

	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES	CÓDIGO: SI-PD-014 VERSIÓN: 11 FECHA: 18/Sep/2026
--	---	--

1. OBJETIVO

Gestionar la recepción, trámite y seguimiento a las PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), presentadas por los ciudadanos y/o grupos de interés del Ministerio del Deporte, mediante la aplicación de criterios de oportunidad, claridad, inclusión y accesibilidad definidos en la Ley y el Reglamento Interno del Ministerio del Deporte, con la finalidad de promover la participación ciudadana y acceso a la información pública.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio del Deporte. Comprende la radicación, clasificación, análisis de competencia, asignación, trámite, seguimiento al cumplimiento de los términos legales, elaboración y envío de la respuesta o, cuando corresponda, el traslado a la entidad competente, y finaliza con el cierre de la actuación y el archivo de los documentos en el Sistema de Gestión Documental (GESDOC), de conformidad con las Tablas de Retención Documental y la normativa vigente.

3. DEFINICIONES

Anónimo: petición de la cual se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo que lo revele inequívocamente, y que por tanto lo haga responsable de él.

Archivo: conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia.

Atención prioritaria: es el mecanismo jurídico a través del cual se debe dar prelación, o conceder trámite preferencial, a las peticiones en las que se solicite el reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario. Los ciudadanos que cuentan con este nivel de priorización son: Mujeres en estado de embarazo, personas adultas mayores, periodistas, niños niñas y adolescentes, personas con discapacidad, veteranos de la fuerza pública, personas con discapacidad, grupos étnicos.

Canal de atención: son los medios y espacios que habilita el Ministerio del Deporte para tener contacto directo con la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de esta entidad y del Estado en general.

Ciudadano: es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio de igualdad. Ejemplo: personas menores de edad.

Ciudadanía: conjunto de ciudadanos que por interés general en los asuntos públicos se relaciona con la entidad.

Consulta: Petición presentada para que el Ministerio del Deporte emita un concepto o exponga su criterio respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones. El término de respuesta será de máximo 30 días hábiles siguientes a su recepción.

Denuncias: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético-profesional. es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades, de acuerdo a las competencias de esta entidad.

Denuncia por presunto hecho de corrupción: es la comunicación mediante la cual una persona pone en conocimiento de la autoridad competente hechos o conductas que presuntamente constituyen actos de corrupción cometidos por servidores públicos, ex servidores públicos o particulares que ejerzan funciones públicas o administren recursos públicos relacionados con el ámbito de competencia del Ministerio del Deporte, con el propósito de que se adelanten las actuaciones o investigaciones correspondientes. Estas denuncias pueden dar lugar a actuaciones penales, disciplinarias, fiscales, administrativas, sancionatorias o ético-profesionales, según corresponda. La denuncia deberá contener, cuando sea posible, la descripción de los hechos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar, así como cualquier información o evidencia que contribuya a su verificación.

Derecho de Acceso a la Información: derecho fundamental que faculta a cualquier persona a solicitar y recibir información de las entidades públicas, sin necesidad de justificar la solicitud, en la forma y condiciones que establece la Constitución y la ley y ejercido a través de mecanismos de transparencia activa y pasiva, conforme a la Ley 1712 de 2014 y demás normas complementarias.

Disponibilidad de la Información: deber de la entidad de contar con información a disposición del público en la página web, en las carteleras físicas y en los demás medios dispuestos, y de proporcionar orientación y asistencia respecto a los trámites y servicios que se preste a los ciudadanos que lo requieran.

Enfoque Diferencial: es un principio que reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad, entre otras. En virtud de dicho principio, la ley establece que el Estado deberá ofrecer garantías especiales a los grupos expuestos a mayor riesgo de vulneración de los derechos fundamentales.

También, puede entenderse como el conjunto de acciones que, al dar un trato diferenciado a algunos grupos poblacionales, contribuye a reducir la brecha existente entre los diferentes segmentos de la población y garantiza la superación de la exclusión social, la marginalidad política, la desigualdad económica, la condición especial de vulnerabilidad y el riesgo de estas poblaciones ante el conflicto armado, lo que genera igualdad en el acceso a las oportunidades sociales.

Felicitaciones: es la manifestación de agradecimiento formulada por un ciudadano relacionado con la prestación de un servicio y/o el trato ofrecido por un servidor público.

GESDOC: es el software de Gestión Documental del Ministerio del Deporte, donde se lleva a cabo el medio de registro, almacenamiento de la información producida y recibida.

GIT: Grupo Interno de Trabajo.

Grupos de Valor: personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.

Información: se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Lenguaje Claro: Es la forma de presentar la información para que la ciudadanía pueda entenderla de manera fácil y rápida, la cual debe ser relevante, completa, precisa, real, incluyente, comprensible, accesible, inclusiva y de calidad.

Órganos de control: Son entidades públicas que ejercen seguimiento y control a la Administración Pública, de acuerdo con sus facultades legales, entre estas se encuentran: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la República y contralorías departamentales y municipales, así como personerías municipales, entre otras.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Entiéndase que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio de este derecho, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Por la forma de presentación, puede ser:

. Verbal: Cuando el peticionario omite escribirlo, pero verbalmente lo presenta ante la entidad, ya sea de manera telefónica, presencial acudiendo a las instalaciones de la entidad, así como, en audiencias, debates, foros presenciales, entre otros. De dicha petición, el funcionario receptor debe dejar evidencia documental de acuerdo con el formato establecido en el procedimiento que se adopta.

. Escrito: Cuando el peticionario allega un documento contentivo de una solicitud que puede ser a través de redes sociales, correo certificado, correo electrónico, página web o documento radicado en la ventanilla de radicación o buzón de sugerencias.

Petición de congresista: requerimiento escrito o petición formulado por un congresista, con el fin de que se les proporcione la información solicitada o se expide la copia de documentos, de acuerdo a lo reglamentado por la Ley 5 de 1992 o aquella que la modifique o derogue.

Petición de información: Son las peticiones que se realizan con el propósito de obtener información y/o copias de documentos, expedientes o certificaciones de documentos que reposan en alguna de las dependencias de la entidad.

Petición gubernamental: son las peticiones presentadas por otras entidades públicas, las cuales y se tramitarán de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la ley 962 de 2005 y sus disposiciones complementarias.

Principio de publicidad: es la condición esencial del funcionamiento adecuado de la democracia y del Estado de derecho, en la que se establece que las actuaciones de la administración deben ser públicas, y contener las garantías suficientes para permitirles a los administrados aportar, intervenir, opinar, debatir o defenderse. Salvo reserva legal.

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Queja: manifestación de protesta, censura o inconformidad que formula un ciudadano, en relación con la presunta ocurrencia de irregularidades, tales como, un servicio no prestado oportuna o eficazmente por una entidad o sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios de uno o varios servidores públicos o contratistas.

Racionalización de Trámites: proceso dirigido a facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Servicio: prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales.

Servicio al Ciudadano: desde el enfoque de derechos, el servicio a la ciudadanía está orientado a entender los problemas y necesidades de los usuarios, ciudadanía y grupos de valor para facilitar oportunidades y medidas desde el Estado como titular de obligaciones para proveer servicios que permitan satisfacer dichas necesidades.

Servidores públicos: miembros de las corporaciones públicas, empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

Solicitud de certificación: facultad que tienen las personas de solicitar certificaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias.

Sugerencia y/o recomendación: manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite: conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y que se encuentran registrados en el Sistema único de información de trámites -SUIT administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. El trámite se inicia cuando el ciudadano hace la petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Transparencia: Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.

Transparencia Pasiva: obligación de las entidades públicas de responder, de manera oportuna, veraz y completa, a las solicitudes de acceso a la información formuladas por los ciudadanos, garantizando calidad, disponibilidad y accesibilidad, según los plazos y requisitos

Violencias basadas en género: se definen como cualquier acto, conducta o amenaza de violencia contra alguien, que basado en relaciones de desigualdad y discriminación por su sexo y agravada por la coexistencia de diversas identidades (etnia, raza, clase, identidad sexual, orientación sexual, etc.) y puede ocasionar la muerte, el daño físico, sexual o psicológico. Estas violencias se refieren al sistema sexo-género; por ello, corresponden a una situación estructural que tiene como raíz las tradiciones y costumbres que otorgan valor diferente a lo masculino y lo femenino

Ventanilla única virtual: es el principal canal de interacción del Ministerio del Deporte con la ciudadanía el cual está habilitado las 24 horas del día. En este se podrá realizar cualquier solicitud para acceder a la oferta institucional y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública. Para presentar alguna solicitud la ciudadanía podrá ingresar al sitio web de la entidad donde encontrará en la sección de Destacados el botón de Ventanilla única virtual.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1. Principios

. **Principio de buena fe:** El Ministerio del Deporte cumplirá con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, de manera honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culpable.

. **Principio de calidad:** Los asuntos tratados por las entidades públicas serán manejados de acuerdo a estándares de excelencia.

. **Principio de celeridad:** La entidad desarrollará su gestión administrativa de manera ágil. Esto implica contestar con prontitud y rapidez todos los derechos de petición que ingresen a la entidad, sin dilaciones injustificadas.

. **Principio de consistencia:** El ciudadano siempre recibirá la misma información de todos los servidores públicos con los que tenga contacto en el Ministerio del Deporte, a través de cualquier canal de atención.

. **Principio de efectividad:** Permite que los ciudadanos reciban una atención rápida y oportuna, solucionando de fondo sus inquietudes y necesidades.

. **Principio de eficiencia y oportunidad:** El Ministerio del Deporte prestará un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo cargas innecesarias sobre los ciudadanos.

. **Principio de facilitación:** El Ministerio del Deporte facilita el ejercicio del derecho de acceso a la información, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

. **Principio de la calidad de la información:** Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el Ministerio del Deporte, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa.

4.2. Carta de trato digno

Su propósito es fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía, aplicando los principios mencionados a continuación para garantizar el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía, mediante un servicio de excelencia.

Principios: Accesibilidad, calidad de la información, efectividad, facilitación, oportunidad, inclusión, participación, información confiable y transparencia.

Se encuentra publicada en el portal web del Ministerio del Deporte en la sección "Atención y servicio a la ciudadanía". El propósito de dicho documento es el de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía, asumiendo este Ministerio el compromiso de brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a todos los ciudadanos.

4.3. Protocolos de servicio al ciudadano

El Ministerio del Deporte cuenta con el "Protocolo de Servicio a la Ciudadanía" el cual se encuentra publicado en la página web en la sección "Atención y servicio a la ciudadanía".

El Ministerio del Deporte ha establecido este protocolo de servicio a la ciudadanía con el propósito de brindar una guía que permita cumplir con los principios y atributos de su política institucional de servicio al ciudadano, para garantizar la efectividad, oportunidad, transparencia, inclusión e información confiable en las respuestas a las peticiones presentadas por los ciudadanos, así como aumentar la confianza con la entidad.

4.4. Canales de atención

El Ministerio del Deporte cuenta con los siguientes canales de atención:

Canales virtuales:

Página web: www.mindeporte.gov.co

Ventanilla única virtual

Chat Servicio Integral al Ciudadano- ATLÉTICA

Chat atención de denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte

Foros y consultas ciudadanas

Consultas públicas normativas

Agendamiento de citas de manera virtual

Correos electrónicos:

contacto@mindeporte.gov.co (recepción de documentos, peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, etc.)

notijudiciales@mindeporte.gov.co (recepción únicamente de solicitudes de naturaleza judicial).

controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co (recepción de denuncias sobre posibles casos de corrupción de servidores públicos).

nisilencioniviolencia@mindeporte.gov.co (exclusivo para denuncias basadas en género en el deporte).

Canales presenciales:

Ventanilla Única de Radicación Física: Sede Administrativa (Casa Roja) Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.

Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano: (Ferias Nacionales y Eventos del Ministerio del Deporte).

Canales telefónicos:

Líneas de Servicio al Ciudadano: (57) (601) 4377030 Ext. 1193-1195

4.4.1. Canales Virtuales

Ventanilla única virtual: Formulario disponible en la página web [-www.mindeporte.gov.co-](http://www.mindeporte.gov.co), opción **VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL**, opción **Registre aquí su petición**, donde el ciudadano puede radicar el tipo de solicitud que desee (Derecho de Petición, Queja, Consultas de acceso a la información pública, Denuncia, Certificados, Trámites y Otros procedimientos Administrativos). El sistema le genera automáticamente un número de radicado y un código de seguridad para que el peticionario pueda hacer seguimiento a su respuesta a través de la opción consulte aquí sus peticiones, siguiendo la ruta de acceso en la página web [-www.mindeporte.gov.co-](http://www.mindeporte.gov.co), opción **VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL**, opción **Consulte aquí su petición**.

Si de manera automática no llegó el número de radicado a través del correo electrónico registrado, se puede recuperar comunicándose con el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, con el número de documento de identificación del peticionario.

Otra forma de recuperar el número del radicado es a través de la ventanilla única virtual ingresando a través de la opción consulte aquí sus peticiones, siguiendo la ruta de acceso en la página web [-www.mindeporte.gov.co-](http://www.mindeporte.gov.co), opción **VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL**, opción **Consulte aquí su petición**, donde deberá digitar el correo electrónico registrado y número de identificación, de esa manera le será enviado al correo electrónico la relación de los números de radicados de peticiones asociados a su número de identificación.

. Chat institucional: El Ministerio del Deporte dispone de chat BOT institucional **-ATLETICA-** en la página web www.mindeporte.gov.co.

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano como primera línea de atención, es el encargado de atender el chat BOT **-ATLETICA-** y de recibir las solicitudes que se presenten por este medio, conforme a las competencias de la entidad, dar respuesta inmediata si aplica o radicar en el Sistema de Gestión Documental **-GESDOC-** la petición y entregar al peticionario el número de radicado y el código de seguridad para que pueda hacer seguimiento de esta.

Todas las atenciones realizadas a las ciudadanías por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano quedarán registradas en el Sistema de Gestión Documental **-GESDOC-** donde se consigna la petición y la respuesta dada de manera inmediata.

. Chat violencias basadas en género: Se dispone de chat BOT institucional **-ATLETICA-** en la página web www.mindeporte.gov.co. El profesional encargado de recepcionar, registrar, orientar psicológica y jurídicamente, las denuncias que se presenten por este medio y realizar las acciones necesarias establecidas en el protocolo para la prevención, atención y erradicación de las violencias basadas en género, así como lo consignado en el manual de atención de casos de violencias **SI-MN-003**

. Correo electrónico: el Ministerio del Deporte ha establecido como correo electrónico oficial para la recepción de documentos: contacto@mindeporte.gov.co

Las peticiones que se reciban por un medio diferente a los establecidos en la **Carta del Trato Digno**, como por ejemplo que se entregue en físico o al correo institucional de un funcionario, deberán ser reenviadas al correo electrónico contacto@mindeporte.gov.co, una vez trasladada la petición a este correo, será ingresada por el área de correspondencia 472 al Sistema de Gestión Documental **-GESDOC-**, para que el profesional encargado inicie el trámite pertinente para dar respuesta oportuna.

El sistema genera automáticamente un número de radicado y un código de seguridad al correo registrado por el peticionario para que pueda hacer seguimiento a su respuesta a través de la opción **Consulte aquí sus peticiones**, siguiendo la misma ruta de acceso antes mencionada en el punto 4.4.1. Ventanilla única Virtual.

Según lo establecido en el Artículo 197 Capítulo VII de la ley 1437 de 2011- Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Ministerio del Deporte tiene habilitado el buzón del correo electrónico notijudiciales@Mindeporte.gov.co exclusivamente para notificaciones judiciales.

El Ministerio del Deporte tiene habilitado el buzón del correo electrónico controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co dónde se reciben exclusivamente quejas y/o denuncias disciplinarias.

El correo nisilencioniviolenia@mindeporte.gov.co es un canal exclusivo para las denuncias de violencia basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre. Los profesionales encargados realizan la recepción de las denuncias que se presenten por este medio, registro, orientación psicológica y jurídica y transferencia a la autoridad pertinente, de conformidad con el **Manual de atención de casos de violencias basadas en género SI-MN-003**

. Foros y/o consultas ciudadanas: El Ministerio del Deporte dispone de espacios de interacción de comentarios, opiniones y construcción participativa de propuestas para la definición de lineamientos, planes, políticas, proyectos y programas. Si se registra una solicitud a través de este medio sobre el tema del foro, el responsable encargado del GIT o dependencia a cargo del foro dará trámite interno con las dependencias y una vez, se tiene respuesta esta se publica a través del mismo foro.

De igual manera si se presenta una solicitud y esta no tienen relación con el tema del foro, el responsable del foro enviará al correo contacto@mindeporte.gov.co para que se realice la radicación, y a través del foro se le brinda el número y fecha de radicado y código de seguridad.

. Redes Sociales: el Ministerio del Deporte dispone de cuentas en X, Facebook, Instagram, YouTube y TIKTOK, LINKEDIN, canales que permiten la difusión de la información de la entidad, sus programas, planes y proyectos.

El responsable de la administración de dichas cuentas deberá enviar las peticiones que ingresen por estos canales al correo electrónico contacto@mindeporte.gov.co, para su radicación en el Sistema de Gestión Documental **-GESDOC-** e informar al ciudadano la radicación de la misma, verificando que cumplan con los elementos mínimos de una petición según el Art. 16 de la Ley 1755 del 2015, tales como (Nombres y apellidos, tipo de identificación, número de identificación, correo electrónico).

Así mismo, dará información sobre los canales oficiales de radicación de la entidad tratando de orientar al ciudadano evitando la insatisfacción en el servicio.

4.4.2. Canales presenciales

Modulo de Servicio al Ciudadano: El GIT de Servicio Integral al Ciudadano tiene dispuesto un módulo de servicio al ciudadano ubicado en la sede administrativa en la dirección AK 68 # 55-65 de la ciudad de Bogotá D.C., con el fin de garantizar un mejor relacionamiento con las ciudadanías, ofreciendo información clara, oportuna y de fondo, un servicio de asesoría, orientación y acompañamiento para radicar su petición al área o entidad competente.

En el módulo de servicio al ciudadano, también gestionará las peticiones que ingresen a través del chat BOT- **ATLETICA** y a través de las líneas telefónicas dispuestas por la entidad.

Cuando se presenta de manera verbal una petición, ya sea en la entidad o en puntos de atención habilitados en los diferentes eventos, competencias, capacitaciones, encuentros, ferias y demás espacios en los que haga presencia el Ministerio del Deporte, el profesional encargado del Grupo Interno Servicio Integral al Ciudadano o el servidor o contratista de cualquier área, deberá recibir la solicitud y radicarla en el Sistema de Gestión Documental -GESDOC- y le entregará al peticionario el número de radicado y el código de seguridad.

Todas las atenciones realizadas a las ciudadanías por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano quedarán registradas en el Sistema de Gestión Documental -GESDOC- donde se consigna la petición y la respuesta dada de manera inmediata.

Si el Ministerio del Deporte no es competente para tramitar la solicitud, el funcionario encargado orientará al peticionario de acuerdo con los parámetros del Art. 21 Ley 1755 del 2015 (.)" de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente."

. Ventanilla única de radicación física: Las peticiones que ingresan por la Ventanilla Única, se registran por el Sistema de Gestión Documental -GESDOC- generando de inmediato el radicado al ciudadano. Posteriormente, se asigna a la dependencia competente para su respectivo trámite y respuesta oportuna.

Las peticiones escritas que se reciban físicamente, ya sea a través de las empresas de mensajería o las remitidas por otra entidad, serán recibidas y radicadas en la ventanilla única de radicación de la entidad, consultando al ciudadano el medio por el cual quiere que se le remita la respuesta, ya sea por medio electrónico o por escrito. El personal encargado de la Ventanilla Única será el responsable de recibir, clasificar, radicar en el GESDOC, generando de inmediato el radicado al ciudadano. Posteriormente se asigna a las dependencias de acuerdo con su competencia. Cuando existan dudas con respecto a la clasificación o el direccionamiento de la petición, el personal encargado de la Ventanilla Única podrá solicitar apoyo o remitir la misma al Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, según corresponda, para el efecto pertinente.

. Buzones: El Ministerio del Deporte dispone de buzones físicos para la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás comunicaciones presentadas por la ciudadanía, por este medio, incluyendo, cuando aplique, las comunicaciones dirigidas al Buzón Ético. Estos buzones se encuentran ubicados en las sedes donde funcionan las diferentes dependencias de la Entidad.

Actualmente, se cuenta con buzones físicos en las siguientes ubicaciones:

. Sede Administrativa: Avenida 68 No. 55 - 65, Bogotá D.C.

. Centro de Alto Rendimiento (CAR): Calle 63 No. 59A - 06, Bogotá D.C., sede en la cual se encuentra ubicado el Centro de Ciencias del Deporte (CCD) como una dependencia al interior del CAR.

La Entidad podrá disponer de buzones físicos adicionales en otras sedes o espacios donde se encuentren ubicadas sus dependencias, de acuerdo con las necesidades del servicio, la disponibilidad de los espacios y las disposiciones internas establecidas para garantizar la adecuada recepción y gestión de las comunicaciones ciudadanas.

El Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano es responsable de realizar el seguimiento a las peticiones depositadas en los buzones físicos dispuestos en las diferentes sedes de la Entidad. Para tal efecto, efectuará la revisión de los buzones como mínimo una vez a la semana o cuando sea informado por algún servidor de la Entidad sobre la existencia de una petición pendiente de trámite.

Los buzones físicos dispuestos por la Entidad cumplen igualmente la función de buzones éticos, constituyéndose en un mecanismo para la recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción. Estas denuncias serán recibidas a través de los mismos canales e instrumentos establecidos para la recepción de las demás comunicaciones ciudadanas y su gestión se realizará conforme al procedimiento específico que adopte la Entidad para el trámite de las denuncias por presuntos actos de corrupción.

Una vez identificadas las solicitudes o denuncias depositadas en los buzones, el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano aplicará el protocolo establecido para la apertura del buzón y dejará registro de la actividad realizada en el Acta de Apertura de Buzón SI-FR-004. Posteriormente, las comunicaciones serán entregadas en la ventanilla única de radicación para su respectivo ingreso en el Sistema de Gestión Documental GESDOC, garantizando la asignación de fecha de recepción, la trazabilidad, la gestión oportuna y el cumplimiento de los términos establecidos para su atención y respuesta, de acuerdo con el tipo de comunicación recibida.

Para facilitar la presentación de solicitudes mediante este mecanismo, el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano dispone del Formulario de Peticiones SI-FR-020, a través del cual la ciudadanía puede registrar la información necesaria para la adecuada identificación, trámite y seguimiento de su requerimiento. En el caso de las denuncias por presuntos actos de corrupción, podrán utilizarse estos mismos mecanismos de recepción, sin perjuicio de los requisitos y actuaciones previstos en el procedimiento específico que reglamente su trámite.

4.4.3. Canales Telefónicos:

Para la atención telefónica, el Ministerio del Deporte dispone de tres líneas telefónicas: línea gratuita, línea conmutadora y la línea directa.

Línea Conmutador 601 437 70 30 : Por este medio la ciudadanía tiene la facilidad de digitar la extensión de manera directa, para esto cada dependencia, oficina y grupo interno de trabajo debe contar con un número de extensión garantizando la atención efectiva, dicha extensión deberá manejarse de manera virtual extendiendo de esta manera la atención en eventos donde el funcionario o contratista trabaje de manera virtual evitando afectar la calidad en la atención.

Si la línea telefónica llega a presentar fallas en el servicio será responsabilidad de cada grupo remitir correo a soportetics@mindeporte.gov.co o el correo que disponga el Grupo Interno de Trabajo Tecnología de la información y las Comunicaciones-

Cuando un ciudadano presenta una solicitud verbalmente por vía telefónica el profesional encargado del GIT Servicio Integral al Ciudadano será quien reciba y radique la petición en el Sistema de Gestión de peticiones como constancia de la recepción de la petición verbal, brindando al ciudadano el número de radicado y el código de seguridad.

Línea telefónica 01 8000 11 40 60 : Es exclusiva para la atención de denuncias por violencias basadas en Género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre. El Profesional del GIT Servicio Integral al Ciudadano o profesional del Centro de Contacto especializado es el encargado de la recepción de las denuncias que se presenten por este medio, registro, orientación psicológica y jurídica y transferencia a la autoridad pertinente.

NOTAS

. No se podrá negar la recepción y radicación de una petición con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera para ello la entidad podrá definir, en el Acuerdo de Trámites y Servicios, cuales trámites y servicios requieren su presentación por escrito. En este caso, el Ministerio del Deporte pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, según lo establecido en el "Decreto 1166 de julio de 2016 Artículo 2.2.3.12.12." (Ver formato SI-FR-020 Formulario de peticiones).

. Los funcionarios que reciban una petición por cualquier medio y no la direccionen al correo contacto o a la ventanilla única de radicación, serán responsables de las consecuencias que acarree dicha omisión.

4.5. Política de protección de datos

El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012 y a la política de protección de datos vigente: **política de protección de datos personales SI-PO-001.**

Como titular de información, los ciudadanos tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.

Si el ciudadano presenta una consulta, reclamo o petición de información relacionado con la protección de datos personales se debe resolver en el término de diez (10) días hábiles. Si presenta solicitud de corrección, actualización o supresión de los datos personales se deben resolver en el término de quince (15) días hábiles y lo puede hacerlo a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

4.6. Manejo de peticiones

a. Manejo de peticiones verbales: Las peticiones presentadas verbalmente, ya sea de manera presencial o telefónica, deberán contar con constancia de su recepción y atención. La constancia de la recepción de dichas peticiones deberá realizarse de inmediato en el sistema GESDOC y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibido.
- Nombres y apellidos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
- El objeto de la petición.
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.
- Enunciación de los documentos que se anexan.

Si el motivo de la consulta se trata de una simple orientación acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada, no será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información, se tendrá que dejar el registro de la llamada para cierre mediante la plataforma GESDOC, seguido de la solicitud del ciudadano de la cual se le brindo la respectiva orientación.

Si es del caso que el Ministerio del Deporte no es competente para tramitar dicha solicitud verbal, el colaborador encargado del GIT de Servicio Integral al Ciudadano procederá a orientarlo para que presente su petición ante la entidad correspondiente. Si el ciudadano insiste en su deseo de presentar su solicitud, se le recibirá para el trámite correspondiente de traslado a la entidad competente

b. Manejo de Peticiones irrespetuosas: Cuando un ciudadano presenta una petición de manera irrespetuosa por cualquiera de los canales, se dará trámite al proceso de acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, devolviendo la misma al interesado para que este corrija u aclare la misma dentro de los 10 días siguientes a la respuesta y en caso de no hacerlo esta se archivará.

c. Manejo de Peticiones cuando no se comprenda la finalidad u objeto: Cuando una petición este incompleta y por ende no se comprenda la finalidad u objeto se le dará el tratamiento de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 donde el funcionario o contratista requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes."

d. Manejo de peticiones reiterativas: Para dar respuesta a estas peticiones, el encargado deberá emitir una respuesta remitiendo al ciudadano a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, subsanados en la nueva petición, de acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

e. Manejo de Peticiones incompletas y desistimiento tácito: En virtud del principio de eficacia, cuando El Ministerio constate que una petición ya radicada está incompleta o que el ciudadano deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al ciudadano dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento de que trate el artículo precedente, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Una vez vencido los términos

establecidos o su prórroga sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará por parte de la dependencia o personal competente, el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición.

f. Manejo de peticiones por desistimiento expreso de la petición: En cualquier tiempo las personas interesadas pueden desistir de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. No obstante, la dependencia o personal competente podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, evento en el cual expedirá una resolución motivada.

g. Manejo de peticiones por Silencio Administrativo Negativo: Conforme lo establece el artículo 83 de la Ley 1437 de 2011, transcurridos tres (3) meses, contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que ésta es negativa. En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se hubiera decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

h. Manejo de peticiones Análogas Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la dependencia competente para resolver la petición consolidará una única respuesta, la cual deberá remitirse a los peticionarios, así como deberá remitirse al Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, para brindar información y orientación a través de los diferentes canales, y al Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones para ser publicada en la página web de la entidad.

i. Manejo de las peticiones de información por motivo de reserva: Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicarán en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario dentro de los términos del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y 26 de la Ley 1712 de 2014.

Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

En caso de que la entidad niegue la solicitud de acceso a la información aduciendo motivos de reserva y la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la entidad, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el empleado competente enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

j. Manejo de solicitudes de copias o fotocopias: Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado o clasificado conforme a la Constitución o la Ley. La entidad no podrá cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. Cuando las fotocopias superen la cantidad de veinte (20) folios, el peticionario deberá consignar el valor fijado por la entidad mediante acto administrativo vigente expedido por la entidad y allegar a la dependencia correspondiente la constancia expedida por la entidad bancaria. Una vez el peticionario presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado correspondiente al número de fotocopias solicitadas, se procederá a la entrega de la información.

Cuando la reproducción se solicite a través de medios electrónicos como disco compacto, memorias USB o DVD entre otros, no se cobrará al peticionario. El peticionario debe suministrar dichos medios electrónicos.

Ahora bien, se debe tener en cuenta:

- La Directiva Presidencial 004 de 2012 sobre la eficiencia administrativa y lineamientos de la Política Cero Papel en la administración pública "los organismos y entidades destinatarias de la presente directiva deberán identificar, racionalizar, simplificar, y automatizar los trámites y los procesos, procedimientos y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las entidades",
- La Circular Externa 005 de 2012 expedida por el Archivo General de la Nación, establecen lineamientos en la materia y recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa "cero papel".

k. Manejo de Peticiones presentadas por Anónimos: La petición anónima no exime de la responsabilidad al servidor público de su trámite dentro de los términos de ley, por lo cual se deberá seguir el siguiente procedimiento:

EL responsable de dar respuesta a la petición anónima deberá enviar solicitud al web master del GIT de Comunicaciones del Ministerio, para que publique aviso, con copia íntegra de la respuesta dada a la petición en la página junto con el formato **Solicitud de Creación y/o Actualización de Información GC-FR-002**, en página web en la sección: Atención y servicio a la ciudadanía- PQRS Ingresa y consulte sus peticiones-Respuestas a peticiones anónimas o por edictos.

Paralelamente, se debe remitir al buzón de servicioalciudadano@mindeporte.gov.co el formato de **aviso Publicación Respuestas Anónimas SI-FR-022** junto con la respuesta al radicado EE, a efectos de llevar a cabo la publicación en las carteleras físicas dispuestas en la entidad por el GIT Servicio Integral al Ciudadano durante el término de cinco (5) días siguientes a la solicitud, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano informará al área la fijación y constancia de desfijación de la misma por medio de correo electrónico, posteriormente, el responsable del radicado de salida deberá dejar constancia mediante la plataforma GESDOC.

NOTA: Tener en cuenta que los cinco (5) días son hábiles después de la solicitud presentada ante el GIT Servicio Integral al Ciudadano.

l. Manejo de desatención de las peticiones: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes.

m. Manejo de peticiones con varios requerimientos: Cuando una dependencia tenga el mayor número de requerimientos o por sus funciones lidere el tema de que trata la solicitud, se procederá a remitir la petición a dicha área para que la tramite, consolide y brinde una sola respuesta al peticionario. Cuando no sea posible establecer lo anterior, la consolidará el GIT Servicio Integral al Ciudadano, el cual requerirá a las demás dependencias que tengan la idoneidad de contestar, con el fin de unificarla y consolidarla para efectos de dar una única respuesta al ciudadano.

n. Manejo de peticiones de entes de control: Cuando una petición proviene de los entes de control, así como de dichos entes de control en el nivel territorial, las solicitudes de la Defensoría del Pueblo y de la fiscalía general de la Nación, se asignarán a la Oficina Asesora Jurídica, quien coordinará las respuestas con las dependencias competentes y deberá preparar la respuesta en el plazo solicitado para la firma de la (del) Ministra (o). Las solicitudes que se reciban de esta naturaleza se notificarán en copia a la Oficina de Control Interno para su conocimiento y ejercicio de las actividades derivadas del rol de enlace con los entes de control externos.

o. Manejo de peticiones de información y conceptos de proyectos de ley del Congreso de la Republica de Colombia: Cuando una petición proviene de un congresista será tramitada por el despacho del Ministro(a) del Deporte, quien coordinará las respuestas con las dependencias competentes.

p. Manejo de quejas denuncias y reclamos con incidencia disciplinaria: Las quejas, denuncias y reclamos con incidencia disciplinaria se asignan a la Oficina de Control Interno Disciplinario el cual contará con un plazo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento en la entidad, para remitir el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad, conforme a lo establecido en las normas especiales que regulen el procedimiento disciplinado, con el objetivo no es más, de que todo ciudadano tiene derecho a conocer que su solicitud fue recibida, y obtener información respecto al trámite que se le adelantará al interior de la entidad, independientemente del trámite procesal disciplinario que deba adelantarse, y que en tal virtud se iniciará conforme a lo que en derecho corresponda.

Las quejas y denuncias por actos de corrupción se asignan a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quién evaluará si el asunto es o no de su competencia. En caso de no serlo reasignará la petición al Servicio Integral al Ciudadano para su asignación al área competente.

Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

q. Manejo de atención preferencial: El Ministerio del Deporte, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial en la respuesta a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

r. Manejo de peticiones en lengua nativa o dialecto oficial: Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Ministerio del Deporte, en su lengua o dialecto. Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad, en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, se deberá dejar constancia de este hecho.

Tratándose de peticiones verbales, se adoptarán los mecanismos para grabar el derecho de petición, o se registrará el documento si es presentado en forma escrita, con el fin de proceder a su traducción con el apoyo del Ministerio de Cultura.

Para estos efectos, el mencionado Ministerio efectuará la traducción de la petición y la respuesta que emita el Ministerio del Deporte. Por lo anterior, al no ser de competencia de esta entidad la traducción, la remisión se debe efectuar dentro de los términos establecidos por ley. Una vez se obtenga la traducción tanto de la petición como de la respuesta, dichos documentos se deberán registrar a través del sistema de gestión documental dispuesto por el Ministerio y se procederá a su remisión al peticionario por parte del GIT de servicio integral al ciudadano al ciudadano.

Los Lineamientos para la atención en lenguas nativas se encuentran establecidos en el **Numeral 7.2 del protocolo de servicio al ciudadano con inclusión**

s. Manejo de Denuncias- Casos de violencia basada en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre: El centro de contacto es el encargado de recibir, tramitar y registrar las solicitudes que se presenten por violencias basadas en género. Para el efecto, el tratamiento de estas denuncias se hará de acuerdo con el MANUAL DE ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO EN EL DEPORTE, LA RECREACIÓN, LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE. SI-MN-003.

4.7. Término para dar respuesta:

a. Toda petición: Por regla general, deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

b. Las peticiones de documentos y de información: Deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al ciudadano, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

c. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades: En relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

d. Las solicitudes de información que se reciban de los congresistas: Deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. Son los requerimientos escritos o derechos de petición formulados por los congresistas, con el fin de que se les proporcione la información solicitada o se expide la copia de documentos, de acuerdo con lo reglamentado en la Ley 5ª de 1992

e. Peticiones gubernamentales: Deberán responderse dentro de los diez (10) días. Son las peticiones presentadas por entidades públicas y se tramitarán de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la ley 962 de 2005 y sus disposiciones complementarias.

f. Términos de tiempos internos para los trámites y servicios: Se encuentran establecidos por la oficina de planeación y las direcciones encargadas de dichos trámites y OPAS y en el SUIIT según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

4.8. Inicio de términos:

La radicación de una petición deberá efectuarse el mismo día de su recibo. (En el evento en que la recepción corresponda a un día festivo, ésta se efectuará el día hábil siguiente). El término para responder se comenzará a contar a partir del siguiente día hábil al de su presentación.

a. Tiempo para Asignar la petición a la dependencia competente: El personal de la Ventanilla única de radicación física, cuenta con un plazo máximo de dos (2) días hábiles para asignar y distribuir las peticiones radicadas. En el caso que existan dudas con respecto a la clasificación o el direccionamiento de la petición, el personal encargado de la Ventanilla única de radicación física deberá remitir la misma al Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, para que este sea el responsable de la asignación de la petición a la dependencia competente.

b. Ampliación de términos para responder: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

c. Tiempo para trasladar petición a otra dependencia por la no competencia: En caso de que la petición no sea de competencia de la dependencia, el profesional asignado, deberá realizar el traslado al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, informando el motivo por el cual no es de su competencia.

Si la dependencia a la que se redirecciona la petición inicialmente considera que el asunto no es de su competencia, deberá enviarla de inmediato al Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, para su revisión y asignación correspondiente según el manual de funciones. De ser rechazada, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano remitirá la petición al despacho del Viceministerio para que establezca y se traslade el radicado al área responsable de dar respuesta a la petición dentro de los términos de Ley.

Para las peticiones cuyo término de respuesta sea de diez (10) días o menos, pasados dos (2) días de asignada una petición y de no haber sido trasladada al GIT de servicio Integral al Ciudadano, se entenderá que la dependencia se hace responsable de tramitar la respuesta y gestionar la colaboración con las áreas respectivas. En caso de que la petición cuente con un término de respuesta superior a diez (10) días, la dependencia contará con un plazo máximo de cinco (5) días para efectuar el traslado correspondiente, so pena de asumir el trámite y gestión de esta aun cuando no sea de su competencia.

En ningún caso se podrá trasladar una petición cuando esta se encuentre vencida caso en el cual la dependencia que la tenga a su cargo deberá adelantar las gestiones correspondientes con el área competente para obtener la respuesta y enviarla al peticionario.

d. Tiempo para trasladar petición a otra entidad por la no competencia: Si el Ministerio del Deporte no es competente para dar respuesta a la petición, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario.

4.9. Revisión y aprobación de la respuesta

Las respuestas a las peticiones deben ser firmadas por el jefe de la dependencia respectiva, por el coordinador del grupo interno de trabajo, y/o por los asesores del despacho del ministro (a) previa autorización de este.

Para el efecto, los jefes de dependencia serán aquellos que ejerzan los cargos de jefatura de las dependencias determinadas en la estructura orgánica de la entidad mediante el Decreto No. 1670 de 2019 o aquel que lo modifique, esto es: Ministra (o), Viceministra (o), Directores (as) Técnicos (as), Secretario (a) General y Jefes de Oficina. Los coordinadores de los grupos interno de trabajo son aquellos que sean designados mediante acto administrativo conforme a la estructura de grupos internos de trabajo adoptada mediante resolución interna No. 2359 de 2019 o aquella que la modifique o reemplace.

Se exceptúan respuestas que deba brindar otro servidor público debido al ejercicio de funciones de supervisión de contratos o el cumplimiento de una función específica.

El profesional que aprueba en el sistema GESDOC valida que la información suministrada en la respuesta cuenta con los siguientes atributos de calidad:

1. Hace referencia a la solicitud (ER), y contesta a todas las solicitudes del ciudadano de fondo.
2. Tiene sustento técnico y/o jurídico suficiente, y se basa en información verificada.
3. Es clara y comprensible para el ciudadano.

Nota: El GIT Servicio Integral al Ciudadano conforme a sus funciones de orientación a la ciudadanía, podrá suscribir respuestas a peticiones a través del coordinador del grupo cuando se trate de peticiones que por su contenido no correspondan al Ministerio, y que inicialmente una vez recibidas se verifique que deban ser aclaradas por el peticionario o trasladadas por competencia a otras entidades.

Así mismo, el GIT Servicio Integral al Ciudadano con el fin de garantizar el derecho de petición a la ciudadanía, podrá como medida de contingencia y solución, brindar respuesta a peticiones que no fueron tramitadas por dependencias y que quedaron con reporte negativo en el sistema, esto previa validación con la dependencia y entrega de insumo de esta. Esta situación es excepcional y procede en casos donde por retiros de funcionarios que no tramitaron la petición oportunamente quedan solicitudes sin gestión. De esta situación se dejará la trazabilidad para efectos de análisis por la oficina de control interno disciplinario.

4.10. Seguimiento a la respuesta a los derechos de petición.

El GIT Servicio Integral al Ciudadano es el responsable de realizar seguimiento mensual a la respuesta oportuna y de calidad de las PQRSD que se reciben en la entidad. Conforme a ello se describen los parámetros para la realización del seguimiento.

4.10.1. Seguimiento a la respuesta oportuna:

El profesional del GIT de Servicio Integral al Ciudadano debe realizar mensualmente el seguimiento a las peticiones que están dentro y fuera de los términos de Ley con y sin respuesta, e informar a cada una de las áreas correspondientes a través de memorandos los cuales contendrán como anexo la base de datos en Excel con toda la información pertinente para su respectiva revisión y acciones correspondientes. Ver instructivo SI-IN-004

4.10.2. Seguimiento a la calidad en la respuesta

Se realizará monitoreo mensual por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano, verificando a partir de una muestra aleatoria, que las respuestas generadas durante el último mes cuentan con la firma del jefe de dependencia o coordinador, notificación de la respuesta y con atributos de calidad mencionados en el numeral 4.9.

Para la definición del tamaño total de la muestra se utilizará la fórmula para el cálculo de poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n= tamaño muestra

Z= nivel de confianza 90%= 1,645

p= variabilidad negativa 50%

q= variabilidad positiva 50%

N= tamaño de la población (Número total de peticiones que tienen respuesta en el mes)

e= error 0,09

Luego de conocer el tamaño total de la muestra se debe definir los tamaños muestrales de cada una de las 11 dependencias que debe ser proporcional al número de peticiones totales por dependencia para ello se utilizará la **técnica de muestreo aleatorio estratificado proporcional**:

Fórmula para calcular la muestra por dependencia:

$$ni= n (Ni /N)$$

Donde:

ni= Tamaño de la muestra por dependencia

n=Tamaño total de la muestra

Ni=Número de radicados por dependencia

N= Número total de radicados

Esta información será consolidada en el **formato Seguimiento a la calidad en la respuesta SI-FR-027** y los (EE) que no cumplan con los atributos de calidad, serán enviados al área responsable mediante comunicado para su respectiva mejora, indicando las acciones a ejecutar, como por ejemplo, la de asegurar se notifique la respuesta al ciudadano, cuando sea el caso.

4.10.3. Otros seguimientos

Dentro de los controles establecidos para garantizar la respuesta a los derechos de petición el GIT de Servicio Integral al Ciudadano también realiza las siguientes actividades de control:

a. Emite certificación de estar al día en respuesta a peticiones asignadas mediante GESDOC, cuando las personas se desvinculan del cargo por alguna situación administrativa, en caso de ser funcionarios, o finalizan su contrato cuando sean Contratistas.

Los funcionarios y contratistas que requieran de la expedición del certificado por concepto de estar al día con las respuestas a las peticiones asignadas en GESDOC, deben presentar su solicitud al correo electrónico **servicioalciudadano@mindeporte.gov.co**. Y debe contener los siguientes datos:

- . Nombre completo (funcionarios y contratistas)
- . Número de documento de identidad (funcionarios y contratistas)
- . Cargo (funcionarios)
- . Correo al que le hará llegar la respuesta. (funcionarios y contratistas)
- . Número de contrato (contratistas)
- . Nombre y cargo del supervisor de contrato (contratistas)

La certificación se expedirá dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del correo.

b. Remitir de manera trimestral a la oficina de control interno disciplinario, la relación de las PQRS con respuesta fuera de términos señalando el nombre del colaborador y la dependencia que registra como responsable en el sistema de gestión documental, para que se adelanten las actuaciones que correspondan.

4.11. Enviar respuesta

El acto de respuesta: debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, el servidor público o colaborador de la entidad asignado deberá responder por el mismo medio por el cual ingresó la solicitud.

Los documentos de entrada ER que correspondan a una de las tipologías de peticiones, solicitud de certificación, denuncias, trámites o servicios en ningún caso deben ser respondidas mediante documento interno IE, ni el expediente GESDOC finalizado sin haber sido respondida al ciudadano mediante radicado EE.

Medio de respuesta: Automático

Si el medio de recepción es Internet, el ciudadano recibe correo de notificación en el que se le informa que se ha generado la respuesta a su petición, confirmando así mismo el número de radicado y el código de seguridad, la cual podrá consultar ingresando a la página web www.mindeporte.gov.co, modulo atención y servicio a la ciudadanía- ingrese y consulte su petición -consulte el estado de su petición. Al consultar la respuesta puede diligenciar la **encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, tramites y servicios SI- FR-026**.

Medio de respuesta: Correo electrónico

Si el medio de recepción es correo electrónico, desde el sistema de Gestión Documental GESDOC- formulario de radicación, se debe programar el envío automático de la respuesta al correo del peticionario seleccionando en el campo soporte la opción "Correo electrónico o email". En el mensaje enviado al peticionario con la respuesta, se adjunta un link para que así mismo confirme a través de él la recepción del correo, si la confirmación se hace posteriormente se puede visualizar en el registro de auditoría del radicado.

De igual manera se adjunta el link de la **encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, tramites y servicios SI- FR-026**

Si no se programa el envío de la respuesta por GESDOC, el contratista y/o funcionario deberá descargar el documento desde el sistema y enviarlo desde su correo institucional, garantizando el envío del mismo.

Medio de respuesta: Correo radicado

Se deben imprimir dos copias del documento con radicado EE (Externa Enviada), debidamente firmado, imprimir anexos, relacionarlos en la planilla de correspondencia y depositarlos en la valija que se encuentra en puntos estratégicos de cada GIT, o si es el caso entregarlos en la ventanilla única de correspondencia para el envío respectivo. En la respuesta (EE) se encuentra en link de la encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, tramites y servicios SI- FR-026 para que el peticionario pueda transcribir el link y diligenciar la encuesta.

Todos los peticionarios podrán evaluar la calidad de la respuesta a su petición, el canal de atención a través del cual radicó la petición y los tramites y servicios que presta el Ministerio del Deporte dando clic o transcribiendo el link de la encuesta de medición de percepción que se encuentra vinculada en la parte final de la respuesta (EE).

Nota: Solo se debe finalizar el trámite del radicado ER en el sistema GESDOC si el documento EE cuenta con firma y sticker y se encuentra vinculado con el ER correspondiente para garantizar la debida notificación electrónica al peticionario mediante GESDOC. El envío al ciudadano debe ser por el medio indicado y debe contar con constancia de entrega física o electrónica o publicación cuando se trata de peticiones anónimas sin datos de contacto.

Se deberá atender los casos de las respuestas que no se notificaron cuando el ciudadano así lo manifieste, para que la misma sea enviada inmediatamente.

4.12. Responsables

El Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, que depende de Secretaría General, es el responsable de las siguientes funciones:

- . Diseñar e implementar en la entidad la política institucional de servicio al ciudadano para el desarrollo de la cultura de servicio que permita la eficiencia administrativa para el ejercicio de los derechos con enfoque diferencial.
- . Brindar orientación y acompañamiento a las distintas dependencias en materia de direccionamiento, trámite y respuesta a peticiones.
- . Recibir y radicar las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial (Telefónicamente).
- . Direccionar las comunicaciones oficiales con carácter de petición.
- . Realizar seguimiento a la respuesta oportuna a los derechos de petición, presentados por los ciudadanos a través de los canales de atención.
- . Establecer mecanismos de control y mejora de la oportunidad y calidad de las respuestas, tanto a nivel general como dirigidos a las dependencias que presenten resultados por debajo del parámetro de tolerancia de oportunidad de las respuestas.
- . Realizar seguimiento a la calidad en la respuesta de las peticiones.
- . Capacitar a los funcionarios y contratistas que se vinculen a la entidad en gestión de peticiones y términos de ley, y en colaboración con el GIT Tics en el uso adecuado del software de gestión documental de la entidad, GESDOC, especificando la importancia de que en el sistema queden asociadas las respuestas de manera idónea respecto a la petición.
- . Emitir certificación de estar al día en respuesta de peticiones asignadas mediante GESDOC, cuando las personas se desvinculan del cargo por alguna situación administrativa, en caso de ser funcionarios, o finalizan su contrato cuando sean Contratistas.
- . Atender los casos de las respuestas que no se notificaron cuando el ciudadano así lo manifieste, para que la misma sea enviada inmediatamente
- . Enviar periódicamente un comunicado dirigido al GIT TICs, con recomendaciones de control de los accesos y permisos en GESDOC en el manejo de la información de los terceros que presentan peticiones por parte de los funcionarios y contratistas asignados.
- . Remitir de manera trimestral a la oficina de control interno disciplinario, la relación de las PQRS con respuesta fuera de términos señalando el nombre del colaborador y la dependencia que registra como responsable en el sistema de gestión documental, para que se adelanten las actuaciones que correspondan.
- . Realizar seguimiento a los diferentes canales de atención para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de petición, la participación y el acceso a la información pública. Internamente se realizará la designación de los responsables de seguimiento a cada uno de los canales de atención.
- . Realizar seguimiento a negaciones de acceso a la información, a través del reporte generado en el Sistema GESDOC con relación a las características de los documentos de salida.
- . Realizar medición de percepción de calidad en la respuesta, canales de atención, trámites y servicios.
- . Atender los canales habilitados para la atención de casos de violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, conforme al MANUAL DE ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO EN EL DEPORTE, LA RECREACIÓN, LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE. SI-MN-003.

El Despacho del Ministro(a) es responsable de:

Los informes solicitados por el Congreso de la República deberán tramitarse a través del Despacho de la (del) Ministra (o), despacho que coordinará la solicitud de información o documentación, según el caso, con la(s) dependencia(s) competente(s), proyectará la respuesta y radicará en el Congreso de la República, previa firma de la (del) Ministra (o).

. Firmar las respuestas a solicitudes de la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación, así como de dichos entes de control en el nivel territorial, las solicitudes de la Defensoría del Pueblo y de la Fiscalía General de la Nación.

El Despacho del Viceministro (a) es responsable de:

a. Conocer el reporte de los casos de violencias basadas en género en el deporte que recibe el ministerio y determinar las acciones a tomar por la entidad como garante del cumplimiento del PROTOCOLO PARA LA ERRADICACIÓN DE VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO EN EL DEPORTE, LA RECREACIÓN, LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE.

b. Definir la competencia para responder las peticiones cuando más de una dependencia se ha declarado no competente para responderla.

c. Realizar seguimiento e implementar el sistema de alertas tempranas, cuando sea necesario.

d. Consolidar las respuestas relativas a las peticiones a su cargo, cuando corresponda.

El Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS): Es responsable de:

a. El normal funcionamiento de la página Web Mindeporte.

b. El normal funcionamiento del sistema de gestión Documental GESDOC.

Grupo Interno de Trabajo Gestión Administrativa: Serán responsables de la recepción, radicación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales con carácter de petición escrita.

Oficina de Control interno disciplinario: Las quejas y denuncias por actos de corrupción se asignan al Grupo Control Interno Disciplinario, quien evaluará si el asunto es o no de su competencia. En caso de no serlo reasignará la petición al Servicio Integral al Ciudadano para su asignación al área competente.

Grupo Interno de Trabajo de comunicaciones: Hacer la revisión previa y brindar visto bueno a las respuestas de las peticiones realizadas por periodistas y que sean remitidas para tal fin, por las dependencias de la entidad que tengan a cargo la gestión de la petición.

Oficina Jurídica: Realizar la revisión previa y visto bueno de las respuestas de peticiones de entes de control y entidades descritas en el literal n del numeral 4.6 del presente procedimiento.

El Ministro(a), Viceministra(a), el Secretario(a) General, los Jefes de Oficina, Directores técnicos y/o Coordinadores: Son responsables de garantizar la respuesta oportuna de los derechos de petición asignados a su despacho y a los distintos Grupos Internos de Trabajo.

4.13. Presentación de informes

El Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano realizará los siguientes informes:

Informe de gestión trimestral: informe del seguimiento realizado por el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano al trámite de las peticiones radicadas la entidad, indicadores de gestión, caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, informe de mediciones de percepción de la calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, trámites y servicios; avance de la estrategia de participación ciudadana, actividades adelantadas en lenguaje claro; participación en ferias de Servicio Integral al Ciudadano, y las capacitaciones internas servicio integral al ciudadano.

El Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano deberá elaborar y presentar un informe con corte trimestral de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, acceso a la información, en el que se indique el número de peticiones recibidas, tiempos de respuesta, y demás elementos establecidos en la normativa vigente, el cual deberá ser remitido a la alta dirección de conformidad con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, a la Oficina de Control Interno de Gestión y al Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones para ser publicado en la página Web Institucional, enlace de Transparencia, con corte semestral.

Dicho informe debe ser revisado en primer lugar por el coordinador del GIT Servicio Integral al ciudadano, y posteriormente será revisado y aprobado por la Secretaría General.

Cuando en el resultado del informe de gestión trimestral, se identifique que hay dependencias que presentan resultados de oportunidad de respuesta por debajo del parámetro de tolerancia del indicador (por debajo del 94%), se les convocará a una sensibilización en la gestión y trámite oportuno de peticiones y manejo de GESDOC, esto, como medida de mejora.

Reporte de información necesaria para el informe semestral de seguimiento normativo, a cargo de la Oficina de Control Interno:

El profesional encargado de servicio al ciudadano descarga la información sobre la oportunidad en las respuestas de los derechos de petición del GESDOC y, una vez revisada por el coordinador del grupo, se remitirá a la Oficina de Control Interno, para efectos de que ésta última emita el informe a que se refiere el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

4.14 Niveles de atención.

Las peticiones recibidas serán atendidas por los siguientes niveles de atención:

Primer nivel: Está a cargo del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, encargado de atender las solicitudes relativo a la orientación general acerca de la entidad y del Sistema Nacional del Deporte, o acerca del lugar al que el peticionario puede dirigirse para obtener la información solicitada. Adicionalmente, en este nivel se incluyen las solicitudes tramitadas totalmente en línea.

En un segundo nivel de atención: se responderán aquellas peticiones generales sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por la entidad y los reclamos y sugerencias formulados por los peticionarios cuando no sea de competencia de ninguna dependencia, las cuales se resuelven directamente por el GIT Servicio Integral al Ciudadano. En caso de requerir información para emitir la contestación, deberá solicitar la misma a la dependencia correspondiente.

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

5. NORMATIVIDAD

5.1. Normatividad Interna

- Ley 1967 de 2019, por la cual se transforma el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre (COLDEPORTES) en el Ministerio del Deporte
- Resolución 00007 del 6 de enero de 2026 "Por la cual se modifica la Resolución No. 002359 del 3 de diciembre de 2019 Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Deporte y se asignan sus funciones"
- Resolución 625 del 28 de junio de 2023 "Por medio de la cual se modifica la Resolución No. 1757 del 12 de noviembre de 2021 "por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte "y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte", y se deroga la Resolución 1709 del 29 de diciembre de 2022"
- Resolución N° 001757 del 12 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte", y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte"
- Resolución N° 2359 de 2019 "Por el cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del ministerio del Deporte y se asignan sus funciones"

5.2. Normatividad Externa

- Constitución Política de Colombia 1991 artículo 23 y 74
- Ley 5 de 1992. Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.
- Ley 87 de 1993 Se establecen normas para el ejercicio del Control Interno
- Ley 190 de 1995 Normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública
- Lley 962 de 2005 Antitrámites modificada por el Decreto 019 de 2012 y la Ley 1481 de 2011
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de julio de 2011 Estatuto Anticorrupción
- Ley 1481 de 2011 (Noviembre 23) Por medio de la cual adiciona un capítulo a la Ley 962 de 2005 y se dictan otras disposiciones
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transferencia y del derecho de acceso a la información pública
- Ley 1755 de 2015. por medio de la cual regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
- Ley 1952 de 2019 Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Artículo 38 y 39
- Ley 2052 de 2020
- Ley 2080 de 2021, por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
- Decreto 2573 de 2014 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1166 de 2016"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- Decreto ley 2106 de 2019
- DECRETO 1002 DE 2022 Por el cual se suprimen y modifican algunas comisiones intersectoriales presididas por el Departamento Nacional de Planeación

• CONPES 3649 de 2010

• CONPES 3785 de 2013. Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia

• Resolución N° 001519 de 24 de agosto de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Recibir la petición	Recibir la petición de acuerdo con los diferentes canales de atención: (ver numeral 4.4) La recepción de denuncias por violencias basadas en género se realiza de acuerdo al manual de atención de casos de violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre.	Profesional Asignado Grupo Interno de Trabajo Administrativa Profesional Asignado Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.	Petición. • Acta de apertura de buzón. SI-FR-004 • Formulario de peticiones SI-FR-020
2	Radicar la Petición	Radicar los derechos de petición generando un número de radicado (ER) proporcionado por el Sistema de Gestión Documental (GESDOC), Garantizando al ciudadano el derecho a turno. La radicación de denuncias por violencia de género se realiza de acuerdo al manual de atención de casos de violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre.	Profesional Asignado Grupo Interno de Trabajo Administrativa Profesional Asignado Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano	Petición con Número de radicado (ER)
3	Asignar la petición a la dependencia competente	Realizar asignación a la dependencia competente (ver 4.8 inicio de términos) para dar respuesta a la petición teniendo en cuenta los niveles de atención (ver numeral 4.14)	Profesional Asignado Grupo Interno de Trabajo Administrativa. Profesional Asignado Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano	Asignación en el Sistema de Gestión Documental (Gesdoc)
4	¿La dependencia es competente para dar respuesta?	SI: Ir a la actividad 7 NO: Ir a la actividad 5	Ministro/a, Viceministro/a, Jefes de Oficina, Directores Técnicos, Secretario (a) General o Coordinadores de Grupo	N/A
5	Recibir y trasladar al Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano	Recibir y trasladar al grupo interno de trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, explicando el motivo por el cual no es de su competencia dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles. Esto con el fin de reasignar oportunamente al grupo competente de la entidad o a otra entidad si fuere el caso. De lo contrario el profesional se hace responsable de tramitar la respuesta. El Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano tendrá (2) días hábiles para reasignar al área competente.	Ministro/a, Viceministro/a, Jefes de Oficina, Directores Técnicos, Secretario General o Coordinadores de Grupo	Traslado por el Sistema de Gestión Documental (Gesdoc)
6	Reasignar la petición a la dependencia competente dentro de los 2 días hábiles siguientes al recibo de la misma.	Reasignar a la dependencia competente la petición. Ir a la actividad 4.	Profesional Asignado Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano	Asignación en el Sistema de Gestión Documental (Gesdoc)
7	Recibir y asignar la petición al Profesional	Recibir y asignar la petición al Profesional correspondiente, para que este sea el responsable de dar respuesta dentro de los términos de ley. Aceptar y asignar la petición al profesional idóneo y competente de la dependencia correspondiente, para que este sea el responsable de dar respuesta dentro de los términos de ley.	Ministro/a, Viceministro/a, Jefes de Oficina, Directores Técnicos, Secretario/a General o Coordinadores de Grupo	Asignación en el Sistema de Gestión Documental (Gesdoc)
8	¿La solicitud está correctamente tipificada?	Verificar que la solicitud se encuentre correctamente tipificada en GESDOC.	Ministro/a, Viceministro/a, Jefes de Oficina, Directores	Solicitud y cambio de tipificación en el Sistema de Gestión

		SI: Ir a la actividad 9. NO: Realizar el cambio de tipificación a través de GESDOC y continuar con la actividad 9.	Técnicos, Secretario/a General o Coordinadores de Grupo.	Documental (GESDOC).
9	Organizar la comunicación.	Organizar la comunicación antes del segundo (2) día hábil de ser asignado.	Profesional asignado de la dependencia.	Organizar la comunicación en el Sistema de Gestión Documental (Gesdoc) • Seguimiento a la calidad en la respuesta a peticiones SI-FR-027
10	¿Es necesario solicitar plazo para responder?	Evaluar si es necesario emplear más tiempo de lo establecido legalmente en dar una completa respuesta al ciudadano. SI Ir Actividad 11 No Ir Actividad 12	Profesional asignado de la dependencia.	N/A
11	Comunicar el motivo de la demora en enviarle la respuesta al ciudadano.	Comunicar al ciudadano el motivo de la demora antes del vencimiento, Notificarle los motivos, señalando el plazo en que se resolverá la petición (que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto), con el fin de mantenerlo informado sobre la trazabilidad del mismo.	Profesional asignado de la dependencia.	Oficio de notificación de la demora (EE).
12	Proyectar documento de respuesta al ciudadano	Proyectar documento de respuesta, utilizando las plantillas del GESDOC. Preferiblemente haciendo clic en el enlace directamente desde la comunicación ER Se debe generar la respuesta al ciudadano de manera oportuna, clara, objetiva, concisa, veraz y completa en el tiempo legal establecido. En el caso de haberse proyectado la respuesta por fuera del formato de plantilla del documento ER se debe ingresar a través del radicado de respuesta EE y en la casilla respuesta a documentos se debe digitar el número de radicado ER al cual se le dio respuesta y dar clic en el botón actualizar lo que permite la vinculación del radicado de entrada con su respectiva respuesta.	Profesional asignado de la dependencia.	Respuesta proyectada en plantilla (ER)
13	¿La respuesta es pertinente? PC	Revisar, aprobar o devolver la respuesta proyectada. ¿Cumple con los atributos de calidad? Ver numeral 4.9 El Jefe de la dependencia, debe verificar que el contenido de la respuesta este completo, sea de fondo y este acorde con la normatividad vigente, GESDOC solo permite que las respuestas a las peticiones sean generadas con radicado cuando el directivo o jefe de dependencia apruebe el contenido de estas. SI: Ir a la actividad 14 No: Ir a la actividad 12	Ministro/a, Viceministro/a, Jefes de Oficina, Directores Técnicos, Secretario/a General o Coordinadores de Grupo	Si la respuesta es pertinente a través del Sistema de Gestión Documental, generándose el cierre automático en el sistema de gestión de peticiones.
14	Enviar la respuesta por el canal indicado	Enviar la respuesta a través del canal indicado por el ciudadano, por el mismo canal de ingreso o según lo establecido por la ley. (Ver numeral 4.11 Enviar respuesta)	Profesional asignado de la dependencia.	Respuesta con numero de radicado de salida (EE) • Aviso publicación respuestas anónimas SI-FR-022 • Encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención,

				tramites y servicios SI-FR-026
15	Presentar los resultados de la encuesta	Presentar los resultados de la encuesta de Medición percepción de calidad en la respuesta, canales de atención y tramites y servicios en el Informe de gestión trimestral.	Profesional Asignado Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano	Informe trimestral de gestión publicado en página web.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

• Ver Archivo original del Flujograma

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
SI-FR-026	Encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, tramites y servicios	No aplica	GESDOC E ISOLUCION
SI-FR-020	Formulario de Peticiones	ARCHIVO GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	GESDOC E ISOLUCION
No aplica	Protocolo de Servicio a la ciudadanía	No aplica	PAGINA WEB
SI-FR-022	Aviso Publicación Respuestas Anónimas	ARCHIVO GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	ISOLUCION Y PAGINA WEB
No aplica	Carta del Trato Digno al Ciudadano	ARCHIVO GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	ISOLUCION Y PAGINA WEB
SI-PO-001	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	No aplica	PAGINA WEB, ISOLUCIÓN
GJ-PO-001	Política de Protección de Datos Personales	No aplica	ISOLUCION Y PAGINA WEB
SI-MN-003	Manual atención de casos de violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre	No aplica	ISOLUCION
SI-FR-004	Acta de apertura de buzón.	ARCHIVO CORRESPONDENCIA	ISOLUCION, GESDOC
SI-FR-027	Seguimiento a la calidad en la respuesta a peticiones	No aplica	ISOLUCIÓN-GESDOC
SI-IN-004	Seguimiento a la respuesta oportuna de las PQRS	No aplica	ISOLUCIÓN-GESDOC

9. ANEXOS

No aplica

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	21/Nov/2013	Creación del documento
2	17/Dic/2014	Ajustes generales al procedimiento
3	24/Jul/2017	Ajuste por actualización de normas (Decreto 1166 de 2016 y 1755 de 2015)
4	07/Dic/2017	Inclusión de Protocolos Servicio Integral al Ciudadano y cambios en Atención Presencial.
5	08/Abr/2020	Actualización del procedimiento y documentos anexos por la transición de Departamento Administrativo COLDEPORTES a Ministerio del Deporte. Inclusión de otras definiciones. Inclusión de encuesta de percepción de calidad en la respuesta. Inclusión nuevos documentos anexos al procedimiento (formato aviso publicación respuestas anónimas, Resolución 1996 de 2019)
6	23/Nov/2020	Se migra documento a plantilla tipo "procedimiento 2020" con base en la antigua plantilla SI-PD-004. Ajustes generales al procedimiento en definiciones, políticas de operación, actualización de normatividad y algunas actividades del flujograma)
7	14/Dic/2021	-Derogatoria de la Resolución 1996 por la 1757 del 12 de noviembre de 2021 -Inclusión de actividades de control establecidas en diagnósticos FURAG, mapa de riesgos y

		planes de mejoramiento suscritos con la oficina de control interno. -Actualización en relación con el cumplimiento de la Ley 2080 de 2021
8	22/Mar/2022	Inclusión de manual de atención de casos de violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre.
9	07/Oct/2022	-Actualización de normas. Inclusión de actividades de control establecidas en PAYAC, mapa de riesgos y planes de mejoramiento suscritos con la oficina de control interno.
10	20/Dic/2022	-Ajustes en políticas de operación y flujograma -Inclusión de actividades propuestas en plan de mejora suscrito con la oficina de control interno.
11	17/Sep/2026	Se actualiza el procedimiento mediante la incorporación de nuevos conceptos, la revisión y actualización de términos, así como el ajuste de actividades, lineamientos y demás apartes del documento, con el fin de armonizar su contenido con la normatividad y los lineamientos institucionales vigentes

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Magnolia Andrea Garzon Perdomo Cargo: Profesional Especializado Fecha: 15/Sep/2026	Nombre: Mayra Alejandra Piscioti Rios Cargo: Coordinadora GIT Servicio Integral al Ciudadano Fecha: 17/Sep/2026 Nombre: Ferney Alexander Serrano Diaz Cargo: Profesional Universitario Fecha: 18/Sep/2026	Nombre: Jonathan Giraldo Gonzalez Cargo: Secretario General Fecha: 18/Sep/2026

TxtCopiaControlada

COPIA CONTROLADA