ajustada del procedimiento fue remitida a la Oficina Asesora de Planeación para su revisión y validación técnica, encontrándose a la fecha pendiente de validación, como parte del proceso institucional de formalización y adopción.

11.3. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades:

- Seguimiento a la oportunidad en las respuestas de las peticiones directamente a las áreas responsables.

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

- Seguimiento en la calidad de las respuestas.
- Se establece como acción de mejora para implementar en el sistema de gestión documental-GESDOC-, una opción que permita tener acceso al total de traslados realizados por competencias a otras entidades.

El GIT Servicio Integral al Ciudadano mantendrá las acciones de promoción de respuesta oportuna descritas, reforzando en aquellas dependencias que en el periodo reportado presentan inoportunidad en los tiempos de respuesta y que fueron descritas en el numeral 4.3. del presente informe.

11.4. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte

El Ministerio del Deporte cuenta con el Protocolo para la prevención, atención y erradicación de las violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, el cual establece las rutas de orientación, acompañamiento y articulación institucional frente a situaciones de Violencias Basadas en Género en el Deporte (VBG-D).

El documento puede consultarse en el siguiente enlace institucional:

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

El presente informe recoge la información relacionada con el estado de los casos atendidos a través del Centro de Contacto para la atención a víctimas de VBG-D, del Ministerio del Deporte, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025.

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

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

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

ESTADISTICAS DE LOS CASOS RECEPCIONADOS EN EL CENTRO DE CONTACTO DEL MINISTERIO DEL DEPORTE, PARA LA ATENCIÓN GESTION Y ARTICULACION INSTITUCIONAL, DESDE EL 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2.025

1. Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, se atendieron 5 casos, con un total de 5 víctimas.
2. De las 5 víctimas identificadas 4 son mayores de edad y 1 es menor de edad.
3. Durante el cuarto trimestre de 2025, los casos se registraron en **4 departamentos** y el Distrito Capital, concentrándose en **Antioquia** (2 víctimas), y en **Tolima, Caldas y Bogotá D.C.** con una víctima en cada uno. *(Bogotá tiene estatus especial como Distrito Capital por lo que no forma parte de ningún departamento. En este informe se presenta junto con los departamentos para efectos estadísticos)*
4. Los casos de VBG-D se registraron en **4 ciudades: Bogotá D.C., Ibagué, Manizales y Medellín.** Un caso no registró ciudad de ocurrencia.
5. En cuanto a los **Canales** por los que se han recibido las denuncias de las 5 víctimas en el Centro de Contacto para el 2.025 del 1 de octubre, al 31 de diciembre del año 2.025, tenemos que los 5 casos se recibieron a través de correo electrónico.
6. En relación con las **5 Víctimas** identificadas por el Ministerio a través del GIT Servicio Integral al Ciudadano, en cuanto a los niveles de riesgo que se encuentran las víctimas frente a la situación de violencia vivida, encontramos que, de **(3)** casos las víctimas se encuentran en situación de peligro, es decir en situaciones en las que, **el acoso sexual, el Bullying, las amenazas contra la integridad y la discriminación**, están presentes en el contexto de la víctima que denuncia ante el Ministerio.
7. Las situaciones reportadas se registraron en **4 disciplinas deportivas: Levantamiento de Pesas, Para-natación, Voleibol y Vela**, con una víctima en cada una. Adicionalmente, se reportó un caso ocurrido en el ámbito administrativo, en el cual la víctima no se encontraba vinculada como deportista.
8. Se realizaron 8 transferencias internas de los casos a la Dirección de IVC, y a sus correspondientes Grupos Internos de Trabajo. Estas transferencias hacen parte de una política, para dar una atención efectiva y oportuna a los casos denunciados según las competencias de cada dirección.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

9. De las **5 víctimas** identificadas, en **(1)** caso se presentó denuncia ante la FGN de la nación, por parte de las propias víctimas o sus tutores. De las víctimas restantes los hechos relacionados no configuran conductas de tipo penal y/o no se ha recibido ampliación por parte del denunciante para proceder con el traslado a la FGN.
10. Un dato importante que hay que destacar frente a los casos atendidos por el Ministerio entre el 1 de octubre al 31 de diciembre, es que, las **5 víctimas identificadas, son mujeres**.
11. Respecto al sexo de las personas implicadas o investigadas por presuntos casos de violencia de género durante el tercer trimestre del 2025, **la totalidad corresponde a (5) hombres**.

12. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano en este trimestre no participó en estrategias de relacionamiento con la ciudadanía.

13. Recomendaciones

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

- Revisar durante toda la vigencia 2026, todos los trámites y OPA que ofrece la entidad, con el fin de mejorar los procesos para que sean más ágiles y claros, facilitando la interacción de las ciudadanías con la entidad.
- Es esencial invertir en la capacitación continua del personal encargado de atender los trámites y OPA. Un equipo bien formado podrá ofrecer un servicio más eficiente y resolver las inquietudes de los ciudadanos de manera efectiva.
- La adopción de herramientas tecnológicas puede ser un gran aliado para mejorar la gestión de trámites. La creación de plataformas digitales que permitan realizar gestiones en línea puede reducir la carga de trabajo y mejorar la satisfacción del usuario. Aumentar la capacidad de los servidores.

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

- Involucrar a los ciudadanos en el proceso de mejora de los trámites puede ser muy beneficioso. Se recomienda continuar con la realización de encuestas, consultas, foros u otros mecanismos donde los ciudadanos puedan expresar sus opiniones y sugerencias.

La implementación de estas recomendaciones puede contribuir significativamente a la reducción de quejas y reclamos en los trámites y OPA de la entidad. Al centrar los esfuerzos en la mejora continua y en la satisfacción del usuario, se fortalecerá la confianza en los servicios públicos y se promoverá una relación más positiva entre la entidad y la ciudadanía.

13.2. Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad ingresada por GESDOC.

Para el periodo reportado, se observan en la base de datos que figuran 2 sugerencias en tipo de tipología.

En el punto anterior se menciona la sugerencia relacionada con trámites y OPA.

- Con radicado 2025ER0031554 nos sugieren se dé a conocer la información a través de los canales de comunicación del Ministerio del Deporte, sobre competencia en el Panamericano de Muay Thai IFMA - México 2025.

Se da respuesta con radicado: 2025EE0033507.

13.3. Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana

La ciudadanía recomienda seguir trabajando en la incidencia de los comentarios, ideas y propuestas surgidas en las diversas actividades. Ya que, consideran que estas contribuciones son fundamentales para la formulación de soluciones destinadas a abordar las problemáticas planteadas en los espacios de diálogo.

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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



En el periodo reportado no se recibieron recomendaciones de los ciudadanos. Para llegar a medir esta información es necesario desarrollar una base de datos que permita analizar y medir la racionalización del empleo de los recursos disponibles.

14. ¿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 los canales dispuestos por el Ministerio de Deporte.
2. Al radicarse la petición, el Sistema GESDOC automáticamente genera un correo electrónico dirigido al peticionario, incluyendo información sobre el número del radicado de la solicitud y el código de seguridad para que el peticionario pueda hacer seguimiento a la respuesta en los términos establecidos en la ley.
3. Con estos datos, el (la) ciudadano (a) podrá hacer seguimiento mediante el portal www.mindeporte.gov.co, ingresando en el menú a la sección *Atención y Servicio a la ciudadanía*. Una vez se despliegue el menú, deberá hacer click en la opción *Ingrese y consulte sus peticiones*. También podrá acceder mediante la opción *Ventanilla única virtual* del menú ubicado en la parte derecha de la página de inicio.
4. Una vez allí, al hacer click en la opción *Consulte aquí sus peticiones*, se 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 las necesidades del (la) ciudadano(a).

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



Informe de gestión
GIT Servicio Integral al Ciudadano
Cuarto Trimestre 2024

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