



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES	6
2. INDICADORES ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2025	10
2.1. Principales observaciones:.....	10
3. RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES.....	11
3.1. Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.....	11
3.2. Distribución de solicitudes por mes según el origen del documento durante el año 2025.	11
3.3. Distribución de solicitudes según el origen del documento durante el año 2025 y 2024.	13
3.4. Distribución por tipo de petición y sus categorías ingresadas a través de la página WEB - Sistema de Gestión documental GESDOC.....	15
3.5. Indicador de Respuesta Oportuna a Peticiones.....	20
3.6. Peticiones por estado.	23
3.7. Seguimiento a Peticiones de Información	24
4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍAS DIVERSAS, COMUNIDADES, PUEBLOS, COLECTIVOS Y GRUPOS DE VALOR.....	25
5. MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD SOBRE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES. ..	29
6. Participación ciudadana incidente en la gestión pública en el Ministerio del Deporte.....	54
7. LENGUAJE CLARO	66
8. VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL DEPORTE.	68
8.1 ESTADO DE CASOS DESDE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2.025 EN EL CENTRO DE CONTACTO DE MINDEPORTE PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS, GESTION Y ARTICULACION INSTITUCIONAL.	68
9. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	69
9.1. INVENTARIO DE TRÁMITES Y OPA.	70
9.2. ENLACES ASIGNADOS POR LAS ÁREAS.	72
9.3. SENSIBILIZACIÓN REALIZADA A LAS ÁREAS.....	72
9.4. MESAS DE TRABAJO.	73
9.5. TRÁMITES Y/U OPA PRIORIZADOS PARA IMPLEMENTAR ESTRATEGIA EN LA ENTIDAD.	75

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

9.5.1.	Nombre de la OPA racionalizada.....	75
9.5.2.	Situación antes de la racionalización.....	75
9.5.3.	Mejora implementada.....	75
9.5.4.	Beneficio al ciudadano o entidad.	75
9.5.5.	Acciones de racionalización.....	76
9.5.6.	Área responsable de llevar a cabo la racionalización.....	76
9.6.	SOCIALIZACIÓN INICIAL DE LA ESTRATEGIA IMPLEMENTADA.....	76
9.7.	PLAN DE TRABAJO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA.	77
9.8.	IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN EN LA ENTIDAD.	77
9.9.	SOCIALIZACIÓN FINAL DE LA ESTRATEGIA IMPLEMENTADA.	78
9.10.	Actualización OPA en SUIT.	78
9.10.	Resultados de la encuesta general de la percepción de los trámites y OPA que ofrece la entidad.	79
9.11.	Resultados de la encuesta de la percepción de la OPA Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica.	80
9.12.	Actualización Datos Operativos en SUIT sobre todos los trámites y OPA.....	86
9.13.	Realizar Monitoreo final en SUIT	87
9.14.	CAMBIOS ESTRUCTURALES QUE SE ESTÁN LLEVANDO A CABO EN LA ENTIDAD.	88
9.15.	TRÁMITES ACTUALIZADOS EN LA PLATAFORMA DEL SUIT.....	88
9.16.	MEJORAS IMPLEMENTADAS EN LOS FORMULARIOS EN SUIT DEL TRÁMITE Y/U OPA. ..	88
9.17.	OPA EN PROCESO DE CREACIÓN EN SUIT.....	89
9.18.	ACTAS Y OTRAS EVIDENCIAS SOBRE EL DESARROLLO DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES.	93
10.	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	94
1.	Principales avances en transparencia activa.....	94
2.	Transparencia pasiva y atención de solicitudes de información	94
3.	Medición de percepción ciudadana en transparencia.....	95
4.	Acciones de fortalecimiento institucional.....	95
5.	Balance general	96
	Fortalezas	96
	Oportunidades de mejora.....	96
11.	INFORME ANUAL DE DENUNCIAS 2025-2024.....	97

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



INTRODUCCIÓN

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

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

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>

El objetivo principal de estos canales o conjunto de herramientas que el Ministerio del Deporte pone a disposición para comunicarse y relacionarse con la ciudadanía es responder todas las inquietudes de los ciudadanos de forma rápida y efectiva, prestar un servicio con empatía y respeto, asegurar una buena experiencia, fomentar las relaciones y mejorar la credibilidad y la imagen del Ministerio del Deporte.

Tabla 1 Canales de atención

Virtuales	Página Web	www.mindeporte.gov.co
	Ventanilla única virtual de radicación	
	Chat Servicio Integral al Ciudadano.	
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	contacto@mindeporte.gov.co nisilencioniviolencia@mindeporte.gov.co Notijudiciales@mindeporte.gov.co controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co
	Correo electrónico.	
	App Ventanilla Única Mindeporte.	
		Play Store

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

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 601) 4377030 Ext. 1193-1195
	Línea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte.	(57) 01 8000 11 40 60
Presenciales	Ventanilla física de radicación	Sede Administrativa Av.-CR 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Oficina de Atención al Ciudadano	
	Buzones	Sedes Ministerio del Deporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

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

Tabla 2 Clasificación peticiones

Categoría de solicitud	Descripción
Derechos de petición	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
Trámites	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
Servicios (otros procedimientos administrativos)	Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles e intangibles.
Solicitud de certificación	Facultad que tienen las personas de solicitar certificaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias
Denuncias	Dato que busca poner en conocimiento o dejar constancia ante las autoridades respectivas de un hecho o acción que se ha producido en contravía de las disposiciones legales o reglamentarias

Tabla 3 Tipos de petición y sus diferentes categorías.

Categoría	Tipo de solicitud
Derechos de petición	• Petición • Consulta • Queja • Reclamo • Sugerencia y/o recomendación • Petición de Información, copias y/o expedientes • Petición de congresista • Petición gubernamental • Felicitación y/o reconocimiento • Reporte posible conflicto de interés • Consulta de datos personales • Corrección, actualización o supresión de datos personales.
Trámites	1.Solicitud De Autorización De Uso Terapéutico De Sustancias Y Métodos Prohibidos. (Administrador- Despacho de la Ministra-GIT ONAD (Organización Nacional Antidopaje) Las autorizaciones de uso terapéutico se basan en el (Estándar Internacional para Autorización de Uso Terapéutico (AUT-TUE). son

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

	permisos que deben ser solicitados a las organizaciones antidopaje pertinentes cuando un deportista requiere el uso de una sustancia o método prohibido en el deporte para un tratamiento médico. 2. Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales (Administrador- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo) Solicitud del permiso a estudiantes para representar al país en competencias internacionales. 3. Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas. (Administrador-- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo) Solicitar licencia remunerada para los atletas y personal de apoyo que representarán al país en eventos internacionales. 4. Inscripción de miembros federación deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. (Administrador- Dirección de IVC) Inscribir a los miembros de los órganos de administración, control y disciplina de las federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. 5. Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. (Administrador- Dirección de IVC) Inscribir las reformas realizadas a los estatutos sociales de las federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. 6. Registro de libros de federaciones deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. (Administrador- Dirección de IVC) Los libros de actas de reuniones de asamblea y de reuniones de órgano de administración tiene por finalidad dar testimonio de lo ocurrido en las mencionadas reuniones, constituyéndose en el relato histórico, aunque resumido, de aspectos administrativos, económicos, jurídicos, financieros, contables, y en general los aspectos relacionados con el desarrollo del objeto social de la entidad. 7. Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país. oficiales (Administrador- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo). Obtener la solicitud de autorización para el beneficio de la exención de tasa e impuestos de salida del país, que expide la Aeronáutica Civil y operadores de Aeropuertos. 8. Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones. (Administrador- Dirección de IVC) Renovar el reconocimiento deportivo, para efectos de participación deportiva y vinculación con el Sistema Nacional del Deporte. 9. Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales. (Administrador- Dirección de IVC)
--	---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

	Obtener la resolución de otorgamiento del reconocimiento deportivo, para efectos de participación deportiva y vinculación con el Sistema Nacional del Deporte. 10. Renovación del reconocimiento deportivo de federaciones nacionales. (Administrador- Dirección de IVC) Renovar el reconocimiento deportivo de federaciones nacionales. 11.Otorgamiento personería jurídica a federaciones. (Administrador- Dirección de IVC) Obtener la personería jurídica correspondiente con el fin de que el organismo deportivo surja como sujeto de derecho. 12. Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas. (Administrador- Dirección de IVC) Solicitar el otorgamiento del reconocimiento deportivo de clubes profesionales. 13. Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones. (Administrador- Dirección de IVC) Obtener la personería jurídica con el fin de que el organismo deportivo surja como sujeto de derecho. 14. Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales. (Administrador- Dirección de IVC) Otorgar la resolución de otorgamiento del reconocimiento deportivo, para efectos de participación deportiva y vinculación con el Sistema Nacional del Deporte. 15. Otorgamiento de reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales. (Administrador- Dirección de IVC) Otorgar reconocimiento deportivo, para efectos de participación deportiva y vinculación con el Sistema Nacional del Deporte. 16. Inclusión al programa Glorias del Deporte. oficiales (Administrador- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo) El programa Glorias del Deporte, administrado por el Ministerio del Deporte, proporciona un estímulo económico al exatleta retirado (mayor de 50 años) que haya alcanzado los máximos logros del rendimiento deportivo; es decir, medallistas olímpicos, medallistas de campeonato o campeones mundiales cuyos logros cuenten con el reconocimiento de la Federación Nacional del respectivo deporte y del Comité Olímpico Colombiano. Este programa está reglamentado por la Ley 1389 de 2010, el Decreto 1085 de 2015 artículo 2.8.2 y el artículo 2.8.3.
Consultas de acceso a información pública	• Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte • Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
Servicios-(OPA)-Otros	1.Préstamo de escenarios deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

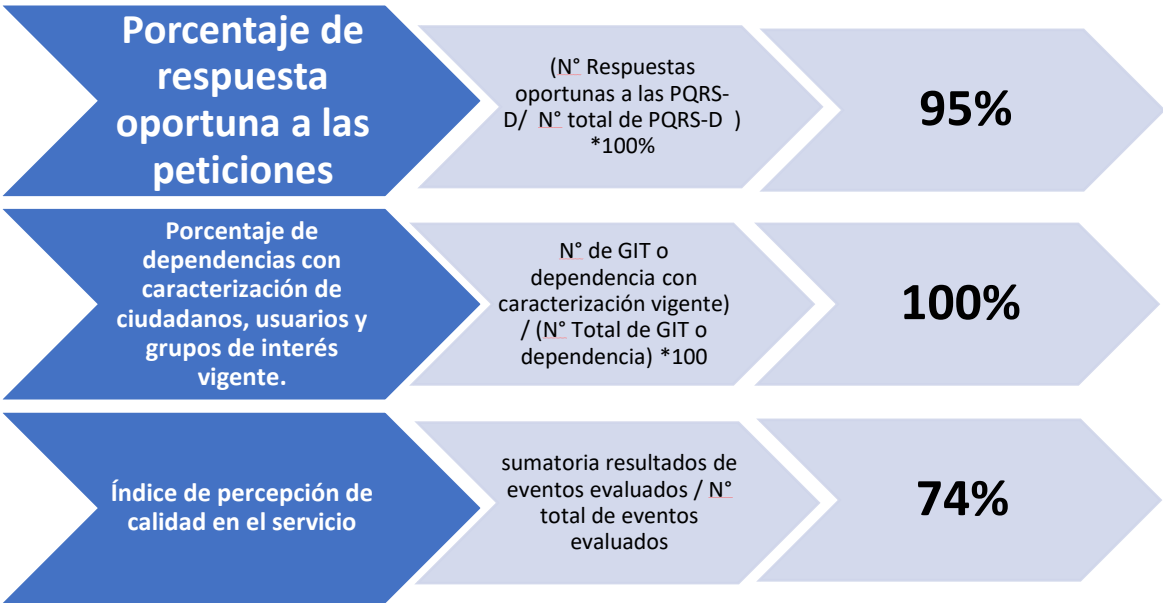


procedimientos Administrativos	que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)- (Administrador- Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema nacional del Deporte- GIT de Infraestructura) Préstamo de uso de escenarios deportivos por parte del Centro de Alto Rendimiento en Altura (CAR) del Ministerio del Deporte, con el fin de apoyar el talento deportivo, la generación de la reserva deportiva y la promoción del deporte competitivo y de alto rendimiento por parte de los organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND). Lo anterior, en aras de garantizar la adecuada utilización y la oportuna prestación del servicio, así como el acceso y la participación de los organismos que conforman el SND. 2. Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte. (Administrador- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo- GIT CCD- Centro de Ciencias del Deporte) Solicitar visita al Centro de Ciencias del Deporte por parte de los ciudadanos nacionales y extranjeros, y organizaciones. Pueden solicitar capacitación las organizaciones del Sistema Nacional del Deporte e instituciones educativas, nacionales y extranjeras, para mejorar el nivel científico en el campo de las Ciencias del Deporte. 3. Actividades de educación y prevención antidopaje. (Administrador- Despacho de la Ministra- GIT ONAD (Organización Nacional Antidopaje) Realizar las actividades de educación y prevención, para informar a toda la comunidad sobre los temas relacionados con antidopaje, incluyendo la normatividad vigente y los peligros que conllevan este tipo de prácticas. 4. Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica. (Administrador- Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema nacional del Deporte- GIT de Infraestructura) Definir las condiciones generales para la presentación de proyectos de infraestructura deportiva y recreativa de tal forma que los mismos se orienten a fomentar el deporte, la recreación, la educación física, el aprovechamiento del tiempo libre. Brindar asesoría en los lineamientos técnicos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios deportivos y recreativos; así como de espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles acorde a las necesidades planteadas por el ente territorial. •
Solicitud de certificación	• Certificación de contrato • Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) • Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas) • Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional) • Certificación Laboral (Exfuncionarios) • Otras certificaciones

Denuncias	• Denuncias. • Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte. • Denuncias por Corrupción.
-----------	---

2. INDICADORES ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2025

Tabla 4 Indicadores estratégicos



2.1. Principales observaciones:

- El indicador de Respuesta Oportuna a Peticiones correspondiente a la vigencia 2025 alcanzó un nivel de cumplimiento del **(+95%)**, observándose una disminución frente al resultado obtenido en la vigencia 2024, que fue del **(+98%)**.
- El indicador de Medición de la Percepción de la Calidad para el año 2025 registró un resultado del **(+74%)**, conservando el mismo porcentaje alcanzado en la vigencia 2024 **(+54%)**, lo cual refleja una mejora significativa en la valoración de la calidad percibida por los usuarios.
- El indicador de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés presentó un cumplimiento del **(100%)**, dado que se realizaron y finalizaron de manera satisfactoria todos los ejercicios de caracterización por parte de los Grupos Internos de Trabajo (GIT) que conforman el Ministerio del Deporte.

3. RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES.

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

De acuerdo con los estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se presenta el informe de análisis del estado de respuesta de peticiones. Para la consolidación estadística de la información el El GIT Servicio Integral al Ciudadano utiliza los siguientes criterios:

- Se analiza la oportunidad en la respuesta conforme con lo establecido en la Ley 1755 del 2015.
- El insumo básico para emitir este informe es el reporte de PQRSD generado por el Sistema de Gestión Documental- GESDOC- en la opción: Radicación/ PQRDS, a través de base automática generada con corte al 13 de enero del 2026 a las 09:21 am.
- Con el fin de otorgar a las dependencias el derecho al debido proceso y contradicción, se requirió a cada una de éstas revisar las bases de datos enviadas a través de memorandos durante la vigencia 2025, para que informaran el estado de las PQRSD que el sistema arrojaba fuera de términos con o sin respuesta.

Por consiguiente, se consigna a continuación el comportamiento de las PQRSD distribuidas en el año 2025 comparadas con la vigencia 2024 en algunos casos.

Es importante tener en cuenta que todos los informes de gestión que elabora el GIT- Grupo interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, se pueden revisar consultando el siguiente enlace web:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/politica-institucional-de-servicio-al-ciudadano/informes-de-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-de-gestion-servicio-integral-al-ciudadano-2025>

3.2. Distribución de solicitudes por mes según el origen del documento durante el año 2025.

A continuación, se muestra el comportamiento durante el año 2025, con relación a todas las peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes canales de atención.

Tabla 5 Distribución de solicitudes por mes según el origen del documento 2025

CANALES DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
App Movil Mindeporte							1						1
Atención Presencial	14	10	7	6	8	17	14	6	6	2	4	1	95
Chat	47	38	172	108	119	69	87	90	90	84	54	14	972
Correo electrónico	847	972	1097	1447	1370	981	1410	1232	1115	1162	1064	829	13526
gov.co									3	11	8	1	23
Línea Conmutador	116	156	149	325	409	212	230	127	176	152	139	39	2230
Línea Directa				1	1			1					3
Línea Gratuita					2								2
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	439	319	444	211	261	228	322	438	589	387	270	264	4172
Ventanilla Única de Radicación	94	165	176	132	150	96	138	144	269	199	107	81	1751
Total Gesdoc	1557	1660	2045	2230	2320	1603	2202	2038	2248	1997	1646	1229	22775
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	28	38	39	29	39	57	51	101	81	56	25	26	570
Certificado de Existencias y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	580	954	1304	1362	1384	1263	1499	1158	1153	1505	1225	1296	14683
Total General	2165	2652	3388	3621	3743	2923	3752	3297	3482	3558	2896	2551	38028

Fuente: Base automática GESDOC/PQRSD/

La tabla presenta la **distribución mensual de las solicitudes recibidas durante la vigencia 2025**, evidenciando avances en la gestión institucional y en



la atención al ciudadano, reflejados en resultados medibles y en el fortalecimiento de los procesos misionales.

Durante el período se atendieron **38.028** solicitudes, siendo el correo electrónico el principal canal de interacción, con **13.526** requerimientos registrados.

Se observa un predominio en el correo electrónico. Situación que no es positiva para la entidad, ya que, revisadas las estadísticas de la entidad, se observa que los radicados que ingresan a través del correo electrónico, no cuentan con caracterización ciudadana, lo que obstaculiza el análisis correcto para la creación efectiva de planes, programas y proyectos enfocados a las necesidades específicas de la población.

Por otra parte, se observa, en segundo lugar, a la página WEB-Sistema de Gestión de Peticiones con un total de 4.172, haciendo necesario realizar campañas masivas al interior de la entidad en la intranet y al exterior de la entidad en la página WEB, donde se resalte la importancia de no seguir promocionando el correo electrónico ya que no permite robustecer nuestras bases de datos.

3.3. Distribución de solicitudes según el origen del documento durante el año 2025 y 2024.

A continuación, se presenta un comparativo entre las vigencias 2025-2024 frente a la distribución de solicitudes según el origen del documento, donde se observa que en la vigencia 2025 se obtuvo un crecimiento del 5% con relación a la vigencia anterior.

Tabla 6Comparativo de distribución de peticiones por canal de recepción 2025-2024

CANALES DE ATENCIÓN	2025	%	2024	%	Diferencia	% Crecimiento
App Movil Mindeporte	1	0,004%	0	0%	1	0%
Atención Presencial	95	0,42%	113	1%	-18	-16%
Chat	972	4%	1199	5%	-227	-19%
Correo electrónico	13526	59%	12329	56%	1197	10%
gov.co	23	0,10%	29	0,13%	-6	-21%
Línea Conmutador	2230	10%	2565	12%	-335	-13%
Línea Directa	3	0%	6	0,03%	-3	-50%
Línea Gratuita	2	0,01%	26	0,12%	-24	-92%

Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	4172	18%	4196	19%	-24	-1%
Ventanilla Única de Radicación	1751	8%	1529	7%	222	15%
Total Gesdoc	22775	100%	21992	100%	783	4%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	570	3,74%	405	3%	165	41%
Certificado de Existencias y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	14683	96,3%	13726	97%	957	7%
Total Consultas Automáticas	15253	100%	14131	100%	1122	8%
Total General	38028	100%	36123	100%	1905	5%

Fuente: Base automática GESDOC/PQRS/

Durante el año 2025 se registró un incremento general del 5% en el total de atenciones, pasando de 38.028 en 2025 a 36.123 en 2024, lo que representa un aumento en el número de radicados de **1.905** para la vigencia actual.

A través del correo electrónico ingresaron 13.526 solicitudes en 2025, frente a 12329 en 2024, lo que representa un crecimiento del 10% frente a 2024. Demostrando la importancia de impulsar cada vez más la VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL ubicada en nuestra página WEB.

La Página Web – Sistema de Gestión de Peticiones mantuvo una participación relevante del 18%, con 4.172 atenciones, aunque presentó una leve disminución del



1% respecto al año anterior, lo que sugiere estabilidad en el uso de este canal para mejorar las bases de datos en la entidad.

En contraste, varios canales tradicionales presentaron disminuciones significativas. La atención presencial se redujo en un 16%, el chat disminuyó en 19%, y la línea conmutadora cayó en 13%, lo cual evidencia una migración progresiva de los usuarios hacia canales digitales y de autoservicio. La línea gratuita mostró la mayor reducción porcentual (-92%), reflejando una baja utilización de este medio.

Un comportamiento positivo se observa en la Ventanilla Única de Radicación, que registró un crecimiento del 15%, pasando de 1.529 a 1.751 atenciones, lo que indica un fortalecimiento de este canal como mecanismo formal de radicación documental.

En cuanto a las consultas automáticas, se evidencia un aumento del 8%, alcanzando 15.253 consultas en 2025. De estas, el Certificado de Existencia y Representación Legal concentró el 96,3%, con 14.683 solicitudes, mientras que el Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte presentó un incremento del 41%, lo que demuestra un mayor uso de los servicios automatizados por parte de los usuarios.

En conclusión, los resultados reflejan una tendencia clara hacia la digitalización de los canales de atención, con un fortalecimiento en la utilización de la VENTANILLA UNICA VIRTUAL ubicada en nuestra página WEB.

Por otra parte, se observa una disminución sostenida en los canales presenciales y telefónicos, alineándose con las estrategias de eficiencia, modernización y mejora en la experiencia del ciudadano.

3.4. Distribución por tipo de petición y sus categorías ingresadas a través de la página WEB - Sistema de Gestión documental GESDOC.

En la siguiente tabla se presenta el número de solicitudes recibidas en la vigencia 2025, dónde se puede analizar la oportunidad según la clasificación por las diferentes categorías.

Tabla 7 Distribución por tipo de petición y sus categorías ingresadas a través de la página WEB - Sistema de Gestión documental GESDOC.

Oportunidad- tipos de solicitud y sus categorías	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
Consultas de acceso a información pública	32	4	36	89%

Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	7	1	8	88%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	25	3	28	89%
Denuncias	341	15	356	96%
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	73	3	76	96%
Denuncias en general	202	9	211	96%
Denuncias por Corrupción	66	3	69	96%
Derecho de Petición	14297	1665	15962	90%
Consulta	807	21	828	97%
Consulta de datos personales	1		1	100%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	21	2	23	91%
Petición	10130	1293	11423	89%
Petición de congresista	216	21	237	91%
Petición de Información, copias y/o expedientes	1897	219	2116	90%
Petición gubernamental	11	5	16	69%
Queja	439	30	469	94%
Reclamo	46	2	48	96%
Reporte posible conflicto de interés	5		5	100%
Sugerencia y/o recomendación	14	5	19	74%
Traslado por competencia	690	67	757	91%
Petición	20		20	100%
Registro de Atención Ciudadana	2968	1	2969	100%
Registro de Atención Ciudadana	2968	1	2969	100%
Servicios	629	341	970	65%
Actividades de educación y prevención antidopaje	8	1	9	89%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	589	336	925	64%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	3	1	4	75%
Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)	29	3	32	91%
Solicitud de Certificación	1725	38	1763	98%
Certificación de contrato	831	18	849	98%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	629	5	634	99%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	4	1	5	80%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	108	4	112	96%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	24		24	100%
Otras certificaciones	129	10	139	93%
Trámites	705	14	719	98%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	3	1	4	75%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	16	1	17	94%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	24	2	26	92%
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	3		3	100%
Licencia Remunerada a Atletas y Personal de Apoyo a Atletas	249	3	252	99%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	2		2	100%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	2		2	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas	6		6	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	3		3	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	68		68	100%
Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales	2	2	4	50%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	74	3	77	96%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	18	2	20	90%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	13		13	100%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	21		21	100%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	165		165	100%

Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	4		4	100%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1		1	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	7		7	100%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	24		24	100%
Total GESDOC	20697	2078	22775	91%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	570	0	570	100%
Certificado de Existencias y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	14683	0	14683	100%
Total Consultas Automáticas	15253	0	15253	100%
Total General	35950	2078	38028	95%

Fuente: Base automática GESDOC/PQRS/

Durante la vigencia analizada se atendieron **38.028** solicitudes, alcanzando una oportunidad global del **95%**, equivalente a 35.950 respuestas dentro de los términos legales y 2.078 fuera de término.

La gestión se distribuyó en dos componentes: por un lado, las **Consultas Automáticas**, con **15.253** registros y un cumplimiento del **100%**; y por otro, el sistema **GESDOC**, que concentró **22.775** solicitudes y registró una oportunidad del **91%**, acumulando la totalidad de los casos fuera de término.

Por tipología, el derecho de petición representa el mayor volumen de atención, con **15.962** solicitudes y un nivel de oportunidad del 90%. Adicionalmente, el grupo de Servicios u Otro procedimiento Administrativo-OPA-, constituye la principal alerta de gestión, al registrar una oportunidad del 65% (341 casos fuera de término), situación que se explica principalmente por el Otro Procedimiento Administrativo-OPA- de asesoría en lineamientos técnicos para infraestructura deportiva, que concentra 925

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



solicitudes de las cuales 336 quedaron por fuera de términos y presenta una oportunidad del 64%.

En conjunto, Derecho de Petición y Servicios u Otro procedimiento Administrativo-OPA- agrupan cerca del 96,5% del total de solicitudes fuera de término, por lo que la implementación de acciones de mejora focalizadas en estas tipologías tendría el mayor impacto en el fortalecimiento del indicador institucional de oportunidad.

3.5. Indicador de Respuesta Oportuna a Peticiones.

A continuación, se lleva a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas a cada una de las dependencias del Ministerio del Deporte con sus respectivos grupos internos de trabajo-GIT- durante la vigencia 2025.

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

A continuación, se mostrarán las peticiones que están por fuera de términos y dentro de términos desagregado por dependencias.

Además, se tiene en cuenta el dato del trámite y la OPA (Otro Procedimiento Administrativo) y las consultas de acceso a información pública totalmente en línea.

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

Tabla 8Tabla Indicador de respuesta oportuna a peticiones

Direcciones/ GIT	Dent ro de térmi nos	Fuera de térmi nos	Total gener al	% Opor tunid ad
DESPACHO DEL MINISTRO	2367	129	2496	95%
DESPACHO DEL MINISTRO	1048	98	1146	91%
GIT DE COMUNICACIONES	51		51	100%
GIT DE CONTRATACIÓN	1143	30	1173	97%
GIT DE ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	125	1	126	99%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DEL DEPORTE	341	248	589	58%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DEL DEPORTE	341	248	589	58%

DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	3758	602	4360	86%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	186	15	201	93%
GIT ACTIVIDAD FISICA	131	10	141	93%
GIT DE DEPORTE ESCOLAR	2868	552	3420	84%
GIT DE DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	333	16	349	95%
GIT DE RECREACIÓN	240	9	249	96%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	4013	10	4023	100%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	80	6	86	93%
GIT DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	1389	1	1390	100%
GIT DE DEPORTE AFICIONADO	2141	2	2143	100%
GIT DE DEPORTE PROFESIONAL	403	1	404	100%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	2368	112	2480	95%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	1066	57	1123	95%
GIT CENTRO DE CIENCIAS DEL DEPORTE - CCD	139	2	141	99%
GIT DE DESARROLLO PSICOSOCIAL	85	7	92	92%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	295	9	304	97%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	158	6	164	96%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	270	7	277	97%
GIT TALENTO Y RESERVA DEPORTIVA	355	24	379	94%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	2224	895	3119	71%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	295	70	365	81%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO - CAR	454	2	456	100%
GIT DE INFRAESTRUCTURA	1474	823	2297	64%
GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE	1		1	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	33	4	37	89%
GIT DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	5		5	100%
GIT DE SEGUIMIENTO	15		15	100%
GIT PLANEACION Y GESTION	13	4	17	76%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	168	8	176	95%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	168	8	176	95%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	90	1	91	99%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	90	1	91	99%
SECRETARÍA GENERAL	5335	69	5404	99%
GIT DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	4089	7	4096	100%
GIT DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC	25	2	27	93%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	60	6	66	91%
GIT GESTIÓN CONTABLE	38		38	100%
GIT GESTIÓN PRESUPUESTAL	9		9	100%
GIT TALENTO HUMANO	337	45	382	88%
GIT TESORERÍA	771	6	777	99%
SECRETARÍA GENERAL	6	3	9	67%
Total general	2069 7	2078	22775	91%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	570	0	570	100%
Certificado de Existencias y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1468 3	0	14683	100%
Total Consultas Automáticas	1525 3	0	15253	100%
Total General	3595 0	2078	38028	95%

Fuente: Base automática GESDOC/PQRS/D/

Durante la vigencia 2025, el Ministerio del Deporte atendió **38.028 solicitudes**, alcanzando una **oportunidad global del 95%**, equivalente a **35.950 respuestas dentro de los términos legales**. Este resultado se ve respaldado por las **Consultas Automáticas**, que registraron un **cumplimiento del 100%**, mientras que el componente **GESDOC** presentó una oportunidad del **91%**, concentrando los casos respondidos fuera de término.

El análisis por dependencias muestra un **desempeño mayoritariamente favorable**, con varias áreas y Grupos Internos de Trabajo que mantienen niveles de oportunidad cercanos o iguales al **100%**, lo que refleja avances en la gestión y en el uso de mecanismos digitales. Al mismo tiempo, se identifican **oportunidades de fortalecimiento** en algunos procesos con mayores volúmenes de solicitudes y dinámicas operativas más exigentes, las cuales inciden en el resultado global del indicador.

En conjunto, la información evidencia una **gestión institucional sólida**, así como la necesidad de continuar optimizando la planificación de recursos, los controles de seguimiento y la gestión de la demanda, con el fin de **consolidar y mejorar de manera sostenible el indicador de oportunidad** en futuras vigencias

Durante la vigencia 2025, varios **Grupos Internos de Trabajo (GIT)** y oficinas del **Ministerio del Deporte** alcanzaron un **cumplimiento del 100% en la respuesta**

oportuna a peticiones, reflejando una gestión eficiente y el adecuado cumplimiento de los términos legales en la atención de las solicitudes ciudadanas.

Dependencia / Grupo Interno de Trabajo
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control.
GIT de Servicio Integral al Ciudadano.
GIT de Deporte Aficionado.
GIT de Actuaciones Administrativas.
GIT Centro de Alto Rendimiento – CAR.
GIT de Deporte Profesional.
GIT de Comunicaciones.
GIT de Gestión Contable.
GIT de Seguimiento.
GIT de Gestión Presupuestal.
GIT de Gestión del Conocimiento e Innovación.
GIT Laboratorio de Control al Dopaje.

Para los GIT y oficinas que no alcanzaron el 100% en el indicador de respuesta oportuna, el **Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano** fortalecerá el seguimiento periódico a la gestión de las solicitudes, mediante el uso de alertas preventivas de vencimiento, monitoreo continuo de tiempos de respuesta y acompañamiento a las dependencias, con el propósito de optimizar la oportunidad en la atención y asegurar el cumplimiento de los términos legales establecidos.

3.6. Peticiones por estado.

Para esta estadística se tienen en cuenta el trámite y el servicio en línea.

Tabla 9 Peticiones por estado

Peticiones por estado	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
En trámite	74	83	157	47%
Cerrado	27382	1313	28695	95%
Total general	27456	1396	28852	95%

Fuente: Base automática GESDOC/PQRS/

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

El estado **“En trámite”** constituye el principal foco operativo: aunque su volumen es menor (**157 peticiones**), presenta una oportunidad del **47%** (**74** dentro y **83** fuera), lo que indica **acumulación de casos en gestión con vencimiento superado**. En términos de control y seguimiento, este hallazgo sugiere la necesidad de reforzar la gestión preventiva de vencimientos en el stock de peticiones abiertas, priorizando los casos próximos a vencer y aquellos ya vencidos para reducir el riesgo de incremento de rezagos.

3.7. Seguimiento a Peticiones de Información

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

Esta información corresponde al seguimiento realizado por el Grupo de Servicio Integral al Ciudadano (GIT SIC) y se basa en los datos extraídos del Sistema de Gestión Documental – GESDOC/PQRDS, con corte al 31 de diciembre de 2025.

Indicador: 2.59 Días.

Cantidad: 38.028 radicados

Número de peticiones de información recibidas 2.116 radicados

Traslados por competencia a otras entidades: 226 radicados.

TRASLADOS COMPETENCIA ENTIDADES	A	POR OTRAS	TRIM-1	TRIM-2	TRIM-3	TRIM-4	TOTAL
TOTAL			7	42	101	76	226

Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*

2.59 días

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Cero (0)

Peticiones en estado "en trámite" por fuera de los términos de ley

219 radicados.

* El tiempo promedio de respuesta se calcula con base en la diferencia entre la sumatoria total del tiempo de respuesta reportado por GESDOC (19.657 días) y el

número total de días efectivos de gestión (14.184 días), lo que arroja una diferencia de 5.482 días. Esta diferencia, dividida entre el total de peticiones de información (2.116), da como resultado un promedio de 2.59 días por solicitud.

* Durante el periodo de referencia no se negó el acceso a la información en ninguna de las solicitudes recibidas. Todas las peticiones fueron resueltas de fondo y en los términos de ley, según los registros del sistema.

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

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

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

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

1. Se implementaron actividades para la actualización del procedimiento interno “SI-FR-017 caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés” y los diferentes formatos de recolección y análisis de la información.

2. Se conformó el equipo líder para avanzar en la caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor versión I.

3. Se diseñó la capacitación para el equipo líder de caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor con el fin de explicar y dar a conocer la nueva metodología investigativa y los nuevos lineamientos al interior de la entidad para la recolección de información.

4. Se realizó un análisis exhaustivo de los resultados, debilidades y fortalezas del ejercicio de caracterización de la vigencia anterior. El cual sirvió como base para el diseño, mejora y actualización del proceso de caracterización de ciudadanías diversas y grupos de valor.

5. Se publicaron y diseñaron las infografías de los ejercicios de caracterización 2023 como ayuda gráfica para la ciudadanía incentivando el lenguaje claro y la transparencia. Puede consultar las diferentes infografías en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2023>

6. En conjunto con los Grupos Internos de trabajo del Ministerio del Deporte, se definieron el objetivo general y los objetivos específicos de la caracterización de ciudadanías diversas y grupos de valor (versión I). Igualmente, se establecieron su alcance, propósito y su articulación con las políticas de desarrollo administrativo.

7. Se definieron los grupos de valor objeto de caracterización, identificando parámetros y conceptos comunes entre los grupos internos de trabajo involucrados, con el fin de unificar criterios técnicos y metodológicos.

8. Se identificaron las variables clave para el proceso de caracterización, agrupadas en cinco dimensiones: geográficas, demográficas, intrínsecas, de comportamiento y de relaciones. Estas variables son comunes a todos los grupos internos de trabajo responsables de recolectar la información sobre ciudadanías diversas y grupos de valor.

9. Se estableció un formato estandarizado para la recolección de las variables definidas, el cual fue implementado por los grupos internos de trabajo involucrados en el proceso de caracterización.

10. Se llevaron a cabo sesiones de trabajo con cada uno de los grupos internos involucrados, con el fin de conocer las estrategias para la recolección de información, así como para revisar e implementar nuevas variables de caracterización pertinentes.

11. Se adelantó un proceso formativo dirigido a los enlaces de los distintos grupos internos, orientado al fortalecimiento del enfoque diferencial. Esto buscó

promover la garantía plena de derechos y mejorar la calidad de la interacción con las ciudadanías diversas.

12. Se creó un glosario común para que las diferentes áreas pudieran definir la segmentación de los grupos de valor y las ciudadanas diversas que han interactuado con el Ministerio del Deporte

13. Se recolectaron y organizaron todas las bases de datos de los grupos internos de trabajo del Ministerio del Deporte para construir una base general tanto de ciudadanías diversas como de grupos de valor.

14. Se analizaron todos los datos de las bases generales de ciudadanías diversas y grupos de valor para conocer el resultado de cada una de las variables “Demográficas, Geográficas, intrínsecas, de comportamiento y relacionales”

15. Se construyeron dos tableros interactivos en el programa PowerBi para dar a conocer a la ciudadanía los resultados de la caracterización de ciudadanías diversas y grupos de valor – Versión I.

16. Se realizó el estudio y análisis de cada grupo de valor y se construyó un documento en donde se mencionó las principales conclusiones de la caracterización de ciudadanías diversas y grupos de valor – Versión I.

17. Se actualizó la pestaña de caracterización de ciudadanías y grupos de valor de la página web y se tuvieron en cuenta parámetros de lenguaje claro para comunicar de manera transparente los resultados del estudio. Puede consultar el documento y los tableros interactivos en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanias-diversas-comunidades-pueblos-colectivos-grupos-valor/caracterizacion-ciudadanias-diversas-grupos-valor-version-i-vigente>

18. Se realizó una divulgación al interior de la Entidad para que las diferentes áreas tengan en cuenta los resultados de la caracterización de ciudadanías diversas y grupos de valor – Versión I en su planeación para el año 2026.

19. Se impulsó a las áreas para que realicen avances en la implementación de nuevas variables o mejora en las actuales, para que el estudio de la caracterización de ciudadanías diversas y grupos de valor – Versión II sea más robusto y permita mejores análisis y resultados.

20. Se incluyó al Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano en el proceso de “Gobierno de Datos” impulsado por la Oficina Asesora de Planeación y el despacho de la ministra. Allí, se identificaron las herramientas

tecnológicas que se utilizan en el área para caracterizar a la ciudadanía y, además, se realizó una retroalimentación a la propuesta de bases de datos en los pilares (personas y grupos de valor) con el fin de construir unos tableros que servirán de pilotaje para consolidar la información de caracterización interna de la Entidad.

4.1. Estado de avance del indicador:

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

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

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

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

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

La tercera fase, denominada “Recolección de información” se completó al 100%. Allí se realizó la recolección, consolidación de información en bases de

datos teniendo en cuenta las variables comunes a todos los grupos de trabajo y la segmentación de grupos de valor.

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

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

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

5. MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD SOBRE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES.

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

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) establece que las entidades públicas deben implementar procesos continuos de seguimiento, análisis y mejora de sus sistemas de gestión. Además, es necesario monitorear la percepción ciudadana sobre el cumplimiento de sus funciones. En este contexto, resulta esencial disponer de herramientas prácticas que orienten la medición de la percepción ciudadana y la implementación de metodologías adecuadas para estos procesos.

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

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

1. Se diseñó y publicó el informe de gestión anual de la percepción y experiencia ciudadana 2024, incluyendo temas como:

- Gestión realizada durante el 2024.
- Medición de percepción de la calidad sobre las respuestas a peticiones.
- Indicador de percepción de la calidad de los canales de atención.
- Indicador de percepción de la calidad del canal de denuncias de violencias basadas en género en el deporte (VBG-D).
- Resultados de la encuesta de trámites y servicios.
- Medición de la percepción de la calidad en el servicio.
- Buenas prácticas en materia de percepción ciudadana.
- Acciones de mejora para el año 2025.

El informe anual puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/politica-institucional-de-servicio-al-ciudadano/informes-de-percepcion-de-la-calidad-en-el-servicio/informes-de-percepcion-de-la-calidad-en-servicio-2024/informe-anual-de-percepcion-2024>

2. Se conformó el equipo líder de la gestión de la percepción y experiencia en la entidad para poner en marcha la formulación de los ejercicios susceptibles de medición para el año 2025.

3. Se estructuró el calendario de los diferentes eventos susceptibles de medición de la experiencia ciudadana y se establecieron parámetros como: Tamaño de la muestra, tamaño de la población, nivel de confianza, error de estimación máximo aceptado, probabilidad de que ocurra el evento estudiado, entre otros.

4. Se organizó la pestaña de la página web de medición de percepción de la calidad para que la ciudadanía y grupos de valor puedan consultar de una

manera clara y sencilla los informes de los diferentes eventos que se llevan a cabo por parte del Ministerio del Deporte.

5. Se diseñó una encuesta de medición de la experiencia ciudadana que permita evaluar de manera global la percepción que tiene la ciudadanía sobre la gestión del Ministerio del Deporte como entidad pública. Si desea participar puede hacerlo mediante el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/kK4ypNgWNw>

6. Se desarrolló una campaña con el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones para medir la experiencia ciudadana en los canales de atención de la entidad. Este proceso, se llevó a cabo con la ciudadanía que utilizó e interactuó con el Ministerio del Deporte durante el año 2025.

7. Se trabajó en la actualización del procedimiento interno SI-PD-017, así como de sus formatos asociados, con el fin de alinearlos a los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de Función Pública. Esto permitirá optimizar los resultados y el análisis de los procesos de medición de percepción y experiencia ciudadana.

8. Se emitieron alertas periódicas al equipo líder de la gestión de la percepción y experiencia, con el fin de fortalecer la planeación, seguimiento y ejecución de las mediciones en el Ministerio.

9. Se estructuró una encuesta específica sobre percepción y experiencia ciudadana, orientada a evaluar el nivel de transparencia y acceso de información pública disponible a través de la página web institucional y canales de atención.

10. Se trabajó articuladamente con las distintas áreas del Ministerio para mejorar las preguntas de medición y conocer con mayor profundidad el impacto que han tenido los diversos eventos institucionales en la ciudadanía.

11. Se estructuraron dos encuestas sobre percepción y experiencia ciudadana de los procesos internos del GIT Comunicaciones y TIC'S. Lo anterior, para medir sus servicios internos y su impacto en la gestión de la Entidad.

12. Se estructuraron dos encuestas sobre percepción y experiencia ciudadana de los procesos internos del GIT Comunicaciones y TIC'S. Lo anterior, para medir sus servicios internos y su impacto en la gestión de la Entidad.

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

El Ministerio del Deporte, en su compromiso con la transparencia y la mejora continua de sus procesos, cuenta con un sistema interno de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Este sistema

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

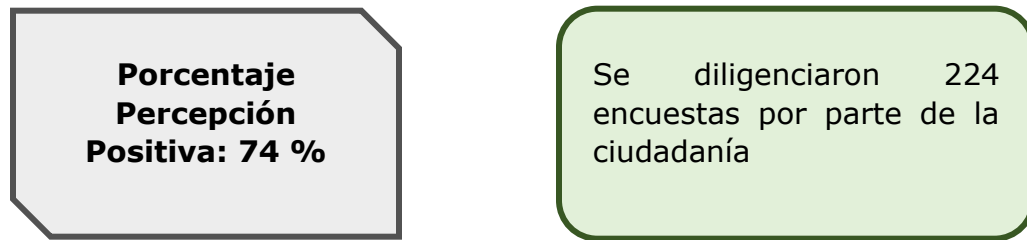
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

permite que la ciudadanía presente sus solicitudes de manera efectiva, recibiendo una respuesta oportuna y adecuada a sus inquietudes.

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

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



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

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

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

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



El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud fue:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%	¿La claridad en la respuesta dada a su solicitud?:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	30	31	35	23	119	53%	Excelente	31	30	29	23	113	50%
Bueno	18	17	6	16	57	25%	Bueno	11	14	10	15	50	22%
Regular	1	6	8	2	17	8%	Regular	8	9	8	2	27	12%
Malo	6	13	5	7	31	14%	Malo	5	14	7	8	34	15%
Total General	55	67	54	48	224	100 %	Total General	55	67	54	48	224	100 %
¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%	¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	30	31	31	25	117	52%	Excelente	31	28	32	23	114	51%
Bueno	10	11	7	11	39	17%	Bueno	11	17	6	12	46	21%
Regular	4	7	8	3	22	10%	Regular	8	7	8	5	28	13%
Malo	11	18	8	9	46	21%	Malo	5	15	8	8	36	16%
Total General	55	67	54	48	224	100 %	Total General	55	67	54	48	224	100 %
Facilidad de acceso al canal de atención:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%							
Excelente	33	32	33	17	115	51%							
Bueno	12	15	11	22	60	27%							
Regular	7	7	7	3	24	11%							
Malo	3	13	3	6	25	11%							
Total General	55	67	54	48	224	100 %							

ATRIBUTO	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	79%	21%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	73%	27%
Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	70%	30%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	71%	29%
Facilidad de acceso al canal de atención	78%	22%

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Percepción General	74%	26%
--------------------	-----	-----

El análisis de los resultados evidencia un desempeño mayoritariamente positivo en la gestión de las PQRSD por parte del Ministerio del Deporte, destacándose el conocimiento y dominio del tema por parte del personal encargado con una percepción positiva del **79%**, lo que refleja una preparación técnica adecuada en la atención ciudadana. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en aspectos clave como la claridad en las respuestas (73%), la precisión respecto a lo solicitado (71%) y la satisfacción con la respuesta (70%), dimensiones en las que más del 22% de los encuestados expresó una percepción negativa. Esto sugiere que, si bien las respuestas pueden ser técnicamente correctas, persisten brechas relacionadas con su comprensión, oportunidad y pertinencia desde la perspectiva del ciudadano. La facilidad de acceso a los canales de atención fue valorada positivamente por el 78% de los ciudadanos, lo cual es favorable, aunque aún existen retos relacionados con la eliminación de barreras para ciertos perfiles poblacionales.

En términos generales, la percepción positiva consolidada se ubicó en un **74%**, lo cual constituye un resultado alentador para la entidad. Sin embargo, el **26%** de percepción negativa evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la calidad del servicio, en especial en la claridad y efectividad de las respuestas que se entregan a la ciudadanía.

Adicionalmente, al comparar estos resultados con el año inmediatamente anterior, se observa un aumento del **20%** en la percepción positiva, lo que representa una mejora sobre posibles debilidades en la continuidad o calidad de la atención.

5.2 Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

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

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



El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud fue:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%	¿La claridad en la respuesta dada a su solicitud?:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	4	0	1	4	9	60%	Excelente	3	0	1	4	8	53%
Bueno	1	1	2	0	4	27%	Bueno	1	1	2	0	4	27%
Regular	0	0	0	0	0	0%	Regular	1	0	0	0	1	7%
Malo	1	0	1	0	2	13%	Malo	1	0	1	0	2	13%
Total General	6	1	4	4	15	100%	Total General	6	1	4	4	15	100%
¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%	¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Excelente	3	0	1	4	8	53%	Excelente	3	0	1	4	8	53%
Bueno	2	1	2	0	5	33%	Bueno	2	1	2	0	5	33%
Regular	0	0	0	0	0	0%	Regular	0	0	0	0	0	0%
Malo	1	0	1	0	2	13%	Malo	1	0	1	0	2	13%
Total General	6	1	4	4	15	100%	Total General	6	1	4	4	15	100%
Facilidad de acceso al canal de atención:	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%							
Excelente	3	0	1	3	7	47%							
Bueno	1	1	2	1	5	33%							
Regular	0	0	0	0	0	0%							
Malo	2	0	1	0	3	20%							
Total General	6	1	4	4	15	100%							

ATRIBUTO	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	87%	13%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	80%	20%
Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	87%	13%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	87%	13%

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Facilidad de acceso al canal de atención	80%	20%
Percepción General	84%	16%

Los resultados muestran que durante el 2025 refleja una evaluación positiva, con un **84%** de percepción favorable en todas las dimensiones medidas: conocimiento y dominio del tema, claridad de la respuesta, satisfacción, precisión, facilidad de acceso al canal de atención y percepción general. No obstante, reportaron percepciones negativas del 16%. Es importante aclarar que solo quince (15) personas diligenciaron la encuesta en este periodo, lo cual limita la validez estadística y representatividad de los resultados. Si bien el dato refleja una experiencia completamente satisfactoria por parte de quince (15) ciudadanos que respondieron, **no es posible generalizar estos resultados** al conjunto de ciudadanos que realizan tramites y servicios.

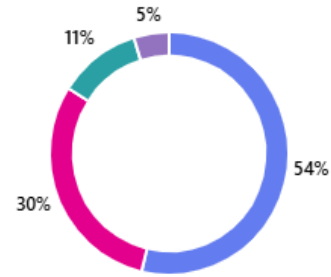
Por lo tanto, se recomienda fortalecer la promoción y recolección del instrumento para obtener una muestra más amplia que permita realizar análisis comparativos y tomar decisiones basadas en evidencia confiable en el 2026.

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

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

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

● Canal Virtual (<i>Chat Bot Atlética</i>)	101
● Canal telefónico	57
● Atención Presencial	21
● Agendamiento de Citas Virtual	9



Al analizar los resultados del estudio realizado durante el año 2025, en el cual 188 ciudadanos respondieron la encuesta de experiencia ciudadana, se evidencia una marcada preferencia por el canal virtual, específicamente el chatbot Atlética, que concentró el **57%** de las interacciones reportadas. Este resultado refleja una tendencia creciente hacia el uso de herramientas tecnológicas que permiten una atención inmediata, autónoma y disponible las 24 horas, lo cual responde a las necesidades actuales de accesibilidad y eficiencia en el servicio.

El canal telefónico, con un **30%**, continúa siendo una vía relevante para la ciudadanía, especialmente para aquellos que prefieren una interacción directa con un funcionario. Este resultado evidencia la importancia de continuar fortaleciendo la capacidad operativa y la calidad del servicio en este canal.

Por su parte, la atención presencial representa un **11%** de las interacciones, lo que sugiere una disminución en la demanda de este canal, probablemente como consecuencia de la transformación digital y la preferencia por medios no presenciales.

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

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

5.3.1 Chatbot

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

El chatbot está diseñado para atender preguntas frecuentes relacionadas con los servicios, programas y trámites del Ministerio, incluyendo temas como el Sistema Nacional del Deporte, normatividad, eventos, convocatorias, rutas de atención y orientación para la radicación de PQRS. Su funcionamiento se basa en inteligencia artificial, lo que le permite responder de manera automática, inmediata y coherente a las necesidades de los ciudadanos. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

¿El tiempo de respuesta del chat virtual fue adecuado para usted?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	14	26	27	13	80	74%
NO	5	9	7	7	28	26%
Total General	19	35	34	20	108	100%
¿Considera que la información proporcionada por el chat virtual es clara y completa?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	13	25	27	11	76	70%
NO	6	10	7	9	32	30%
Total General	19	35	34	20	108	100%
¿Se ha encontrado alguna vez con dificultades técnicas al utilizar el chat virtual?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
NO	12	12	29	15	68	63%
SI	7	23	5	5	40	37%
Total General	19	35	34	20	108	100%

¿Ha encontrado alguna vez que el chat virtual no pudiera resolver su solicitud de manera eficiente?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
NO	12	25	28	14	79	73%
SI	7	10	6	6	29	27%
Total General	19	35	34	20	108	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Tiempo de respuesta	74%	26%
Dificultades técnicas	63%	37%
Información proporcionada por el chat virtual es clara y completa	70%	30%
Resolver solicitudes de manera eficiente	73%	27%
Percepción general	70%	30%

Como parte del estudio de experiencia ciudadana realizado durante el año 2025, en el cual participaron 108 ciudadanos, se evaluaron distintos atributos relacionados con la calidad en la atención a través del canal de servicio Chat Bot del Ministerio del Deporte. A continuación, se presenta el análisis de los principales hallazgos:

-Tiempo de respuesta: El 74% de los ciudadanos manifestó una percepción positiva frente a la oportunidad en la atención de sus solicitudes, lo cual representa un resultado favorable y evidencia un nivel adecuado de eficiencia en los tiempos de respuesta institucionales. Sin embargo, el **26%** restante con percepción negativa sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos internos, especialmente en aquellos trámites con mayor demanda o complejidad.

-Dificultades técnicas: Alcanzó un **63%**, frente a un **37%** de percepción negativa. Este resultado refleja una oportunidad clara de mejora en aspectos relacionados con la usabilidad y funcionalidad de los canales virtuales, especialmente del chatbot Atlético y demás plataformas digitales de atención.



-Claridad y completitud de la información proporcionada por el chatbot virtual: El **70%** de los encuestados considera que la información brindada fue clara y completa, lo cual representa un nivel positivo de satisfacción frente al contenido entregado por el chatbot Atlético. No obstante, el **30%** que expresó insatisfacción indica que es necesario continuar ajustando las respuestas automatizadas, asegurando mayor precisión, pertinencia y profundidad en la información suministrada.

-Resolución eficiente de solicitudes: Este ítem obtuvo una percepción positiva alta, con el **73%** de los ciudadanos satisfechos, frente a un **27%** que manifestó una percepción negativa. Este resultado sugiere una brecha importante entre la atención prestada y las expectativas de la ciudadanía en cuanto a la solución efectiva de sus requerimientos.

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

5.3.2 Canal Telefónico

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

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

La persona que atendió su llamada fue clara y entendible en sus respuestas	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
--	-------------------	--------------------	---------------------	--------------------	-------------	---

SI	11	15	19	8	53	87%
NO	0	6	1	1	8	13%
Total General	11	21	20	9	61	100%
¿Considera que el canal telefónico es eficaz para resolver sus inquietudes de manera rápida?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	8	14	18	7	47	77%
NO	3	7	2	2	14	23%
Total General	11	21	20	9	61	100%
¿Recomendaría el canal telefónico a otras personas que necesiten resolver alguna gestión?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	8	14	18	7	47	77%
NO	3	7	2	2	14	23%
Total General	11	21	20	9	61	100%
¿Ha tenido problemas de comunicación o cortes en la llamada durante su experiencia telefónica?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
NO	3	15	16	6	40	66%
SI	8	6	4	3	21	34%
Total General	11	21	20	9	61	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La persona que atendió su llamada fue clara y entendible en sus respuestas	87%	13%
El canal telefónico es eficaz	77%	23%
Recomendaría el canal telefónico	77%	23%
Ha tenido problemas de comunicación	66%	34%
Percepción general	77%	23%

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

-Claridad en la atención brindada: El **87%** de los encuestados manifestó una percepción positiva frente a la claridad y entendimiento de las respuestas proporcionadas por el funcionario que atendió su llamada. Este resultado destaca la calidad comunicativa y profesionalismo del equipo humano encargado de este canal, lo cual representa un importante activo institucional en la atención al ciudadano. Sin embargo, un **23%** de los encuestados mencionó no obtener respuestas claras y sencillas durante la interacción en la llamada lo que representa una mejora en este atributo para garantizar un lenguaje claro y un diálogo efectivo y cordial entre la ciudadanía y el Ministerio del Deporte.

-Eficacia del canal telefónico: El **77%** de los ciudadanos considera que el canal telefónico es eficaz, mientras que el **23%** expresó una percepción negativa. Si bien la mayoría reconoce su funcionalidad, este resultado sugiere que existen oportunidades de mejora, posiblemente relacionadas con tiempos de respuesta, disponibilidad de líneas, o capacidad para resolver completamente las solicitudes durante la llamada.

-Recomendación del canal: también con un **77%** de percepción positiva, se observa que una buena parte de los ciudadanos recomendaría el uso del canal telefónico a otros. Este dato refuerza la confianza general hacia este medio, pero también deja en evidencia que cerca de un tercio de los encuestados considera que el canal aún puede optimizarse.

-Problemas de comunicación: Este fue el indicador con mayor percepción negativa, con un **34%** de los ciudadanos reportando haber tenido problemas de comunicación, frente un **66%** con percepción positiva. Este hallazgo sugiere la presencia de dificultades técnicas o logísticas en el servicio, como fallas en la calidad del audio, cortes en la llamada, congestión de líneas o tiempos prolongados de espera. Se recomienda una evaluación técnica de los recursos actuales asignados a este canal para identificar mejoras que garanticen una comunicación más fluida.

-Percepción general del canal telefónico: El **77%** de percepción positiva indica una valoración favorable general del canal, aunque el **23%** de percepción negativa resalta la necesidad de fortalecer la experiencia de la ciudadanía. Este indicador consolidado debe ser tomado como una señal para continuar impulsando estrategias que refuercen la atención telefónica, incluyendo capacitaciones continuas al personal y revisión de infraestructura tecnológica. Ya que, conforme al periodo anterior aumentó 40 puntos porcentuales en cuanto a percepción positiva.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

5.3.3 Canal Presencial

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

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

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

¿La atención en persona fue rápida y eficiente?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	5	4	3	7	19	86%
NO	0	1	1	1	3	14%
Total General	5	5	4	8	22	100%
¿El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	5	4	3	8	20	91%
NO	0	1	1	0	2	9%
Total General	5	5	4	8	22	100%
¿Considera que el espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	5	4	4	7	20	91%



NO	0	1	0	1	2	9%
Total General	5	5	4	8	22	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La atención en persona fue rápida y eficiente	86%	14%
El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba	91%	9%
El espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados	91%	9%
Percepción general	83%	17%

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

-Rapidez y eficiencia en la atención: El **86%** de los encuestados manifestó una percepción positiva respecto a la rapidez y eficiencia en la atención que recibieron. Este resultado demuestra que el canal presencial es altamente valorado por los ciudadanos en cuanto a la agilidad con la que se gestionan sus solicitudes, lo que refleja un adecuado manejo de los tiempos de atención y un proceso eficiente en las interacciones cara a cara.

-Amabilidad y calidad en la atención del personal: También se obtuvo un **91%** de percepción positiva sobre la amabilidad del personal y su capacidad para brindar la información necesaria. Este resultado resalta el compromiso y profesionalismo de los funcionarios del Ministerio del Deporte, quienes logran generar una experiencia positiva a través de una atención cordial y adecuada a las necesidades de los ciudadanos.

-Comodidad de las instalaciones y el espacio de atención: En cuanto a las instalaciones donde se ofrece la atención presencial, el **91%** de los encuestados consideró que el espacio es cómodo y adecuado para la atención. Este resultado es crucial, ya que implica que tanto el ambiente físico como las condiciones de accesibilidad son valoradas positivamente por la ciudadanía, lo cual es fundamental para proporcionar una experiencia integral y agradable.

-Percepción general del canal presencial: Finalmente, la percepción general del canal presencial también alcanzó un **83%** de valoración positiva. Este resultado refleja un nivel de satisfacción óptimo con la atención recibida en este medio,

destacando que no solo la calidad de la atención, sino también las condiciones del espacio y el trato del personal contribuyen de manera significativa a la experiencia del ciudadano.

5.3.4 Agendamiento de citas

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

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

¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	2	2	2	1	7	78%
NO	1	0	0	1	2	22%
Total General	3	2	2	2	9	100%
¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	2	2	2	1	7	78%
NO	1	0	0	1	2	22%
Total General	3	2	2	2	9	100%
¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	1	2	2	2	7	78%
NO	2	0	0	0	2	22%
Total General	3	2	2	2	9	100%

¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
NO	1	1	2	2	6	67%
SI	2	1	0	0	3	33%
Total General	3	2	2	2	9	100%
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	2	2	2	2	8	89%
NO	1	0	0	0	1	11%
Total General	3	2	2	2	9	100%
¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
SI	0	2	2	2	6	67%
NO	3	0	0	0	3	33%
Total General	3	2	2	2	9	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?	78%	22%
¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?	78%	22%
¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?	78%	22%
¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?	67%	33%
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	89%	11%

¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?	67%	33%
Percepción general	76%	24%

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

- *¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?* El **78%** de los encuestados reporta haber encontrado de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar. Sin embargo, se recomienda revisar la claridad de las opciones y la interfaz del sistema para facilitar la selección de citas de manera intuitiva.

- *¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?* Similar al resultado anterior, el **78%** de los ciudadanos considera que el proceso de agendamiento fue rápido y eficiente.

- *¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?* El **78%** de los ciudadanos consideran que el proceso de selección de fecha y hora fue claro.

- *¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?* El **67%** de los encuestados reportaron no tener problemas técnicos o dificultades al completar el agendamiento.

- *¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?* Un **89%** de los ciudadanos reportaron recibir una confirmación adecuada por correo electrónico, lo que es un resultado positivo.

- *¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?* El **67%** de los ciudadanos considera que el sistema ofreció una disponibilidad adecuada de citas. Esto indica que no existió problemas con la programación de citas o la capacidad del sistema para ofrecer opciones dentro de los horarios que los ciudadanos necesitan.

- *Percepción general:* La percepción general del sistema de agendamiento de citas virtual ha resultado en un **76%** positivo, lo que refleja una satisfacción generalizada con la herramienta.

Percepción general de los canales de atención del Ministerio del Deporte

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

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Chat Bot Atlético	70%	30%
Canal telefónico	77%	23%
Canal Presencial	83%	17%
Agendamiento de Citas	76%	24%
Percepción general	77%	24%

Al revisar los resultados de la percepción general de los diferentes canales de atención del Ministerio del Deporte durante el año 2025, se observa una gran diversidad en la satisfacción de los ciudadanos con cada uno de ellos. El canal presencial destaca de manera significativa, con una percepción positiva del **83%**, lo que refleja una buena calidad de atención en términos de rapidez, amabilidad del personal, y comodidad de las instalaciones. Este alto nivel de satisfacción sugiere que la interacción cara a cara sigue siendo la opción preferida de muchos ciudadanos, y destaca la efectividad de este canal en ofrecer un servicio directo y personalizado.

Por otro lado, el canal de agendamiento de citas virtual presenta una percepción general positiva, con un **76%** de respuestas positivas, lo que indica que este sistema ha mejorado conforme al segundo trimestre del presente año. Los canales telefónico y chatbot Atlético tienen percepciones mixtas, con el canal telefónico obteniendo una valoración positiva del **77%** y el chat-bot alcanzando **70%** de satisfacción. Aunque ambos canales muestran una valoración relativamente alta, el resultado del chatbot sugiere que se debe seguir trabajando en la optimización de su usabilidad y efectividad. En resumen, el análisis destaca que, aunque existen canales con un buen nivel de satisfacción, el chat-bot presenta áreas de oportunidad significativas que deben ser abordadas para mejorar la experiencia general del ciudadano.

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

El Ministerio del Deporte ha implementado canales específicos de atención para la violencia basada en género en el ámbito deportivo, con el objetivo de prevenir, atender y sancionar situaciones de violencia que puedan ocurrir en cualquier espacio relacionado con el deporte. Estos canales son parte de la estrategia

institucional para promover la igualdad de género, la inclusión y la protección de los derechos de las mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas con identidades diversas dentro del contexto deportivo.

Durante el año 2025, se realizó un estudio de percepción de la calidad de dichos canales de atención para conocer la experiencia ciudadana a la hora de hacer uso de estos. En total participaron 20 ciudadanos y los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

¿Cómo evaluaría la disposición y atención del profesional durante su interacción (llamada y/o atención presencial) ?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Muy buena	1	2	6	1	10	50%
Buena	3	2	1	0	6	30%
Mala	0	1	1	0	2	10%
Muy mala	1	1	0	0	2	10%
Total General	5	6	8	1	20	100%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Totalmente de acuerdo	2	2	4	1	9	45%
De acuerdo	1	4	2	0	7	35%
En desacuerdo	0	0	1	0	1	5%
Totalmente en desacuerdo	2	0	1	0	3	15%
Total General	5	6	8	1	20	100%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Totalmente de acuerdo	2	2	2	1	7	35%
De acuerdo	1	4	2	0	7	35%
En desacuerdo	0	0	2	0	2	10%
Totalmente en desacuerdo	2	0	2	0	4	20%
Total General	5	6	8	1	20	100%

¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Totalmente de acuerdo	2	2	5	1	10	50%
De acuerdo	2	4	1	0	7	35%
En desacuerdo	0	0	1	0	1	5%
Totalmente en desacuerdo	1	0	1	0	2	10%
Total General	5	6	8	1	20	100%
¿Cómo calificaría la claridad de la información que le proporcionaron acerca de los próximos pasos o la transferencia de su caso a las áreas, organismos deportivos y autoridades competentes?	Total I trimestre	Total II trimestre	Total III trimestre	Total IV trimestre	Total anual	%
Muy clara	1	2	5	1	9	45%
clara	2	1	1	0	4	20%
Poco clara	0	2	2	0	4	20%
Nada clara	2	1	0	0	3	15%
Total General	5	6	8	1	20	100%

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
¿Cómo evaluaría la disposición y atención del profesional durante su interacción (llamada y/o atención presencial) ?	80%	20%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria?	80%	20%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?	70%	30%
¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	85%	15%

¿Cómo calificaría la claridad de la información que le proporcionaron acerca de los próximos pasos o la transferencia de su caso a las áreas, organismos deportivos y autoridades competentes?	65%	35%
Percepción general	76%	24%

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

-Disposición y atención del profesional durante la interacción (llamada y/o atención presencial): Este resultado es positivo, ya que el **80%** de los encuestados considera que la disposición y la atención de los profesionales fue adecuada. Esto refleja un nivel de empatía y compromiso por parte del personal que se encarga de recibir a los ciudadanos y brindarles el apoyo necesario, algo crucial cuando se trata de temas tan sensibles como la violencia de género. Sin embargo, el **20% negativo** indica que aún existen áreas de mejora en la actitud o el enfoque durante la interacción.

-Evaluación de las necesidades y orientación psicológica proporcionada: Se observa que un **80%** de percepción positiva, lo que sugiere que, en su mayoría, los ciudadanos consideran que sus necesidades psicológicas fueron evaluadas de manera adecuada.

-Evaluación de las necesidades y orientación jurídica proporcionada: Al igual que en la evaluación psicológica, la orientación jurídica recibió una percepción positiva del **70%**, lo que indica que una mayoría de los ciudadanos consideró que el asesoramiento legal fue adecuado.

-Sentirse escuchado/a sin interrupciones innecesarias durante el relato: Este es otro resultado altamente positivo, ya que el **85%** de los encuestados se sintió escuchado de manera adecuada. Esto es crucial en situaciones de violencia de género, donde la capacidad de los profesionales para escuchar de manera activa y respetuosa es fundamental para brindar el apoyo necesario.

-Claridad de la información sobre los próximos pasos o transferencia del caso a las autoridades competentes: La claridad de la información proporcionada sobre los pasos a seguir y la transferencia del caso es un punto importante. El **65%** de percepción positiva indica que la mayoría de los ciudadanos se sintió informado, pero el **35%** negativo subraya que muchas personas pueden haber tenido dudas o confusión acerca de lo que sucedería después de su denuncia.



Se recomienda mejorar la comunicación y garantizar que la información sea entregada de manera clara, comprensible y accesible.

-Percepción general: La percepción general del servicio es altamente positiva, con un **76%** de satisfacción. Este resultado indica que, en términos generales, los ciudadanos están satisfechos con los canales de atención, pero también refleja que existe un **24%** de insatisfacción que debe abordarse para mejorar el servicio en su conjunto. La capacitación continua del personal y la optimización de los procesos son claves para mejorar esta percepción. Además, se observa que disminuyó en un 10% la percepción positiva frente a la atención de canales de violencias Basadas en Género en el Deporte.

5.4. Indicador de percepción de la calidad en el servicio

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

Durante el año 2025, se recibieron **dieciséis (16)** solicitudes de medición de percepción y experiencia ciudadana por parte de diferentes Grupos Internos de Trabajo del Ministerio, las cuales fueron atendidas conforme a lo establecido en los procedimientos institucionales.

Como resultado de estos ejercicios, se obtuvo un **porcentaje global de percepción positiva del 91%**, lo que refleja una valoración altamente favorable por parte de la ciudadanía frente a los eventos realizados, destacando aspectos como la organización, la atención brindada, la claridad de la información y la calidad general del servicio.

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

Trimestre	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas
-----------	---	-------------------	----------------------------	-------	-----	--------------------	--	----------------------

PRIMER TRIMESTRE Enero-Marzo	No se realizaron mediciones de percepción de la calidad						0%	0
SEGUNDO TRIMESTRE Abril-Junio	1	Webinars -Académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Medicina del Deporte	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Abril	Finalizado	96%	253
	2	IVC Y CONTEXTUALIZACIÓN DE CLUBES	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Chocó	Abril	Finalizado	96%	19
	3	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" fisiología - Laboratorio	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Mayo	Finalizado	96%	253
	4	Transparencia y Acceso a la información Pública 1er semestre 2025	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Junio	Finalizado	60%	201
	5	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Laboratorio clínico - bacteriología	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	junio	Finalizado	97%	125
TERCER TRIMESTRE (Julio-septiembre)	6	Webinars -académicos:" Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia"- Biomecánica	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Julio	Finalizado	96%	286
	7	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Laboratorio clínico - Nutrición	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Septiembre	Finalizado	93%	125
	8	Webinars -académicos: " Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Psicología	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Septiembre	Finalizado	96%	125
	9	IVC Y CONTEXTUALIZACIÓN DE CLUBES	Dirección de Inspección Vigilancia y Control	Tolima	Septiembre	Finalizado	94%	19

Cuarto trimestre	10	Optimización del Rendimiento y Prevención de Lesiones: Rol de la Fisioterapia en el desarrollo del Atleta Juvenil	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Octubre	Finalizado	97%	226
	11	XII CURSO NACIONAL DE ACTIVIDAD FÍSICA DIRIGIDA GRUPAL	Grupo Interno de Trabajo Actividad Física	Quindío	Octubre	Finalizado	98%	250
	12	Webinars -académicos: "Abordaje de las ciencias del deporte en las categorías Juveniles en Colombia" Psicosocial	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Noviembre	Finalizado	97%	107
	13	Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2024-2025	Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Noviembre	Finalizado	77%	63
	14	Evento: Lucha Antidopaje un Compromiso de Todos	Grupo Interno de Trabajo Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte - CCD	Virtual	Diciembre	Finalizado	97%	103
	15	CURSO DE POLÍTICAS Y PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE HABITOS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE	Grupo Interno de Trabajo Actividad Física	Virtual	Diciembre	Finalizado	96%	400
	16	Transparencia y Acceso a la información Pública 2do semestre 2025	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Diciembre	Finalizado	68%	210

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

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

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

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

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

1. Se diseñó el informe de gestión anual de la participación ciudadana 2024, incluyendo temas como:

- Ejecución de ejercicios de participación ciudadana.
- Logros alcanzados por la entidad en los diferentes escenarios de participación ciudadana.
- Recomendaciones, aspectos a mejorar y buenas prácticas en materia de participación ciudadana en el Ministerio del Deporte.
- Mecanismos empleados para promover la participación ciudadana incidente.
- Presupuesto invertido por la entidad para la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana durante el año 2024.

2. Se conformó el equipo líder de la gestión de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la entidad para poner en marcha la formulación de los ejercicios de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2025.

3. Se diseñó la capacitación para el equipo líder de gestión de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la entidad para promover la incidencia ciudadana en el Ministerio del Deporte y garantizar que, durante la ejecución de las actividades, se garantice la comunicación con la ciudadanía.

4. Se publicó en la página web la Estrategia de participación ciudadana y se incorporó acciones de diseño, en donde se promueve el deporte la recreación y la actividad física mediante la campaña ¡En la jugada con la participación ciudadana! La estrategia puede ser consultada en el portal web a través del

siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-de-participacion-ciudadana/2025>

5. Se publicó en la página web la Estrategia de Rendición de Cuentas y se incorporó acciones de diseño, en donde se promueve el deporte la recreación y la actividad física mediante la campaña ¡En la jugada con la rendición de cuentas! La estrategia puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas/acciones-de-rendicion-de-cuentas-2025/estrategia-de-rendicion-de-cuentas-2025>

6. Se diseñó una estrategia con el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones para la alfabetización ciudadana y promoción efectiva de la participación ciudadana y rendición de cuentas 2025.

7. Se publicó el informe de Rendición de Cuentas en el Marco del Acuerdo de Paz. Puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas/acciones-de-rendicion-de-cuentas-2025/informe-de-rendicion-de-cuentas-en-el-marco-del-acuerdo-de-paz>

8. Se definieron los ejercicios de participación ciudadana y se publicaron en la página web. Puede consultarlos en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-de-participacion-ciudadana/2025>

9. Se definieron los ejercicios de rendición de cuentas y se publicó la primera versión en la página web. Puede consultarlos en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas/acciones-de-rendicion-de-cuentas-2025/estrategia-de-rendicion-de-cuentas-2025>

10. Se capacitó al equipo líder de Gestión de la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en temas relacionados con la creación y gestión de consultas públicas y ciudadanas. El objetivo fue fortalecer la incidencia de estos mecanismos y fomentar una participación activa de los grupos de valor y de la ciudadanía en general.

11. El equipo líder también recibió formación en temas relacionados con el control social y las veedurías ciudadanas, con el propósito de mejorar la transparencia, el acceso a la información y la calidad de las respuestas institucionales. Esta formación busca establecer relaciones más sólidas y efectivas con estos organismos ciudadanos.

12. Se actualizó el menú participa, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos de la matriz ITA, incorporando temáticas relacionadas con la

participación ciudadana y rendición de cuentas. Este espacio busca facilitar la participación en los procesos de diálogo público. El menú participa puede ser consultado en el siguiente link: <https://www.mindeporte.gov.co/menu-participa>

13. Se diseñó un documento de seguimiento a las solicitudes realizadas por las veedurías ciudadanas, el cual recopila las peticiones radicadas, sus respectivos números de respuesta, y queda disponible para consulta ciudadana. Puede ingresar al documento haciendo clic en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/menu-participa/rendicion-cuentas-1>

14. Se realizó seguimiento permanente al cumplimiento y ejecución de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2025, garantizando su implementación efectiva por parte de las áreas responsables.

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

16. Se actualizó la pestaña de procesos de control social en donde la ciudadanía puede realizar seguimiento y preguntas de los diferentes proyectos clave de la entidad. Puede consultar la pestaña en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/menu-participa/control-social/convocatoria-control-social>

17. Se han llevado a cabo diez (10) consultas ciudadanas y ocho (8) consultas públicas, centradas en temáticas como rendición de cuentas, Plan de acción Institucional, Proyectos de decreto y agenda regulatoria 2026.

18. Se inició la actualización del Portal de Niños con el fin de garantizar el acceso diferencial a la información y permitir que esta población acceda a contenidos pertinentes, comprensibles y útiles sobre la entidad y sus servicios, adecuados a su edad.

19. Se puso a disposición de la ciudadanía el curso de participación ciudadana y rendición de cuentas en la Escuela Virtual del Deporte, con el propósito de garantizar que la ciudadanía conozca los mecanismos participativos y como puede incidir positivamente en la gestión del Ministerio del Deporte. A diciembre de 2025 se registraron 1423 matriculados, 608 aprobados de los cuales consiguieron certificación 596.

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

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

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

Indicador: (N° de ejercicios de participación ciudadana desarrollados) / (N° de ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de la vigencia) * 100

-Avance tercer trimestre: **48%**

-Avance acumulado: **93%**

-Descripción del avance: Se actualizó el calendario de ejercicios de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025, pasando de 26 a 29 ejercicios programados, lo que representa un incremento de 3 nuevas actividades participativas. De este total, se ejecutaron durante el año 2025 un total de veintisiete (27) ejercicios, lo que corresponde a un avance del 93% en la implementación de la estrategia.

Tabla. Porcentajes de ejecución ejercicios de participación ciudadana

	Porcenta je de avance en el periodo	No. Ejercicios programad os para el trimestre	No. Total De ejercicio s ejecutad os en el trimestre	No. Total De ejercicios programad os en la estrategia 2025	No. Total de comentari os Recibidos	No. Total de comentari os incidentes
1 TRIMESTRE	10%	3	3	29	522	512
2 TRIMESTRE	7%	2	2	29	709	464
3 TRIMESTRE	28%	8	8	29	323	33



4 TRIMESTRE	48%	16	14	29	1182	1137
TOTAL ACUMULADO	93%	29	27	29	2736	2146
					78%	

Los ejercicios ejecutados durante el 2025 se enuncian a continuación:

Tabla. Ejercicios ejecutados 2025

Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	No.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Avance Cuantitativo
Oficina Asesora de Planeación	1	Consulta Ciudadana: Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 - 2026	Poner a disposición de la ciudadanía la versión preliminar del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 - 2026, con el fin de obtener sus comentarios y sugerencias.	Plan de Acción	100%
	2	Consulta Ciudadana: Sistema de información de la Actividad Física, la Recreación y Deporte.	Identificar por parte de los organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte y la comunidad en general, cuales serían los principales requerimientos para estructurar de manera pertinente el Sistema de información de la Actividad Física, la Recreación y Deporte.	Plan Nacional de Desarrollo	100%
	3	Consulta Ciudadana para la construcción del Plan de Acción Institucional 2026	Brindar acceso al proyecto del Plan de Acción Institucional 2026 a la ciudadanía, con el propósito de recabar sus comentarios y sugerencias. Esto permitirá enriquecer el plan con la retroalimentación de la comunidad, asegurando que refleje las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y promoviendo así la transparencia y la participación ciudadana en la planificación institucional	Plan de Acción	100%



	4	Consulta Ciudadana para la construcción del plan de monitoreo y ejecución del programa de transparencia y ética pública	Consulta Ciudadana para la construcción del plan de monitoreo y ejecución del programa de transparencia y ética pública	Plan de acción	100%
Oficina Asesora Jurídica	5	Consulta pública: Condiciones de circulación para vehículos de tracción animal en el deporte	Facilitar la participación activa de los ciudadanos y grupos de interés en el proceso de consulta pública del proyecto de resolución que regula las condiciones para la circulación de vehículos de tracción animal destinados a actividades turísticas, deportivas y agropecuarias, con el fin de recoger comentarios, observaciones y sugerencias que contribuyan a la mejora y adecuación de la normativa propuesta, garantizando que las decisiones tomadas reflejen el interés y las necesidades de la comunidad involucrada.	Plan de acción	100%
	6	Consulta pública proyecto de la Agenda Regulatoria del Ministerio del Deporte prevista para el 2026.	Facilitar el acceso de la ciudadanía al proyecto de agenda regulatoria de la entidad y a las modificaciones que se presenten durante el año, con el propósito de recabar sus comentarios y sugerencias. Esto permitirá incorporar la retroalimentación ciudadana en el proceso regulatorio, promoviendo la transparencia y la participación activa en la elaboración y ajuste de las regulaciones.	Plan de acción	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



Dirección de Inspección Vigilancia y Control	7	Encuentro virtual de seguridad, comodidad y fútbol 2025: Normatividad para los eventos futbolísticos en Colombia	Generar un intercambio de experiencias en torno a la aplicación del marco normativo e institucional que regula el fútbol, orientado a establecer las condiciones adecuadas para el disfrute del fútbol por parte de los aficionados de manera segura y en convivencia.	Plan de acción	100%
Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano	8	Consulta Ciudadana Aportes a las Estrategias de Relacionamento con la Ciudadanía 2026	facilitar la interacción activa de la ciudadanía con los proyectos de Estrategia de Participación Ciudadana 2026, Estrategia de Rendición de Cuentas 2026 y Estrategia de Relacionamento con la ciudadanía 2026, con el propósito de recibir y considerar sus comentarios y sugerencias de manera significativa e incidir en la configuración final de cada proyecto.	Plan de Acción	100%
	9	Consulta Ciudadana para priorización de temas a tratar en la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas a realizase en vigencia 2024-2025	Consultar a la ciudadanía sobre los temas a tratar en la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas del Ministerio del Deporte 2024-2025, con el fin de priorizar e identificar los más relevantes para la población, fomentando la incidencia ciudadana en la toma de decisiones y promoviendo la transparencia institucional.	Plan de Acción	100%
	10	Consulta Ciudadana: Informe de rendición de cuentas 2024-2025	Dar a conocer a la ciudadanía el Informe de gestión 2024-2025 del Ministerio del Deporte para conocer sus opiniones y dudas frente a la gestión del Ministerio del Deporte	Plan de Acción	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



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

Dirección de Inspección Vigilancia y Control / Deporte Aficionado	16	Consulta Pública: Proyecto de Resolución del Plan Nacional de Capacitación en Administración Deportiva.	Socializar con la ciudadanía El proyecto de la Resolución del Plan Nacional de Capacitación en Administración Deportiva.	Plan de acción	100%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo/ Deporte Rendimiento Paralímpico	17	Mesas de trabajo con los grupos de valor (Organismos deportivos del Sistema Nacional del Deporte sector Paralímpico y Sordolímpico) para la definición de la asignación presupuestal 2026.	Promover un espacio de interacción para la presentación de las necesidades de los organismos deportivos para la vigencia 2026, con el fin de garantizar la preparación y participación de los Para Atletas en los diferentes eventos	Plan de acción	100%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo/ Deporte Rendimiento Olímpico	18	Mesas de trabajo con los grupos de valor (Organismos deportivos del Sistema Nacional del Deporte) para la definición de la asignación presupuestal de la vigencia 2026.	Promover un espacio de interacción para la presentación de las necesidades de los organismos deportivos, para la vigencia 2026, con el fin de garantizar la preparación y participación de los atletas en los diferentes eventos.	Plan de acción	100%

Secretaría General	19	Juntos por el Deporte: Consulta Ciudadana de Rendición de Cuentas de la Secretaría General	Informar a la ciudadanía sobre los avances, logros y actividades desarrolladas por la Secretaría General del Ministerio del Deporte durante el periodo actual, promoviendo la transparencia en la gestión pública y facilitando el ejercicio del control social. A través de este ejercicio, se busca fortalecer la participación ciudadana, generar confianza en la gestión institucional y abrir un espacio de diálogo para la mejora continua de los procesos administrativos y deportivos.	Plan Estratégico Institucional	100%
Oficina Asesora de Planeación	20	Consulta Ciudadana: Encuesta sobre las Estrategias del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 en el Sector Deporte	Conocer la opinión de la ciudadanía acerca del impacto y el alcance de las estrategias del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 en el sector deporte, dentro de su entorno inmediato (comunidad, institución educativa, municipio, barrio, entre otros).	Plan Nacional de Desarrollo	100%
Dirección de Inspección Vigilancia y Control/ Deporte Profesional	21	Consulta Pública: Proyecto de resolución de disposiciones sobre la implementación de SARLAFT a clubes profesionales y DIMAYOR	Socializar con la ciudadanía el proyecto de Resolución en el cual se dictan disposiciones a los clubes profesionales y la DIMAYOR en cuanto al Sistema de Administración del del Riesgo de Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva – SARLAFT; y se derogan las Circulares Externas 005 del 4 de noviembre de 2016, 002 del 26 de junio de 2018 y 2020EE0025114 del 7 de diciembre de 2020	Plan de acción	100%



	22	Consulta Pública: Proyecto de resolución trámites institucionales que deben adelantarse por parte de los Clubes Profesionales el Ministerio del Deporte	Socializar con la ciudadanía el proyecto de Resolución por la cual se determinan los trámites institucionales que deben adelantarse por parte de los Clubes Profesionales ante la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control del Ministerio del Deporte	Plan de acción	100%
Dirección de Fomento y Desarrollo/Grupo Interno de Trabajo Actividad Física	23	Curso de Direccionamiento de Programas de Hábitos y Estilos de Vida Saludable y rendición de cuentas HEVS 2025	Dialogar con el grupo de valor los lineamientos y directrices del GIT de Actividad Física para la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones y estrategias a realizar por los programas territoriales en el marco del Programa Nacional de Hábitos y Estilos de Vida Saludable, el Programa Nacional de Vías Activas y Saludables y el Programa Nacional de Capacitación para la vigencia 2025.	Plan de acción	100%
	24	Curso regional de actividad física	Apoyar a los equipos territoriales encargados de la promoción de HEVS para que los integrantes de estos y los líderes relacionados con la práctica de actividad de actividad física, mejoren sus competencias en actividad física grupal.	Plan de acción	100%
	25	Curso regional teórico práctico de vías activas y saludables	Proporcionar herramientas teóricas y prácticas para la implementación, seguimiento, fortalecimiento y evaluación de las VAS.	Plan de acción	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

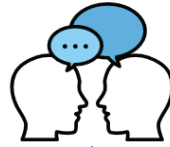


	26	Encuentro de programas departamentales y municipales y rendición de cuentas HEVS 2025	Socializar el desarrollo de las acciones, impacto y actividades novedosas realizadas por programas departamentales y municipales de Hábitos y Estilos de Vida Saludable durante la vigencia 2025, recepcionando todas las sugerencias y aportes de mejora del grupo de valor para los diversos programas del GIT de Actividad Física para la próxima vigencia	Plan de acción	100%
Dirección de Inspección Vigilancia y Control / Deporte Aficionado	27	Consulta Pública: Proyecto de Resolución sobre requisitos para integrar órganos del Sistema Nacional del Deporte	Socializar con la ciudadanía el proyecto de la Resolución que establece los requisitos para pertenecer a los órganos de administración, juntas directivas, comisiones técnicas y de juzgamiento de los organismos deportivos que integran el Sistema Nacional del Deporte.	Plan Estratégico Institucional	100%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	28	Consulta Pública: Proyecto de Decreto para modificar la norma para la inclusión de deportes y modalidades para los Juegos Nacionales de la Juventud	Socializar con la ciudadanía el proyecto de Decreto que modifica la norma para la inclusión de deportes y modalidades para los Juegos Nacionales de la Juventud	Plan Nacional de Desarrollo y Plan Estratégico Institucional	100%
	29	Consulta Pública: Proyecto de Resolución para actualizar la reglamentación del Programa de Apoyo Atleta Excelencia	Socializar con la ciudadanía el proyecto de Resolución que actualiza la reglamentación del Programa de Apoyo Atleta Excelencia	Socializar con la ciudadanía el proyecto de Resolución que actualiza la reglamentación del Programa de Apoyo Atleta Excelencia	100%

7. LENGUAJE CLARO

Durante la vigencia 2025 se incluyó dentro de la capacitación sobre el Reglamento Interno del trámite de peticiones y el procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones, donde se enfatiza en la importancia de seguir los 10 pasos del lenguaje claro para dar respuesta a las peticiones.

Principios de Lenguaje Claro en el Ministerio del Deporte



1. Ponernos en los zapatos del ciudadano, siendo claros y oportunos, considerando la edad, cultura y nivel educativo, pensando siempre en el interés de quien lee.
2. Elaborar una lista y analizar qué sabe la persona, qué necesita saber y el resultado que desea obtener para cubrir las necesidades de información.
3. Organizar el texto por pasos, con un encabezado que indique el propósito, introducción, cuerpo y conclusión.
4. Explicar sin palabras innecesarias ni rebuscadas.
5. Transmitir mensajes que se entiendan en la primera lectura, con frases cortas de al menos 20 palabras, párrafos con mínimo 5 renglones, 1 idea por frase y tema por párrafo.
6. Usar el tono apropiado y ejemplos para facilitar la comprensión del texto y a generar confianza

Principios del Lenguaje Claro en el Ministerio del Deporte



7. No dar cátedra especializada. Preguntarnos: ¿Tendrá que llamar a alguien para que lo explique? Así evitamos reprocesos de tiempo y eficiencia.
8. Es necesario explicar siempre las siglas. El lenguaje claro implica comprensión, amabilidad y respeto. Evitemos la solemnidad.
9. Para una mayor comprensión, pensar en imágenes que faciliten al ciudadano la comprensión de la información.
10. Revisar y verificar que nuestro documento cumpla con todos los pasos y mejore la calidad y precisión..

8. VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL DEPORTE.

8.1 ESTADO DE CASOS DESDE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2.025 EN EL CENTRO DE CONTACTO DE MINDEPORTE PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS, GESTION Y ARTICULACION INSTITUCIONAL.

Conforme al manual interno de atención de casos de violencias basadas en Género, para el año 2.025, se recepcionaron un total de **37 casos**, dentro de los cuales se han identificado y atendido **56 víctimas** de VBG-D.

De las 56 víctimas se identifica que, **25 de ellas son menores de edad**, 24 son víctimas mayores de 18 años, Hay 7 de las víctimas que no registro la edad.

En cuanto a víctimas por grupo etario, se observa que la mayor proporción de víctimas se ubica en la **adolescencia (12 a 17 años)**, con **19 víctimas**, seguida por el grupo de **jóvenes (18 a 28 años)** con **14 víctimas** y de **personas adultas (29 a 59 años)** con **8 víctimas**. En menor medida se registran víctimas en **infancia (6 a 11 años)** con **2 víctimas**, y en **personas adultas mayores (60 años o más)** no se presentó. De **13 víctimas** no se cuenta con información registrada sobre la edad.

Para el 2.025, se identificó que la violencia reportada sobre las **56 víctimas** se presentó en **11 departamentos y en el Distrito Capital**. La distribución está encabezada por **Bogotá, D.C.**, con **23 víctimas**, seguida por **Antioquia con 8 víctimas**, **Cundinamarca registra 7 víctimas**; **Risaralda con 5 víctimas**, **Magdalena con 3 víctimas**; **Cesar, Santander y Tolima, 2 víctimas** cada uno. Finalmente, **Caldas y Valle del Cauca** registran **1 víctima** cada uno, mientras que en **1 víctima** no se cuenta con información registrada sobre el departamento de ocurrencia de los hechos. Es importante precisar que **Bogotá, D.C.** tiene estatus especial como Distrito Capital y no forma parte de ningún departamento; no obstante, para efectos estadísticos se presenta junto con los departamentos.

Así mismo se identificó que la violencia reportada en las 56 víctimas se presentó en **13 ciudades**, así: **28 víctimas** se ubican en **Bogotá**, en **Medellín 6 víctimas**, **Pereira 5 víctimas**, **Bucaramanga y Valledupar** cada una con **2 víctimas**, **Cali, Ibagué, Manizales, Mosquera, Neiva, Santa Marta y Urrao** presentaron de a 1 víctima cada una. Hay 5 víctimas que no registraron Ciudad.

En cuanto a los **Canales** por los que se han recibido las denuncias de los casos en el Centro de Contacto para el año 2.025, tenemos que **43 Víctimas** radicarón a través del **Correo electrónico**, **11 víctimas** radicarón a través del **formulario web**, **1 víctima** a través de **redes sociales**, y **1 víctima** a través del **chat virtual**.

En relación a los **37 casos** atendidos por el Ministerio a través del GIT Servicio Integral al Ciudadano, en cuanto a los niveles de riesgo que se encuentran las víctimas frente a la situación de violencia vivida, encontramos que el 85% de ellas se encuentran en situación de peligro, es decir en situaciones en las que el abuso sexual, el acoso sexual, las agresiones físicas, las amenazas contra la integridad, y la discriminación por orientación sexual y/o identidad de género, están presentes en el contexto de la víctima que denuncia ante el Ministerio.

Un 70% están en el nivel de riesgo de “Cuidado”, es decir están en condición en la que se presentan comentarios ofensivos y/o sexistas con agresiones verbales, miradas, gestos o insinuaciones inapropiadas, humillaciones y/o ridiculizaciones respecto al rendimiento físico o apariencia, y chistes desagradables con contenido sexual y/o burlas.

Los temas de violencia de género denunciados ante el Ministerio para el año 2.025, se registraron en alrededor de **17 disciplinas deportivas**, presentándose más casos de denuncias en **Artes Marciales** con **11 víctimas**, **Volibol** con **8 víctimas**, **Fútbol** con **7 víctimas**, **Patinaje** con **5 víctimas**, **Actividades subacuáticas** con **4 víctimas**. Las disciplinas deportivas restantes presentan de a 1 o 2 víctimas.

Se realizaron 43 transferencias internas de los casos a las distintas Direcciones del Ministerio, tales como Viceministerio, Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, Fomento y Desarrollo y Dirección de IVC, y a sus correspondientes Grupos Internos de Trabajo. Estas transferencias hacen parte de una política, para dar una atención efectiva y oportuna a los casos denunciados según las competencias de cada dirección.

Igualmente se realizaron más de 23 traslados por competencia externa a entidades tales como fiscalía general de la Nación, ICBF y entes municipales.

Un dato importante que hay que destacar frente a los casos atendidos por el Ministerio, es que 42 de las víctimas de VBG-D son mujeres, 10 víctimas son hombres, 4 víctimas no registraron su sexo.

En cuanto a los implicados/investigados por casos de violencia de género 53 de ellos son hombres, frente solo a 2 mujeres implicadas en los casos. En 1 caso no se identifica por sexo por ser violencia institucional.

9. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

La implementación de la Política de Racionalización de Trámites en el Ministerio del Deporte (MINDEPORTE) es fundamental por varias razones:

- Mejora en la experiencia del ciudadano.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

- Reduce tiempos de espera y elimina trámites innecesarios.
- Facilita el acceso a servicios deportivos y programas gubernamentales.
- Promueve la atención ágil y eficiente, alineada con el principio de Servicio Integral al Ciudadano.
- Cumplimiento normativo.
- Responde a lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la política nacional de racionalización de trámites.
- Contribuye a la transparencia y simplificación administrativa exigida por el Estado colombiano.
- Eficiencia institucional.
- Disminuye costos operativos y uso de recursos.
- Optimiza procesos internos, permitiendo que el talento humano se enfoque en actividades estratégicas.

9.1 Transformación digital.

- Impulsa la digitalización de trámites, reduciendo la dependencia del papel.
- Favorece la interoperabilidad entre entidades, mejorando la gestión de datos y la trazabilidad.
- Lucha contra la corrupción.
- Al simplificar y estandarizar procesos, se reducen oportunidades para prácticas indebidas.
- Genera mayor control y transparencia en la gestión pública.

Esta política no solo mejora la relación entre el Estado y los ciudadanos, sino que también fortalece la eficiencia y la confianza institucional.

9.1. INVENTARIO DE TRÁMITES Y OPA.

1. Identificación de trámites y/u OPA a racionalizar por el Ministerio del Deporte, acorde a los lineamientos definidos y en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020.

#	Trámites	DIRECCIÓN
1	Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	DIRECCION DE POSICIONAMIENTO

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

2	Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	DESPACHO MINISTRA- GIT ANTIDOPAJE
3	Inclusión al Programa Glorias del Deporte	DIRECCION DE POSICIONAMIENTO/ Adriana Quitian/ GIT Desarrollo Psicosocial
4	Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL Y DEPORTE AFICIONADO
5	Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL Y DEPORTE AFICIONADO
6	Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Atletas	DIRECCION DE POSICIONAMIENTO
7	Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL
8	Otorgamiento personería jurídica a federaciones	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE AFICIONADO
9	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL
10	Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE AFICIONADO
11	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE AFICIONADO
12	Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales	DIRECCION DE POSICIONAMIENTO
13	Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL Y DEPORTE AFICIONADO
14	Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL Y DEPORTE PROFESIONAL
15	Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Deportivas Nacionales	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL Y DEPORTE AFICIONADO
16	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL/ GIT DE DEPORTE PROFESIONAL Y DEPORTE AFICIONADO
#	Servicios- OPA- Otros Procedimientos Administrativos.	DIRECCIÓN
1	Actividades de educación y prevención antidopaje	DESPACHO MINISTRA- GIT ANTIDOPAJE
2	Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	DIRECCION DE POSICIONAMIENTO- GIT CCD-
3	Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	DIRECCION DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS/ GIT INFRAESTRUCTURA.
4	Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)	DIRECCION DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE / GIT CAR.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

9.2. ENLACES ASIGNADOS POR LAS ÁREAS.

Identificadas las áreas responsables de trámites y/u OPA, se procede a solicitar los enlaces a través de memorandos.

Radicado	Dependencia destino	Fecha de radicación
2025IE0000069	100 DESPACHO DEL MINISTRO	8/01/2025 10:43
2025IE0000062	340 DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	8/01/2025 10:33
2025IE0000062 C2	344 GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFRAESTRUCTURA 310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	8/01/2025 10:33
2025IE0000061	343 GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	8/01/2025 10:32
2025IE0000061 C2	313 GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	8/01/2025 10:32
2025IE0000061 C4	317 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DESARROLLO PSICOSOCIAL	8/01/2025 10:32
2025IE0000061 C7		

9.3. SENSIBILIZACIÓN REALIZADA A LAS ÁREAS.

Con los datos de los enlaces se procede a programar la sensibilización sobre la importancia de llevar a cabo todos los años la racionalización de todos los trámites y/u OPA de la entidad.

El 04-02-2025 se llevó a cabo una sensibilización a todos los enlaces de la política de Racionalización de trámites con el apoyo del DAFP, con el fin de concientizar a las áreas de la importancia de llevar a cabo la racionalización de los trámites y OPA. Ver evidencia en el siguiente enlace de SharePoint GIT SIC:

<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/GITserviciointegralalCiudadano/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FGITserviciointegralalCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2F14%2E%20POL%C3%8DTICA%20DE%20RACIONALIZACI%C3%93N%20DE%20TR%C3%81MITES%2F2025%2FREUNIONES%20DE%20SENSIBILIZACI%C3%93N%20Y%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20DE%20MANERA%20VIRTUAL%20Y%20PRESENCIAL&viewid=72e26a51%2D8b78%2D453b%2D811a%2D5e3f455c6da1&newTargetListUrl=%2Fsites%2FGITserviciointegralalCiudadano%2FDocumentos%20compartidos&viewpath=%2Fsites%2FGITserviciointegralalCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2FForms%2FAllItems%2Easpx>

9.4. MESAS DE TRABAJO.

Se organizó un plan de trabajo con todas las áreas y se informa que de la Dirección de Posicionamiento no informaron los enlaces de los trámites que administra directamente la dirección, y manifiestan que se debe al escaso personal para atender todas las actividades del área.

Se realizaron mesas de trabajo solo con la dirección de IVC, con el GIT de la Organización nacional Antidopaje, con el GIT de Desarrollo psicosocial y el CCD.

Se llevaron a cabo reuniones con la Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema con los GIT de Infraestructura para organizar el plan de trabajo sobre la implementación de la estrategia de racionalización en la entidad y con **el GIT CAR**, con el fin de realizar la eliminación del trámite del Préstamo y/o Alquiler de Escenarios Deportivos y crear la OPA-Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND).

Se realizaron mesas de trabajo, con el fin de revisar a fondo cada trámite y/u OPA, directamente en la plataforma del Sistema Único de Trámites SUIT y en la página WEB de la entidad donde se encontraron diferencias en los nombres, objetivos, archivos adjuntos, logos, entre otros, que ya fueron corregidos en la página WEB de la entidad.

Mesa de trabajo 1: GIT Desarrollo Psicosocial:

Ver acta de la reunión en el siguiente link de SharePoint GIT SIC:

<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/GITserviciointegralalCiudadano/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FGITserviciointegralalCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2F14%2E%20POL%C3%8DTICA%20DE%20RACIONALIZACI%C3%93N%20DE%20TR%C3%81MITES%2F2025%2FREUNIONES%20DE%20SEN>

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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



[SIBILIZACI%C3%93N%20Y%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20DE%20MANERA%20VIRTUAL%20Y%20PRESENCIAL%2FACTA%20REUNION%20POL%2DRAC%2DTRAMITES%2D%20GIT%20PSICOSOCIAL%2DPOSICIONAMIENTO%2D30%2D01%2D2025%2Epdf&viewid=72e26a51%2D8b78%2D453b%2D811a%2D5e3f455c6da1&parent=%2Fsites%2FGITserviciointegralCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2F14%2E%20POL%C3%8DTICA%20DE%20RACIONALIZACI%C3%93N%20DE%20TR%C3%81MITES%2F2025%2FREUNIONES%20DE%20SENSIBILIZACI%C3%93N%20Y%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20DE%20MANERA%20VIRTUAL%20Y%20PRESENCIAL](https://coldeportes.sharepoint.com/sites/GITserviciointegralCiudadano/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FGITserviciointegralCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2F14%2E%20POL%C3%8DTICA%20DE%20RACIONALIZACI%C3%93N%20DE%20TR%C3%81MITES%2F2025%2FREUNIONES%20DE%20SENSIBILIZACI%C3%93N%20Y%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20DE%20MANERA%20VIRTUAL%20Y%20PRESENCIAL&viewid=72e26a51%2D8b78%2D453b%2D811a%2D5e3f455c6da1&parent=%2Fsites%2FGITserviciointegralCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2F14%2E%20POL%C3%8DTICA%20DE%20RACIONALIZACI%C3%93N%20DE%20TR%C3%81MITES%2F2025%2FREUNIONES%20DE%20SENSIBILIZACI%C3%93N%20Y%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20DE%20MANERA%20VIRTUAL%20Y%20PRESENCIAL)

Mesa de trabajo 2: Inspección vigilancia y Control: Git de Deporte profesional y Git de Deporte Aficionado.

Ver actas en los siguientes links de SharePoint GIT SIC:

<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/GITserviciointegralCiudadano/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FGITserviciointegralCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2F14%2E%20POL%C3%8DTICA%20DE%20RACIONALIZACI%C3%93N%20DE%20TR%C3%81MITES%2F2025%2FREUNIONES%20DE%20SENSIBILIZACI%C3%93N%20Y%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20DE%20MANERA%20VIRTUAL%20Y%20PRESENCIAL%2FACTA%20IVC%20Rac%2E%20tr%C3%A1mites%27%2D01%2D2025%2Epdf&viewid=72e26a51%2D8b78%2D453b%2D811a%2D5e3f455c6da1&parent=%2Fsites%2FGITserviciointegralCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2F14%2E%20POL%C3%8DTICA%20DE%20RACIONALIZACI%C3%93N%20DE%20TR%C3%81MITES%2F2025%2FREUNIONES%20DE%20SENSIBILIZACI%C3%93N%20Y%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20DE%20MANERA%20VIRTUAL%20Y%20PRESENCIAL>

<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/GITserviciointegralCiudadano/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FGITserviciointegralCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2F14%2E%20POL%C3%8DTICA%20DE%20RACIONALIZACI%C3%93N%20DE%20TR%C3%81MITES%2F2025%2FREUNIONES%20DE%20SENSIBILIZACI%C3%93N%20Y%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20DE%20MANERA%20VIRTUAL%20Y%20PRESENCIAL%2FACTA%20REUNION%20RACIONALIZACI%C3%93N%2D%20IVC%2D%2030%2D01%2D2025%2Epdf&viewid=72e26a51%2D8b78%2D453b%2D811a%2D5e3f455c6da1&parent=%2Fsites%2FGITserviciointegralCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2F14%2E%20POL%C3%8DTICA%20DE%20RACIONALIZACI%C3%93N%20DE%20TR%C3%81MITES%2F2025%2FREUNIONES%20DE%20SENSIBILIZACI%C3%93N%20Y%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20DE%20MANERA%20VIRTUAL%20Y%20PRESENCIAL>

Mesa de trabajo 3: GIT Organización Nacional Antidopaje:

Ver acta en el siguiente enlace de SharePoint GIT SIC:

<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/GITserviciointegralCiudadano/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FGITserviciointegralCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2F14%2E%20POL%C3%8DTICA%20DE%20RACIONALIZACI%C3%93N%20DE%20TR%C3%81MITES%2F2025%2FREUNIONES%20DE%20SENSIBILIZACI%C3%93N%20Y%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20DE%20MANERA%20VIRTUAL%20Y%20PRESENCIAL>

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

[SIBILIZACI%C3%93N%20Y%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20DE%20MANERA%20VIRTUAL%20Y%20PRESENCIAL%20FRacionalizaci%C3%B3n%20de%20tr%C3%A1mites%20D%20GIT%20Organizaci%C3%B3n%20Nacional%20Antidopaje%20D%2018%20D02%20D2025%20Epdf&viewid=72e26a51%20D8b78%20D453b%20D811a%20D5e3f455c6da1&parent=%2Fsites%2FGITserviciointegralalCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2F14%2E%20POL%C3%8DTICA%20DE%20RACIONALIZACI%C3%93N%20DE%20TR%C3%81MITES%2F2025%20FREUNIONES%20DE%20SENSIBILIZACI%C3%93N%20Y%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20DE%20MANERA%20VIRTUAL%20Y%20PRESENCIAL](https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/estrategia-racionalizacion-tramites)

Nota: Es importante mencionar que de la Dirección de posicionamiento informan no poder asignar un enlace para revisar los trámites que administra directamente la dirección por no contar con el personal suficiente.

9.5. TRÁMITES Y/U OPA PRIORIZADOS PARA IMPLEMENTAR ESTRATEGIA EN LA ENTIDAD.

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

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

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

9.5.1.Nombre de la OPA racionalizada.

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

9.5.2.Situación antes de la racionalización.

La OPA tenía un tiempo de respuesta de 15 días a partir de la solicitud realizada por los ciudadanos.

9.5.3.Mejora implementada.

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

9.5.4.Beneficio al ciudadano o entidad.

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

9.5.5. Acciones de racionalización.

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

9.5.6. Área responsable de llevar a cabo la racionalización.

La Dirección de Recursos y herramientas - GIT de Infraestructura fue la encargada de implementar esta racionalización, con el apoyo de la Líder de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad del GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

9.6. SOCIALIZACIÓN INICIAL DE LA ESTRATEGIA IMPLEMENTADA.

Se socializó la estrategia de racionalización de trámites a implementar al interior y exterior de la entidad en la página WEB a través de esta pieza gráfica el 16-05-2025 y el 23-10-2025.



Se socializó la pieza gráfica al interior y exterior de la entidad. el 17-12-2025 se actualizó en SUIT el formulario o la ficha: 16-12-2025 se realizó el monitoreo de implementación: ok completado el monitoreo el 18-12-2025

9.7. PLAN DE TRABAJO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA.

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

	PLAN DE TRABAJO IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES AÑO 2025				CÓDIGO: SI-FR-00XX VERSIÓN: 1 FECHA: día de mes de 2025			
TRÁMITES PRIORIZADOS A RACIONALIZAR								
y lúdica								
Situación actual: El trámite tiene actualmente 15 días como tiempo de respuesta a una solicitud.								
Mejora por implementar: Se disminuye el tiempo de respuesta de 15 días a 14 días.								
Beneficio al ciudadano o entidad: Menos tiempo para recibir respuesta a su solicitud.								
Tipo racionalización: Administrativa								
Acciones racionalización: Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite								
ACTIVIDAD	Fecha cumplimiento	Área Responsable	Evidencia	Fechas Seguimiento Trimestral				
				1er	2do	3er	4to	
Cargue de la estrategia de racionalización de trámites en SUIIT	12/02/2025	GITSIC	SUIT-DAFP	CUMPLIDO				
Aprobación de la estrategia en el comité de Gestión y Desempeño	25/03/2025	GITSIC	ACTA HECHA POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	CUMPLIDO				
ELABORACIÓN DEL BORRADOR DEL ACTO ADMINISTRATIVO PARA DISMINUIR EN 1 DÍA EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA OPA. DE 15 A 14 DÍAS.	31/05/2025 Segunda fecha: 31-07-2025 Tercera fecha: 30-09-2025	GIT INFRAESTRUCTURA/ REVISAR OFICINA ASESORA JURÍDICA	ACTO ADMINISTRATIVO APROBADO POR EL DAFP- SEGUIMIENTOS POR CORREO ELECTRÓNICO Y TEAMS.				CUMPLIDO	
Socialización al interior del Ministerio sobre la mejora realizada.	20/09/2025	GIT INFRAESTRUCTURA/ GIT COMUNICACIONES	Pieza gráfica página WEB				CUMPLIDO	
Socialización a los usuarios y ciudadanos sobre la mejora realizada.	20/10/2025	GIT INFRAESTRUCTURA/ GIT COMUNICACIONES	Pieza gráfica página WEB				CUMPLIDO	
Realizar Consulta ciudadana a los usuarios para que evalúen la mejora realizada a los trámites.	20/10/2025	GIT INFRAESTRUCTURA/ GITSIC	Página WEB-FORMS-INFORME				CUMPLIDO	
Con los resultados de la consulta realizar informe.	20/11/2025	GIT INFRAESTRUCTURA	Página WEB-FORMS-INFORME				CUMPLIDO	
Actualización Datos Operativos en SUIIT sobre todos los trámites y OPA	Cada trimestre cargar los datos según base PQRSD-GESDOC	GITSIC	SUIT-DAFP	CUMPLIDO	CUMPLIDO	CUMPLIDO	CUMPLIDO	
Realizar Monitoreo final en SUIIT			SUIT-DAFP				CUMPLIDO	

9.8. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN EN LA ENTIDAD.

Mediante la Resolución 001131 del 15 de diciembre de 2025, se llevó a cabo la implementación de la estrategia de racionalización de trámites en el Ministerio del Deporte.

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Esta iniciativa tuvo como propósito optimizar los procesos institucionales y elevar la eficiencia en la gestión de trámites, fortaleciendo al mismo tiempo la relación entre la entidad y la ciudadanía. Con ello se busca ofrecer un servicio más ágil, accesible y oportuno, alineado con los principios de mejora continua y atención integral al ciudadano.

9.9. SOCIALIZACIÓN FINAL DE LA ESTRATEGIA IMPLEMENTADA.

Se socializó la estrategia de racionalización de trámites **implementada** al interior y exterior de la entidad en la página WEB a través de esta pieza gráfica el 16-12-2025.



9.10. Actualización OPA en SUIT.

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Se realizó la actualización en el SUIT de la ficha de la OPA- Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica, el 16-12-2025.

9.10. Resultados de la encuesta general de la percepción de los trámites y OPA que ofrece la entidad.

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Conforme a lo establecido en los ejercicios de percepción y experiencia ciudadana se adjunta el informe de resultados "Encuesta sobre trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPA'S) 2025".

Recuerde que puede consultar estos resultados por medio de la página web a partir del día viernes en el siguiente link: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/medicion-percepcion-calidad-tramites-servicios-productos/informes-percepcion-calidad-servicio/informes-percepcion-calidad-servicio-2025/cuarto-trimestre>

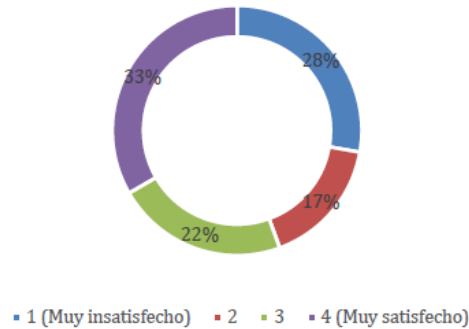
También se informa que el archivo en WORD y PDF queda guardado en el Share Point del Grupo Servicio Integral al Ciudadano.

9.11. Resultados de la encuesta de la percepción de la OPA Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica.

Para la OPA asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica, la encuesta de percepción y experiencia ciudadana contó con la participación de 22 ciudadanos, quienes realizaron este proceso durante la vigencia 2025 y respondieron al instrumento de medición previamente divulgado y enviado a través de correo electrónico. A partir de las respuestas recopiladas, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación, los cuales permiten analizar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad, oportunidad y efectividad del trámite, constituyéndose en la base estadística para la interpretación de los hallazgos y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Frente a la pregunta "En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho, ¿cómo calificaría la OPA de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica?", se registraron 18 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. Los resultados evidencian que 6 ciudadanos (33,3 %) calificaron la OPA como muy satisfactoria (opción 4), 4 ciudadanos (22,2 %) la ubicaron en un nivel intermedio (opción 3), mientras que 3 ciudadanos (16,7 %) se situaron en la opción 2 y 5 ciudadanos (27,8 %) manifestaron estar muy insatisfechos (opción 1). Esta distribución refleja una percepción diversa frente a la OPA.

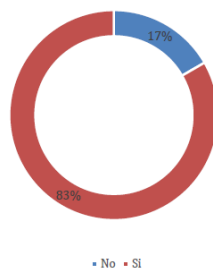
¿Cómo calificaría la OPA de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica?



Desde la experiencia ciudadana, los resultados muestran una percepción heterogénea, con una mayor concentración de respuestas en los niveles de satisfacción alta e intermedia (55,5 %), aunque con una proporción relevante de percepciones negativas (44,5 %). Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer aspectos asociados a la calidad de la asesoría, la oportunidad en la atención y la claridad de los lineamientos técnicos, con el fin de mejorar la experiencia de la ciudadanía y avanzar hacia una percepción más homogénea y favorable de la OPA.

Frente a la pregunta “¿Le parece beneficioso para usted que se trabaje en la entidad para ir disminuyendo el tiempo de respuesta en las peticiones, teniendo en cuenta que en la OPA de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica se pasó de 15 a 14 días para dar respuesta?”, se registraron 18 respuestas por parte de la ciudadanía en la encuesta de percepción y experiencia ciudadana. Los resultados evidencian que 15 ciudadanos (83,3 %) consideran beneficioso este esfuerzo institucional, mientras que 3 ciudadanos (16,7 %) manifestaron que no. Estos datos reflejan una percepción mayoritariamente positiva frente a la mejora en los tiempos de respuesta.

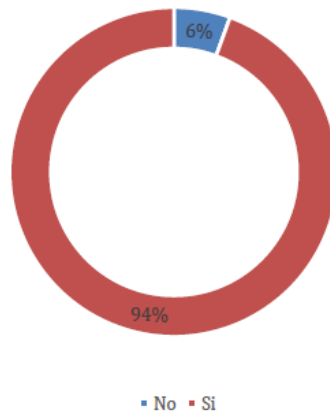
¿Le parece beneficioso para usted que se trabaje en la entidad para ir disminuyendo el tiempo de respuesta en las peticiones, teniendo en cuenta que en la OPA de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa



Desde la experiencia ciudadana, los resultados indican que la reducción progresiva del tiempo de respuesta es valorada de manera favorable por la mayoría de la ciudadanía, lo cual resalta la importancia de las acciones de mejora continua en la gestión institucional. No obstante, la existencia de un porcentaje minoritario de respuestas negativas sugiere la necesidad de seguir fortaleciendo las estrategias orientadas a la oportunidad y eficiencia, así como de comunicar de manera clara los avances logrados, con el fin de consolidar una percepción cada vez más positiva de la OPA.

La gran mayoría de la ciudadanía (17 de 18) considera que la mejora implementada en los tiempos de respuesta de la OPA Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica representa un ahorro real de tiempo y dinero. Este resultado indica que la optimización de los procesos es percibida de manera positiva y genera un impacto tangible en la experiencia de quienes interactúan con la entidad.

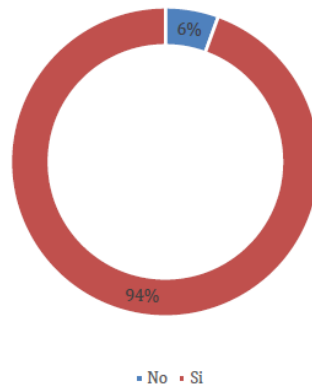
¿Cree usted que con esta mejora implementada ahorra su tiempo y dinero?



Solo una persona señaló que no percibe un beneficio en tiempo o recursos, lo que sugiere que, aunque la mayoría reconoce la eficacia de la mejora, aún podría haber factores individuales que limitan la percepción de utilidad. En general, estos resultados refuerzan la importancia de continuar implementando mejoras que agilicen los procesos y reduzcan las cargas para la ciudadanía.

El 94,4 % de la ciudadanía (17 de 18) consideró que la reducción en los tiempos de respuesta mejora su experiencia como ciudadano(a), lo que evidencia un reconocimiento generalizado del impacto positivo de las mejoras implementadas. Este resultado refleja que la eficiencia en los procesos se traduce directamente en una percepción más satisfactoria del servicio.

¿Considera que la reducción en los tiempos de respuesta mejora su experiencia como ciudadano (a)?

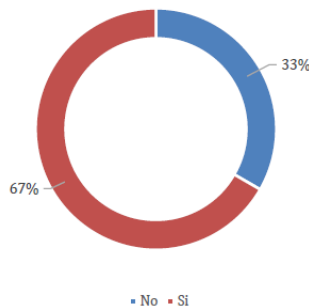


Solo el 5,6 % de la ciudadanía (1 de 18) señaló que no percibe mejora en su experiencia, lo que indica que, aunque minoritario, existen casos particulares donde la optimización no genera un impacto percibido. En términos generales, la alta proporción de respuestas positivas confirma que la reducción de los tiempos de respuesta contribuye significativamente a la mejora de la experiencia ciudadana.

El 66,7 % de la ciudadanía (12 de 18) percibe que la entidad está comprometida con mejorar la atención y los tiempos de respuesta, lo que refleja una percepción mayoritaria de interés y esfuerzo por parte de la entidad en optimizar los servicios ofrecidos. Este resultado indica que la ciudadanía reconoce las acciones implementadas para hacer más eficientes los procesos y mejorar su experiencia.

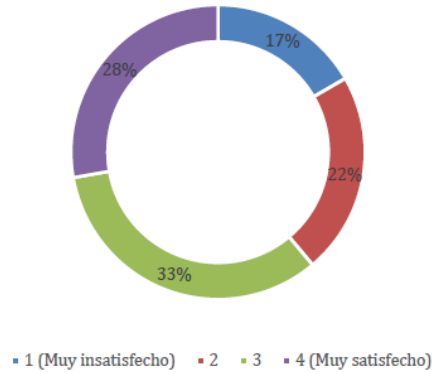
Por otro lado, el 33,3 % de la ciudadanía (6 de 18) considera que no hay un compromiso percibido, lo que señala que aún existen oportunidades para fortalecer la comunicación y visibilizar los esfuerzos de la entidad, asegurando que toda la ciudadanía reconozca las mejoras realizadas.

¿Percibe que la entidad está comprometida con mejorar la atención y los tiempos de respuesta?



La distribución de la satisfacción de la ciudadanía con la información recibida durante el proceso de solicitud muestra que el 27,8 % (5 de 18) se sintió muy satisfecha, mientras que el 33,3 % (6 de 18) manifestó un nivel intermedio de satisfacción (3 en la escala). Por otro lado, un 22,2 % (4 de 18) se ubicó en el nivel 2 y un 16,7 % (3 de 18) expresó sentirse muy insatisfecho.

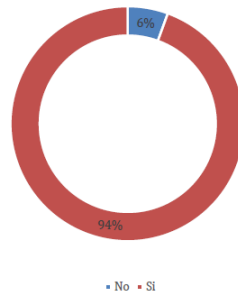
¿Qué tan satisfecho está con la información recibida durante el proceso de su solicitud?



Estos resultados evidencian que, aunque una parte significativa de la ciudadanía percibe la información como adecuada, existe un grupo importante con niveles de satisfacción bajos o medios, lo que indica que la entidad podría mejorar la claridad, oportunidad y accesibilidad de la información durante el proceso de la solicitud para generar una experiencia más homogénea y positiva.

El 94,4 % de la ciudadanía (17 de 18) manifestó que le gustaría que se implementen más herramientas digitales para agilizar la gestión de sus peticiones, lo que refleja un alto interés por parte de la ciudadanía en que los procesos sean más eficientes y tecnológicos. Este resultado evidencia que la digitalización es percibida como un medio efectivo para mejorar la experiencia y reducir tiempos de gestión.

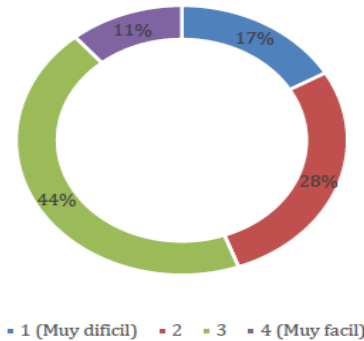
¿Le gustaría que se implementen más herramientas digitales para agilizar la gestión de sus peticiones?



Solo el 5,6 % de la ciudadanía (1 de 18) indicó que no desea más herramientas digitales, lo que sugiere que, aunque minoritario, existe un pequeño grupo que podría requerir acompañamiento o capacitación para adaptarse a estas mejoras tecnológicas. En general, los resultados refuerzan la necesidad de continuar implementando soluciones digitales para optimizar la atención a la ciudadanía.

La percepción de la ciudadanía sobre la facilidad para acceder a la información del estado de su solicitud muestra que solo el 11,1 % (2 de 18) considera que es muy fácil, mientras que el 44,4 % (8 de 18) lo encuentra medianamente fácil (nivel 3). Por otro lado, el 27,8 % (5 de 18) indicó cierto grado de dificultad (nivel 2) y el 16,7 % (3 de 18) manifestó que le resulta muy difícil acceder a esta información.

¿Qué tan fácil le resulta acceder a la información sobre el estado de su solicitud?



Estos resultados evidencian que, aunque una parte de la ciudadanía logra acceder a la información con relativa facilidad, un porcentaje significativo experimenta dificultades, lo que sugiere la necesidad de mejorar la disponibilidad, claridad y accesibilidad de los canales de información sobre el estado de las solicitudes para fortalecer la experiencia ciudadana.

El análisis muestra que la ciudadanía percibe de manera mayoritaria que las mejoras implementadas en los tiempos de respuesta impactan positivamente su experiencia, ahorrando tiempo y dinero, y fortaleciendo la percepción de eficiencia del servicio. La gran mayoría (66,7 % a 94,4 % según la pregunta) reconoce el compromiso de la entidad por mejorar la atención, valora la implementación de herramientas digitales y considera que la reducción de los tiempos de respuesta mejora su experiencia como ciudadano(a). Estos resultados evidencian que los esfuerzos de optimización de procesos generan un efecto positivo y tangible en la experiencia de la ciudadanía.

No obstante, persisten áreas de oportunidad. Un porcentaje importante de la ciudadanía mostró niveles intermedios o bajos de satisfacción respecto a la información recibida y la facilidad de acceso a la información

sobre sus solicitudes (27,8 % a 44,4 %), lo que indica la necesidad de fortalecer la claridad, accesibilidad y disponibilidad de los canales de información. Mejorar estos aspectos permitirá consolidar una experiencia más homogénea y satisfactoria para toda la ciudadanía, garantizando que las optimizaciones implementadas sean percibidas por todos los participantes.

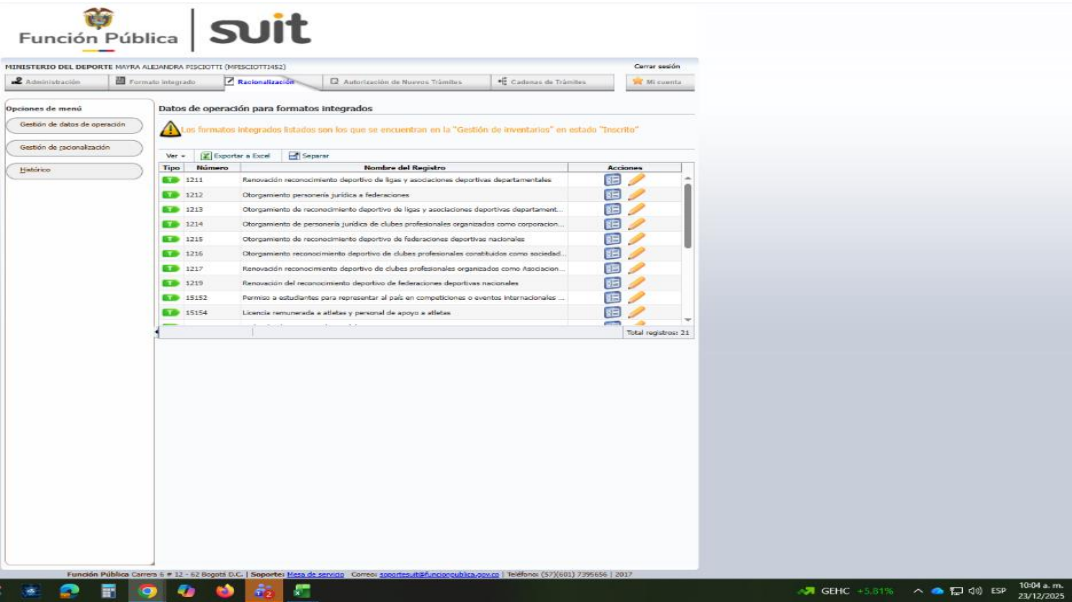
Lo anterior, permite obtener un promedio de la evaluación cuantitativa del trámite en mención y se obtiene un resultado del **77%**.

**OPA Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de
infraestructura deportiva, recreativa y lúdica**

PROMEDIO 77 %

9.12. Actualización Datos Operativos en SUIT sobre todos los trámites y OPA

Se realiza la actualización de los datos operacionales en la plataforma del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, descargando base de datos automática del Sistema de Gestión Documental GESDOC/ PQRSD, desde el 01-10-2025 hasta el 23-12-2025 hora 07:02 a.m.



[illegible]

9.13. Realizar Monitoreo final en SUIT

Culminadas las actividades propuestas en el plan de trabajo, se lleva a cabo el monitoreo correspondiente en la plataforma SUIT del DAFP.



suit

MINISTERIO DEL DEPORTE MAYRA ALEXANDRA PESCIOTTI @MPSICOTTI493

Administración
 Formato Integrado
Racionalización
 Autorización de Nuevos Trámites
 Cadenas de Trámites

[Cerrar sesión](#)
Mi cuenta

Opciones de menú

- Gestión de datos de operación
- Gestión de racionalización
- Histórico

Gestión de Racionalización - Monitoreo de la estrategia de racionalización

Monitoreo de avance al plan de racionalización de Trámite u OPA

ID	Nombre:	Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica.	Número:	Estado:
	Tipo de acción:	ADMINISTRATIVA		Inactivo
	Fecha de inicio:	2025-01-08	Acción:	LIDEACIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA o DURACIÓN DEL TRÁMITE
	Fecha de finalización:	2025-01-30		
	Fecha de reporte:	2025-12-18		

Etapas - Monitoreo de la estrategia de racionalización

Etapas	Terminada	Puntaje
1. ¿Cuánta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	☐	20
2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	☐	35
3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	☐	10
4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	☐	10
5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	☐	15
6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	☒	10

Observación/Recomendación

¿Su entidad requiere explicar en la presente vigencia la acción de racionalización propuesta para este trámite?

SI NO

Justificación - No implementación de la acción de racionalización

Justificación de prórroga de implementación de acción de racionalización

Vir = Separar

Usuario	Fecha	Periodo	Justificación
No se encontraron datos			
			Total registros: 0

Aceptar
Cancelar

Más información

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

9.14. CAMBIOS ESTRUCTURALES QUE SE ESTÁN LLEVANDO A CABO EN LA ENTIDAD.

Se están llevando a cabo cambios estructurales enfocados en los 11 trámites administrados por la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, y se destaca la colaboración continua con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) que proporciona orientación y apoyo técnico para garantizar que los cambios se realicen de acuerdo con la normatividad vigente. Este respaldo es fundamental para asegurar que las modificaciones no solo sean efectivas, sino también sostenibles en el tiempo.

La Dirección de Inspección, Vigilancia y Control está en proceso de realizar cambios significativos en la gestión de los 11 trámites que tiene bajo su responsabilidad. Estos cambios tienen como objetivo optimizar los procesos, reducir la burocracia y mejorar la atención al ciudadano, alineándose con las políticas de racionalización establecidas por el gobierno colombiano.

Se espera que estos cambios no solo optimizar los trámites existentes, sino que también establezcan un modelo a seguir para otras entidades en el país.

9.15. TRÁMITES ACTUALIZADOS EN LA PLATAFORMA DEL SUIT.

Se realizaron actualizaciones en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), enfocándose en la mejora de la accesibilidad y claridad de ciertos trámites y OPA. Se destaca la importancia de estas modificaciones para facilitar la interacción de los usuarios con la plataforma, sin que se realicen cambios estructurales en los procesos.

En la plataforma del SUIT se actualizó el siguientes trámite y OPA:

1. Trámite **Autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos**: Este trámite permite a los usuarios solicitar la autorización necesaria para el uso de sustancias y métodos que, aunque están prohibidos en condiciones normales, pueden ser utilizados con fines terapéuticos.
2. **OPA - Actividades de educación y prevención antidopaje**: Este trámite se centra en las actividades destinadas a educar y prevenir el uso indebido de sustancias prohibidas en el deporte.

9.16. MEJORAS IMPLEMENTADAS EN LOS FORMULARIOS EN SUIT DEL TRÁMITE Y/U OPA.

Las actualizaciones realizadas en el trámite y la OPA incluyen:

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

- **Traducción del formulario:** Se ha trabajado en la traducción del formulario en un lenguaje claro y sencillo, lo que lo hace más amigable para los usuarios. Esto busca eliminar barreras de comprensión y facilitar el proceso de solicitud.
- **Actualización de formatos:** Se han revisado y actualizado los formatos utilizados en los trámites, asegurando que sean más intuitivos y fáciles de completar.
- **Normatividad actualizada:** Se ha llevado a cabo una revisión de la normatividad relacionada con el trámite y la OPA, asegurando que toda la información esté al día y cumpla con las regulaciones vigentes.

Las actualizaciones en la plataforma del SUIT son un paso importante hacia la mejora de la experiencia del usuario. Aunque no se han realizado cambios estructurales en el trámite y la OPA, las modificaciones en la forma y presentación de la información son significativas para facilitar el acceso y comprensión de los procesos. Estas mejoras reflejan un compromiso con la transparencia y la eficiencia en la gestión de trámites relacionados con el uso terapéutico de sustancias y la prevención del dopaje.

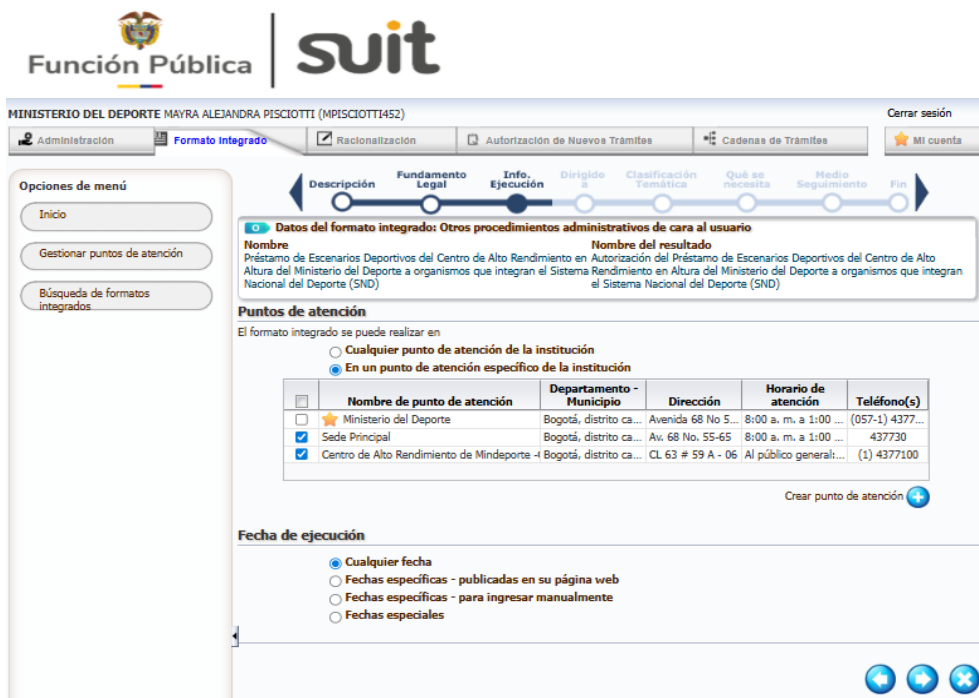
9.17. OPA EN PROCESO DE CREACIÓN EN SUIT.

Está en proceso de creación, la **OPA -Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)** que aparecía anteriormente como un trámite, el cual se eliminó ya que en la entidad no se realiza el alquiler de escenarios deportivos.

La presente **Resolución 001120 del 12 de diciembre del 2025**, *“Por la cual se adopta el Procedimiento para el Préstamo y uso de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura - CAR del Ministerio del Deporte”* tiene como objeto adoptar el procedimiento interno administrativo del préstamo de uso de escenarios deportivos por parte del Centro de Alto Rendimiento en Altura -CAR- del Ministerio del Deporte para apoyar el talento deportivo, la generación de la reserva deportiva y la promoción del deporte competitivo y de alto rendimiento, por parte de los organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND), en aras de garantizar la adecuada utilización y oportuna prestación del servicio, así como el acceso y participación de los organismos que conforman el SND.




Origen	Tipo	Nombre	Tipo Anterior	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
MIN	0	Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)		MINISTERIO DEL DEPORTE	MPISCIOTT1452	 



Puntos de atención

El formato integrado se puede realizar en:

- ☐ Cualquier punto de atención de la institución
- ☒ En un punto de atención específico de la institución

	Nombre de punto de atención	Departamento - Municipio	Dirección	Horario de atención	Teléfono(s)
☐	Ministerio del Deporte	Bogotá, distrito ca...	Avenida 68 No 5...	8:00 a. m. a 1:00 ...	(057-1) 4377...
☒	Sede Principal	Bogotá, distrito ca...	Av. 68 No. 55-65	8:00 a. m. a 1:00 ...	437730
☒	Centro de Alto Rendimiento de Mindeporte	Bogotá, distrito ca...	CL 63 # 59 A - 06	Al público general:...	(1) 4377100

[Crear punto de atención](#)

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co






MINISTERIO DEL DEPORTE MAYRA ALEJANDRA PISCOTTI (HPISCOTT452)

Administración
Formato integrado
Racionalización
Autorización de Nuevos Trámites
Cadenas de Trámites
Cerrar sesión
Mi cuenta

Opciones de menú

- Inicio
- Gestionar puntos de atención
- Búsqueda de formatos integrados

Descripción
Fundamento Legal
Info. Ejecución
Origen
Clasificación Temática
¿Quié es remitida?
Medio Seguimiento
Fin

Nombre
Objeto

Datos del formato integrado: Otros procedimientos administrativos de cara al usuario

Préstamo de Escarapines Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Autorización del Préstamo de Escarapines Deportivos del Centro de Alto Rendimiento del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)

Préstamo de Escarapines Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Autorización del Préstamo de Escarapines Deportivos del Centro de Alto Rendimiento del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)

Fundamento legal

*** Tipo de norma**

*** Número**

*** Año**

*** Títulos, capítulos o artículos**

*** Adjuntar archivo soporte en PDF (máx. 10MB)**

*** Url de la norma**

Relación con los elementos del trámite

☐ Nombre trámite
 ☐ Propósito
 ☐ Resultado
 ☐ Documento

Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos	Elementos del Trámite	Soporte	Acciones
Resolución	1120	2015	Todo			
Documento técnico	1	2015	ACTO ADMINISTRATIVO	Documento		
Decreto	1052	2012	Reglamento Art. 3 Ley 18...			
Ley	1967	2019	Numeral 19 Art. 3-4			
Ley	181	1995	3-16-46-47-50	Resultado		
Constitución política ...	1991	1991	338	Resultado		
Constitución política ...	1991	1991	208	Resultado		
Constitución política ...	1991	1991	52	Resultado		




MINISTERIO DEL DEPORTE MAYRA ALEJANDRA PESCIOTTI (MPSCIO774162)
Cerrar sesión

Administración
Formato integrado
Racionalización
Autorización de Nuevas Tramites
Cadenas de Trámites
Mi cuenta

Opciones de menú

- Inicio
- Gestionar puntos de atención
- Búsqueda de formatos integrados

Descripción

Fundamento Legal Info. Ejecución Dirigido a Clasificación Temática Qué se necesita Medio de Seguimiento Fin

Tipo formato integrado 01 Otros procedimientos administrativos de cara al usuario

¿Este procedimiento administrativo se relaciona con algún otro trámite inscrito? * ☐ **Si** ☒ **No**

Nombre propuesto en el inventario Préstamo de escaños deportivos a organismos que integran el Sistema Nacional del De

Nombre Préstamo de Escaños Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Minister

Nombre estandarizado Autorización ocupación de Escaños Deportivos del Cent

También se conoce como

Palabra	Acciones
No hay datos para mostrar	

Propósito de cara al usuario

* La presente resolución tiene como objeto adoptar el procedimiento interno administrativo del préstamo de uso de escaños deportivos por parte del Centro de Alto Rendimiento en Altura -CAH- del Ministerio del Deporte para apoyar al talento deportivo, la generación de la misma deportiva y la promoción del deporte competitivo y de alto rendimiento, por parte de los organismos que integran el

¿Se puede realizar por medios electrónicos? Totamente

URL de acceso al trámite en línea * https://gsdoc.mindeporte.gov.co/SOD_VIEB/www/pgc.coldi

URL donde se encuentra el manual de usuario * https://gsdoc.mindeporte.gov.co/SOD_VIEB/www/pgc.coldi

Anotaciones básicas

Información del resultado final

Nombre del resultado Autorización del Préstamo de Escaños Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en A

*** Tiempo de obtención** 0 **Obtención inmediata**

*** 10** * Das(s) * ☐ **Hábil** ☐ **Calendario**

¿Tiene observaciones y excepciones al tiempo de obtención? 0 Si ☒ No ☐

*** Medio por donde se obtiene el resultado** ☐ Correo certificado ☒ Correo electrónico ☐ Correo normal ☐ Fax ☐ Mensaje de texto ☐ Presencial ☐ Página web ☐ Telefónico




Función Pública

MINISTERIO DEL DEPORTE MAYRA ALEJANDRA PISCIOTTI (MPISCIOTTI452)

[Administración](#)
[Formato Integrado](#)
[Racionalización](#)
[Autorización de Nuevos Trámites](#)
[Cadenas de Trámites](#)
[Cerrar sesión](#)
[Mi cuenta](#)

Opciones de menú

[Inicio](#)

[Gestionar puntos de atención](#)

[Búsqueda de formatos integrados](#)



Datos del formato integrado: Otros procedimientos administrativos de cara al usuario
Nombre Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)
Nombre del resultado Autorización del Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)

Clasificación temática

* Seleccionar tema

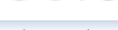
- Agropecuaria
- Arte y Cultura
- Ciencia e innovación
- Comercio
- Educación
- Familia
- Financiero
- Función pública
- Identificación
- Impuestos

Deporte

Nota importante: solo puede asociar máximo dos opciones de la lista de clasificación temática

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

9.18. ACTAS Y OTRAS EVIDENCIAS SOBRE EL DESARROLLO DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES.

Función Pública

SUIT

MINISTERIO DEL DEPORTE MAYRA ALEJANDRA PISCIOTTI (MPISCIOTTI452)

[Administración](#)
[Formato integrado](#)
[Racionalización](#)
[Autorización de Nuevos Trámites](#)
[Cadenas de Trámites](#)
[Cerrar sesión](#)
[Mi cuenta](#)

Opciones de menú

- Inicio
- Gestionar puntos de atención
- Búsqueda de formatos integrados

Descripción

Fundamento Legal

Info. Ejecución

Dirigido a

Clasificación Temática

Qué se necesita

Medio Seguimiento

Fin

Datos del formato integrado: Otros procedimientos administrativos de cara al usuario

Nombre
Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Autorización del Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)

Nombre del resultado
Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento en Autorización del Préstamo de Escenarios Deportivos del Centro de Alto Rendimiento del Ministerio del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte a organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte (SND)

Medio para seguimiento del usuario

☒ ¿Puede obtener información de seguimiento en la sede principal de la institución?

Dirección: Avenida 68 No 55-65
Teléfono: (057-1) 4377030
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co

☒ Seleccione el(los) canal(es)

Teléfono

Web

Presencial

Correo electrónico

Otros canales de atención

Medio	Detalle	Acciones
Teléfono	Fijo (577(601) 4377030 ext. 1195. Horario de atención: 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
Web	Ventanilla Única de Virtual	
Presencial	Presencial en los puntos de atención indicados por la institución	
Otros canales	Chat Virtual: https://www.mindeporte.gov.co/ , Horario de atención: 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	

Todas las evidencias están ubicadas en la carpeta de Share point del GIT SIC, a la cual tiene acceso el funcionario de la Oficina Asesora de Planeación, Ferney Alexander Serrano Díaz.

Enlace:

<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/GITserviciointegralalCiudadano/Documents%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FGITserviciointegralalCiudadano%2FDocumentos%20compartidos%2F14%2E%20POL%C3%8DTICA%20DE%20RACIONALIZACI%C3%93N%20DE%20TR%C3%81MITES%2F2025&viewid=72e26a51%2D8b78%2D453b%2D811a%2D5e3f455c6da1>

[illegible]

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

10. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante la vigencia 2025, el Ministerio del Deporte adelantó acciones sostenidas para fortalecer la transparencia y garantizar el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la información pública, en el marco de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía y el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

La gestión desarrollada se orientó tanto a la **transparencia activa**, mediante la publicación proactiva, clara y accesible de información de interés público, como a la **transparencia pasiva**, asegurando la atención oportuna, veraz y gratuita de las solicitudes ciudadanas, conforme a la Ley 1712 de 2014 y su normativa reglamentaria.

1. Principales avances en transparencia activa

Durante el año se consolidó un trabajo articulado entre el Grupo de Servicio Integral al Ciudadano, el Grupo de Comunicaciones, la Oficina Asesora de Planeación y las dependencias misionales, orientado al cumplimiento de los criterios del **Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA)**.

Entre los principales logros se destacan:

- Preparación, diligenciamiento y reporte oportuno de la Matriz ITA 2025 en el aplicativo de la Procuraduría General de la Nación, alcanzando un **puntaje de 98 puntos en la autoevaluación institucional**.
- Revisión y actualización permanente del micrositio de Transparencia.
- Atención y subsanación de observaciones formuladas por la Procuraduría General de la Nación en el marco de auditorías virtuales de transparencia, particularmente en temas de accesibilidad web, validación de informes, directorio de servidores y contratistas, y datos abiertos.
- Fortalecimiento del componente de participación ciudadana a través del “Menú Participa”, habilitando espacios digitales para la identificación de problemáticas, recepción de aportes ciudadanos y articulación con la gestión del conocimiento institucional.
- Desarrollo de acciones comunicativas orientadas a la promoción de la transparencia, la rendición de cuentas, el acceso a la información y los canales de denuncia por corrupción, alineadas con la estrategia institucional de comunicaciones.

2. Transparencia pasiva y atención de solicitudes de información

A lo largo de la vigencia se mantuvo el seguimiento permanente al **Procedimiento de Recepción, Trámite y Seguimiento de Peticiones SI-PD-014**, incentivando el

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

cumplimiento de los plazos legales y la calidad de las respuestas por parte de las áreas responsables.

El seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública, realizado con base en el Sistema de Gestión Documental – GESDOC/PQRDS, evidenció:

- Atención de las solicitudes de información dentro de los términos legales.
- Ausencia de negativas injustificadas de acceso a la información durante los periodos reportados.
- Monitoreo mensual y análisis estadístico por dependencia, con retroalimentación a jefes y coordinadores para fortalecer la oportunidad en la respuesta.

Adicionalmente, se reforzó la socialización de los plazos legales y responsabilidades asociadas a los derechos de petición en los espacios de capacitación institucional.

3. Medición de percepción ciudadana en transparencia

Se realizó la medición de percepción y experiencia ciudadana en transparencia y acceso a la información pública, cuyos resultados acumulados evidenciaron una **valoración general positiva del 68%**.

Se destacan especialmente los resultados en:

- Transparencia activa (84%)
- Transparencia pasiva (75%)
- Efectividad en el acceso a la información (67%)

Así mismo, la medición permitió identificar oportunidades de mejora, principalmente en el criterio diferencial de accesibilidad y en la promoción del uso recurrente del portal web institucional, insumos que orientan las acciones de mejora continua para la siguiente vigencia.

4. Acciones de fortalecimiento institucional

En articulación con la Oficina Asesora de Planeación y a partir del análisis de los resultados del FURAG y de las recomendaciones del DAFP, durante 2025 se definieron e implementaron acciones de fortalecimiento orientadas a:

- Sensibilizar y fortalecer los conocimientos de los servidores públicos en materia de transparencia, acceso a la información, integridad pública y prevención de la corrupción, mediante jornadas de capacitación institucional y participación en espacios liderados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

- Actualizar el Procedimiento de Transparencia y Acceso a la Información Pública, incorporando lineamientos para mitigar riesgos de corrupción asociados a la discrecionalidad, la gestión documental y la aplicación de la reserva de la información, promoviendo el principio de máxima publicidad.

5. Balance general

La gestión desarrollada durante la vigencia 2025 evidencia un avance sostenido del Ministerio del Deporte en el fortalecimiento de la transparencia y el acceso a la información pública, reflejado en el cumplimiento de los estándares normativos, la mejora de los canales de información y atención, y la incorporación de la percepción ciudadana como insumo para la toma de decisiones.

Los resultados alcanzados constituyen una base sólida para continuar fortaleciendo la política institucional de transparencia en la siguiente vigencia, con énfasis en accesibilidad, participación ciudadana y uso estratégico de la información pública.

Fortalezas

- Articulación efectiva entre las dependencias del Ministerio para el cumplimiento de los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública.
- Cumplimiento oportuno y satisfactorio del diligenciamiento y reporte del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), con altos resultados en la autoevaluación institucional.
- Implementación de acciones oportunas de subsanación frente a observaciones de los organismos de control, fortaleciendo la calidad y accesibilidad de la información publicada.
- Gestión adecuada de la transparencia pasiva, con atención de las solicitudes de información dentro de los términos legales y sin negativas injustificadas de acceso a la información.
- Desarrollo de espacios de capacitación y sensibilización dirigidos a servidores públicos, orientados a fortalecer la cultura de transparencia, integridad y prevención de la corrupción.
- Uso de estrategias comunicativas para promover el acceso a la información, la participación ciudadana y los canales de denuncia.

Oportunidades de mejora

- Fortalecer la implementación y visibilidad del criterio diferencial de accesibilidad, tanto en los entornos digitales como en los espacios físicos de atención al ciudadano.



- Incrementar el uso recurrente del portal web institucional como principal canal de consulta de información pública.
- Continuar fortaleciendo la actualización permanente de los contenidos del micrositio de Transparencia, así como de los demás espacios del portal web institucional, asegurando claridad, lenguaje sencillo y oportunidad en la publicación, teniendo en cuenta que la página web constituye el principal mecanismo de transparencia y consulta para la ciudadanía, y debe consolidarse como una herramienta efectiva que facilite el acceso a la información requerida, en articulación permanente con las dependencias responsables de la generación y actualización de la información.
- Profundizar el análisis comparativo entre los resultados de percepción ciudadana y los indicadores de gestión institucional, como insumo para la mejora continua.
- Consolidar la formalización y adopción del procedimiento actualizado de Transparencia y Acceso a la Información Pública, una vez validado por las instancias competentes.
- Fortalecer la gestión de las denuncias por presuntos actos de corrupción mediante una mayor articulación interna entre las dependencias responsables, orientada a la divulgación, uso efectivo y seguimiento de los canales de denuncia, en coherencia con el Código de Integridad, la Política de Ética Pública y la gestión de riesgos de corrupción, de forma que la información derivada de las denuncias contribuya a la prevención y mitigación de riesgos y al fortalecimiento de la cultura de integridad institucional.

11. INFORME ANUAL DE DENUNCIAS 2025-2024

A continuación, se presenta el informe comparativo 2025-2024, sobre las denuncias ingresadas en la entidad.

Seguimiento a denuncias 2025-2024				
Tipos de denuncias	Total 2025	Total 2024	Diferencia	% de Crecimiento
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	76	64	12	19%
Denuncias en general	211	92	119	129%
Denuncias por Corrupción	69	37	32	86%
Total de denuncias	356	193	163	84%

La tabla muestra un **incremento significativo en el número total de denuncias en 2025** frente a 2024. El total pasó de **193 a 356 denuncias**, lo que representa un



crecimiento del 84%, evidenciando un aumento importante en el uso de los mecanismos de denuncia o en la ocurrencia de los hechos reportados.

El mayor crecimiento se observa en las **denuncias en general**, que aumentaron de **92 a 211**, con una **variación del 129%**, siendo el tipo de denuncia con el incremento más alto.

Las **denuncias por corrupción** también presentan un aumento relevante, pasando de **37 en 2024 a 69 en 2025**, lo que equivale a un **crecimiento del 86%**, lo cual puede indicar una mayor visibilización o control de este tipo de conductas.

Por su parte, las **denuncias de violencia basada en género en el deporte** crecieron de **64 a 76**, con un **incremento del 19%**, siendo el aumento más moderado, pero igualmente significativo por la naturaleza sensible del tema

Informe final Implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites Mindeporte 2025
GIT Servicio Integral al Ciudadano

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

