

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y REPORTE EJERCICIOS DE

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y/O GRUPOS DE

INTERÉS

Oficina de Control Interno Disciplinario – Ministerio del Deporte

FICHA TECNICA

TÍTULO	Caracterización de Usuarios Oficina de Control Interno Disciplinario – Ministerio del Deporte
PROPÓSITO	La Oficina de Control Interno Disciplinario, por medio del ejercicio de Caracterización de usuarios tiene como objetivo conocer los temas o hechos más relevantes del año 2019 en cuanto a requerimientos.
DEPENDENCIA	Oficina de Control Interno Disciplinario – Ministerio del Deporte
Responsables ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la OCID	- Ferney Alexander Serrano Díaz, Técnico - Jhoan Sebastián Muñoz Bram, contratista de prestación de servicios
APROBACIÓN	Rubiola de Jesús Meléndez Vargas Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario
Periodo de Caracterización	Enero 1° a 31 de diciembre del 2019
Fecha de elaboración del informe de caracterización	Agosto 31 de 2020

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

1. OBJETIVO GENERAL 4

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4

1.2. ALCANCE 4

1.3. FUENTES DE INFORMACIÓN 4

1.4. VIGENCIA 4

1.5. ACTORES 5

2. METODOLOGÍA: 5

2.1. RECOLECCIÓN DE LAS BASES DE DATOS RELACIONADAS
DIRECTAMENTE: 5

3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES 5

4. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS 6

5. VARIABLES 6

5.2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS
NATURALES. 7

5.3. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES 7

5.4. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS
JURÍDICAS. 9

5.4.1. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURÍDICAS 9

5.5. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN ANÓNIMOS 10

5.5.1 RESULTADOS CARACTERIZACIÓN ANÓNIMOS 11

6. RESUMEN DE LOS REQUERIMIENTOS 12

6.1. UBICACIÓN PRINCIPAL 14

6.2. ORGANIZACIÓN SECTOR AL QUE PERTENECE 15

6.3. PROCEDIMIENTO USADO 16

7. FICHA DE CARACTERIZACION 17

CONCLUSIONES 17



INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente informe es analizar el reporte de quejas y/o denuncias consolidadas en la base de datos de la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin identificar las variables, características y condiciones de los canales con que cuenta la OCID para la atención y prestación de sus servicios, y determinar cuáles fueron las necesidades y preferencias de los usuarios en el año 2019.

Una vez identificadas las diferentes actitudes y preferencias que diferencian a los usuarios se podrán efectuar los ajustes necesarios de las actividades, decisiones y servicios para responder, satisfactoriamente, los requerimientos de los usuarios, y cumplir así con las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Es importante precisar que los datos e información suministrada en el presente informe, no pueden ser más específicos debido a que las actuaciones disciplinarias gozan de reserva legal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 95 del C.D.U.¹; situación, que si bien no impide la realización del ejercicio de caracterización, si lo limitan, por cuanto debe primar la garantía de los derechos fundamentales de los sujetos procesales que intervienen en los procesos disciplinarios que cursan en la OCID.

Para una mayor claridad, es necesario recordar que antes de la transformación del Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre (Coldeportes), en Ministerio del Deporte, las funciones disciplinarias estaban asignadas a la Secretaría General²; y a partir de la entrada en vigencia de la Ley 1967 del 11 de julio de 2019 y el Decreto Presidencial 1670 del 12 de septiembre de 2019³, mediante los cuales se creó la **Oficina de Control Interno Disciplinario**, se asumieron por esta dependencia, con la función primordial de investigar a los servidores públicos del Ministerio en primera instancia; así como adelantar los programas de prevención y orientación que minimicen la ocurrencia de conductas disciplinarias al interior del Ministerio.

¹ Ley 734 de 2002, Art. 95: «En el procedimiento ordinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se formule el pliego de cargos o la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales».

² Decreto No. 4183 de 2011, artículo 20 numeral 7.

³ «Por el cual se adopta la estructura interna del Ministerio del Deporte»



1. OBJETIVO GENERAL

Identificar los usuarios o grupos de valor que presentan quejas y/o denuncias contra los servidores públicos del Ministerio del Deporte con el fin de conocer los temas o hechos más relevantes durante la vigencia 2019.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Actualizar y organizar la base de datos del reporte de quejas y/o denuncias instauradas en la vigencia 2019 en la Oficina de Control Interno Disciplinario, para adecuar la información a los requerimientos exigidos para efectuar el ejercicio de caracterización.
- Ingresar los datos solicitados a la matriz de caracterización de usuarios de Servicio Integral al Ciudadano.
- Analizar los resultados obtenidos.

1.2. ALCANCE

Inicia con la depuración de los registros contenidos en la base de datos del reporte de quejas y/o denuncias en el año 2019 que lleva la Oficina de Control Interno Disciplinario, con los resultados de las variables y tipos de usuarios del formato adoptado por el Ministerio del Deporte y finaliza con la ficha de caracterización de usuarios vigencia 2019.

1.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo del ejercicio de caracterización se tiene en cuenta la información de la base de datos de Procesos Disciplinarios de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

1.4. VIGENCIA

El ejercicio se realiza con fundamento en la base de datos de los procesos disciplinarios de la Oficina de Control Interno Disciplinario que contiene las quejas Y/o denuncias que se presentaron en la Oficina de Control Interno Disciplinario entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2019.



1.5. ACTORES

Oficina de Control Interno Disciplinario.

2. METODOLOGÍA:

Mediante una consolidación de los registros contenidos en dos (2) archivos de Excel, que hacen parte de los reportes de las quejas y/o denuncias allegadas a la OCID del Ministerio del Deporte, durante la vigencia 2019, se identificó para cada queja o denuncia información relevante que permitiera determinar el tipo de usuario, los hechos o temas tramitados, el uso del canal de comunicación para interactuar con la OCID, y establecer que datos no se encuentran protegidos con reserva legal para ser utilizados en el presente informe.

2.1. RECOLECCIÓN DE LAS BASES DE DATOS RELACIONADAS DIRECTAMENTE:

Se recolectan todas las bases de datos de las fuentes de información relacionadas con la prestación de servicios de la OCID, para extraer los datos afines con las variables intrínsecas y de comportamiento.

3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES

Toda persona o individuo, sin importar su género y edad que habiten en el territorio nacional puede interponer una petición, queja y/o denuncia ante la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte, que se refieran a los asuntos de competencia de esta dependencia, pues de no serlo se remitirán a la que tenga asignada las funciones referentes al tema solicitado. Cabe anotar, que dentro de este grupo de personas, se incluyen tanto los servidores públicos como los contratistas del Ministerio y de otras entidades públicas.



4. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS

Para el desarrollo de este informe se entenderá como personas jurídicas todas las instituciones públicas de la rama ejecutiva del orden nacional, organismos de control fiscal y disciplinarios, Fiscalía General de la Nación, corporaciones de las ramas Legislativa y Judicial, entes departamentales, distritales, municipales, organizaciones del Sistema Nacional del Deporte, entre las que se destacan, el Comité Olímpico Colombiano, el Comité Paralímpico Colombiano, federaciones, ligas, clubes deportivos y organizaciones sociales, y proveedores de bienes y servicios (entidades privadas).

5. VARIABLES

5.1. Intrínseca – requerimientos en el tiempo: esta variable permite identificar los picos más importantes del año en cuanto a atención de requerimientos y es importante en aquellos casos en los que un usuario demande, reiteradamente, un mismo servicio.

5.1.1. Intrínseca – uso de canales: esta variable es importante para identificar los canales de comunicación y/o atención que el usuario más utiliza.

5.1.2. De comportamiento – temas más consultados: esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la interacción con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que pueda cautivar su atención.

A continuación, se profundizará en la caracterización de cada una de las variables enunciadas y se analizarán los resultados obtenidos en el ejercicio.

5.2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES.

Tabla 1: Priorización de variables para caracterizar personas naturales.

Categoría	Variables Principales	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante Ayuda	Económica Ayuda	Medible Ayuda	Asociativa Ayuda	Consistente Ayuda		SI	NO
1. Geográficas	Ubicación	1	0	1	0	0	2		x
	Clima	0	0	0	0	0	0		x
2. Demográficas	Edad	0	0	1	1	0	2		x
	Sexo	1	0	1	0	0	2		x
	Ingresos	0	1	0	0	0	1		x
	Actividad económica	0	0	0	0	0	0		x
	Estrato-socioeconómico	0	1	0	0	0	1		x
	Escolaridad	0	0	0	0	0	0		x
	Vulnerabilidad	1	0	0	0	0	1		x
	Lenguas e idiomas	0	0	0	0	0	0		x
3. Intrínsecas	Intereses	0	0	1	1	0	2		x
	Acceso a canales	1	0	1	1	1	4	x	
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	
4. Comportamiento	Niveles de uso	1	0	1	1	0	3	x	
	Beneficios buscados	1	1	1	1	0	4	x	
	Eventos	0	0	1	1	0	2		x

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario Formato SI-FR-017

Identificados los criterios de priorización de variables, el propósito de la caracterización de usuarios de la OCID se delimitará en las **categorías intrínsecas** (acceso a canales y uso de canales) y de **comportamiento (niveles de uso y beneficios buscados)** tanto para las personas naturales como jurídicas, con el fin de dar mayor claridad de cuáles son los posibles temas comunes tramitados en la interacción con los usuarios, durante la vigencia 2019.

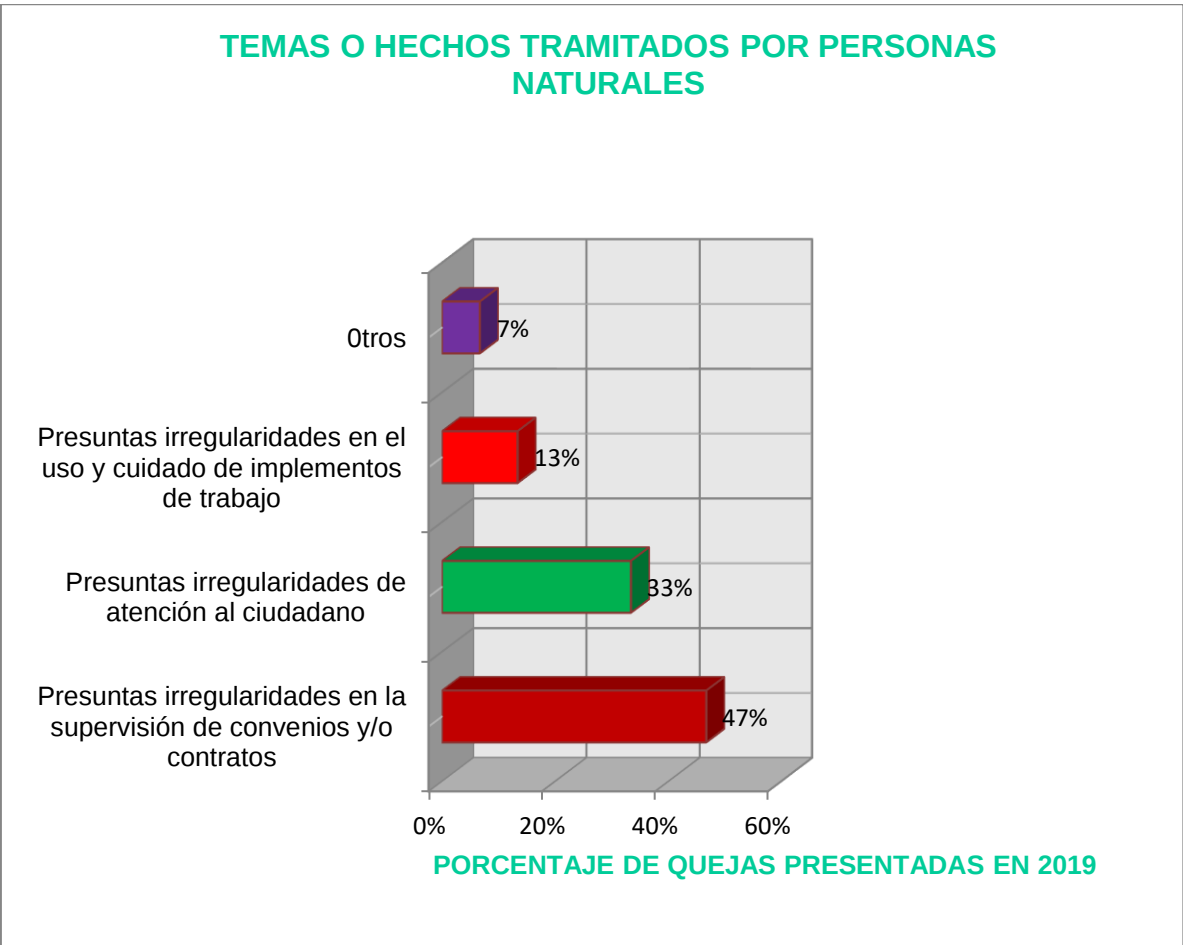
5.3. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES

Tabla 2: Temas o hechos - Personas Naturales

TEMAS O HECHOS MATERIA DE ACTUACIÓN DISCIPLINARIA	CANTIDAD DE PROCESOS
Presuntas irregularidades en la supervisión de convenios y/o contratos	7
Presuntas irregularidades de atención al ciudadano	5
Presuntas irregularidades en el uso y cuidado de implementos de trabajo	2
Otros	1
	15

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

Gráfico 1: Temas más consultados en la vigencia 2019, por parte de las Personas Naturales



Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

Descripción

El resultado de esta variable nos muestra que el 47% de los usuarios presentó quejas o denuncias relacionadas con presuntas irregularidades en la supervisión de convenios y/o contratos suscritos entre Coldeportes hoy Ministerio del Deporte y entidades del orden nacional y territorial; el 33% formuló denuncias por presuntas irregularidades en la prestación de servicios relacionados con la atención que presta la entidad a los ciudadanos; el 13% de las quejas están relacionadas con supuestas irregularidades en el uso y cuidado de los implementos de trabajo; y el 7% se relacionan con otros temas. Los datos relacionados fueron verificados en los reportes de quejas que lleva la Oficina de Control Interno Disciplinario.

5.4. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS.

Tabla 3: Priorización de variables para caracterizar personas jurídicas.

Categoría	Variable	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante Ayuda	Económica Ayuda	Medible Ayuda	Asociativa Ayuda	Consistente Ayuda		SI	NO
4. Geográficas	Cobertura Geográfica	0	0	0	0	0	0		x
	Dispersión	0	0	0	0	0	0		x
	Ubicación principal	1	0	1	1	0	3	x	x
5. Tipo de organización	Fuente de recursos	0	1	0	0	0	1		x
	Tamaño de la entidad	0	0	0	0	0	0		x
	Ingresos	0	0	1	0	0	1		x
	Organización Sector al que depende.	1	0	1	1	0	3	x	
	Tipo de usuario o grupo de interés.	1	0	0	1	0	2		x
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	
	Procedimiento usado	1	0	1	1	0	3	x	
6. Intrínsecas	Responsable de la interacción	0	0	1	0	1	2		x

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario Formato SI-FR-017

De acuerdo con la tabla anterior, para las personas jurídicas las variables seleccionadas por mayor puntaje, corresponden a las siguientes categorías: **Geográficas** (ubicación principal); **Tipo de Organización** (Organización sector al que depende); e **Intrínsecas** (Procedimiento usado).

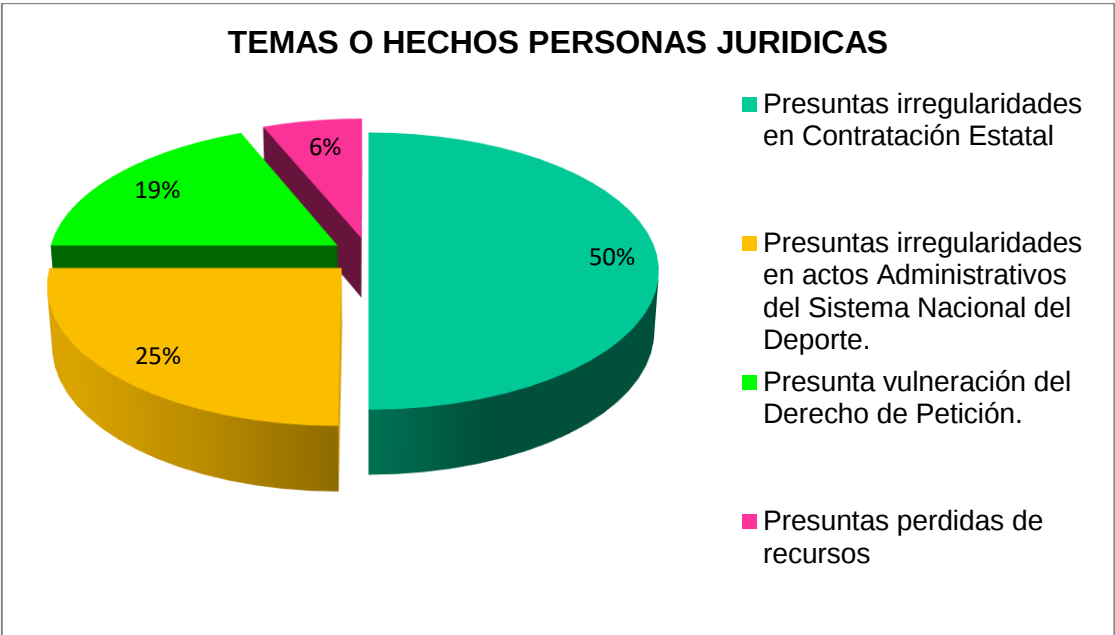
5.4.1. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURÍDICAS

Tabla 4: Temas o hechos Personas Jurídicas

TEMAS O HECHOS MATERIA DE ACTUACIÓN DISCIPLINARIA	CANTIDAD DE PROCESOS
Presuntas irregularidades en Contratación Estatal	8
Presuntas irregularidades en actos administrativos del Sistema Nacional del Deporte.	4
Presunta vulneración del Derecho de Petición.	3
Presunta pérdida de recurso del Estado	1
	16

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

Gráfico 2: Temas o hechos Personas Jurídicas



Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

Descripción

Para la variable de comportamiento, se observa en el gráfico No. 2 que el 50% de las personas jurídicas presentaron requerimientos acerca de presuntas irregularidades en la supervisión de convenios y/o contratos por parte de servidores públicos y contratistas del Ministerio del Deporte, hecho más relevante de las actuaciones disciplinarias tramitadas para el año 2019 en la Oficina de Control Interno Disciplinario; seguidamente, se muestra que las presuntas irregularidades en actos administrativos del Sistema Nacional del Deporte, representan un 25% de las quejas o denuncias allegadas; y la presunta vulneración al derecho de petición, equivale al 19%; y de las quejas informadas por personas jurídicas, el 6% corresponden a la presunta pérdida de recursos del Estado.

5.5. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN ANÓNIMOS

La Oficina de Control Interno Disciplinario, al realizar el ejercicio de caracterización encontró que en la relación de quejas y/o denuncias, el grupo de anónimos no están incluidos dentro de la categoría de personas naturales o jurídicas debido a que se desconoce la identidad del usuario, razón por la cual se hace necesario desagregar esta categoría.

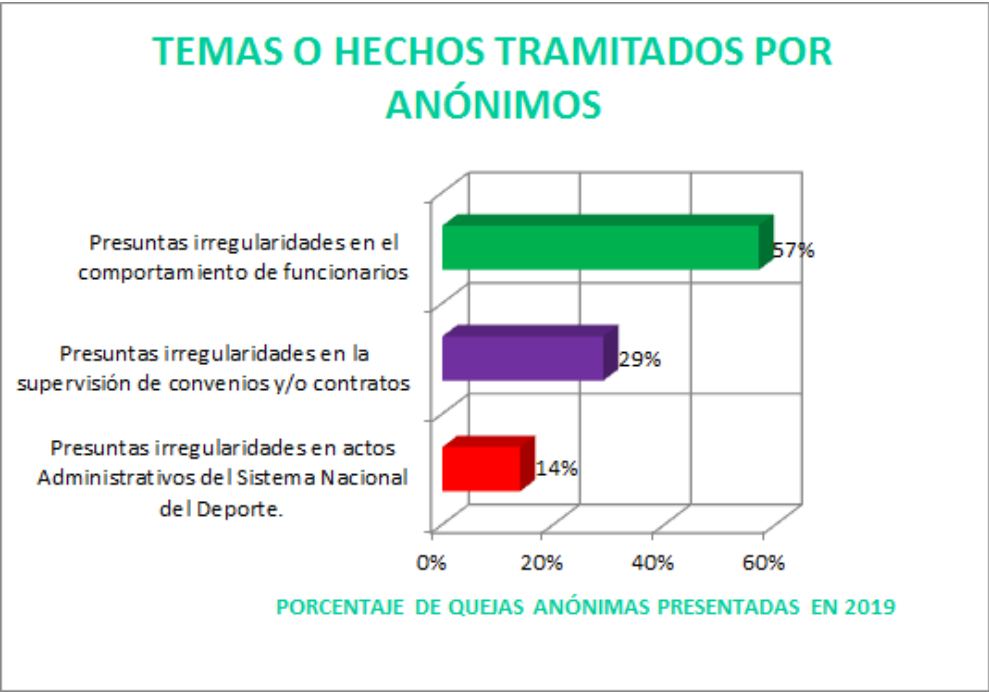
5.5.1 RESULTADOS CARACTERIZACIÓN ANÓNIMOS

Tabla 5: Temas o hechos anónimos

TEMAS O HECHOS ANÓNIMOS	CANTIDAD
Presuntas irregularidades en materia contractual de liga deportiva que hace parte del Sistema Nacional del Deporte.	1
Presuntas irregularidades en la supervisión de convenios y/o contratos	2
Presuntas irregularidades en el comportamiento de funcionarios	4
	7

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

Gráfico 3: Temas o hechos Anónimos



Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

Descripción

Como se evidencia en la gráfica para la caracterización de anónimos, las quejas que se formularon por presuntas irregularidades en el comportamiento de funcionarios corresponden al 57%; las supuestas irregularidades en la supervisión de convenios y/o contratos, equivalen al 29% y, finalmente, el 14% representa las denuncias anónimas formuladas por irregularidades, al parecer, en materia

contractual por parte de liga deportiva que hace parte del Sistema Nacional del Deporte.

6. RESUMEN DE LOS REQUERIMIENTOS

La Oficina de Control Interno Disciplinario durante el año 2019 adelantó un total de 38 actuaciones disciplinarias, con base en las quejas y/o denuncias allegadas por los canales de atención dispuestos en el Ministerio del Deporte (Página web, aplicativo de correspondencia Gesdoc, correo electrónico institucional, informe de servidores públicos, anónimos, de oficio y presencial).

A continuación, se realizará una breve explicación de los canales dispuestos por el Ministerio del Deporte, para que los ciudadanos puedan interponer sus quejas y/o denuncias y acceder a los trámites, servicios y/o información de la entidad.

De acuerdo con lo previsto en el «Protocolo de servicio al ciudadano» Código SI-DI-014 versión 2, de 24 de febrero de 2020.⁴, a continuación se relacionan los canales de comunicación para la interacción con los usuarios, dispuestos por el Ministerio del Deporte:

Modalidad	Canal	Detalle
Virtual	Página Web	www.mindeporte.gov.co 24 Horas
	Sistema de Gestión de Peticiones / Página Web	www.mindeporte.gov.co/?idcategoria=3706
	Chat Institucional	www.mindeporte.gov.co Lunes a viernes (Días Hábiles) 8:00 am a 5:00 pm
	Foros	www.mindeporte.gov.co 24 Horas
	Correo Electrónico	contacto@mindeporte.gov.co / 24 horas Notijudiciales@mindeporte.gov.co /24 horas
Presencial	Oficina de Servicio integral al ciudadano	Sede Administrativa Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia. Lunes a viernes (Días Hábiles) 8:00 am a 5:00 pm
	Ventanilla Única de Radicación	Sede Administrativa (Casa) Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm
	Buzones	Sede Administrativa Av. Cra. 68 # 55-65 Centro de Alto Rendimiento (CAR) Calle 63 59 A- 06 CAR Costado Occidental Centro de Ciencias del Deporte (CCD) Laboratorio Control Dopaje

⁴ Protocolo de servicio al ciudadano 2020. Ministerio del Deporte.

		Calle 63 59 A- 06 CAR Costado Oriental
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Mindeporte Ferias Nacionales de Servicio Ciudadano Ferias del Estado Colombiano
Teléfono	Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano	(57) 01 8000 910 237 Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 1) 2258747 (57- 1) 4377030 Ext. 1003-1006 Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm

Canal virtual: es el medio a través del cual se pueden formular requerimientos utilizando medios virtuales, como el correo electrónico, formulario PQR en la página web, aplicativo Gesdoc.

Canal presencial: es el que se presenta mediante el contacto directo con la Oficina de Control Interno Disciplinario: quejas y/o denuncias allegadas por entidades públicas o privadas, informes de organismos de control fiscal y disciplinario; informes de servidores públicos o contratistas de la entidad, a través de pruebas testimoniales durante las actuaciones disciplinarias adelantadas; por medio de exposición verbal de los quejosos en las instalaciones de la oficina; y quejas presentadas en la Unidad de Correspondencia.

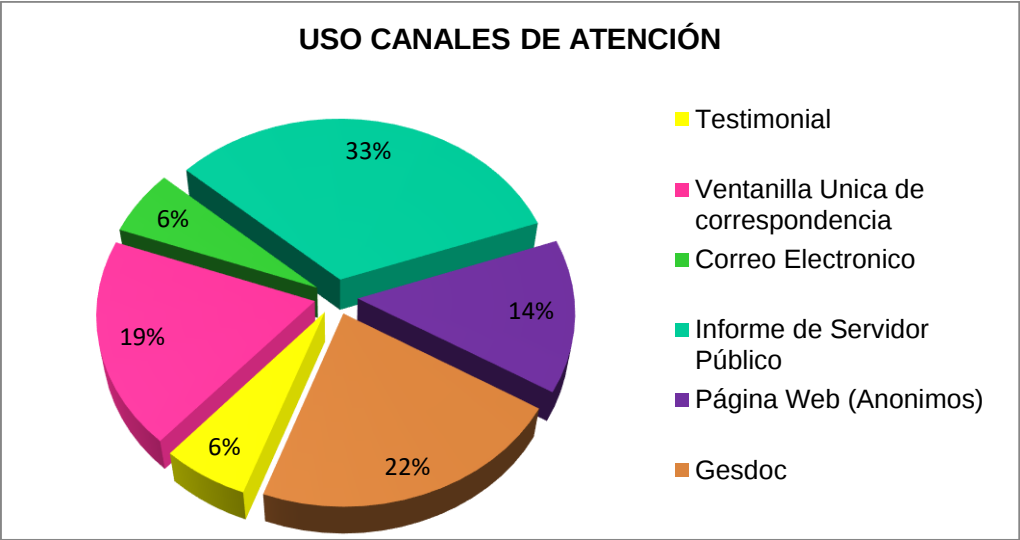
Seguidamente se mostrará en la tabla No 5 la clasificación de los requerimientos (quejas y/o denuncias) por canal, periodo de información, fuente y total de requerimientos.

Tabla 6: USO DE CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	PERIODO DE INFORMACIÓN	FUENTE	PORCENTAJE
Presencial	1° de enero de 2019 Hasta 31 dic. De 2019	Testimonial	6%
	1° de enero de 2019 Hasta 31 dic. de 2019	Ventanilla Única de correspondencia	19%
		Informe de Servidor Público	33%
Virtual	1° de enero de 2019 Hasta 31 dic. de 2019	Correo Electrónico	6%
		Página Web (Anónimos)	14%
		Gesdoc	22%
			100%

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

Gráfico 4: FUENTES Y USOS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN EL AÑO 2019



Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

Descripción

En el Gráfico No. 3 se pueden observar que los dos (2) canales de atención más relevantes para interponer quejas y/o denuncias son el **presencial y el virtual**; y las fuentes más utilizadas por los usuarios para interactuar con la OCID, según estos resultados, fueron los informes de servidores públicos con un 33%; seguidos de las presentadas en el aplicativo GESDOC, que corresponde al 22%; las quejas que se recibieron a través de la ventanilla única de correspondencia, equivalen al 19%; mediante el sistema PQR de la página web del Ministerio, se formularon quejas anónimas que conciernen al 14%; a través del correo institucional el 6% y, por medio de prueba testimonial, se presentaron el 6% de las denuncias.

6.1. UBICACIÓN PRINCIPAL

En las variables de personas jurídicas se priorizó «Ubicación principal»⁵ como una de las categorías a tener en cuenta de acuerdo a lo expuesto en el formato de planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés del Ministerio del Deporte.

Teniendo en cuenta que la desagregación de las características debe contener el «lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización» de quien remite la queja, es de precisar que los organismos de control en los autos remisorios

⁵ Servicio Integral al Ciudadano: Formato Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés- Código SI-FR-017; versión 3

hacen referencia al presunto infractor de la falta disciplinaria, lo que conllevaría en el evento de analizar la categoría geográfica, la posible vulneración de la reserva procesal.

6.2. ORGANIZACIÓN SECTOR AL QUE PERTENECE

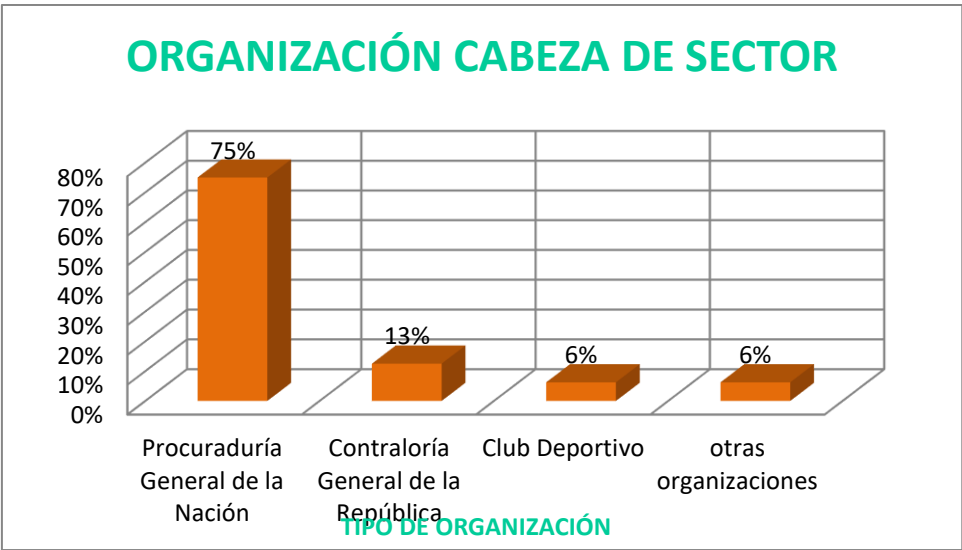
Esta variable priorizada de las personas jurídicas hace referencia a las organizaciones cabeza de sector del orden nacional o territorial que allegan a la Oficina de Control Interno Disciplinario quejas o informes que pueden originar el inicio de actuaciones disciplinarias. Adicional a esto, se incluyen entidades privadas que hacen parte del Sistema Nacional del Deporte, las cuales presentan quejas o denuncias contra servidores públicos o contratistas de la entidad, por presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales, respectivamente.

Tabla 7: Organización sector al que pertenece

ORGANIZACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Procuraduría General de la Nación	12	75%
Contraloría General de la República	2	13%
Club Deportivo	1	6%
Otras organizaciones	1	6%
	16	100%

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

Gráfico 5: Organización sector al que pertenece



Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario



Descripción

Como se evidencia en el Grafico No. 4, se detallan las organizaciones que radicaron o trasladaron por competencia quejas y/o denuncias a la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte en el año 2019, en el que se puede observar que la Procuraduría General de la Nación registró el mayor número de casos con un 75%, la Contraloría General de la República un 13%, la queja proveniente de un Club Deportivo, representa el 6% y las que provienen de otras organizaciones representan un 6%.

6.3. PROCEDIMIENTO USADO

Resulta conveniente resaltar que la Oficina de Control Interno Disciplinario es una oficina del más alto nivel del Ministerio del Deporte, creada mediante la Ley 1967 del 11 de julio de 2019 que entró en funcionamiento con la expedición del Decreto Presidencial 1670 del 12 de septiembre de 2019, y si bien, se priorizo la variable de «Procedimiento usado» para los requerimientos de personas jurídicas, en este informe no es posible efectuar la desagregación de datos, en razón a que, actualmente, se encuentran en construcción los procesos y procedimientos de la oficina que identifican las actividades y los responsables de la interacción con los usuarios.

7. FICHA DE CARACTERIZACION

Tabla 8: Ficha de Caracterización

Personas naturales				
Sectores			Segmentos	
Ciudadanos usuarios	1. Geográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento	
Funcionarios	Nacional	*No de quejas y/o denuncias presentadas *Canales utilizados	No de quejas y/o denuncias finalizadas o acciones tomadas	
Contratistas				
Ciudadanos				

PERSONAS JURÍDICAS			
Sectores		Segmentos	
Usuarios Grupos de interés	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
Entidades Publicas	No Ciudades - No Departamento	Entidades del sector público	No quejas y/o denuncias No derechos de petición
Cinco (5) Entes de Control: Segmentados en PGN - CGR	No Municipio - zona (1) Distrito - Nación (Datos agregados)	Entidad cabeza de sector y entidades adscritas	
No Organismos Deportivos	Nacional	Organismos Deportivos del Sector privado	
No Organismos sociales	Nacional	Organismos sociales del Sector publico y privado	
Fiscalia General de la Nación	Nacional	Entidad cabeza de sector	

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario Formato SI-FR-017

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la priorización de variables para caracterizar las personas naturales y jurídicas usuarias de la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte, es viable concluir que las presuntas irregularidades en la supervisión de convenios y/o contratos por parte de servidores públicos y contratistas, es el tema o hecho más relevante en cuanto a quejas y/o denuncias interpuestas en el transcurso del año 2019, por las personas naturales.



Las presuntas irregularidades en Contratación Estatal, constituye el tema o hecho más destacado en las denuncias y/o quejas formuladas por las personas jurídicas. Y en las quejas anónimas, las supuestas irregularidades por el indebido comportamiento de los servidores públicos y contratistas de la entidad, son las más recurrentes por parte de los usuarios públicos y privados, como se demostró en acápites anteriores.

La fuente utilizada por los usuarios para tener una mayor interacción con la Oficina de Control Interno Disciplinario, se hizo a través de la presentación de informes de servidores públicos, que hace parte del canal presencial, con una representación del 33% del total de quejas y/o denuncias tramitadas en la vigencia 2019.

Finalmente, la Procuraduría General de la Nación, como organización cabeza de sector con la cual interactúa la Oficina de Control Interno Disciplinario, es la más destacada, dada la afinidad de las funciones y materia que regulan.