



# Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía – 2026

## Servicio Integral al Ciudadano

---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Balance 2025 y Retos 2026 .....	5
3. Objetivo general de la estrategia.....	7
4. Objetivos específicos .....	7
5. Alcance y Población Objetivo .....	8
6. Líneas Estratégicas 2026 .....	10
Línea 1. Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio .....	10
Línea 2. Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento ciudadano .....	11
Línea 3. Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a Entidad con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública. ....	11
Línea 4. Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte .....	11
Línea 5. Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en Ministerio .....	12
Línea 6. Promover la racionalización de trámites en el Ministerio del Deporte .....	12
Línea 7. Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano .....	13
Línea 8. Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio del Deporte .....	13
Línea 9. Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía .....	13
Línea 10. Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad .....	14

## Introducción

Servir a la ciudadanía es una de las finalidades esenciales del Estado colombiano y constituye el eje que orienta la gestión pública. En coherencia con este principio, el Ministerio del Deporte ha venido fortaleciendo la relación con la ciudadanía a través de la implementación de las políticas de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana —que incluye la Rendición de Cuentas— y Racionalización de Trámites, orientando su gestión hacia la construcción de confianza, la cercanía institucional y la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas y los grupos de valor.

Estas acciones han permitido avanzar en la consolidación de un modelo de gestión más humano y participativo, que reconoce a la ciudadanía como el centro de la acción pública y que orienta los esfuerzos institucionales hacia la mejora continua y la generación de valor público.

Este documento tiene como finalidad la integración de las acciones e iniciativas que el Ministerio del Deporte se propone para adelantar el propósito institucional de fortalecer la confianza de la ciudadanía y mejorar la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios y el ejercicio efectivo de sus derechos fundamentales. Lo anterior, dando cumplimiento a los lineamientos y requerimientos gubernamentales e institucionales frente al servicio al ciudadano.

La Estrategia 2026 busca proyectar el proceso de Servicio Integral al Ciudadano hacia un enfoque más amplio de Relacionamiento con la Ciudadanía, que continúe articulando las políticas de relacionamiento con las ciudadanías. De esta manera, el Ministerio reafirma su compromiso con una gestión pública centrada en las personas, con un servicio transparente, cercano, incluyente y de calidad, orientado al fortalecimiento de la legitimidad institucional y a la promoción de una ciudadanía activa y partícipe de la gestión pública.

## Articulación con Lineamientos Gubernamentales e Instrumentos Institucionales

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 del Ministerio del Deporte se desarrolla en el marco de los lineamientos que orientan la gestión pública hacia la transparencia, la participación, la eficiencia y el servicio a las personas. Su enfoque se sustenta en los principios y políticas nacionales que promueven el acceso a la información, el ejercicio de los derechos ciudadanos y la corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.

En el ámbito institucional, esta Estrategia se articula con los siguientes instrumentos de planeación y gestión del Ministerio del Deporte:

- Política Institucional de Servicio al Ciudadano, que define los lineamientos para una atención y participación efectiva, transparente e incluyente.
- Plan Estratégico Sectorial y Plan de Acción Institucional, que orientan los compromisos de gestión del Ministerio y priorizan la atención a la ciudadanía como eje transversal.
- Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), que integra las acciones para la prevención de la corrupción, la promoción de la integridad y la cultura de la legalidad, entre otras.

De esta forma, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 se constituye en un instrumento que materializa la implementación de las políticas del MIPG relacionadas con el servicio, la transparencia, la participación y la racionalización, asegurando su integración en la gestión institucional y en el relacionamiento permanente con la ciudadanía.

De esta manera, la Estrategia constituye un instrumento que materializa la integración de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía, consolidando su implementación de forma coherente y articulada dentro de la gestión institucional.

## Balance 2025 y Retos 2026

Durante la vigencia 2025, el Ministerio del Deporte continuó fortaleciendo la implementación de las políticas que componen el proceso de relacionamiento con la ciudadanía, logrando avances significativos en las dimensiones de servicio, transparencia, participación y simplificación de trámites. Los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) 2024 reflejan un desempeño sobresaliente y ratifican el compromiso institucional con una gestión pública centrada en las personas y orientada a la mejora continua.

En materia de Servicio a las Ciudadanías (Política 11), el Ministerio alcanzó un puntaje de 96,5, con un incremento de +13,2 puntos respecto a la vigencia anterior. Este resultado evidencia la consolidación del modelo de atención integral, sustentado en la actualización de los procedimientos, la estandarización de respuestas y la mejora de los tiempos de atención. Asimismo, se fortalecieron los espacios de capacitación al personal encargado de la atención y se implementaron estrategias de lenguaje claro y trato digno, que contribuyeron a una experiencia ciudadana más cercana y satisfactoria. Entre los retos para 2026 se encuentra mantener la sostenibilidad del modelo de servicio, consolidar los mecanismos de seguimiento a la satisfacción de los usuarios y avanzar en la articulación interdependencias para fortalecer la trazabilidad de las peticiones y el acompañamiento integral al ciudadano.

Respecto a la Racionalización de Trámites (Política 12), la entidad obtuvo un puntaje de 98,2, registrando un crecimiento notable de +48,2 puntos frente a 2023. Este avance se atribuye a la revisión de los trámites registrados, la actualización de la información en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y la implementación de medidas de simplificación que facilitaron la interacción ciudadana. Durante la vigencia se evidenció un esfuerzo institucional por identificar oportunidades de mejora en los procesos y eliminar cargas innecesarias para los usuarios. Para 2026, el reto será mantener actualizada la información en el SUIT, garantizar la aplicación de criterios de mejora continua y fortalecer los mecanismos de socialización de los trámites racionalizados, de modo que la ciudadanía conozca y aproveche efectivamente la oferta institucional.

En cuanto a la Participación Ciudadana (Política 13), el Ministerio alcanzó un puntaje de 97,9, con un incremento de +6 puntos respecto a la

medición anterior. Este resultado refleja el fortalecimiento de los espacios de diálogo, consulta y control social, así como la consolidación de la estrategia de rendición de cuentas como práctica permanente. En 2025 se promovió la participación incidente, garantizando la inclusión de distintos grupos de valor en los procesos de planeación y seguimiento institucional. Igualmente, se continuó con la implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, en cumplimiento de los lineamientos del CONPES 4062 de 2021. Para 2026, el principal reto será avanzar en la evaluación de la efectividad de los mecanismos de participación, fortalecer la sistematización de resultados y asegurar la sostenibilidad de los espacios participativos como herramientas de gestión pública abierta.

Por su parte, la Transparencia y Acceso a la Información Pública (Política 15) obtuvo una calificación de 89,0 puntos, manteniendo un desempeño alto dentro del marco del MIPG. Este resultado demuestra el compromiso institucional con la divulgación de información clara, veraz y oportuna, y con el fortalecimiento de la rendición de cuentas. Durante la vigencia 2025 se actualizaron los contenidos del micrositio de transparencia, se fortalecieron los instrumentos de gestión documental y se promovió la publicación proactiva de datos de interés público. No obstante, se identificó la necesidad de continuar mejorando la accesibilidad de la información, fortalecer la comunicación directa con los grupos de valor y robustecer los mecanismos de seguimiento a los compromisos de transparencia. Para 2026, el reto será mantener la información institucional actualizada, promover el uso ciudadano de los datos publicados y continuar integrando la transparencia como un componente transversal de la cultura organizacional.

En conjunto, estos resultados reflejan una gestión institucional sólida y coherente, que se alinea con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y con el propósito institucional de fortalecer la confianza de la ciudadanía. La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 orientará sus acciones hacia la consolidación de estos logros, manteniendo como prioridad la atención digna, la simplificación administrativa, la participación efectiva y la transparencia activa, pilares esenciales para una gestión pública abierta y centrada en las personas.

## Objetivo general de la estrategia

Integrar las iniciativas institucionales que en la vigencia 2026 serán dirigidas a fortalecer el proceso de Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte, orientándolo progresivamente hacia un enfoque integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, que promueva la confianza, la transparencia, la participación y el acceso efectivo a la información, bienes y servicios institucionales, garantizando una atención incluyente, oportuna y de calidad, conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las políticas gubernamentales vigentes.

## Objetivos específicos

Consolidar un modelo de servicio centrado en las personas, que asegure la atención con trato digno, lenguaje claro, accesibilidad y enfoque diferencial, fortaleciendo la cultura institucional del servicio.

Articular las políticas de Servicio al Ciudadano, Participación, Transparencia y Racionalización de Trámites, garantizando su integración en la gestión institucional y su contribución al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

Promover la participación activa e incidente de los grupos de valor, asegurando espacios de diálogo, consulta y control social que contribuyan a una gestión pública abierta y colaborativa.

Fortalecer la transparencia activa y el acceso a la información pública, garantizando la divulgación oportuna, comprensible y actualizada de los contenidos institucionales de interés para la ciudadanía.

Optimizar los canales y mecanismos de atención, asegurando su funcionamiento coordinado, la trazabilidad de las peticiones y la mejora continua en los tiempos y calidad de respuesta.

Impulsar la simplificación y racionalización de trámites y procesos internos, para facilitar la interacción ciudadana con la Entidad y mejorar la eficiencia institucional.

Fortalecer la articulación interna e interdependencias, promoviendo la corresponsabilidad institucional en la atención al ciudadano y la gestión del servicio.

Fomentar la medición y evaluación de la experiencia ciudadana, utilizando los resultados como insumo para la mejora continua y la toma de decisiones orientadas al bienestar y satisfacción de los usuarios.

### Alcance y Población Objetivo

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 del Ministerio del Deporte se aplica de manera transversal en todas las dependencias de la Entidad. Su implementación involucra a todos los colaboradores, quienes, desde sus roles, contribuyen al fortalecimiento del servicio y la interacción con los ciudadanos y grupos de valor del sector deporte.

Esta estrategia orienta la gestión institucional hacia un modelo de atención integral, que reconoce al ciudadano como centro de la acción pública y promueve la colaboración entre áreas para garantizar respuestas oportunas, coherentes y con enfoque diferencial. Asimismo, busca consolidar la articulación entre las políticas de servicio, participación, transparencia y racionalización de trámites, integrándolas en la planeación, ejecución y evaluación de la gestión institucional.

Esta estrategia integra las acciones generales que se materializan en las estrategias de participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites, la Matriz de control del Índice de

Transparencia y acceso a la información y la caracterización de usuarios y grupos de valor.

### **Población objetivo**

El Ministerio del Deporte, en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, desarrolló un ejercicio de caracterización de las ciudadanías, comunidades, pueblos, colectivos y grupos de valor con los que interactúa institucionalmente. ([Ver Caracterización de ciudadanías diversas y grupos de valor - versión I vigente](#))

El análisis permitió identificar una población diversa y amplia, integrada por actores individuales y colectivos que, desde distintos contextos territoriales, sociales y culturales, se relacionan con la gestión del Ministerio a través del acceso a la información, la participación, la ejecución de programas o el uso de los canales de atención.

De manera general, la población objetivo se compone de:

Ciudadanía en general, que accede a los servicios, trámites y oferta institucional del Ministerio.

Entidades territoriales, institutos y organismos deportivos del orden nacional, departamental, distrital y municipal, que articulan la ejecución de la política pública en materia de deporte, recreación, actividad física y aprovechamiento del tiempo libre.

Ligas, federaciones y clubes deportivos, que representan a las comunidades organizadas del sector y constituyen aliados estratégicos para el fortalecimiento del Sistema Nacional del Deporte.

Pueblos étnicos, comunidades afrocolombianas, raizales, palenqueras, indígenas y ROM, reconocidos como grupos con identidad cultural propia, con quienes se promueven acciones de inclusión y participación.

Grupos poblacionales de especial atención, como mujeres, jóvenes, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, y personas con discapacidad, en el marco del enfoque diferencial e incluyente.

Organizaciones sociales, academia y medios de comunicación, que actúan como aliados en la divulgación, control social y construcción participativa de las políticas públicas.

## Líneas Estratégicas 2026

La **Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026** se desarrolla a través de un conjunto de líneas estratégicas que orientan la planificación, ejecución y seguimiento de las acciones institucionales dirigidas a fortalecer el vínculo entre el Ministerio del Deporte y la ciudadanía.

Estas líneas integran los componentes de servicio, participación, transparencia y racionalización de trámites, y buscan garantizar que cada interacción con la Entidad contribuya al fortalecimiento de la confianza pública, la satisfacción ciudadana y la legitimidad institucional.

A continuación, se presentan las **diez líneas estratégicas** definidas para la vigencia 2026:

---

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

Consolidar el proceso de **Servicio Integral al Ciudadano** como eje articulador de las políticas institucionales relacionadas con la atención, la participación y la transparencia, promoviendo su transición progresiva hacia un enfoque integral de **Relacionamiento con la Ciudadanía**.

---

**Enfoque 2026:** actualizar el proceso y posicionarlo dentro del nivel estratégico, clarificar roles, fortalecer la articulación interdependencias.

---

Línea 2. Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento ciudadano

Actualizar y mantener vigente la **caracterización de las ciudadanías, comunidades, pueblos, colectivos y grupos de valor**, garantizando la comprensión de sus necesidades, expectativas y niveles de relacionamiento con el Ministerio del Deporte.

**Enfoque 2026:** Desarrollar una versión fortalecida de la caracterización institucional que incorpore nuevas variables cualitativas y cuantitativas, promueva la recolección de información de manera más técnica, estructurada y periódica, y permita que los resultados se utilicen como insumo para la planeación, la identificación de necesidades, la toma de decisiones y el conocimiento integral de las ciudadanías diversas usuarios y grupos de valor del Ministerio del Deporte.

---

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

Fortalecer el manejo de los canales de atención y los tiempos de respuesta, garantizando la trazabilidad de las solicitudes ciudadanas y el cumplimiento de los estándares definidos en la normatividad vigente.

**Enfoque 2026:** mejorar el seguimiento a las peticiones y optimizar la coordinación entre áreas para brindar respuestas coherentes, claras y orientadas a la solución.

---

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

*Participación ciudadana incidente y rendición de cuentas*

Consolidar los espacios y mecanismos de participación para promover el diálogo, la construcción colectiva y el control social sobre la gestión del

---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

Ministerio.

**Enfoque 2026:** fortalecer la incidencia de la participación en los procesos de planeación y evaluación institucional, garantizando la inclusión de poblaciones diversas y la accesibilidad territorial.

---

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

Garantizar la divulgación proactiva, comprensible y actualizada de la información institucional, asegurando el cumplimiento de los estándares de la Ley 1712 de 2014 y la participación ciudadana en el seguimiento de la gestión.

**Enfoque 2026:** fortalecer la gestión de contenidos en el micrositio de transparencia de la sede electrónica, fomentar la publicación de datos abiertos y promover la comprensión ciudadana de la información pública.

---

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

Reducir cargas administrativas y simplificar los procedimientos institucionales que afectan la interacción con la ciudadanía.

**Enfoque 2026:** ejecutar la Estrategia de Racionalización de Trámites mediante la identificación, revisión y optimización de los trámites priorizados, garantizando su actualización en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). En los casos estrictamente necesarios, se evaluará la creación de nuevos trámites que respondan a necesidades reales y faciliten la interacción de la ciudadanía con el Ministerio, promoviendo siempre la simplificación, la claridad y la accesibilidad en los procesos institucionales.

---

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

Promover en todos los servidores públicos una cultura de servicio basada en la empatía, la calidad, el respeto y la inclusión, reforzando sus competencias en atención ciudadana, lenguaje claro y trato digno.

**Enfoque 2026:** desarrollar acciones de formación, reconocimiento y seguimiento que consoliden comportamientos coherentes con los valores institucionales y el trato respetuoso hacia la ciudadanía.

---

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

Garantizar que los canales, contenidos y servicios institucionales sean accesibles para todas las personas, en especial aquellas con discapacidad, de poblaciones étnicas o ubicadas en territorios rurales.

**Enfoque 2026:** implementar ajustes razonables, promover la accesibilidad comunicativa y fortalecer el uso de herramientas de lenguaje claro y formatos alternativos de información.

---

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

Fortalecer las estrategias de comunicación institucional con la ciudadanía, asegurando mensajes claros, pertinentes y respetuosos que promuevan la confianza y la comprensión de la gestión pública.

**Enfoque 2026:** definir y aplicar lineamientos institucionales de comunicación ciudadana y lenguaje claro que orienten la manera en que el Ministerio se comunica con la ciudadanía, promoviendo mensajes comprensibles, cercanos y respetuosos. Estos lineamientos se divulgarán mediante piezas informativas y acciones de sensibilización interna, con el fin de fortalecer una cultura comunicativa basada en la claridad, la empatía y la accesibilidad.

---

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

Consolidar los mecanismos de evaluación y análisis de la experiencia ciudadana en los servicios y canales del Ministerio, utilizando los resultados para la mejora continua y la toma de decisiones.

**Enfoque 2026:** fortalecer los mecanismos de medición de la experiencia y la percepción ciudadana, promoviendo la generación periódica de resultados claros y útiles. Se impulsará que las dependencias reconozcan la importancia de estos insumos para la planeación y la toma de decisiones, fomentando el uso de la información obtenida para orientar acciones de mejora y consolidar una gestión más receptiva y orientada a la ciudadanía.

---

Las **acciones específicas** correspondientes a cada línea estratégica se presentan en un **anexo en formato Excel**, el cual incluye la descripción de la **acción**, el **producto esperado** y la **fecha propuesta de terminación**.

Durante la ejecución de la vigencia 2026, las acciones podrán presentar variaciones en sus cronogramas, responsables o actividades, según las condiciones institucionales, la disponibilidad de recursos o los lineamientos derivados de los procesos de planeación y seguimiento.

Es importante señalar que las acciones contenidas en esta Estrategia **no son independientes**, sino que **se articulan directamente** con las estrategias y programas institucionales vigentes, entre ellos: la **Estrategia de Participación Ciudadana**, la **Estrategia de Rendición de Cuentas**, el **Programa de Transparencia e Integridad Pública (PTEP)** y la **Estrategia de Racionalización de Trámites**. De esta manera, se garantiza la coherencia, complementariedad y eficiencia en la gestión de los compromisos institucionales orientados al fortalecimiento del servicio y la confianza ciudadana.

El avance en la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 se medirá a través del porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas frente a las ejecutadas durante la vigencia.



Para este fin, se establece una meta del 80 % de avance, considerada coherente con las capacidades actuales. Este porcentaje se sustenta en dos consideraciones principales: (i) el cumplimiento de las actividades requiere la participación articulada de todas las dependencias, dado el carácter transversal de la estrategia y su relación con los planes, programas y proyectos institucionales, y (ii) el desarrollo de las acciones estará condicionado por la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y presupuestales asignados para su ejecución.

El seguimiento permanente a la Estrategia permitirá identificar avances, retos y oportunidades de mejora, garantizando que los resultados obtenidos sirvan como insumo para fortalecer la planeación, la toma de decisiones y la calidad del relacionamiento del Ministerio del Deporte con la ciudadanía.

