

MINISTERIO DEL DEPORTE
Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS

VIGENCIA 2020



Código de Isolación: SI-DI-014



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVOS Y ALCANCE.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5
Alcance.....	5
3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS.....	5
4. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS	7
Personas naturales.....	7
Personas jurídicas	8
5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	8
6. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS O GRÁFICOS CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS	10
Personas naturales.....	10
Personas jurídicas	23
7. FICHA DE CARACTERIZACIÓN	29
8. CONCLUSIONES	0



1. INTRODUCCIÓN

En el marco normativo, el GIT de Atención al Ciudadano, fue creado mediante la resolución 1335 de 2012 del Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre – COLDEPORTES. Posteriormente, se expide la resolución 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 2359 de 2019, se crean los grupos internos de trabajo en el Ministerio del Deporte, y se crea el GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

En concordancia con lo anterior, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano en su propósito de liderar el desarrollo de las estrategias e instrumentos institucionales que garanticen la prestación de un servicio integral al ciudadano y hacer seguimiento a las mismas, lidera acciones encaminadas a mejorar la gestión pública, entre ellas, la identificación de las características y expectativas de los ciudadanos.

Por tanto, es importante realizar el ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, quienes hicieron uso de los canales de atención del Ministerio del Deporte durante la vigencia 2020, y de esta forma, establecer mejoras en el proceso del servicio al ciudadano.

Por ello, a nivel metodológico se adoptó los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de Planeación – DNP, los cuales están estructurados en el procedimiento de caracterización (ver manual bajo el código SI-PD-009 versión 2) del sistema de gestión de calidad del Ministerio del Deporte.

El mismo procedimiento señala que, para el desarrollo de los ejercicios de caracterización, se debe tener en cuenta, el desarrollo de las actividades las cuales quedarán registradas en el formato de “Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés” (SI-FR-017 versión 3) que serán evidenciadas en el contenido de este respectivo informe.



A su vez, el procedimiento de caracterización precisa en su numeral 3.2.7, que el GIT de Servicio Integral al Ciudadano es responsable de realizar el ejercicio y reportar los resultados de la vigencia 2020 en la página web de la entidad en cumplimiento del principio de transparencia de la Administración Pública.

Otra razón fundamental, para realizar este ejercicio de caracterización es que permite aportar en el (Departamento Nacional de Planeación, 2015, pág. 3):

- Diseño y/o adecuación de la oferta institucional.
- Establecimiento de una estrategia de implementación y/o mejora de canales de atención.
- Diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- Diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general.
- Adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

Adicionalmente, desde los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Específicamente, en la dimensión: “Gestión con valores para resultados” precisa que el servicio al ciudadano debe dar cumplimiento a diferentes elementos, entre ellos, la caracterización usuarios y medición de la percepción.

Por tanto, la caracterización de usuarios pretende, como su nombre lo indica, identificar las características de los usuarios de los servicios que presta el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, con el fin de implementar iniciativas que permitan hacer mejoras en los canales de atención de la entidad.

En este orden de ideas, a nivel metodológico la caracterización del servicio a los ciudadanos se



desarrolla bajo las siguientes etapas: (i) definición del objetivo, alcance, (ii) descripción de personas naturales y jurídicas, (iii) priorización de variables, (iv) identificación de los métodos de recolección, (v) procesamiento de los resultados, (vi) diligenciamiento de la ficha de caracterización y conclusiones finales; que en definitiva permiten dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento de caracterización.

Es importante aclarar, que para el procesamiento de la información se utilizan bases de información exclusivas de uso y reserva de datos protegidos por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano, y teniendo en cuenta, la responsabilidad legal y disciplinaria únicamente en este informe se presenta únicamente datos agregados mediante tablas y gráficos estadísticos.

Por último, este ejercicio de caracterización al final será un insumo de información necesario para la planeación de las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana y rendición de cuentas con enfoque diferencial para la vigencia 2021.



2. OBJETIVOS Y ALCANCE

Objetivo General

Identificar los atributos y características de las personas naturales y jurídicas que interactuaron con el GIT de Servicio Integral al Ciudadano a través de los canales de atención durante la vigencia 2020.

Objetivos Específicos

- Identificar las particularidades y preferencias de los usuarios, ciudadanos y/o grupos de interés a partir de los resultados obtenidos en el procesamiento de la información.
- Determinar las categorías de las variables a nivel geográfico, demográfico, intrínseco y de comportamiento de las personas naturales (ciudadanos o usuarios) mediante la metodología de priorización.
- Determinar las categorías de las variables a nivel geográfico, demográfico, tipología organizacional e intrínseca de las personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública) mediante la metodología de priorización.

Alcance

El ejercicio inicia con la identificación del objetivo general de la caracterización de los ciudadanos, usuarios, y/o grupos de interés y finaliza con la presentación de las conclusiones finales.

3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

- Ciudadanos: para efectos del ejercicio comprende a las personas, que por su condición natural o civil de vecino, estableció relaciones de tipo público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de ciudadanos de los ciudadanos bajo el principio de igualdad.



- Usuarios: para este caso, representa a las personas naturales o jurídicas que acudieron a la entidad de forma presencial o virtual a través de los canales de atención para solicitar información, trámites y servicios, quienes tiene una diversidad de características, aptitudes y preferencias que diferencian unos usuarios de otros.

Es importante señalar que, según la clasificación realizada entre ellos se encuentran: beneficiarios de los servicios de las entidades de la administración pública, corporaciones político administrativas de elección popular congreso, asambleas y concejos, entidades estatales del nivel nacional o internacional, organismos de control, organizaciones no gubernamentales, organizaciones sociales representativas de la comunidad, personas interesadas en los temas institucionales, representantes de los gremios y la academia.

- Grupos de interés: comprende a las personas naturales y jurídicas que, de una manera u otra, tiene interés o se ven impactadas por la gestión realizada por la entidad y/o requieren interactuar con ella, bien sea directa o indirectamente. Dentro de la clasificación de los grupos de interés se ubica los grupos de interés de participación ciudadana y rendición de cuentas, grupos sectoriales de los organismos deportivos.



4. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

Personas naturales

El deporte es de todos Mindeporte		PROCESO					Versión:3		
		SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO					Código: SI-FR-017		
FORMATO		Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés					Página 1 de 1		
Priorización de variables para caracterizar personas naturales									
Categoría	Variables Principales	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante <i>Ayuda</i>	Económica <i>Ayuda</i>	Medible <i>Ayuda</i>	Asociativa <i>Ayuda</i>	Consistente <i>Ayuda</i>		SI	NO
1. Geográficas	Ubicación: Depto. Municipio	1	1	1	1	1	5	x	
	Área	0	0	0	0	0	0		x
2. Demográficas	Edad	1	1	1	1	1	5	x	
	Sexo	1	1	1	1	1	5	x	
	Ingresos	0	1	1	0	0	2		x
	Actividad económica	0	1	1	0	0	2		x
	Grupos étnicos	1	1	1	1	1	5	x	
	Personas con Discapacidad	0	1	1	1	1	4	x	
	Vulnerabilidad	1	1	1	1	1	5	x	
	Lenguas e idiomas	0	0	0	0	0	0		x
3. Intrínsecas	Intereses	0	0	0	0	0	0		x
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5	x	
	Uso de canales	1	1	1	1	0	4	x	
4. Comportamiento	Niveles de uso	1	1	1	1	1	5	x	
	Beneficios buscados	0	1	1	0	0	2		x
	Eventos	0	0	1	1	0	2		x

Según el anterior cuadro, se observa que las variables descritas a continuación, son priorizadas para la caracterización de personas naturales:

- a. Ubicación: países, departamentos y municipios.
- b. Edad: Primera infancia de 0 a 5 años, Infancia de 6 a 11 años, Adolescencia de 11 a 17 años, Jóvenes De 18 a 28 años, Adultos De 29 a 59 años, Adultos mayores > 60 años.
- c. Sexo: hombre, mujer, intersexual. Adicionalmente, se tiene información de identificación de género masculino, femenino e intergénero.
- d. Vulnerabilidad: personas con discapacidad, víctimas de violencia.



- e. Grupos étnicos: Pueblos indígenas, Población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera (NARP), Población Gitana o ROM.
- f. Acceso a canales: sistema de gestión documental GESDOC.
- g. Uso de canales: presencial y virtual.

Personas jurídicas

	PROCESO	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO					Versión: 3		
	FORMATO	Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés					Código: SI-FR-017		
							Página 1 de 1		
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	1	1	1	1	1	5	x	
	Dispersión	0	0	0	0	0	0		x
	Ubicación principal	1	0	1	0	0	2		x
5. Tipo de organización	Fuente de recursos	1	0	1	0	0	2		x
	Tamaño de la entidad	1	0	1	1	1	4	x	
	Ingresos	0	0	0	0	0	0		x
	Organización Sector al que depende.	1	0	1	1	1	4	x	
	Tipo de usuario o grupo de interés.	1	1	1	1	1	5	x	
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	x	
6. Intrínsecas	Procedimiento usado	0	0	0	0	0	0		x
	Responsable de la interacción	1	0	1	1	1	4	x	

Según el anterior cuadro, se observa que las variables descritas a continuación, son priorizadas para la caracterización de personas jurídicas:

- a. Cobertura geográfica: municipal, departamental, nacional e internacional.
- b. Fuente de recursos: público, privado, mixto.
- c. Organización sector al que depende. entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada y organismo deportivo.
- d. Uso de canales: presencial y virtual.
- e. Responsables de la interacción: dependencia destinataria del procedimiento.

5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



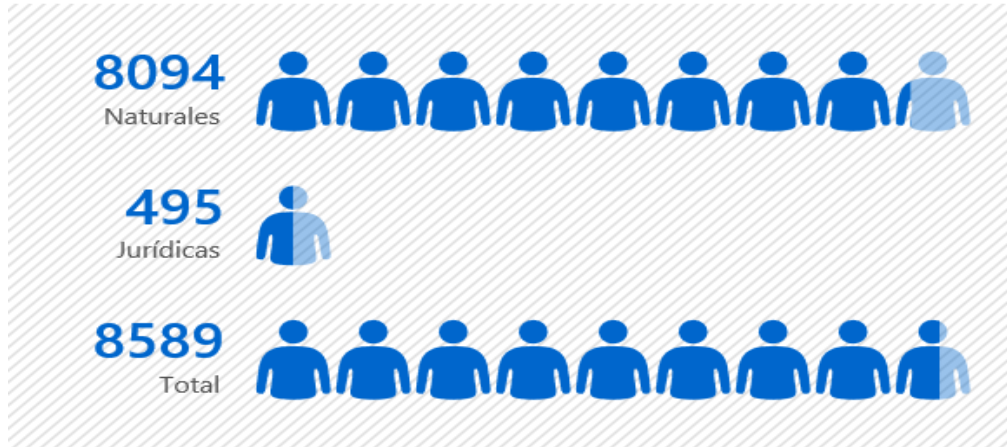
La información que se suministró para la caracterización de ciudadanos se origina de la base de datos consolidada del sistema de gestión documental GESDOC de la vigencia 2019. Dado a que es la única fuente que proporciona información de características y atributos de los ciudadanos, frente al trámite de las peticiones.

El deporte es de todos Mindeporte	PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	Versión: 3 Código: SI-FR-017			
	FORMATO Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés	Página 1 de 1			
Identificación de mecanismos de Recolección de Información					
Categoría	Variable Principal	Cuenta con información relacionada con la variable seleccionada	Seleccione la fuente para la obtención de la información	Nombre de la fuente de información	
<i>Personas naturales</i>	1. Geográficas	→ Ubicación	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
	2. Demográficas	→ Sexo	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
		→ Edad	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
	3. Intrínsecas	→ Grupos étnicos	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
		→ Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
	4. Comportamiento	→ Acceso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
		→ Niveles de uso	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
		→ Eventos	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
<i>Personas jurídicas</i>	5. Geográficas	→ Cobertura Geográfica	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
		Ubicación Principal	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
	6. Tipos de organización	→ Organización sector al que depende.	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
		→ Tipo de usuario y/o grupo de interés.	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
		→ Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020
	7. Intrínsecas	→ Procedimiento usado	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2020



6. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS O GRÁFICOS CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS

Distribución tipo de personas



Personas naturales

a. Categoría geográfica: Ubicación por país - personas naturales.

Gráfico No. 1



Tabla No.1

Nombre de países	Distribución
Colombia	7782
No Informa	286
Sahara Occidental	9
Estados Unidos	5
Perú	2
España	2
Cuba	1
Ecuador	1
Puerto Rico	1
Alemania	1
Venezuela	1
México	1
Argentina	1
Total General	8094

Fuente: GESDOC vigencia 2020.

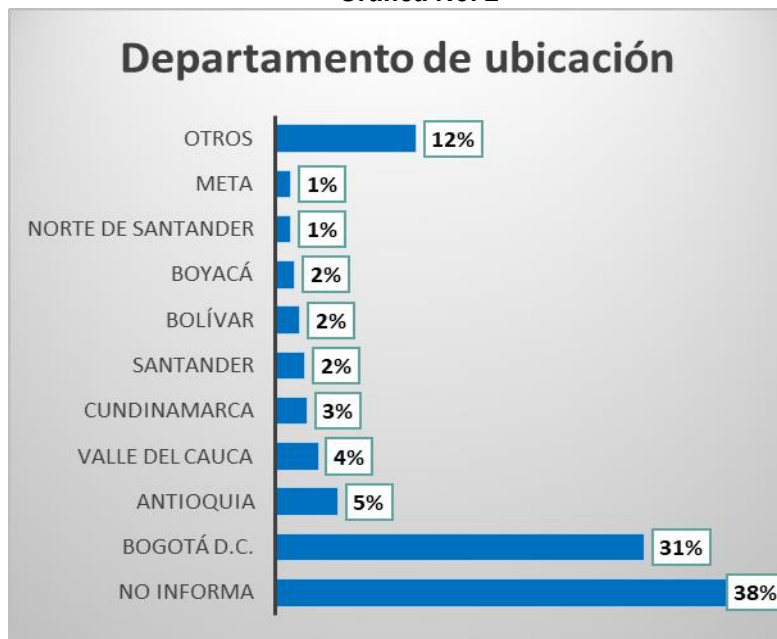


Según los resultados obtenidos, se observa que Colombia (96,16%) es el principal país de ubicación de los ciudadanos. En el año 2019, se encontró que el (37%) de los ciudadanos informaron como país de ubicación Colombia. Es decir que existe una variación de crecimiento porcentual del año 2019 a 2020 del **+59,16%**.

b. Categoría geográfica: Ubicación por departamento - personas naturales.

Gráfica No. 2

Tabla No. 2.



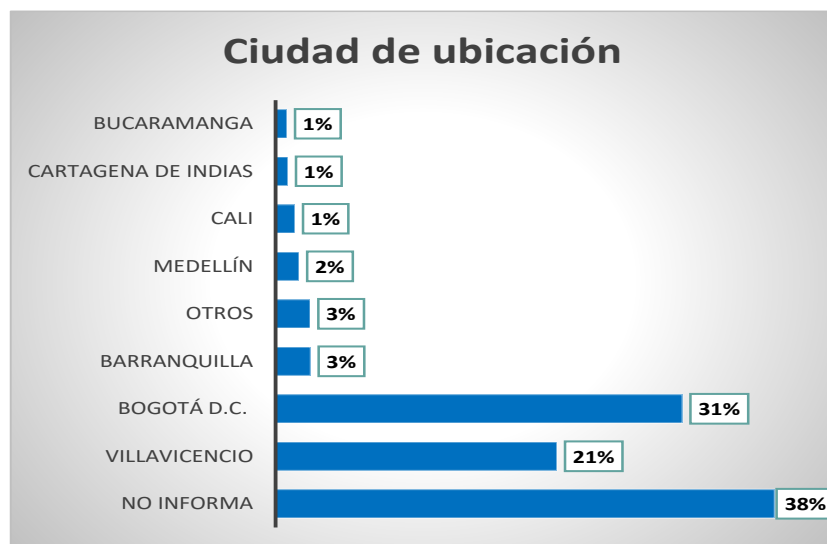
Departamento	Distribución
No Informa	3041
Bogotá D.C.	2489
Antioquia	421
Valle Del Cauca	288
Cundinamarca	212
Santander	198
Bolívar	164
Boyacá	130
Norte De Santander	102
Meta	101
Otros	948
Total	8094

Según los resultados obtenidos, se observa que en su mayoría los ciudadanos no informan el departamento de ubicación lo cual se evidencia con el (38%) de la información recolectada y en segundo lugar, el departamento de ubicación es la ciudad de Bogotá D.C. con el (31%). En el año 2019, se destacó que el (63,3%) no informó la departamento de ubicación, comparativamente existe una mejor caracterización debido a que un aumento por recolección de información del año 2019 a 2020 del **+25,3%**.

c. Categoría geográfica: Ubicación por ciudad - personas naturales.

Gráfica No. 3

Tabla No. 3



Municipio	Distribución
No Informa	3051
Bogotá D.C.	2488
Medellín	215
Cali	212
Cartagena	144
Bucaramanga	118
Villavicencio	76
Barranquilla	70
Otros	1720
Total	8094



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que en su mayoría los usuarios no informan la ciudad de ubicación representado en el (38%); aunque el (31%) informa como ciudad Bogotá D.C. En el año 2019, se destacó que el (63,3%) no informó la ciudad de ubicación, comparativamente existe una mejor caracterización debido a que un aumento por recolección de información del año 2019 a 2020 del **+25,3%**.

d. Categoría demográfica: ciclo vital - personas naturales.

Gráfica No. 4

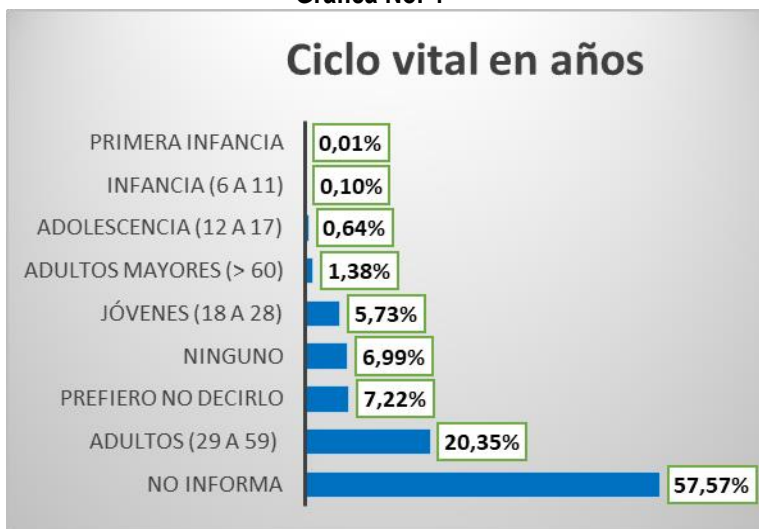


Tabla No. 4

Ciclo Vital (años)	Distribución
No informa	4660
Adultos (29 a 59)	1647
Prefiero no decirlo	584
Ninguno	566
Jóvenes (18 a 28)	464
Adultos mayores (> 60)	112
Adolescencia (12 a 17)	52
Infancia (6 a 11)	8
Primera infancia	1
Total general	8094

Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el (57,57%) de los ciudadanos no informan el rango de edad al que pertenecen, en todo caso, se observa que el (20,35%) de las personas están en el rango de edad de 29 a 59 años. En el año 2019, se destacó que el (79%) no informó el rango de edad en lo que se clasifica, comparativamente una mejor caracterización debido a un aumento por recolección de información del año 2019 a 2020 del **+21,3%**.

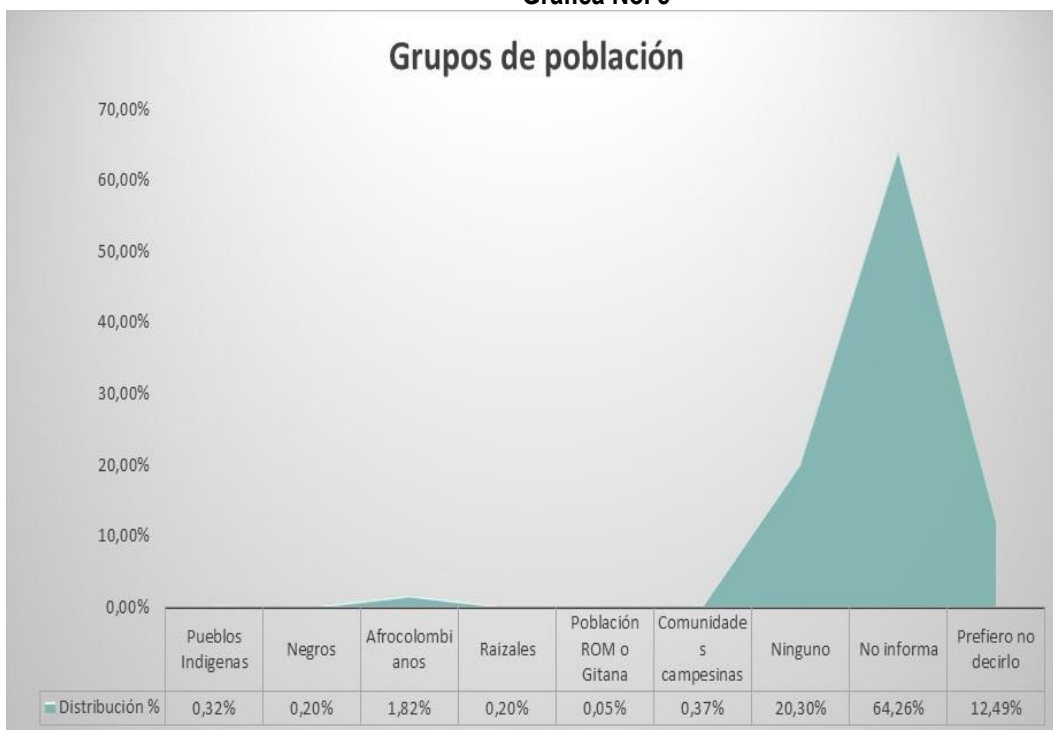
e. Categoría demográficas: grupos poblacionales - personas naturales

Tabla No. 5

Enfoque Diferencial	Grupos de población	Distribución	
Étnico	Indígenas	Pueblos Indígenas	26
	Población NARP	Negros	16
		Afrocolombianos	147
		Raizales	16
		Población ROM / Gitana	4
	Comunidades campesinas		30
	Ninguno		1643
Sin identificar	No informa	5201	
	Prefiero no decirlo	1011	
Total general		8094	



Gráfica No. 5



Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

Según los resultados obtenidos, el 64,26% no informan pertenencia étnica, el 20,3% manifiestan no tener pertenencia étnica y por último, el 2,59% informe pertenecer a una comunidad étnica. En el año 2019, informó el 99% no corresponder a ninguna comunidad étnica y el 1,4% señaló pertenecer a alguna comunidad étnica. Lo anterior señala, que entre el año 2020 y 2019, existe una diferencia creciente del +1,19% de recolección de identificación por pertenencia étnica.

f. Categoría demográfica: sexo - personas naturales.

Gráfica No. 6

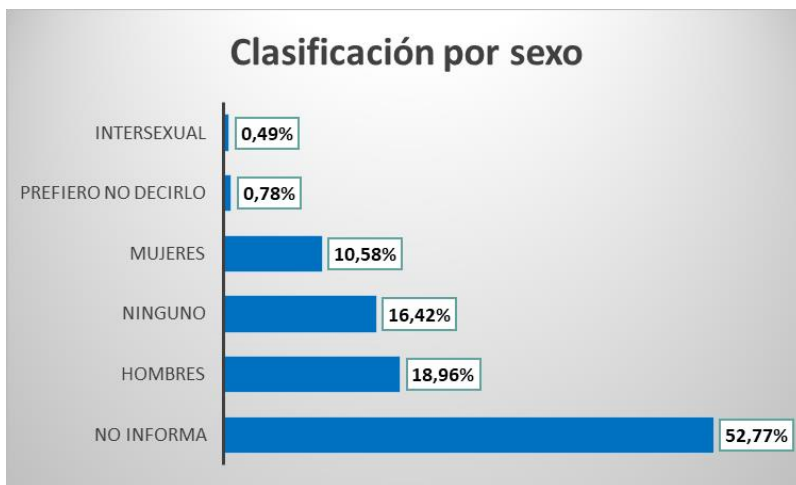


Tabla No. 6

Sexo	Distribución
No informa	4271
Hombres	1535
Ninguno	1329
Mujeres	856
Prefiero no decirlo	63
Intersexual	40
Total general	8094



Según los resultados obtenidos, el 52,77% de los ciudadanos no informan su clasificación por sexo, en todo caso, se observa que los hombres representan el (18,96%) y las mujeres el (10,58%). En el año 2019, los hombres representaron el 10% y las mujeres el 5%. Comparativamente, se encontró que del año 2019 a 2020, existe un aumento de recolección de información: hombres +8,93%, y mujeres +5,58%.

g. Categoría demográficas: identidad de género - personas naturales.

Gráfica No. 7

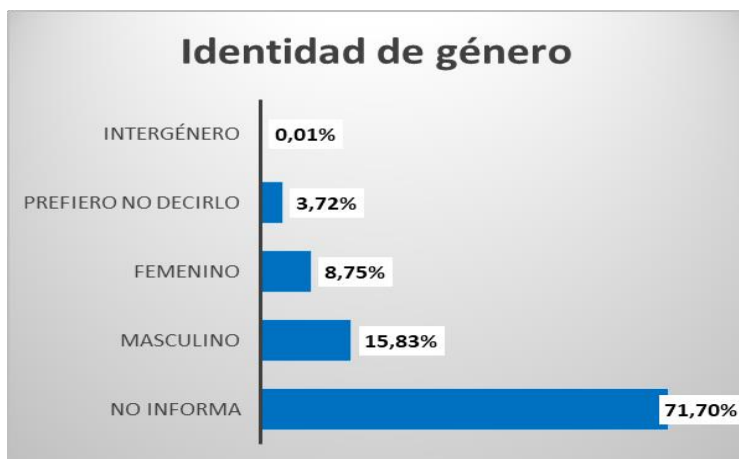


Tabla No. 7

Identidad de género	Distribución
No informa	5803
Masculino	1281
Femenino	708
Prefiero no decirlo	301
Intergénero	1
Total general	8094

Fuente: Gesdoc vigencia 2020

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el (71,7%) de los ciudadanos no informan su identidad de género, en todo caso, se observan que el género masculino representa el (15,83%) y el género femenino (8,75%). En el año 2019, los resultados demostraron que el género masculino represento el (2%) y el género femenino el (0,2%). Comparativamente, se evidencia existe una mejor caracterización debido a que un aumento por recolección de información del año 2019 a 2020, así: género masculino con un +13,83% y género femenino +8,55%.

h. Categoría demográficas: orientación sexual - personas naturales.

Gráfica No. 8

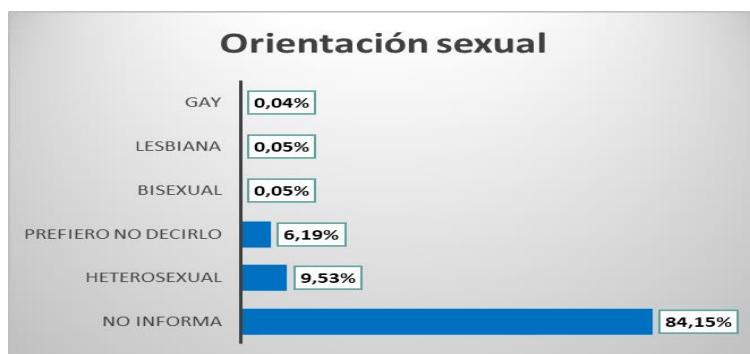


Tabla No. 8

Orientación sexual	Distribución
No informa	6811
Heterosexual	771
Prefiero no decirlo	501
Bisexual	4
Lesbiana	4
Gay	3
Total general	8094

Fuente: Gesdoc vigencia 2020



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el (84,15%) de los ciudadanos no informan la orientación sexual. En todo caso, el (9,53%) informa su orientación heterosexual, lesbiana (0,05%), bisexual (0,05%) y gay (0,04%). En el año 2019, se destacó cifras en que el (98%) de los ciudadanos no informaron no orientación sexual, esto demostrando una mejor caracterización debido al aumento por recolección de información del año 2019 a 2020 del **+13.85%**.

i. Categoría demográficas: tipo de discapacidad - personas naturales.

Gráfica No. 9



Tabla No. 9

Discapacidad	Distribución
No informa	4355
Ninguna	3093
Prefiero no decirlo	502
Física	53
Visual	31
Auditiva	20
Múltiple	17
Psicosocial	12
Intelectual	11
Total general	8094

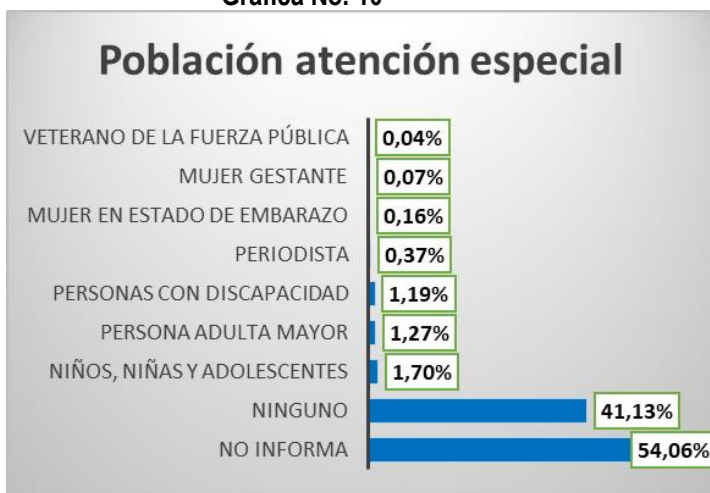
De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el (53,8%) de los ciudadanos no informaron algún tipo de discapacidad, frente al (1,7%) informan tener algún tipo de discapacidad e indicaron ninguna discapacidad el (38,2%). En el año 2019, el (98,4%) de los usuarios no informaron algún tipo de discapacidad, frente al (1,6%) que reporta algún tipo de discapacidad y ninguna discapacidad (98,4%)

Comparativamente, del año 2019 a 2020, se observa que el resultado con mayor es variación es “ninguna discapacidad” con una diferencia del **(60,2%)**. Adicionalmente se aclara que en el año 2021, se incluyó la opción “no informa” en el formulario de peticiones, siendo un dato comparable de análisis para vigencias de 2021 en adelante.



j. Categoría demográficas: población atención especial - personas naturales.

Gráfica No. 10



Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

Tabla No. 10

Población atención especial	Distribución
No informa	4376
Ninguno	3329
Niños, niñas y adolescentes	138
Persona adulta mayor	103
Personas con discapacidad	96
Periodista	30
Mujer en estado de embarazo	13
Mujer gestante	6
Veterano de la fuerza pública	3
Total general	8094

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el (54,06%) de los ciudadanos informan pertenecer a alguna clasificación de población especial y (41,13%) señaló la opción “ninguna”. En el año 2020, producto de las necesidades de caracterización de la ciudadanía se incluyeron los grupos descritos: veterano de la fuerza pública, mujer gestante y mujer en estado de embarazo. Es decir, para las vigencias de 2021 en adelante, será posible analizar comparativamente el comportamiento de la población especial identificada en subsiguientes ejercicios de caracterización.

k. Categoría demográficas: víctimas del conflicto armado - personas naturales.

Gráfica No. 11



16

Tabla No. 11

Víctima del conflicto	Distribución
No informa	5017
No	2155
Ninguno	768
Si	154
Total general	8094

Según los datos obtenidos, el 62% no informa, el 27% no es víctima del conflicto y el 2% es víctima del conflicto. En el año 2019, se evidenció que el 97% no informaron ser víctimas de violencia.



Comparativamente, del año 2019 a 2020 se observa una variación del (35%) debido a que el ciudadano eligió menos la opción de “no informar ser víctima del conflicto armado”.

l. Categoría intrínseca: Tipo de documento – personas naturales.

Gráfica No. 12

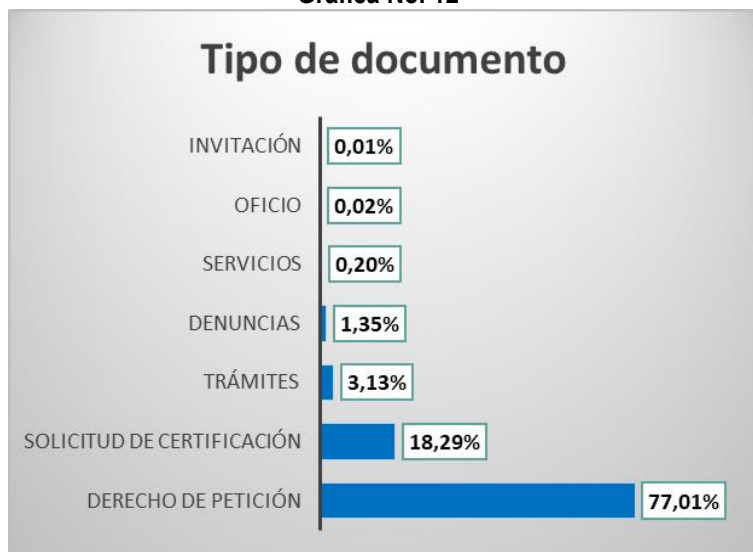


Tabla No. 12

Tipo de documento	Distribución
Derecho de Petición	6233
Solicitud de Certificación	1480
Trámites	253
Denuncias	109
Servicios	16
Oficio	2
Invitación	1
Total general	8094

Entre los tipos de documento, se observa que el “derecho de petición” representa el (77,01%), la solicitud de certificación (18,29%), trámites (3,31%), denuncias (1,35%), servicios (0,02%) e invitación (0,01%).

En el año 2019, los resultados se destaca que el derecho de petición representa el (74%), solicitudes de certificación (16%), trámites (7%), denuncias (2%) y otros servicios (1%). Comparativamente, los resultados obtenidos entre los años 2019 y 2020, señalan que el derecho de petición es el tipo de documento más representativo en los dos (2) últimos años.

m. Categoría intrínseca: canales de atención – personas naturales.

Gráfica No. 13

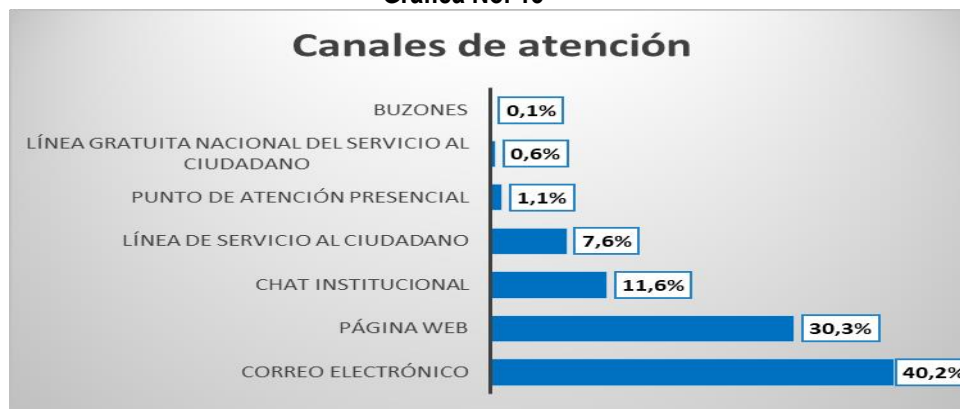




Tabla No. 13

Canales de atención	Distribución
Correo electrónico	3252
Página WEB	2452
Chat Institucional	941
Línea de servicio al ciudadano	615
Punto de atención presencial	92
Línea Gratuita Nacional del Servicio al Ciudadano	45
Buzones	5
Total general	8094

Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que los tres canales principales más utilizados por los ciudadanos son: correo electrónico (40,2%), página WEB con el (30,3%), chat institucional (11,6%). La diferencia de uso correo electrónico y página WEB demuestra un resultado del (9,9%), para el caso de comparar los resultados de página WEB y chat institucional se encuentra una diferencia (18,7%). Esto conlleva a analizar, que cada vez más los ciudadanos optan por el uso de canales a través de internet.

n. Categoría de Comportamiento: Dependencia destino – personas naturales.

Gráfica No. 14



Fuente: Gesdoc vigencia 2020.



Tabla No. 14

Dependencia destino	Distribución
Secretaria General	3722
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	1532
Dirección de Fomento y Desarrollo	740
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	701
Dirección de Recursos y Herramientas del SND	521
Viceministerio	429
Oficina Jurídica	172
Despacho del Ministerio	159
Oficina Asesora de Planeación	64
Oficina de Control Interno Disciplinario	51
Oficina de Control Interno	3
Total general	8094

Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que las peticiones tienen como área principal de destino a la Secretaria General con el (45,98%), seguidamente de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control - IVC con el (18,93%) e identificando una diferencia del (27,05%).

En el año 2019, el área principal destino fue el Despacho del Ministerio representado con el (36%) y seguidamente la Secretaria General con el (26%). Ahora al comparar los resultados de los años 2019 a 2020 se encuentra, que la Secretaria General pasó ocupar el primer lugar como dependencia destino y a su vez, el Despacho del Ministerio en el año 2020 pasó a ocupar el octavo lugar, mientras que la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control – IVC pasó a ocupar el segundo lugar de dependencia destino (cuando en el 2019 había ocupado el tercer lugar).

- o. Categoría de Comportamiento Por: Dirección, Grupo Interno de trabajo, Oficina– personas naturales.

Gráfica No. 15



Fuente:

Gesdoc vigencia 2020.



Tabla No. 15

Dependencia destino por Dirección /GIT/Oficina	Distribución	Distribución %
GIT Servicio Integral al Ciudadano	1723	21,29%
GIT Deporte Aficionado	1230	15,20%
GIT Contratación	902	11,14%
GIT Tesorería	728	8,99%
Despacho del Ministerio	519	6,41%
GIT Infraestructura	457	5,65%
Juegos Intercolegiados	373	4,61%
GIT Talento Humano	260	3,21%
GIT Rendimiento Convencional	199	2,46%
Oficina Jurídica	171	2,11%
GIT Deporte profesional	160	1,98%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	133	1,64%
GIT Centro de Ciencias Aplicadas al Deporte	108	1,33%
GIT Programas y Proyectos Deportivos	104	1,28%
GIT Deporte Social Comunitario	101	1,25%
GIT Actuaciones Administrativas	90	1,11%
GIT Deporte Escolar	87	1,07%
GIT Actividad Física	85	1,05%
GIT Juegos y Eventos Deportivos	76	0,94%
Dirección de Fomento y Desarrollo	69	0,85%
Oficina Asesora de Planeación	64	0,79%
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	52	0,64%
Oficina de Control Interno Disciplinario	51	0,63%
GIT Desarrollo Psicosocial	51	0,63%
GIT Gestión Administrativa	50	0,62%
Dirección de Recursos y Herramientas del SND	46	0,57%
Oficina de Comunicaciones	38	0,47%
GIT Organización Nacional Antidopaje	30	0,37%
GIT Deporte Rendimiento Paralímpico	28	0,35%
GIT Recreación	26	0,32%
Secretaría General	24	0,30%
GIT Gestión Financiera y Presupuestal	20	0,25%
GIT Centro de Alto Rendimiento	19	0,23%
GIT TICS	16	0,20%
Oficina Control Interno	3	0,04%
Despacho del Viceministerio	1	0,01%
Total general	8094	100,00%

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el GIT Servicio Integral al Ciudadano representado con el (21,29%) ocupa el primer lugar como destino por grupo interno de trabajo, seguido del GIT Deporte Aficionado con el (15,20%) considerando una diferencia del (6,09%) equivalente a 423 radicados.



o. Categoría de Comportamiento: Clasificación por petición, trámite y OPAS – personas naturales.

Tabla No. 16

TIPO	Tipología	Distribución	Distribución %
Otros	Petición	666	31,85%
Otros	Orientación	359	17,17%
Otros	Certificación de contrato	350	16,74%
Otros	Petición de Información, copias y/o expedientes	174	8,32%
Otros	Consulta	98	4,69%
Otros	Certificación Laboral (Ex funcionarios)	63	3,01%
Otros	Queja	61	2,92%
Otros	Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	61	2,92%
Otros	Otras certificaciones	55	2,63%
Otros	Denuncias	38	1,82%
Otros	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	35	1,67%
Otros	Petición gubernamental	33	1,58%
Otros	Reclamo	14	0,67%
Trámite	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	12	0,57%
Trámite	Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	11	0,53%
Trámite	Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	11	0,53%
Trámite	Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	10	0,48%
Otros	Petición de congresista	9	0,43%
Otros	Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	6	0,29%
OPAS	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	4	0,19%
Trámite	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales	3	0,14%
Otros	Felicitación y/o reconocimiento	3	0,14%
OPAS	Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	3	0,14%
Trámite	Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	2	0,10%
Otros	Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	2	0,10%
Otros	Sugerencia y/o recomendación	2	0,10%
Trámite	Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	1	0,05%
Trámite	Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1	0,05%



TIPO	Tipología	Distribución	Distribución %
Trámite	Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes	1	0,05%
	Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones		
OPAS	Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1	0,05%
Otros	Invitación	1	0,05%
Trámite	Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	1	0,05%
Total general		2091	100,00%

Gráfica No. 16



Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

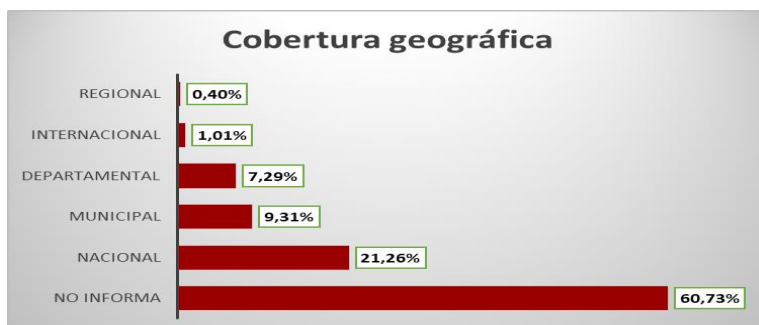
De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que por tipología, el trámite más solicitado en GESDOC es el otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales con el (0,57%) y el OPAS más frecuente es el préstamo y/o alquiler de escenarios deportivos con el (0,19%).

En todo caso se observa, que otras tipologías (peticiones, orientaciones, certificación de contrato, consultas, entre otras) representan el (60%), los trámites el (30%) y los OPAS el (9%) de las solicitudes realizadas en el año 2020.

En el año 2019, se encontraron tipologías derechos de petición con (74%), solicitudes de certificación (16%), trámites (7%), denuncias (2%) y otros servicios (1%). Al comparar los datos de 2019 a 2020, se analiza que una mayor desagregación de tipologías permite una mayor selección de opciones para el ciudadano. Por ejemplo, la variación entre el 74 % (en 2019) y 60% (en 2020) calculada en un (14%) de diferencia, demuestran una mayor dispersión de datos de información, y para el caso, de las tipologías como trámites paso del 7% (en 2019) al 31% (en 2020) evidenciado una diferencia creciente del (+24%), así demostrando una mejor caracterización de solicitudes recibidas por el ciudadano, ya sea por trámites, peticiones y OPAS.

**Personas jurídicas**

- a. Categoría geográficas: Ubicación por cobertura geográfica – personas jurídicas.

Gráfica No. 17

Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

Tabla No. 17

Cobertura Geográfica	Distribución
No informa	300
Nacional	105
Municipal	46
Departamental	36
Internacional	5
Regional	2
Total general	494

De acuerdo con resultados obtenidos, se observa que las personas jurídicas no informan su cobertura geográfica con un (60,3%) mientras el (39,7%) señalan su cobertura. Ahora de forma específica, se destaca que el (21,2%) de las personas jurídicas indican tener cobertura geográfica nacional y el (9,3%) se encuentra con una cobertura municipal, considerando de esta manera una diferencia del **(11,9%)**.

En el año 2019, los resultados demostraron que las personas jurídicas representaron cifras por cobertura nacional del (34%), departamental (14%), municipal (5%), regional (2%) e internacional (1%) y por último el (44%) seleccionó la opción “ninguna”. Comparativamente, se evidencia que para el año 2019 existía la opción “ninguna”, la cual se reemplazó para el año 2020 por la opción “no informa”, que al hacer la equivalencia entre las dos opciones y al calcular la diferencia se obtiene un valor del **(16,3%)**, es decir que al modificar la denominación de una opción de respuesta por “ninguna” al “no informa” influye significativamente para la obtención de los resultados.

Otro análisis que se identifica, es que en el año 2019, la cobertura geográfica departamental ocupó el segundo lugar y en el año 2020 ocupó el tercer lugar, debido a que la cobertura geográfica municipal pasó a ocupar el segundo lugar. Este cambio, se obtiene del cálculo de las diferencias de las dos vigencias (2019 - 2020) por cobertura geográfica departamental calculada en un **(-6,71% dato comparativo decreciente)**, el mismo criterio comparativo, se aplica por cobertura municipal al indicar una diferencia del **(+4,31% dato comparativo creciente)**.

- b. Categoría geográficas: Ubicación por departamento – personas jurídicas.

Tabla No. 18

Departamento de ubicación	Distribución
Bogotá D.C.	334
Valle Del Cauca	42
Antioquia	34
Córdoba	10
Cundinamarca	8
No Informa	7
Santander	6
Meta	6
Otros	47
Total general	494



Gráfica No. 18

Bogotá D.C. representando 59%, Seguido del Valle de Cauca con un 12%, Antioquia 6%, Cundinamarca 4%.



Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

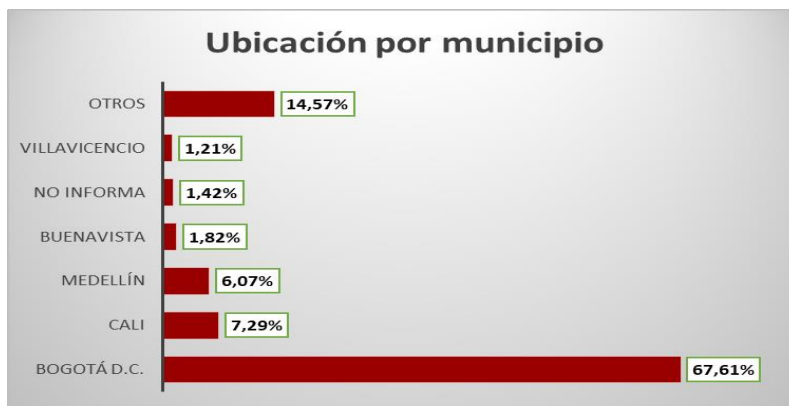
De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que las personas jurídicas principalmente se encuentran ubicadas en Bogotá D.C. representando el (67,61%) seguido del Valle de Cauca con un (8,5%), Antioquia (6,88%), Córdoba (2,02%). Se destaca una amplia diferencia entre Bogotá D.C. y Valle del Cauca del (59,11%).

En el año 2019, las personas jurídicas se encuentran ubicadas principalmente en Bogotá D.C. representando el (59%), Valle de Cauca (12%), Antioquia (6%), y Cundinamarca (4%). Comparando las vigencias 2019 y 2020, se encuentra que Bogotá D.C, Valle del Cauca y Antioquia, siguen siendo los departamentos de ubicación principal de las personas jurídicas en el país, aunque Cundinamarca para el año 2020 no se encuentra como el cuarto departamento de ubicación debido a que está Córdoba.

c. Categoría geográfica: Ubicación por ciudad – personas jurídicas.

Tabla No. 19

Ubicación por municipio	Distribución
Bogotá D.C.	334
Cali	36
Medellín	30
Buenavista	9
No Informa	7
Villavicencio	6
Otros	72
Total general	494



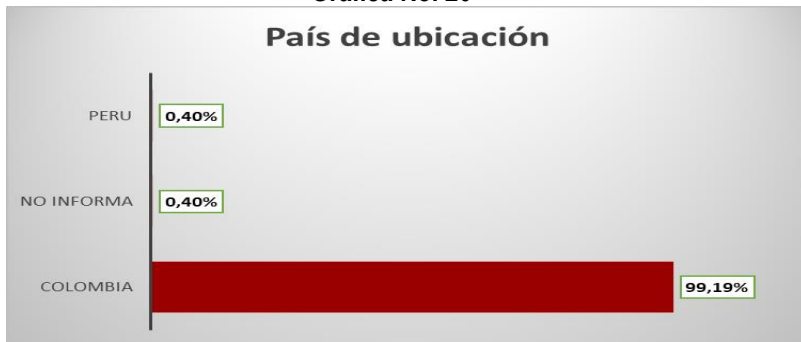
Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que las personas jurídicas se encuentran ubicadas principalmente en Bogotá (67,61%), Cali (7,29%), Medellín (6,07%), otros (14,7%), hay una amplia diferencia de resultados obtenido para el caso de Bogotá D.C y Cali del **(60,39%)**.

En el año 2019, las personas jurídicas se encontraron ubicadas principalmente en Bogotá (59%), Cali (10%), Medellín (4%), otros (14%). Comparativamente, entre el año 2019 y 2020, se evidencia que la ubicación del municipio se mantiene en el mismo orden, ya que lo único que cambian son las cifras.

d. Categoría geográfica: Ubicación por país – personas jurídicas

Gráfica No. 20



Fuente: Gesdoc vigencia 2019

Tabla No. 20

País de ubicación	Distribución
Colombia	490
No informa	2
Perú	2
Total general	494

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que las personas jurídicas tienen como país de ubicación principal Colombia representado con el (99,19%), Perú (0,4%) y no informa (0,4%), esto demuestra que la gran mayoría de las personas jurídicas tienen ubicación nacional.

e. Categoría tipo de organización: tamaño de la organización – personas jurídicas

Gráfica No. 21



Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

Tabla No. 21

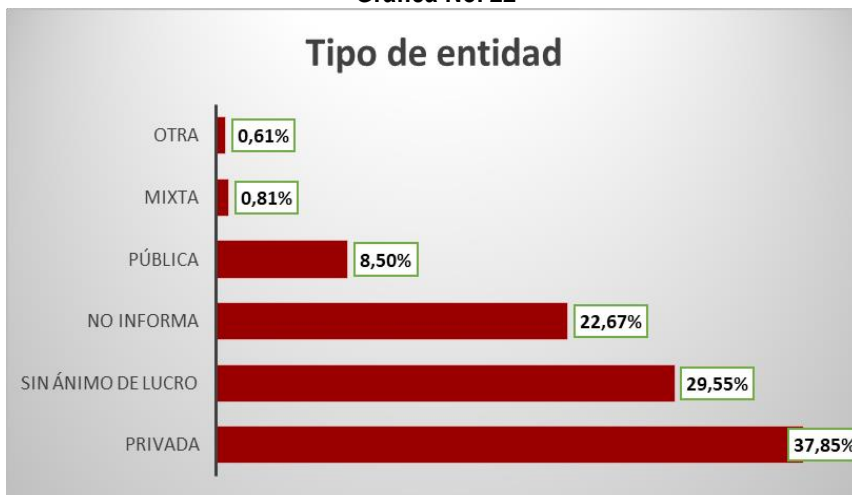
Tamaño de organización	Distribución
No informa	308
Organizaciones sin ánimo de lucro	132
Micro, pequeñas y medianas empresas	49
Grandes empresas	5
Total general	494

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que las personas jurídicas no informan con el (62,35%) su tamaño de organización, en todo caso el (26,72%) son organizaciones sin ánimo de lucro, MYPES (9,92%), grandes empresas (1,01%). Detalladamente se evidencia una amplia diferencia de resultados obtenido para el caso de la opción “no informa” y las “organizaciones sin ánimo de lucro” del (35,63%).

En el año 2019, el tamaño de la organización de las personas jurídicas representó el (35%) para organizaciones sin ánimo de lucro, MYPES (15%), grandes empresas (2%), ninguna (48%). Comparativamente, entre el año 2019 y 2020, se evidencia que el “tipo de ubicación” se mantiene en el mismo orden, ya que lo único que cambian son las cifras.

f. Categoría tipo de organización: tipo de entidad – personas jurídica

Gráfica No. 22



Fuente: Gesdoc vigencia 2021.

Tabla No. 22

Tipo de entidad	Distribución
Privada	187
Sin ánimo de lucro	146
No informa	112
Pública	42
Mixta	4
Otra	3
Total general	494

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que las personas jurídicas del sector privado representan



el (37,85%), seguidamente del (29,55%) para organizaciones sin ánimo de lucro, entidades públicas (8,5%) y no informa el (22,67%). Detalladamente se evidencia una amplia diferencia entre el tercer y cuarto lugar del orden de los resultados del (14,7%).

Para el año 2019, las personas jurídicas del sector privado representaron el (45%), seguidamente de la (7%) para entidades públicas y (43%) de las personas jurídica señala señaló la opción "ninguna". Comparativamente, se evidencia que para el año 2019 existía la opción "ninguna", la cual se reemplazó para el año 2020 por la opción "no informa", que al hacer la equivalencia entre las dos opciones y al calcular la diferencia se obtiene un valor del (20,33%), es decir que al modificar la denominación de una opción de respuesta por "ninguna" al "no informa" influye significativamente para la obtención de los resultados.

Adicionalmente, se aclara que en el año 2020, se incluyó la opción "organizaciones sin ánimo de lucro", es decir que en las caracterizaciones del año 2021 en adelante es posible realizar comparativamente el comportamiento de esta nueva opción con otras vigencias.

g. Categoría tipo de organización: Entidades del Sistema Nacional del Deporte – personas jurídicas-

Gráfica No. 23



Fuente: Gesdoc vigencia 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que las entidades del SND más destacadas son: Federaciones Deportivas con el (12,55%), y la opción otras (61,34%). En este sentido, se observa una diferencia entre la opción "otras" y Federaciones Deportivas de (48,79%). Para el año 2019, la opción "ninguna" representó el (61%), Federaciones Deportivas el (22%). Se aclara que en el año 2020, se incluyó la opción "otras" es decir que en las caracterizaciones del año 2021 en adelante es posible realizar comparativamente el comportamiento de esta nueva opción con otras vigencias.

Tabla No. 23

Entidades de SND y del Sector	Distribución
Otras	303
Federación Deportiva	62
Ninguna de las anteriores	31
Liga Deportiva Club Deportivo	27
Ente Municipal	24
Ente Departamental	21
Comité Olímpico Colombiano	13
Comité Paralímpico Colombiano	11
Ente Distrital	1
Total general	494



h. Categoría intrínseca: dependencia destino – personas jurídicas.

Gráfica No. 24



Fuente: Gesdoc vigencia 2021.

Tabla No. 24

Dirección dependencia destino	Distribución
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	187
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	120
Secretaria General	109
Dirección de Fomento y Desarrollo	27
Dirección de Recursos y Herramientas del SND	25
Despacho del Viceministerio	20
Oficina Jurídica	5
Oficina Asesora de Planeación	1
Total general	494

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa, que las tres (3) principales dependencias destino de las PQRs son: Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo con el (37,85%), seguido de Dirección de Inspección, Vigilancia y Control (24,29%) y la Secretaria General con el (22,06%). En el año 2019, las tres (3) principales dependencias de destino de las PQRs fue la Secretaria General con el (45%), IVC con el (26%) y Posicionamiento y Liderazgo Deportivo con el (14%). Al comparar los resultados obtenidos del año 2019 a 2020, se infiere que existe un cambio en las posiciones de las tres (3) principales dependencias destino, en todo caso, se mantienen las mismas dependencias en los tres principales lugares.

i. Categoría intrínseca: dependencia destino – personas jurídicas.

Gráfica No. 25





Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

Tabla No. 25

DEPENDENCIA DESTINO	Distribución	Distribución %
GIT Deporte Rendimiento Convencional	138	27,9%
GIT Deporte Aficionado	76	15,4%
GIT Tesorería	35	7,1%
GIT Servicio Integral al Ciudadano	32	6,5%
GIT Centro De Ciencias Aplicadas al Deporte	31	6,3%
GIT Contratación	31	6,3%
GIT Deporte Profesional	26	5,3%
GIT Infraestructura	22	4,5%
Despacho del Viceministerio.	14	2,8%
Dirección de Inspección, Vigilancia Y Control	11	2,2%
GIT Deporte Escolar	10	2,0%
Otros	68	13,8%
Total general	494	100,0%

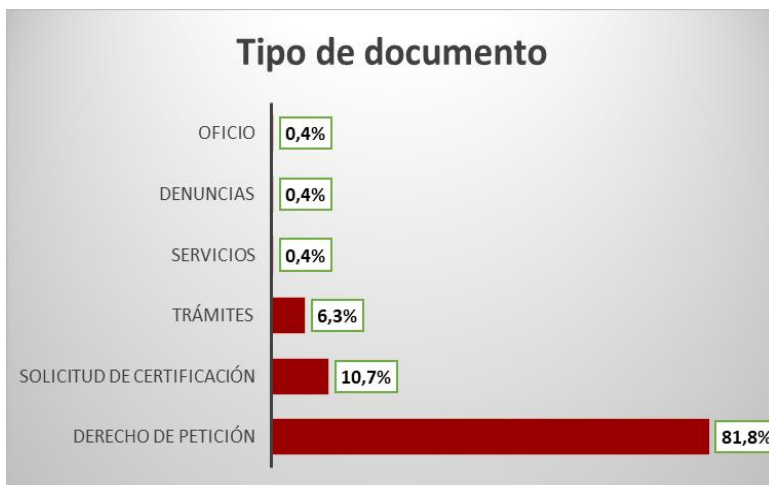
Fuente: Gesdoc vigencia 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa, que los tres (3) principales GIT destino de las PQRS son: Deporte Rendimiento Convencional con el (27,9%), Deporte Aficionado (15,4%) y Tesorería (7,1%). Se observa una diferencia entre el primer y segundo lugar (12,5%) y entre el segundo y tercer lugar (8,3%).

Al comparar los datos reportados entre la gráfica No.24 y No. 25 se encuentra congruencia entre las Direcciones dependencia destino y GIT principal de destino, por ejemplo la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo tiene entre sus grupos internos de trabajo al GIT de Deporte Rendimiento Convencional y coincide con el primer lugar en los datos reportados en las gráficas No.24 y No. 25. Este mismo análisis se puede evidenciar para el caso del segundo y tercer lugar de lo reportado por GIT o Dirección Técnica.

j. Categoría intrínseca: tipo de documento – personas jurídicas.

Gráfica No. 26



Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

Tabla No. 26

Tipo de documento	Distribución
Derecho de Petición	404
Solicitud de Certificación	53
Trámites	31
Servicios	2
Denuncias	2
Oficio	2
Total general	494



De acuerdo con los resultados obtenidos se observa, que por tipo de documento la distribución porcentual se encuentra así: derecho de petición (81,8%), solicitud de certificación (10,7%), trámites (6,3%), servicios (0,4%) y oficios (0,4%). Se observa un amplia diferencia entre el tipo de documento denominado derecho de petición y solicitud de certificación del **(71,7%)**, lo mismo sucede al establecer la diferencia entre derecho de petición y trámites del **(75,7%)**.

En el año 2019, se observó que el tipo de solicitud que más realizaron las personas jurídicas se distribuyó así: derecho de petición (37,4%), solicitud de certificaciones (36,7%), trámites (23,9%), servicios (1,7%), denuncias (0,2%). Al comparar los resultados de 2019 a 2020, se encuentra que el derecho de petición tuvo un incremento del **(+44,4%)**, solicitud de certificaciones una disminución del **(-26%)**, trámites **(-17,6%)**, servicios **(-1,3%)**, denuncias un incremento del **(+0,2%)**. Lo anterior, evidencia que el derecho de petición es el tipo de documento que se mantiene en el primer lugar y que también, en el año 2020 tuvo un aumento significativo y primordial para los ciudadanos.

k. Categoría intrínseca: Clasificación por petición, trámite y OPAS – personas jurídicas.

Tabla No. 27

TIPO	Tipología	Distribución
Otros	Petición de Información, copias y/o expedientes	359
Otros	Consulta	28
Otros	Certificación de ingresos y retenciones	21
Otros	Certificación de contrato	19
Otros	Otras certificaciones	12
Trámite	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	10
Trámite	Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	7
Otros	Petición gubernamental	6
Otros	Orientación	6
Otros	Queja	5
Trámite	Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	4
OPAS	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	2
Trámite	Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	2
Otros	Denuncias	2
Trámite	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	2
Trámite	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales	1
Trámite	Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1



TIPO	Tipología	Distribución
Trámite	Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1
Trámite	Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1
Otros	Reclamo	1
OPAS	Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	1
Otros	Felicitación y/o reconocimiento	1
OPAS	Asesoría en los lineamientos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios recreativos y deportivos así como de los espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles para la primera infancia	1
Otros	Certificado de relación de pagos	1
Total general		494

Gráfica No. 27



Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

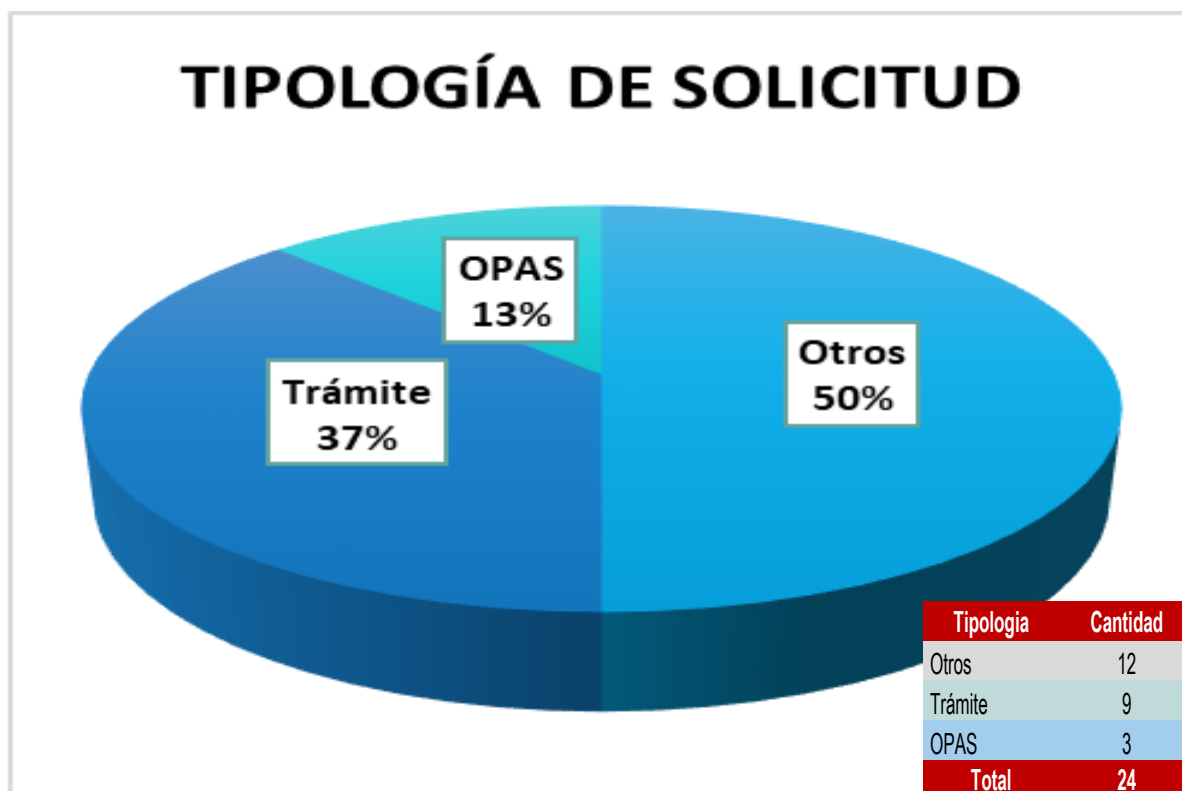
De acuerdo con los resultados obtenidos se observa, que las tres (3) principales tipologías de peticiones más requeridas por las personas jurídicas son: petición de Información, copias y/o expedientes (72,67%), consultas (5,67%) y certificación de ingresos y retenciones (4,25%). Lo anterior significa, que si bien la petición de información, copias y/o expedientes es la principal, es también la que se distancia porcentualmente del tipo de petición para consulta, dado que existe una brecha del (67%).



Es decir, que las personas jurídicas consideran que el tipo de petición de información, copias y expedientes es el más utilizado para adelantar los diferentes trámites y servicios.

Para profundizar los porcentajes obtenidos en la **tabla No. 27** se presenta en la siguiente gráfica la clasificación por trámite, otros procesos administrativos (OPAS) y “Otros”.




Gráfica No. 28



Fuente: Gesdoc vigencia 2020.

Al analizar los porcentajes se observa que la opción “otros” ocupa el primer lugar (50%), segundo lugar trámites (37%) y Otros procesos administrativos (13%). Al comparar los resultados, la mitad de los datos procesados corresponden a selección de trámites y OPAS, y el restante (50%) contener una subclasificación no realizada por las personas jurídicas que puede corresponder a la clasificación de trámites y OPAS.

7. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

 El deporte es de todos Mindeporte		PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	Versión: 3		
FORMATO Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés			Código: SI-FR-017		
Página 1 de 1					
Ficha de caracterización					
Dependencia	Secretaría General	Grupo Interno de Trabajo -GIT (Si aplica)	Servicio Integral al Ciudadano		
Objetivo General	Identificar los atributos y características de las personas naturales y jurídicas que interactuaron con el GIT de Servicio Integral al Ciudadano a través de los canales de atención durante la vigencia 2020.				
Personas naturales					
Sectores					
Segmentos					
Nivel de Desagregación 	Ciudadanos usuarios	1. Geográficas El principal país es Colombia con el (96,16%) Los departamentos que se destacan son: Bogotá D.C. (31%) Antioquia (5%) Valle del Cauca (4%) Los municipios que se destacan: Bogotá D.C. (31%) Villavicencio (21%)	2. Demográficas El grupos de edad que se destaca: 29 a 59 años (20,35%) Clasificación por sexo: los hombres representan el (18,96%) y las mujeres el (10,58%). Población especial: NNA (1,7%) Adulta mayor (1,27%) Ninguna: (41,3%)	3. Intrínsecas Tipo de documento: El derecho de petición representa el (77,01%), la solicitud de certificación (18,29%), trámites (3,31%), denuncias (1,35%), servicios (0,02%) e invitación (0,01%). Canales de atención: Los tres canales principales más utilizados por los ciudadanos son: correo electrónico (40,2%), página WEB con el (30,3%), chat institucional (11,6%).	4. Comportamiento Dependencia destino: Las dos principales son la Secretaría General con el (45,98%), seguidamente de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control - IVC con el (18,93%) Principales dependencias destino por dependencia: El GIT Servicio Integral al Ciudadano representado con el (21,29%) ocupa el primer lugar como destino por grupo interno de trabajo, seguido del GIT Deporte Aficionado con el (15,20%). Tipología de solicitud: El trámite más solicitado en GESDOC es el otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales con el (0,57%) y el OPAS más frecuente es el préstamo y/o alquiler de escenarios deportivos con el (0,19%).
PERSONAS JURÍDICAS					
Sectores					
Segmentos					
Nivel de Desagregación 	Usuarios Grupos de interés	1. Geográficas Se destaca que el (21,2%) de las personas jurídicas indican tener cobertura geográfica nacional y el (9,3%) Las personas jurídicas principalmente se encuentran ubicadas en Bogotá D.C. representando el (67,61%) seguido del Valle de Cauca con un (8,5%), Antioquia (6,88%), Córdoba (2,02%). Las personas jurídicas se encuentran ubicadas principalmente en Bogotá (67,61%), Cali (7,29%), Medellín (6,07%), otros (14,7%).	2. Tipos de Organización Las personas jurídicas no informan con el (62,35%) su tamaño de organización, en todo caso el (26,72%) son organizaciones sin ánimo de lucro, MYPES (9,92%), grandes empresas (1,01%) Las personas jurídicas del sector privado representan el (37,85%), seguidamente del (29,55%) para organizaciones sin ánimo de lucro, entidades públicas (8,5%) y no informa el (22,67%). Las entidades del SND más destacas son: Federaciones Deportivas con el (12,55%), y la opción otras (61,34%).	3. Intrínsecas Las tres (3) principales dependencias destino de las PQRS son: Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo con el (37,85%), seguido de Dirección de Inspección, Vigilancia y Control (24,29%) y la Secretaría General con el (22,06%). Los tres (3) principales GIT destino de las PQRS son: Deporte Rendimiento Convencional con el (27,9%), Deporte Aficionado (15,4%) y Tesorería (7,1%). Por tipo de documento la distribución porcentual se encuentra así: derecho de petición (81,8%), solicitud de certificación (10,7%), trámites (6,3%), servicios (0,4%) y oficios (0,4%)	
38					

8. CONCLUSIONES

Luego del análisis de caracterización, se logra evidenciar que la población se encuentra distribuida así, las personas naturales representan el (94%) y las personas jurídicas el (6%). En el año 2019, las personas naturales representaron el (97%) y las personas jurídicas el (3%), comparativamente los resultados de 2019 a 2020 demuestran, que para el caso de las personas naturales hay un decrecimiento de tres (3) puntos porcentuales, en cambio, la personas jurídicas aumentaron su representatividad en tres (3) puntos porcentuales.

Una característica fundamental que acompañan los anteriores resultados, es la interacción que realiza la ciudadanía en los canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos durante la vigencia 2020 que permite identificar características geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento de las personas naturales, y para las personas jurídicas es posible determinar información característica como tipo de organización, especialmente de las que se clasifican como organismos del Sistema Nacional del Deporte – SND, en particular las Federaciones Deportivas representan el (12,55%), y la opción otras el (61,34%) al calcular diferencia entre la opción “otras” y Federaciones Deportivas se encuentra que el (48,79%), es un resultado que dificulta la segmentación de la información recopilada.

Adicional a lo mencionado, es importante señalar que es necesario incluir otras fuentes de información como aplicativos o software en los cuales las personas jurídicas realizan los diferentes trámites y servicios vía web, esto puede aportar la identificación de las segmentación de información relacionada con el SND. Sumado, que el FURAG vigencia 2020, considera que de los trámites parciales y totalmente en línea se debe contar con caracterización de los usuarios, lo que evidencia una clara necesidad de segmentar por características geográficas, tipo de organización e intrínsecas las personas jurídicas frente a la realización trámites y servicios.

No obstante, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano en el análisis presentado en cada una de las variables priorizadas, destaca los siguientes resultados:

- *Personas naturales: se observa que en su mayoría los ciudadanos no informan el departamento de ubicación lo cual se evidencia con el (38%) de la información recolectada y en segundo lugar, el departamento de ubicación es la ciudad de Bogotá D.C. con el (31%). En el año 2019, se destacó que el (63,3%) no informó la departamento de ubicación, comparativamente existe una mejor*



caracterización debido a que un aumento por recolección de información del año 2019 a 2020 del **+25,3%**. Algo similar, se encontró con que el (57,57%) de los ciudadanos no informan el rango de edad al que pertenecen, en todo caso, se observa que el (20,35%) de las personas están en el rango de edad de 29 a 59 años. En el año 2019, se destacó que el (79%) no informó el rango de edad en lo que se clasifica, comparativamente una mejor caracterización debido a un aumento por recolección de información del año 2019 a 2020 del **+21,3%**.

Es decir, con lo ejemplos anteriores se evidencia que los ajustes realizados en el formato de peticiones de la página web del Ministerio del Deporte <https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=79114>, en cuanto a la denominación de las opciones presentadas a los ciudadanos al momento de radicar una PQRS, influyo positivamente en la proporción de la información.

- Personas jurídicas: En particular la variable “tipo de entidad” demuestra que *las personas jurídicas del sector privado representan el (37,85%), seguidamente del (29,55%) para organizaciones sin ánimo de lucro, entidades públicas (8,5%) y no informa el (22,67%)*.

Para el año 2019, las personas jurídicas del sector privado representaron el (45%), seguidamente del (7%) para entidades públicas y (43%) de las personas jurídica señaló la opción “ninguna”. Comparativamente, se evidencia que para el año 2019 existía la opción “ninguna”, la cual se reemplazó para el año 2020 por la opción “no informa”, y al hacer la equivalencia entre las dos opciones y al calcular la diferencia se obtiene un valor del **(20,33%)**.

Bajo el anterior ejemplo, se analiza que es decir que al modificar la denominación de una opción de respuesta por “ninguna” al “no informa” influye significativamente para la obtención de los resultados, tal como se evidencia para el caso de las personas jurídicas.

Por último, el ejercicio de caracterización del año 2020 demuestra que al realizar cambios en la denominación de las variables generan un impacto en la identificación de los datos recopilados, que algunos casos generan segmentación para la obtención de los resultados y otros, agrupa datos significativos para la sectorización de las características y atributos de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.