

Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía – 2026

Servicio Integral al Ciudadano

Contenido

1.	Introducción	3
3.	Marco Normativo	5
4.	Objetivos.....	6
4.1	Objetivo general	6
4.2	Objetivos específicos.....	6
5.	Alcance y Población Objetivo	8
6.	Responsables de la gestión de la Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía....	9
7.	Balance 2025 y Retos 2026.....	11
8.	Contenido de la Estrategia y líneas de intervención.....	12
	Línea 1. Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio	14
	Línea 2. Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento ciudadano	14
	Línea 3. Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a Entidad con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública.	15
	Línea 4. Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte ...	15
	Línea 5. Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en Ministerio	15
	Línea 6. Promover la racionalización de trámites en el Ministerio del Deporte	16
	Línea 7. Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano	16
	Línea 8. Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio del Deporte	16
	Línea 9. Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía	16
	Línea 10. Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad	17
9.	Estrategias para implementar el plan.....	17
10.	Incorporación de la Estrategia en el Plan de Acción Institucional.....	19
	Evaluación, Seguimiento y Mejora Continua	19

1. Introducción

Servir a la ciudadanía es una de las finalidades esenciales del Estado colombiano y constituye el eje que orienta la gestión pública. En coherencia con este principio, el Ministerio del Deporte ha venido fortaleciendo la relación con la ciudadanía mediante la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano enmarcada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 se formula como un instrumento de planeación, gestión y seguimiento que orienta las acciones del Ministerio hacia la consolidación de un modelo de servicio público centrado en las personas. Su propósito general es fortalecer el vínculo entre el Ministerio del Deporte y las ciudadanías, a través de la implementación de acciones integradas que promuevan la participación, la transparencia, la simplificación de trámites y la atención con calidad, oportunidad y enfoque diferencial.

La relevancia de esta Estrategia radica en que traduce los principios de buen gobierno y servicio público en acciones concretas, contribuyendo al cumplimiento de los fines esenciales del Estado y al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión institucional. Asimismo, constituye una herramienta de articulación que permite integrar, en un marco común, las políticas de la relación Estado-Ciudadano, promoviendo la coherencia, la coordinación y la eficiencia en la gestión del Ministerio.

La metodología empleada para la formulación de la Estrategia parte del análisis de los resultados de la vigencia anterior, la revisión de los lineamientos del DAFP y de las políticas institucionales que la sustentan, así como de la identificación de retos y oportunidades de mejora. Con base en este diagnóstico, se estructuran líneas estratégicas, objetivos específicos, acciones y productos orientados a fortalecer el proceso de Servicio Integral al Ciudadano, proyectándolo hacia un enfoque integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.

En el ámbito institucional, la Estrategia se articula con los principales instrumentos de planeación y gestión del Ministerio del Deporte, entre ellos:

Política Institucional de Servicio al Ciudadano, que define los lineamientos para garantizar una atención y participación efectiva, transparente e incluyente.

Plan Estratégico Sectorial y **Plan de Acción Institucional**, que orientan los compromisos de gestión del Ministerio y priorizan la atención a la ciudadanía como eje transversal.

Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), que integra las acciones para la prevención de la corrupción, la promoción de la integridad y la cultura de la legalidad.

De esta manera, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 se constituye en un instrumento integrador que materializa la implementación de las políticas del MIPG relacionadas con el servicio, la transparencia, la participación y la racionalización de trámites, asegurando su articulación con los lineamientos de Función Pública y su incorporación en la gestión institucional del Ministerio del Deporte.

2. Justificación

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 se formula en atención a la necesidad institucional de contar con un instrumento integral que oriente, articule y consolide las acciones del Ministerio del Deporte en materia de servicio, participación, transparencia y racionalización de trámites. Además de ser un marco orientador y una herramienta de planeación y gestión, esta Estrategia se constituye en un mecanismo de seguimiento que permitirá monitorear el avance y los resultados de las acciones frente al relacionamiento con las ciudadanías.

Su formulación también da cumplimiento a las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en el sentido de establecer una estrategia que contemple de manera articulada los diferentes escenarios de relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía. Con ello, el Ministerio busca disponer de un instrumento único que integre las acciones desarrolladas en torno al servicio al ciudadano, la transparencia, la participación y la racionalización de trámites, fortaleciendo la coherencia, la efectividad y la trazabilidad en la gestión institucional.

De esta forma, la Estrategia contribuye a consolidar una gestión pública más articulada, incluyente y orientada al valor público, que reconozca la importancia de la ciudadanía como centro de la acción estatal y promueva una interacción más cercana, efectiva y transparente entre la entidad y los grupos de valor.

3. Marco Normativo

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 se sustenta en el marco jurídico que orienta la gestión pública hacia la transparencia, la participación, la eficiencia administrativa y la atención oportuna a la ciudadanía. Estas disposiciones establecen los principios, derechos y deberes que guían la actuación de las entidades del Estado en su relación con las personas y los grupos de valor.

Entre las principales normas que soportan esta Estrategia se destacan:

Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA), modificada por la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición y define los deberes de las autoridades frente a las solicitudes de la ciudadanía, incluyendo la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se expide la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que garantiza el acceso a la información como un derecho fundamental y promueve la apertura activa de datos por parte de las entidades públicas.

Ley 1757 de 2015, que promueve la Participación Ciudadana en la gestión pública, el control social, la incidencia en la toma de decisiones y la rendición de cuentas como mecanismos de fortalecimiento democrático.

Decreto 2106 de 2019, que impulsa la Racionalización de Trámites mediante la simplificación de procedimientos y la reducción de cargas administrativas para facilitar la interacción de la ciudadanía con el Estado.

Decreto 1499 de 2017, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, instrumento que articula las políticas de gestión y desempeño institucional, entre ellas las de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información Pública, y Racionalización de Trámites.

Estas son las principales disposiciones que orientan la formulación e implementación de la Estrategia. Adicionalmente, a nivel interno, se reconocen y aplican las normas y lineamientos incorporados en la caracterización del proceso de Servicio Integral al Ciudadano, los cuales consolidan el marco de actuación institucional en materia de relacionamiento con las ciudadanías.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Integrar las iniciativas institucionales orientadas a fortalecer el proceso de Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte, para promover la confianza, la transparencia, la participación y el acceso efectivo a la información, bienes y servicios institucionales, mediante la implementación progresiva de un enfoque integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las políticas gubernamentales vigentes durante la vigencia 2026.

4.2 Objetivos específicos

- Articular las políticas de Servicio al Ciudadano, Participación, Transparencia y Racionalización de Trámites mediante su integración en la gestión institucional y en los instrumentos de planeación del Ministerio del Deporte, para fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano y consolidar un enfoque articulado y coherente en la atención y vinculación con la ciudadanía durante la vigencia 2026.
- Coordinar la implementación del ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio del Deporte, mediante acciones de sensibilización, capacitación y levantamiento de información sobre quienes interactúan con la entidad, para conocer sus perfiles y promover el uso de esta información en la gestión institucional, de manera que contribuya a la pertinencia de las políticas y acciones de relacionamiento ciudadano durante la vigencia 2026.
- Optimizar la operación de los canales y mecanismos de atención del Ministerio del Deporte, mediante la articulación de su funcionamiento, el seguimiento sistemático a la trazabilidad de las solicitudes y la mejora continua en los tiempos y calidad de respuesta, con el fin de fortalecer el servicio integral al ciudadano y el relacionamiento con la ciudadanía durante el 2026.
- Promover durante la vigencia 2026 la participación activa e incidente de los grupos de valor del Ministerio del Deporte, mediante la implementación de la **Estrategia de Participación Ciudadana** y la **Estrategia de Rendición de Cuentas**, a través

de la planificación, ejecución y seguimiento de espacios de diálogo, consulta y rendición, que fortalezcan la transparencia, la colaboración y el control social en la gestión institucional.

- Fortalecer durante la vigencia 2026 la gestión de la transparencia activa y el acceso a la información pública en el Ministerio del Deporte, mediante la actualización, publicación y difusión oportuna de los contenidos institucionales, así como la promoción de su conocimiento y uso por parte de la ciudadanía, para contribuir a una gestión pública abierta, confiable y participativa.
- Impulsar durante la vigencia 2026 la simplificación y racionalización de los trámites y procesos del Ministerio del Deporte, mediante la ejecución de la Estrategia de Racionalización de Trámites, la sensibilización de los enlaces responsables, la consulta ciudadana sobre su percepción y la divulgación clara de los requisitos y condiciones de los servicios, con el fin de facilitar la interacción ciudadana y fortalecer la eficiencia institucional.
- Fortalecer durante la vigencia 2026 las competencias y capacidades de los servidores del Ministerio del Deporte en materia de relacionamiento con la ciudadanía, mediante procesos de formación, inducción, talleres y mecanismos de reconocimiento, que promuevan la calidad, la oportunidad, la empatía y la cultura institucional de orientación al servicio.
- Fortalecer durante la vigencia 2026 el modelo de servicio ciudadano centrado en las personas, promoviendo la atención con trato digno, lenguaje claro, accesibilidad y enfoque diferencial, a través de acciones orientadas a eliminar barreras actitudinales y a fomentar la cultura de respeto, inclusión y no discriminación en el Ministerio del Deporte.
- Fortalecer durante la vigencia 2026 la comunicación asertiva y el uso del lenguaje claro e incluyente en los canales y comunicaciones del Ministerio del Deporte, mediante la elaboración de lineamientos y la promoción de buenas prácticas que mejoren la comprensión, cercanía y efectividad del relacionamiento con la ciudadanía.
- Promover durante la vigencia 2026 la cultura de evaluación de la experiencia ciudadana, a través de mediciones periódicas de

percepción y análisis de resultados, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio, la transparencia y la confianza ciudadana en el Ministerio del Deporte.

5. Alcance y Población Objetivo

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

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

Esta estrategia integra las acciones generales que se materializan en las estrategias de participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites, la Matriz de control del Índice de Transparencia y acceso a la información y la caracterización de usuarios y grupos de valor.

Población objetivo

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

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

De manera general, la población objetivo se compone de:

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

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

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

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

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

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

6. Responsables de la gestión de la Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía

En correspondencia con los roles definidos en la **Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte**, la gestión e implementación de la presente Estrategia es responsabilidad compartida de todas las dependencias de la Entidad que interactúan con las personas, grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas. No obstante, se definen los siguientes niveles de responsabilidad para garantizar su adecuada ejecución, seguimiento y mejora continua:

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Aprobar la Estrategia Institucional de Servicio al Ciudadano y sus ajustes.
- Hacer seguimiento al avance de su implementación y a los resultados obtenidos, con base en los informes presentados por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.
- Garantizar la articulación de la Estrategia con las demás políticas de la relación Estado – Ciudadano: **Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Rendición de Cuentas.**

- Impulsar la adopción de decisiones y acciones orientadas al fortalecimiento del servicio y la mejora del relacionamiento con la ciudadanía.

Alta Dirección

- Asegurar la asignación de los recursos financieros, humanos, tecnológicos y logísticos necesarios para la implementación de la Estrategia.
- Promover la apropiación de la Estrategia en todos los niveles de la entidad, garantizando su alineación con los objetivos institucionales.
- Designar y respaldar al responsable del liderazgo técnico y operativo de la Estrategia.

Oficina Asesora de Planeación

- Incorporar las acciones de la Estrategia Institucional de Servicio al Ciudadano en el Plan de Acción Institucional.
- Realizar el seguimiento periódico al cumplimiento de las metas y actividad incorporada en el Plan de Acción asociadas a la implementación de la Estrategia, en coordinación con el GIT Servicio Integral al Ciudadano.
- Analizar los resultados e indicadores derivados de la ejecución de la Estrategia y las políticas asociadas, aportando recomendaciones técnicas para su ajuste o fortalecimiento.
- Consolidar la información correspondiente en los reportes institucionales de avance de gestión y de evaluación MIPG.

Líderes de Proceso y Equipos de Trabajo

- Incorporar los lineamientos y acciones de la Estrategia en la planeación y ejecución de las actividades de cada proceso.
- Participar en la implementación de las acciones específicas definidas en el plan de acción de la Estrategia.
- Reportar oportunamente la información y resultados derivados de las actividades relacionadas con el servicio al ciudadano, la transparencia, la participación y la atención de peticiones.

GIT Servicio Integral al Ciudadano o quien haga sus veces

- Liderar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la Estrategia Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Coordinar con las dependencias el cumplimiento de las acciones definidas en la Estrategia, consolidando los resultados y presentando los informes respectivos al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Promover la mejora continua del servicio mediante la identificación de oportunidades, buenas prácticas y recomendaciones de ajuste.
- Difundir los avances, resultados y logros alcanzados en el marco de la Estrategia, fortaleciendo la cultura de servicio y el relacionamiento con la ciudadanía.

7. Balance 2025 y Retos 2026

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

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

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

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

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

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

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

8. Contenido de la Estrategia y líneas de intervención

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 se desarrolla a través de un conjunto de acciones organizadas en torno a las diez (10) líneas estratégicas definidas en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte. Estas líneas constituyen el marco orientador y de referencia para la planeación, ejecución y seguimiento de las iniciativas que buscan fortalecer el vínculo entre la Entidad y las ciudadanías, promoviendo la

mejora continua del servicio, la participación, la transparencia y la confianza institucional.

De acuerdo con lo establecido en dicha Política, cada línea estratégica define un ámbito de intervención que guía la implementación de acciones y estrategias específicas para optimizar la experiencia ciudadana y la gestión del Ministerio del Deporte. En este sentido, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía adopta estas líneas como ejes de actuación que integran y articulan las diferentes políticas de la relación Estado-Ciudadano, en coherencia con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

A continuación, se presenta una descripción general de cada línea estratégica y el enfoque para la vigencia 2026, en correspondencia con lo establecido en el documento de Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

Las actividades específicas definidas para cada línea se encuentran detalladas en el **Anexo 1: Plan de Ejecución de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026**, el cual constituye la herramienta operativa para su implementación y seguimiento. Este plan contempla, para cada línea estratégica, la siguiente información:

- La línea y su posible correspondencia con una estrategia interna (como en el caso de la línea de Participación Ciudadana, que integra también las estrategias de ese mismo nombre y de Rendición de Cuentas).
- Las acciones a desarrollar, la dependencia responsable y las dependencias involucradas.
- El producto esperado, la meta, el avance y el indicador de resultado, organizados en un tablero de control.
- Las fechas de inicio y terminación de cada acción.
- Y el rol del responsable asignado al interior del Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, en el marco de las responsabilidades definidas en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, como responsable interno del liderazgo, acompañamiento y seguimiento de su ejecución.

Adicionalmente, el cuadro contempla unas celdas denominadas “Reporte para cumplimiento” y “evidencia”, que constituyen un mecanismo de seguimiento permanente al desarrollo de cada acción. En el campo de reporte para cumplimiento se registrará el avance de la acción, detallando las actividades realizadas y el producto alcanzado, especificando si la meta fue lograda o si se encuentra en ejecución. Por su parte, el campo de evidencia permitirá señalar el sitio donde se encuentra disponible la información soporte o, en su defecto, incorporar directamente el documento o registro que sustente la ejecución reportada.

De esta forma, el Plan de Ejecución de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 incorpora elementos que facilitan la trazabilidad, el control y la verificación continua del cumplimiento de las acciones, en articulación con los instrumentos de seguimiento institucional.

De esta manera, el presente apartado ofrece una visión integral del contenido y la estructura de la Estrategia, asegurando la coherencia entre la planeación estratégica, los lineamientos institucionales y los instrumentos de gestión del Ministerio del Deporte.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Participación ciudadana incidente y rendición de cuentas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Estrategias para implementar el plan

Cuando se hace referencia a las **estrategias para implementar el plan**, no se alude a las líneas estratégicas o a las estrategias institucionales como la de Relacionamiento con la Ciudadanía, Participación o Racionalización de trámites,

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

sino a los **mecanismos, métodos y formas de gestión** mediante los cuales se llevará a cabo la ejecución de la **Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026**. Estas estrategias orientan el desarrollo operativo del plan y garantizan su apropiación por parte de las dependencias responsables, así como la participación activa de los servidores públicos y la ciudadanía.

La implementación del plan se desarrollará bajo un enfoque participativo, reconociendo que el relacionamiento con la ciudadanía es una responsabilidad transversal a toda la entidad. Para ello, se promoverá la participación de los enlaces de servicio al ciudadano designados en cada área, quienes actuarán como articuladores en la gestión de acciones, la recopilación de información y la promoción de buenas prácticas de atención y relacionamiento. Recordemos "Servicio al ciudadano somos todos"

Asimismo, se realizarán mesas de trabajo y sesiones de seguimiento con el fin de coordinar la ejecución de las acciones, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la articulación entre los componentes de servicio, transparencia, participación y racionalización. Los resultados y avances de la Estrategia se presentarán periódicamente en cumplimiento del proceso de seguimiento al Plan de Acción Institucional.

De igual forma, se prevé la articulación y trabajo conjunto con aliados internos y externos. Entre los aliados internos se destacan la Oficina de Comunicaciones y el Grupo de Talento Humano, este último por su papel clave en la formación y sensibilización de los servidores públicos. A nivel externo, se podrán establecer alianzas con entidades líderes en las políticas que orientan el relacionamiento con la ciudadanía, como el **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)** y la **Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República**, con el fin de fortalecer capacidades institucionales mediante procesos de capacitación y acompañamiento técnico.

En cuanto al enfoque preventivo e inclusivo, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía se implementará bajo los principios de accesibilidad, equidad y respeto por la diversidad. El enfoque inclusivo se reflejará en la promoción de un lenguaje claro, no discriminatorio e incluyente en todas las comunicaciones institucionales, así como en la adaptación de los canales de atención para garantizar el acceso de todos los grupos poblacionales.

El enfoque preventivo, por su parte, se orientará a anticipar riesgos en la gestión del servicio y en la atención a la ciudadanía, promoviendo la mejora continua y la generación de alertas tempranas que permitan adoptar medidas correctivas antes de que se presenten situaciones que afecten la calidad, oportunidad o transparencia en la atención.

En conjunto, estas estrategias operativas consolidan un marco de implementación participativo, articulado y sostenible, que garantiza la ejecución efectiva del plan y contribuye al fortalecimiento del relacionamiento entre el Ministerio del Deporte y la ciudadanía.

10. Incorporación de la Estrategia en el Plan de Acción Institucional Evaluación, Seguimiento y Mejora Continua

Con el propósito de garantizar la trazabilidad y articulación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía dentro de la planeación institucional, esta se encuentra incorporada explícitamente en el Plan de Acción Institucional del Ministerio del Deporte. En dicho instrumento, la Estrategia se desarrolla como una subactividad dentro de la línea estratégica **“Fortalecer la gestión y dirección del sector Deporte, Recreación y Actividad Física”**, bajo la actividad **“Establecer y mantener acciones encaminadas al cumplimiento de la gestión de apoyo institucional”**.

La subactividad se denomina:

“Articular las acciones institucionales orientadas a fortalecer los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos fundamentales, mediante la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 del Ministerio del Deporte, promoviendo la confianza, la transparencia, la participación y el acceso oportuno a la información y servicios institucionales.”

Para esta subactividad se propone una asignación presupuestal de \$847.000.000, y tiene como producto: “Ejecución y seguimiento de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, evidenciada en el cumplimiento de las acciones programadas.”

La meta de producto establecida corresponde al 80 % de implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la vigencia, y su entregable es la Matriz de seguimiento de implementación de las actividades incluidas en **Plan de Ejecución de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026**, instrumento que recoge las acciones, avances y evidencias correspondientes. Esta meta se propone teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: (i) El cumplimiento de las actividades, al ser un tema de carácter transversal, requiere la participación y articulación de todas las dependencias del Ministerio del Deporte. (ii) El desarrollo de las acciones depende de la disponibilidad y asignación de recursos humanos y presupuestales. (iii) En vigencias anteriores, debido a limitaciones de recursos,

no se ha logrado alcanzar el 80 % de ejecución, por lo cual este valor se establece como una meta realista y alcanzable para la presente vigencia.

El seguimiento se realizará a través del indicador de producto “Porcentaje de avance de implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía”, calculado mediante la fórmula:

***(Actividades ejecutadas / Actividades programadas en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía)100**, el cual mide el grado de avance en la ejecución de las acciones de la Estrategia durante la vigencia. Este indicador se reportará de manera trimestral en la matriz de seguimiento, que servirá como evidencia del cumplimiento y de la trazabilidad de las acciones implementadas.

El reporte de avance se realizará **trimestralmente**, aplicando la fórmula definida para el indicador de seguimiento, y se consolidará de forma **acumulada** con una proyección de cumplimiento del **10 % en el primer trimestre, 15 % en el segundo, 25 % en el tercero y 30 % en el cuarto trimestre**, para un **total del 80 % de avance en la implementación** de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía durante la vigencia.

El seguimiento permanente a la Estrategia permitirá identificar avances, retos y oportunidades de mejora, garantizando que los resultados obtenidos sirvan como insumo para fortalecer la planeación, la toma de decisiones y la calidad del relacionamiento del Ministerio del Deporte con la ciudadanía. Dicho seguimiento se realizará, como primera línea de defensa, a través del proceso de Servicio Integral al Ciudadano, el cual efectuará de manera autónoma un monitoreo constante mediante la incorporación de los avances en el Plan de Ejecución de la Estrategia por parte de los responsables internos. Este proceso constituye a su vez un mecanismo de autocontrol, que permite al grupo revisar y ajustar sus acciones conforme se identifiquen necesidades o desviaciones durante la ejecución.

Como segunda línea de defensa, la Oficina Asesora de Planeación efectuará el seguimiento a la implementación de la Estrategia en el marco del seguimiento general al Plan de Acción Institucional, utilizando los mecanismos e instrumentos que considere pertinentes. En este ejercicio, emitirá las observaciones, aportes o recomendaciones que correspondan frente a las posibles debilidades o desviaciones detectadas en el cumplimiento de las actividades.

Asimismo, aquellas actividades que estén relacionadas con el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) serán reportadas por el Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano y revisadas por la Oficina Asesora de Planeación en el marco del seguimiento a la ejecución del Plan de Implementación del

Programa de Transparencia y Ética Pública, emitiendo las apreciaciones y consideraciones que correspondan.

El avance general de la Estrategia será reportado a la Alta Dirección a través de las presentaciones institucionales ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizadas por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, en las cuales se expondrán los resultados en la implementación de la Estrategia, las alertas sobre temas específicos —como la gestión de peticiones o el cumplimiento de metas—, los factores limitantes o situaciones que afecten el desarrollo de las acciones, y las recomendaciones para la adopción de decisiones relacionadas con la asignación de recursos o la priorización de acciones que garanticen su adecuada ejecución.

Para finalizar, el relacionamiento con la ciudadanía constituye la esencia del servicio público y refleja el compromiso del Ministerio del Deporte con una gestión cercana, transparente y participativa.

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 reafirma que este propósito no es responsabilidad exclusiva de una dependencia, sino el resultado del trabajo conjunto de todas las áreas, servidores y colaboradores, en diálogo permanente con la ciudadanía. Cada interacción, trámite, respuesta o acción institucional es una oportunidad para fortalecer la confianza y construir un Estado más accesible, incluyente y humano, donde todos —ciudadanos, servidores y aliados— somos parte activa del servicio al ciudadano y del propósito común de promover el bienestar y la transformación social a través del deporte.



i

ⁱ Esta estrategia fue aprobada en sesión extraordinaria número 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizada el 20 de enero de 2026