



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	Analizar las características que identifican a los ciudadanos, usuarios o grupos de valor que interactúan con la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte
DEPENDENCIA	Oficina de Control Interno Disciplinario – Ministerio del Deporte
Responsables ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la OCID	<ul style="list-style-type: none">- 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	1° de enero a 31 de diciembre de 2021
Fecha de elaboración del informe de caracterización	16 de junio de 2022



El deporte
es de todos

Mindeporte

MINISTERIO DEL DEPORTE OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y REPORTE EJERCICIOS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS

VIGENCIA 2021

Informe desde el 01 de enero hasta 31 de diciembre de 2021.

Elaboró: Rubiola de Jesús Meléndez Vargas //
Jefe Oficina Control Interno Disciplinario.

Ferney Alexander Serrano Díaz // Técnico
Oficina Control Interno Disciplinario.

Johan Sebastián Muñoz Bram // Contratista
Oficina Control Interno Disciplinario.



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO GENERAL	5
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.2. ALCANCE	5
1.3. FUENTES DE INFORMACIÓN	5
1.4. VIGENCIA	6
1.5. ACTORES	6
2. METODOLOGÍA:	6
2.1. RECOLECCIÓN DE LAS BASES DE DATOS RELACIONADAS DIRECTAMENTE:	7
3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES	7
4. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	8
5. VARIABLES	8
5.2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES.	9
5.2.1 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURIDICAS.	9
5.3. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN VARIABLES	10
Gráfico N°1: procedencia de las quejas.	11
5.4 RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES	11
.....¡Error! Marcador no definido.	16
5.5 RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	16
5.6. CARACTERIZACIÓN ANÓNIMOS	21
5.6.1. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN ANÓNIMOS	22
6. CANALES DE ATENCIÓN	24
6.1. USO CANALES DE ATENCIÓN	24
CONCLUSIONES	32



INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente informe es analizar las características que identifican a los ciudadanos, usuarios o grupos de valor que interactúan con la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte, con el fin de determinar cuáles fueron las necesidades y preferencias de estos, en el año 2021, y a partir de allí, gestionar sus requerimientos.

Para realizar el ejercicio de caracterización, se tendrá en cuenta el reporte de quejas presentadas en la Oficina de Control Interno Disciplinario en la vigencia 2021, a través de los canales de atención con que cuenta el Ministerio del Deporte; aclarando 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 115 del Código General Disciplinario¹; 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.

En la vigencia 2021, con ocasión de la emergencia sanitaria por el COVID-19, la interacción con los usuarios se llevó a cabo en su gran mayoría a través de medios electrónicos, ante la imposibilidad de prestar el servicio de manera presencial de forma permanente.

Adicionalmente, es preciso aclarar que las veces que los sujetos procesales solicitaron comparecer a las instalaciones de la entidad, con el fin de notificarse personalmente o consultar el estado de algún proceso disciplinario, tanto los servidores públicos como contratistas de la OCID estuvieron prestos para atender

¹ Ley 1952 de 2019, Art. 115: «En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales».



los requerimientos siguiendo los protocolos de bioseguridad establecidos al interior del Ministerio.

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las principales características de los usuarios o grupos de valor que interponen quejas y/o denuncias contra los servidores públicos del Ministerio del Deporte con el fin de conocer la periodicidad en que se presentaron y el canal escogido para interactuar con la OCID durante la vigencia 2021.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir la fuente de información para extraer las características de los usuarios, ciudadanos o grupos de valor que presentaron quejas en la vigencia 2021.
- 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 presentadas en el año 2021 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 2021.

1.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

El ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés está sustentado en el análisis de información de la base de datos de Procesos Disciplinarios y en el reporte de quejas para la vigencia 2021, que administra y produce la Oficina de Control Interno Disciplinario.



1.4. VIGENCIA

La Caracterización se realiza con fundamento en las bases de datos internas del proceso Gestión Disciplinario en las que se relacionan quejas y/o denuncias interpuestas por los ciudadanos o grupos de valor, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2021.

1.5. ACTORES

Oficina de Control Interno Disciplinario.

2. METODOLOGÍA:

Para el desarrollo del informe se efectuó una revisión y análisis de las bases de datos que contienen las quejas y /o denuncias presentadas por los ciudadanos ante la OCID del Ministerio del Deporte, durante la vigencia 2021, y se complementó con alguna información que reposa en los expedientes físicos.

Es preciso aclarar que, para el ejercicio se seleccionaron los datos que no se encuentran protegidos con reserva legal, con el fin de ser utilizados en el presente informe.

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 2021, se identificó de cada queja o denuncia el tipo de usuario, la periodicidad con que presentaron las quejas y el canal de comunicación usado para interactuar con la OCID.

La recolección de información se fundamentó en organizar cronológicamente todas las quejas y clasificarlas de acuerdo con el tipo de quejoso, esto es, si la queja fue presentada por una persona natural jurídica o un anónimo.



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 geográficas, intrínsecas y de comportamiento.

2.2. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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	
Personas naturales	1. Geográficas → Ubicación	SI		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021	
	2. Demográficas → Sexo	SI		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021	
		→ Escolaridad	NO		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021
	3. Intrínsecas → Vulnerabilidad	NO		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021	
		→ Intereses	NO		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021
		→ Acceso de canales	NO		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021
	4. Comportamiento → Niveles de uso	NO		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021	
		→ Eventos	NO		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021
	Personas jurídicas	5. Geográficas → Cobertura Geográfica	NO		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021
			Ubicación Principal	SI	
6. Tipos de organización → Organización sector al que depende.		SI		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021	
		→ Tipo de usuario y-o grupo de interés.	NO		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021
		→ Uso de canales	SI		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021
7. Intrínsecas → Procedimiento usado		NO		BASE REPORTE DE QUEJAS 2021	

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

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 (informes de servidores públicos), 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, 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.

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 N°2: Priorización 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: Depto.								
	Municipio	1	0	1	1	1	4	x	
	Área	0	0	0	1	0	1		x
2. Demográficas	Edad	0	0	0	0	0	0		x
	Sexo	1	0	1	1	1	4	x	
	Ingresos	0	1	0	0	0	1		x
	Actividad económica	0	0	0	0	0	0		x
	Grupos étnicos	0	0	0	0	0	0		x
	Personas con Discapacidad	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	1	1	0	0	2		x
	Acceso a canales	1	0	0	1	0	2		x
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	
4. Comportamiento	Niveles de uso	1	0	0	1	0	2		x
	Beneficios buscados	0	1	1	0	0	2		x
	Eventos	0	0	0	1	0	1		x

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

Finalizada la aplicación de los criterios de priorización de variables, se identificó las características de los usuarios de la OCID, con mayor trascendencia durante la vigencia 2021; encontrando que, para las personas naturales, las variables con mayor puntuación en su orden son: **categoría Geográfica** (ubicación), **Demográfica** (sexo) e **intrínsecas** (uso de canales), con el fin de conocer los posibles temas comunes tramitados en la interacción con los usuarios, y la periodicidad y canal de uso en que se presentaron las quejas, durante la vigencia.

5.2.1 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURIDICAS.

Tabla N°3: Priorización personas jurídicas.



Categoría	Variable	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
		Ayuda	Ayuda	Ayuda	Ayuda	Ayuda			
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	
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	
6. Intrínsecas	Procedimiento usado	0	0	1	1	0	2		x
	Responsable de la interacción	0	0	1	0	1	2		x

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

De acuerdo con el análisis realizado a las variables de personas jurídicas con las que interactuó la Oficina de control Interno del Ministerio en la vigencia 2021, se escogieron aquellas con mayor puntuación de acuerdo con los criterios de priorización; para tal fin se tiene que, las variables más relevantes son: uso de canales, organización sector al que depende y ubicación principal, respectivamente.

5.3. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN VARIABLES

Teniendo en cuenta la sensibilidad de los asuntos que adelanta la Oficina de Control Interno Disciplinario y que no todos los quejosos quieren ser identificados para el desarrollo de este ejercicio se incluyó los registros de **anónimos** como un tipo de usuario adicional a las **personas naturales y jurídicas**.

Ahora bien, las quejas objeto de análisis en este ejercicio, que se logró identificar que se originaron por anónimos durante la vigencia 2021, no se les analizó la categoría (Geográfica y/o Demográfica), por cuanto no se conoce los datos de los usuarios que presentaron la queja o denuncia. Como resultado del ejercicio se

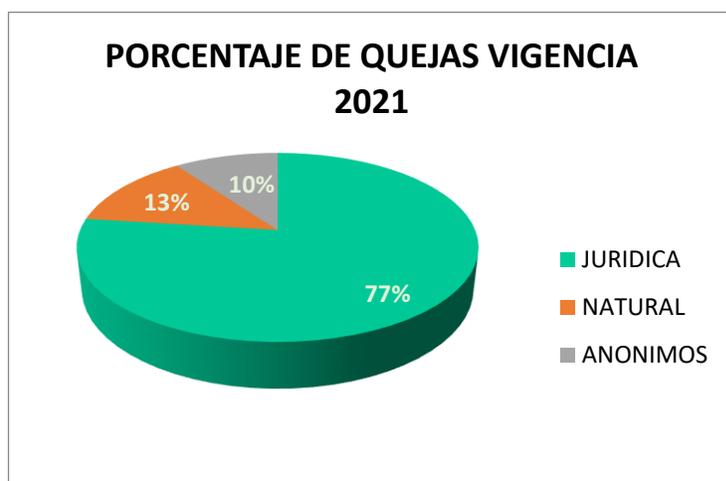


encontraron los siguientes resultados para cada uno de los usuarios con los que interactuó la oficina:

Tabla N°4: Procedencia de las quejas.

TIPO DE PERSONA	CANTIDAD	PORCENTAJE
JURIDICA	55	77%
NATURAL	9	13%
ANONIMOS	7	10%
TOTAL	71	100%

Gráfico N°1: procedencia de las quejas.



En la vigencia 2021, se allegaron a la Oficina de Control Interno Disciplinario 71 quejas que dieron origen a igual número de actuaciones disciplinarias, de las cuales, el 77% provienen de personas jurídicas, el 13% se identificó que las presentaron personas naturales, en tanto que el restante 10% de las quejas, corresponden al grupo de anónimos.

5.4 RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES

En el marco de este ejercicio y teniendo en cuenta la priorización de variables para las personas naturales, se evidenció que la ciudad de Bogotá es la zona del país con mayor cantidad de quejas o denuncias presentadas durante el año 2021, como se ilustra a continuación:

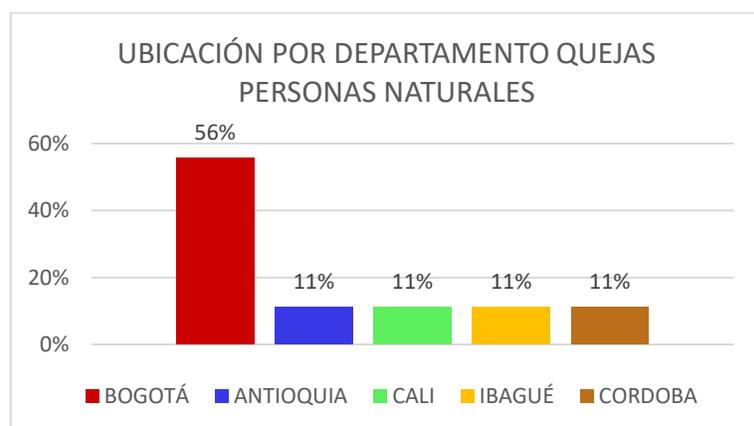


VARIABLE: UBICACIÓN POR DEPARTAMENTO

Tabla N°5: Ubicación por departamentos.

UBICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
BOGOTÁ	5	56%
ANTIOQUIA	1	11%
CALI	1	11%
IBAGUÉ	1	11%
CORDOBA	1	11%
TOTAL	9	100%

Gráfico N°2: Ubicación por departamento.



Fuente: Bases de datos OCID.

En el año 2021, se allegaron 9 quejas o denuncias a la Oficina de Control Interno Disciplinario por parte de personas naturales de las cuales el 56% se encuentran en la ciudad de Bogotá y el porcentaje restante se distribuye equidistantemente en ciudades y departamentos como Cali, Ibagué, Antioquia y Córdoba con un 11% cada una.

VARIABLE: SEXO PERSONAS NATURALES (QUEJOSOS)

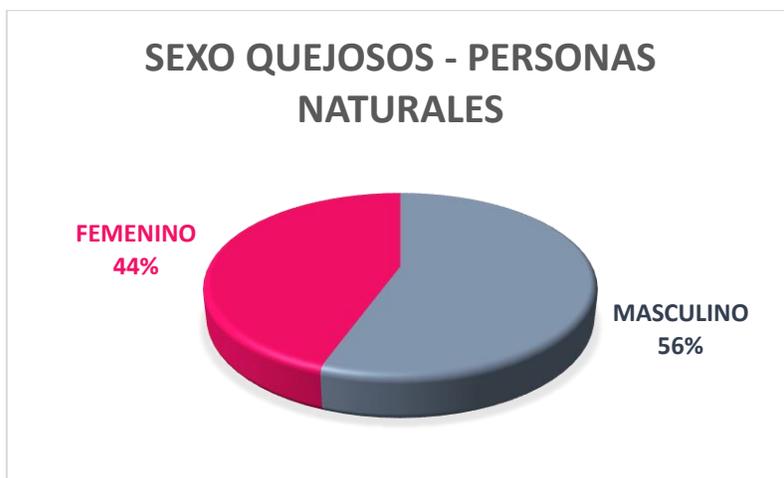


Tabla N°6: Sexo de los quejosos.

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	5	56%
FEMENINO	4	44%
TOTAL	9	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico N°3: Sexo quejosos.



Fuente: Bases de datos OCID.

De las personas naturales que allegaron quejas y/o denuncias a la Oficina de Control Interno Disciplinario durante la vigencia 2021, el 56% se identificaron como hombres y el 44% mujeres.

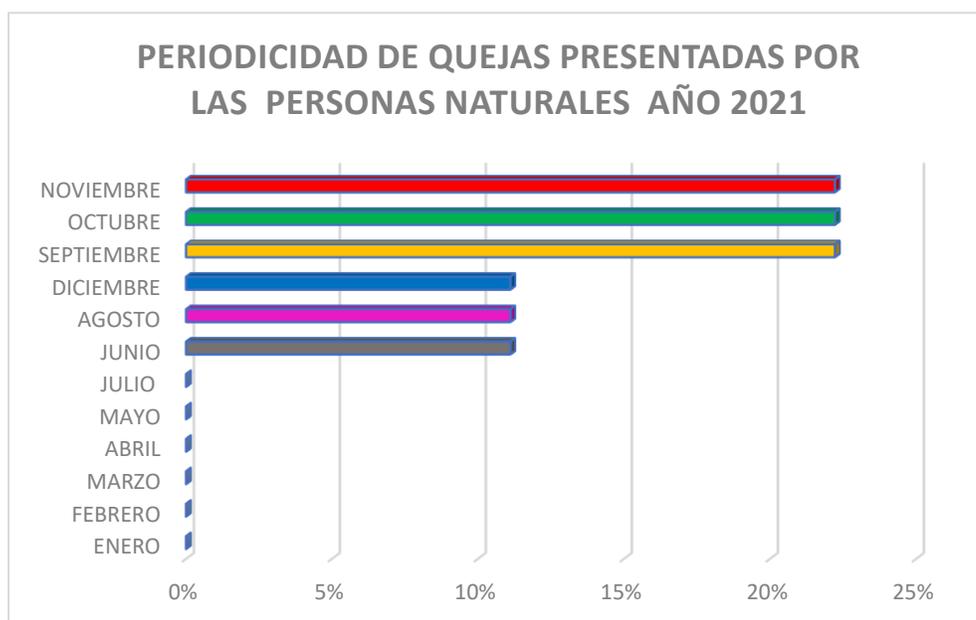
PERIODICIDAD QUEJAS – PERSONAS NATURALES

Tabla N°7: Periodicidad de las quejas.



MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	0	0%
FEBRERO	0	0%
MARZO	0	0%
ABRIL	0	0%
MAYO	0	0%
JUNIO	1	11%
JULIO	0	0%
AGOSTO	1	11%
SEPTIEMBRE	2	22%
OCTUBRE	2	22%
NOVIEMBRE	2	22%
DICIEMBRE	1	11%
TOTAL	9	100%

Gráfico N°4: Periodicidad de las quejas.



Fuente: Bases de datos OCID.

El segundo semestre del año 2021, fue el periodo en el que los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de quejas y/o denuncias ante la Oficina de Control



Interno Disciplinario, durante la vigencia, como se visualiza en el gráfico No. 4, en los meses de septiembre, octubre y noviembre se presentaron el mayor número de estas, de donde se puede colegir que la insatisfacción ciudadana se manifestó en 6 quejas para el primero de ellos y 2 para los restantes, que son equivalentes al 66% de las quejas de la anualidad. El resto de las quejas y/o denuncias se presentaron en los meses de junio, agosto y diciembre, con una (1) queja respectivamente, que corresponde porcentualmente a un 11% para cada mes.

Tabla 8: Temas o hechos tramitados por las personas naturales

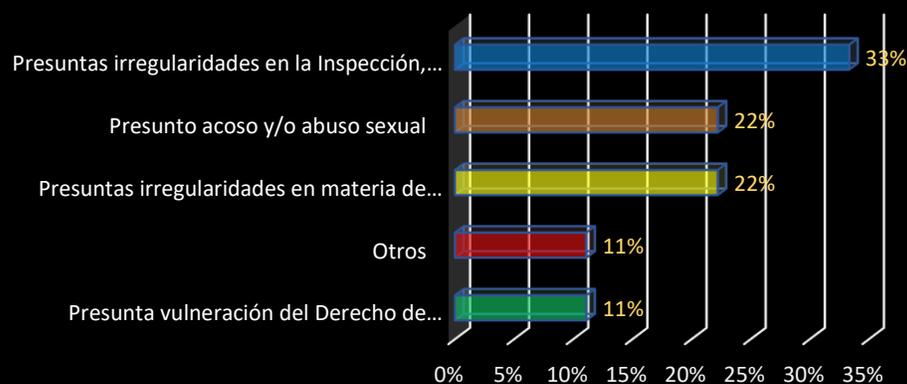
TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presuntas irregularidades en la Inspección, Vigilancia y Control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte.	3	33%
Presuntas irregularidades en materia de Contratación Estatal	2	22%
Presunto acoso y/o abuso sexual	2	22%
Presunta vulneración del Derecho de Petición.	1	11%
Otros	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 5: Temas o hechos tramitados por personas naturales



TEMAS O HECHOS TRAMITADOS POR PERSONAS NATURALES



Fuente: Bases de datos OCID.

Dentro de los temas más destacados referente a las quejas o denuncias presentadas por los usuarios en la vigencia, se observa que el 33% se relaciona con las presuntas irregularidades en la Inspección, Vigilancia y Control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte; el 22% con denuncias por presunto acoso y/o abuso sexual tema que se aborda con la creación del «Protocolo para la prevención, atención y erradicación de las violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre» liderado por el Viceministerio del Deporte; con el mismo peso porcentual, encontramos un grupo de quejas que hacen alusión a inconformidades por presuntas irregularidades en materia de contratación estatal; sucesivamente se tiene que las quejas presentadas por la presunta vulneración del derecho de petición tienen un peso porcentual del 11% y, finalmente, el restante 11% se catalogó como otros teniendo en cuenta que aún se está estudiando la presunta falta disciplinaria. Los datos relacionados fueron verificados en los reportes de quejas que lleva la Oficina de Control Interno Disciplinario.

5.5 RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURÍDICAS

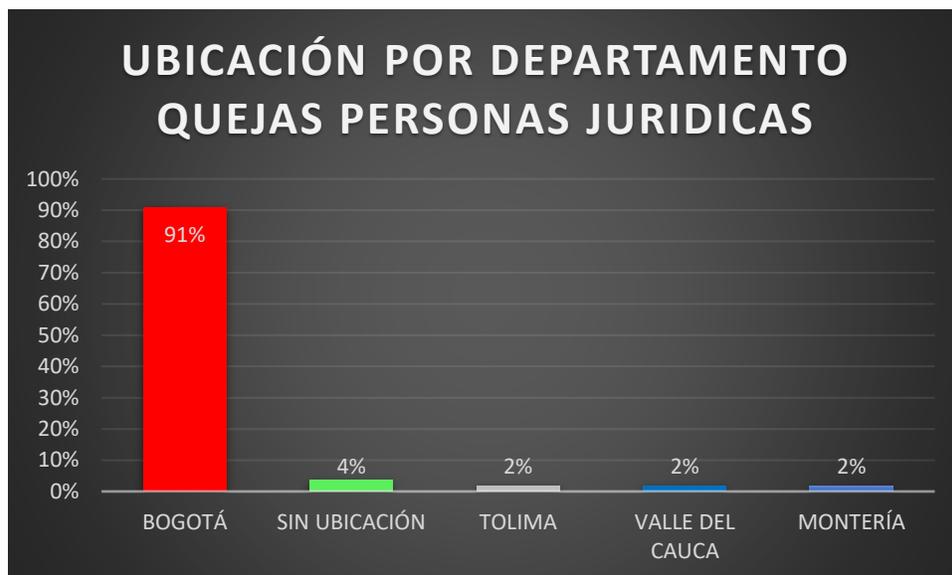


Tabla 9: Ubicación por departamento personas jurídicas

UBICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
BOGOTÁ	50	91%
SIN UBICACIÓN	2	4%
TOLIMA	1	2%
VALLE DEL CAUCA	1	2%
MONTERÍA	1	2%
TOTAL	55	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 6: Ubicación por departamento personas jurídicas



Fuente: Bases de datos OCID.

De las 55 quejas allegadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por parte de personas jurídicas se encontró que el 91% de estas, tienen su domicilio principal ubicado en la ciudad de Bogotá y el porcentaje restante está distribuido de la siguiente manera: un 4% de estas se desconoce su procedencia y finalmente se encontró que entidades ubicadas en los departamentos de Tolima, Valle del Cauca y Montería presentaron cada una el 2% de las quejas en la vigencia 2021.

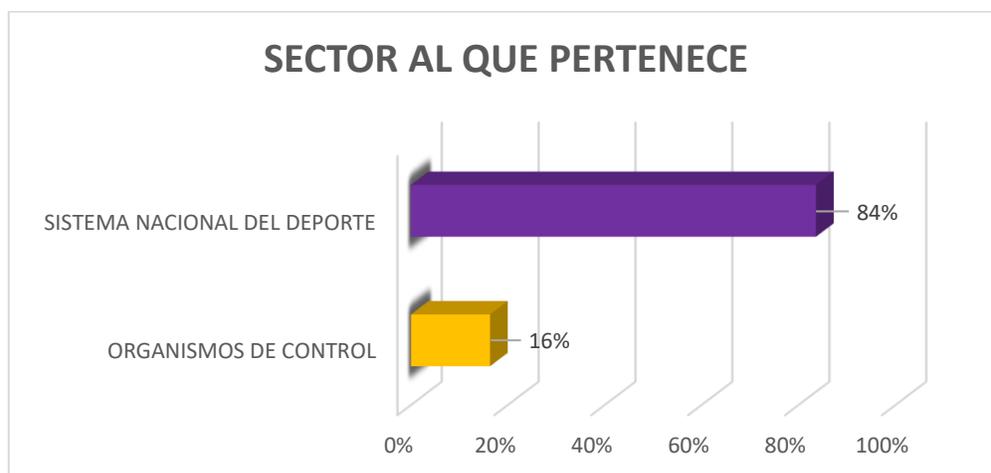


Tabla 10: Sector al que pertenece

SECTOR AL QUE PERTENECE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	46	84%
ORGANISMOS DE CONTROL	9	16%
TOTAL	55	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 7: Sector al que pertenece



Fuente: Bases de datos OCID.

Para la variable tipo de organización se encontró que de las 55 quejas formuladas por personas jurídicas ante la OCID en la vigencia 2021, el 84% corresponde a entidades del Sistema Nacional del Deporte (Ministerio del Deporte, Ligas Deportivas, Clubes Deportivos y Veeduría Deportiva) y el restante 16%, pertenece a organismos de control (Procuraduría General de la Nación) que en su gran mayoría remiten por competencia al Ministerio las quejas interpuestas por ciudadanos ante los dichos organismos.



Tabla 11: Temas o hechos tramitados por las personas jurídicas

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presunta Vulneración del Derecho de Petición.	23	42%
Presuntas irregularidades en la inspección, vigilancia y control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte.	17	31%
Presuntas irregularidades en materia contractual.	15	27%
TOTAL	55	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 8: Temas o hechos tramitados por las personas jurídicas (Informes de servidor público)



Fuente: Bases de datos OCID.

Se observa en el gráfico No. 8, que el 42% de las personas jurídicas (Informes de servidores públicos) presentaron requerimientos por presunta vulneración del derecho de petición; seguidamente, se muestra que las presuntas irregularidades en la inspección, vigilancia y control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte tienen un peso porcentual del 31% y las irregularidades en materia contractual el 27%.

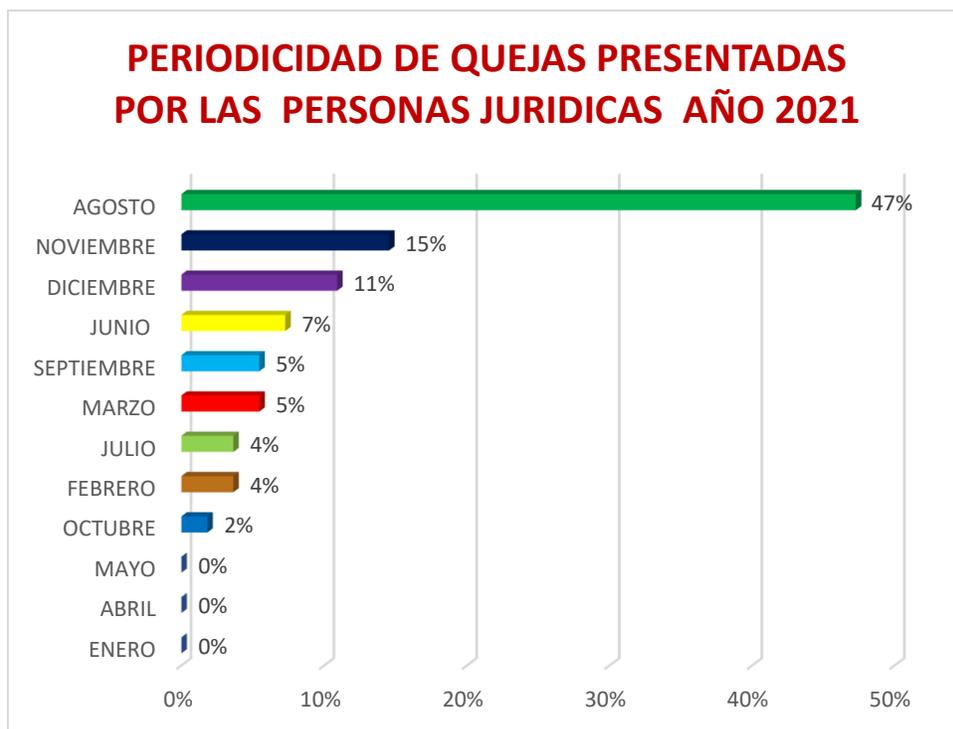


Tabla 12: Periodicidad de las quejas tramitadas por personas jurídicas

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	0	0%
FEBRERO	2	4%
MARZO	3	5%
ABRIL	0	0%
MAYO	0	0%
JUNIO	4	7%
JULIO	2	4%
AGOSTO	26	47%
SEPTIEMBRE	3	5%
OCTUBRE	1	2%
NOVIEMBRE	8	15%
DICIEMBRE	6	11%
TOTAL	55	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 9: Periodicidad quejas tramitadas por las personas jurídicas



Fuente: Bases de datos OCID.



Como resultado del anterior análisis, se observa en el gráfico n.º 9 que el periodo del año en el que las personas jurídicas presentaron más quejas es el mes de agosto con un 47%, seguido del mes de noviembre con un 15%, el restante porcentaje se distribuye así: un 11% de quejas allegadas en el mes de diciembre, un 7% en el mes de junio, un 5% para los meses de marzo y septiembre, un 4% en los meses de febrero y julio, un 2% en el mes de octubre y finalmente en los meses de enero, abril, mayo del 2021 no se presentaron quejas por parte de las personas jurídicas.

5.6. CARACTERIZACIÓN ANÓNIMOS

La Oficina de Control Interno Disciplinario, al realizar el ejercicio de caracterización encontró que, 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 como se mencionó en líneas anteriores, razón por la cual se hace necesario desagregar esta categoría, en la que los ciudadanos interactúan sin expresar su identidad, de manera independiente a los registros obtenidos de las otras dos categorías.

Es de resaltar, que de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 24 de 1992², se deben inadmitir las quejas anónimas; disposición que conforme a lo indicado por el artículo 38 de la Ley 190 de 1995³, debe ser aplicada en toda clase de procesos, tanto penales como disciplinarios, salvo que existan suficientes medios probatorios sobre la infracción disciplinaria, con los cuales se pueda adelantar de manera oficiosa la respectiva actuación disciplinaria.

² **ARTÍCULO 27.** Para la recepción y trámite de quejas esta Dirección se ceñirá a las siguientes reglas:

1. Inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento. Esta prohibición será obligatoria para todo el Ministerio Público.

³ **ARTÍCULO 38.** Lo dispuesto en el artículo 27 numeral 1o de la Ley 24 de 1992 se aplicará en materia penal y disciplinaria, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.



A su vez, el artículo 69 de la Ley 734 de 2002⁴, prohíbe iniciar y adelantar procesos disciplinarios con fundamento en anónimos, a no ser que este contenga los requisitos exigidos en la citada ley; prohibición, que en igual sentido contempla el artículo 81 de la Ley 962 de 2005⁵.

No obstante, la normatividad citada, en la OCID se iniciaron actuaciones disciplinarias con fundamento en los escritos anónimos, para efectos de establecer la veracidad de los hechos denunciados, como se evidencia a continuación:

5.6.1. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN ANÓNIMOS

Tabla 13: Temas o hechos tramitados por Anónimos

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presuntas irregularidades en materia de contratación estatal	6	86%
Presuntas irregularidades en la Inspección, Vigilancia y Control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte.	1	14%
Total	7	100%

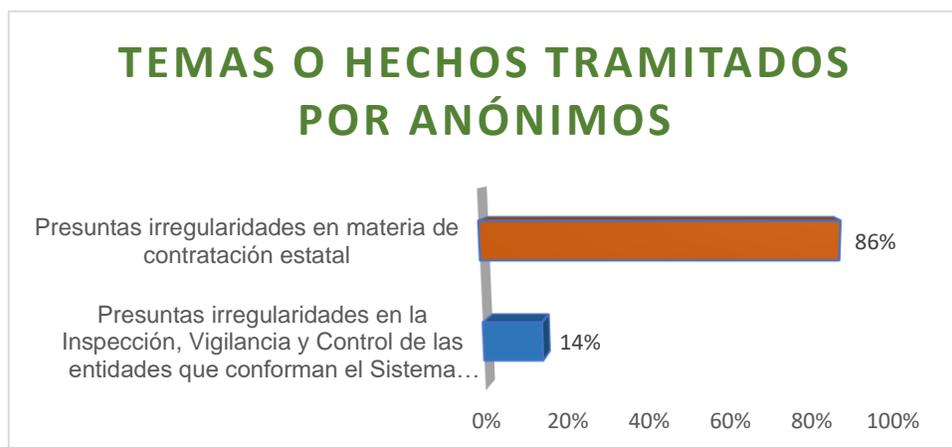
Fuente: Bases de datos OCID.

⁴ **ARTÍCULO 69. OFICIOSIDAD Y PREFERENCIA** La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, **y no procederá por anónimos**, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992... (negritas fuera del texto).

⁵ **ARTÍCULO 81.** Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.



Gráfico 10: Temas o hechos tramitados por Anónimos



Fuente: Bases de datos OCID.

Como se ilustra en el gráfico No 10, vemos que el 86% de las quejas y/o denuncias allegadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario de forma anónima tienen relación con presuntas irregularidades en materia de contratación estatal; en tanto que el 14% restante se asocia con presuntas irregularidades en la Inspección, Vigilancia y Control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte.

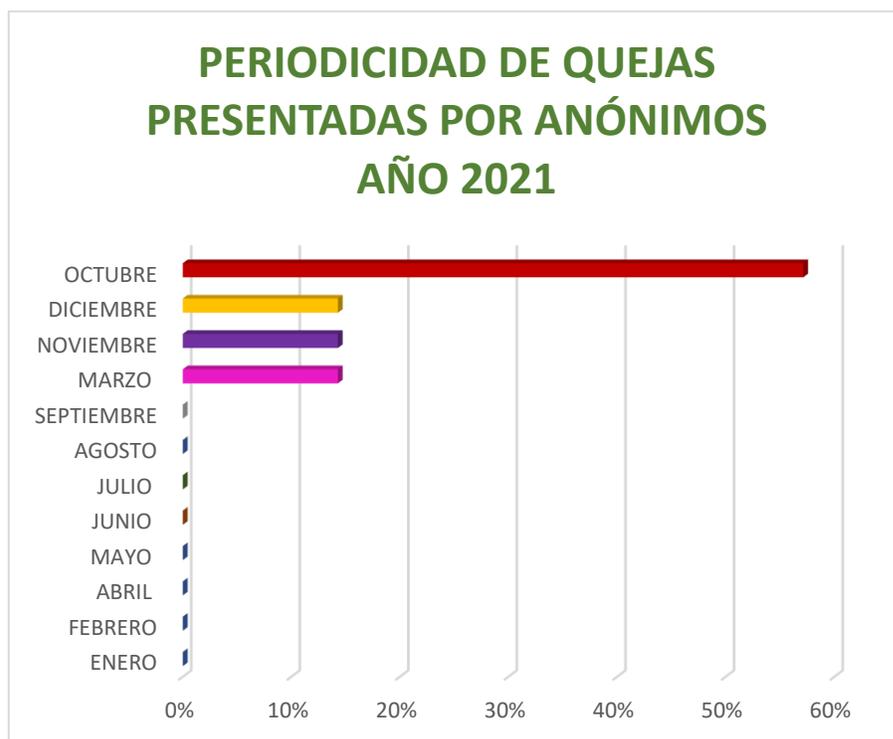
Tabla 14: Periodicidad de las quejas tramitadas por Anónimo

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	0	0%
FEBRERO	0	0%
MARZO	1	14%
ABRIL	0	0%
MAYO	0	0%
JUNIO	0	8%
JULIO	0	25%
AGOSTO	0	8%
SEPTIEMBRE	0	8%
OCTUBRE	4	57%
NOVIEMBRE	1	14%
DICIEMBRE	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Bases de datos OCID.



Gráfico 11: Periodicidad de las quejas tramitadas por Anónimo



Fuente: Bases de datos OCID.

De las 7 quejas presentadas por anónimos en el año 2021, se observa en el gráfico No 11 que el 57% de estas se allegaron en el mes de octubre, el 14% en los meses de marzo, noviembre y diciembre proporcionalmente, y finalmente existió un periodo del año en el que no se recibieron quejas provenientes de anónimos que corresponde a los meses de enero, febrero, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre respectivamente.

6. CANALES DE ATENCIÓN

6.1. USO CANALES DE ATENCIÓN.

De acuerdo con lo señalado en el «Protocolo de servicio al ciudadano» Código SI-DI-014 versión 2, de 24 de febrero de 2020⁶, El Ministerio del Deporte ha dispuesto los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden interponer sus

⁶ Protocolo de servicio al ciudadano 2020. Ministerio del Deporte.



peticiones y acceder a los trámites, servicios y/o información de la entidad. A continuación, se relacionan los canales de comunicación para la interacción con los usuarios:

Tabla No. 15: Canales de atención – 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 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
Telefónico	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

En la vigencia 2021, la interacción con usuarios y ciudadanos se realizó en mayor parte a través de la modalidad virtual, destacando el canal de correo electrónico de la dependencia (controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co) y el sistema de gestión de peticiones / GESDOC, como medios para recepción de quejas y/o denuncias y para atender requerimientos de los sujetos procesales en las diferentes



etapas de la actuación disciplinaria. A continuación, se describen los canales empleados por la Oficina de control Interno Disciplinario:

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 las quejas presentadas a través la Unidad de Correspondencia.

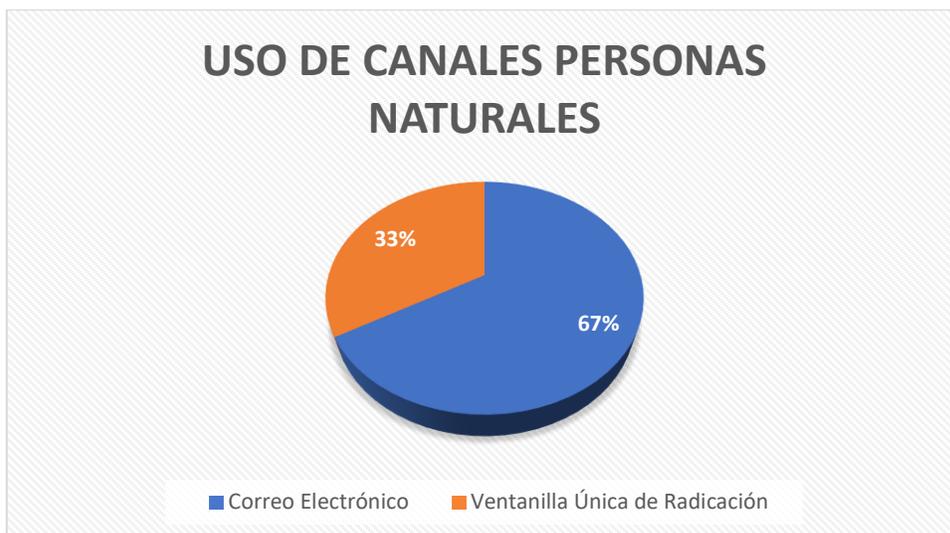
Lo anterior, permitió a la Oficina de Control Interno Disciplinario, focalizar de manera precisa sus esfuerzos para clasificar y organizar la información requerida en la identificación de las características de los ciudadanos y/o usuarios y que el resultado sea lo más próximo a la realidad del proceso. Con corte a 31 de diciembre de 2021, se presentaron 71 quejas a través de todos los canales de atención a los usuarios (véase tabla No. 1).

Tabla 16: Uso de canales personas naturales.

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Electrónico	6	67%
Ventanilla Única de Radicación	3	33%
TOTAL	9	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 12: Uso de canales personas naturales.



Fuente: Bases de datos OCID.

Respecto a la variable uso de canales durante la vigencia 2021, se observa en el gráfico No. 12 que las fuentes más utilizadas por los usuarios, cuando deciden interactuar con la OCID, son los canales de atención **virtual**; según estos resultados se tiene que un 67% de las quejas allegadas por personas naturales utilizaron el correo electrónico, seguido de un 33% que optó por presentarlas a través de la ventanilla única de radicación por medio del sistema de correspondencia GESDOC.

Tabla 17: Uso de canales personas jurídicas.

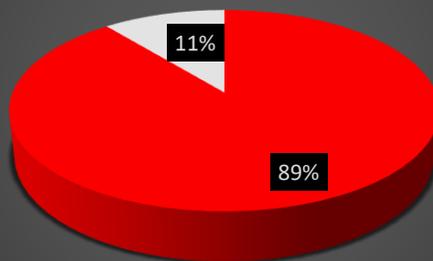
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única de Radicación	49	89%
Correo Electrónico	6	11%
TOTAL	55	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 13: Uso de canales personas jurídicas.



CANALES DE USO PERSONAS JURIDICAS



■ Ventanilla Única de Radicación ■ Correo Electrónico

Fuente: Bases de datos OCID.

Esta variable priorizada de las personas jurídicas nos muestra que los canales utilizados por otras entidades para formular quejas o denuncias contra los servidores públicos del Ministerio del Deporte durante el año 2021, se efectuó en un 89% a través de la Ventanilla Única de Radicación – Sistema de Correspondencia GESDOC y el restante 11% a través de correo electrónico institucional.

Tabla 18: Uso de canales Anónimos.

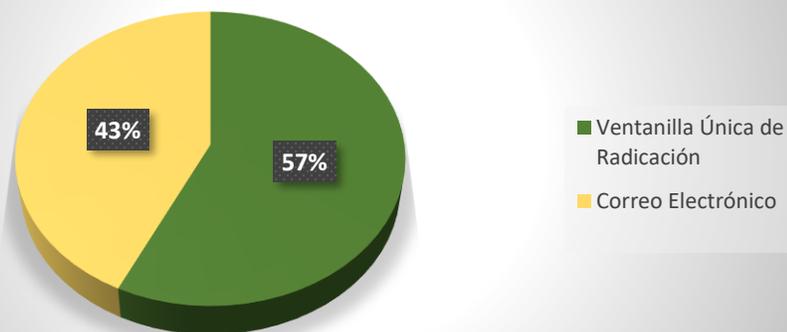
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única de Radicación	4	57%
Correo Electrónico	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 13: Uso de canales Anónimos.



CANALES DE USO ANÓNIMOS



Fuente: Bases de datos OCID.

El grupo de anónimos para formular quejas y/o denuncias contra los servidores públicos del Ministerio del Deporte en la vigencia 2021, utilizó como medio de interacción en un 57% la Ventanilla Única de Radicación – Sistema de gestión documental GESDOC y en un 43% el correo electrónico.

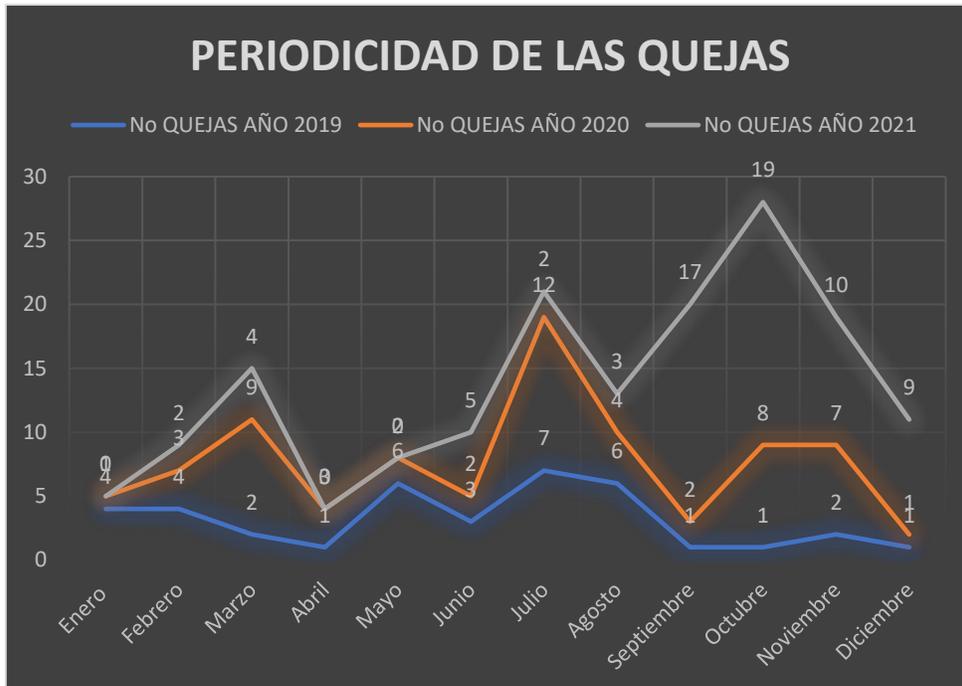
7. REQUERIMIENTOS EN EL TIEMPO

Tabla 19: Comparativo de requerimientos vigencias 2019 – 2020 – 2021.

MESES	No QUEJAS AÑO 2019	No QUEJAS AÑO 2020	No QUEJAS AÑO 2021
Enero	4	1	0
Febrero	4	3	2
Marzo	2	9	4
Abril	1	3	0
Mayo	6	2	0
Junio	3	2	5
Julio	7	12	2
Agosto	6	4	3
Septiembre	1	2	17
Octubre	1	8	19
Noviembre	2	7	10
Diciembre	1	1	9

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 14: Comparativo de requerimientos vigencias 2019, 2020 vs. 2021.



Fuente: Bases de datos OCID.

Comparando las vigencias 2019, 2020 y 2021, se observa en el gráfico No. 14 que a partir de la creación de la Oficina de Control Interno Disciplinario, mediante la Ley 1967 de 2019⁷ se incrementó paulatinamente el número de quejas y/o denuncias contra servidores públicos del Ministerio del Deporte, especialmente lo ocurrido en el segundo semestre de cada vigencia, vislumbrando así, que probablemente el aumento de las quejas presentadas en los meses de julio y octubre con respecto a la vigencia 2019, puede ser reflejo de un mayor conocimiento de la ciudadanía en la estructura del ministerio y de los canales dispuestos para interactuar con la OCID.

⁷ **Ley 1967 de 2019:** Por la cual se transforma el Departamento Administrativo Del Deporte, La Recreación, La Actividad Física Y El Aprovechamiento Del Tiempo Libre (Coldeportes) en el Ministerio Del Deporte



8. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Personas naturales

Sectores

Segmentos

Nivel de Desagregación
+ ↓

Ciudadanos usuarios	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
9 CIUDADANOS/ FUNCIONARIOS / CONTRATISTAS	UBICACIÓN BOGOTA 56% ANTIOQUIA, CALI, IBAGUÉ Y CORDOBA 11%	SEXO MASCULINO 56% FEMENINO 44%	CANALES UTILIZADOS CORREO ELECTRONICO 67% VENTANILLA UNICA DE RADICACIÓN 33%	TEMA Presuntas irregularidades en la Inspección, Vigilancia y Control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte 33%, Presuntas irregularidades en materia de Contratación Estatal 22%, Presunto acoso y/o abuso sexual 22%, Presunta vulneración del Derecho de Petición 11% y Otros 11%.

PERSONAS JURÍDICAS

Sectores

Segmentos

Nivel de Desagregación
+ ↓

Usuarios Grupos de interés	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
Entidades Publicas Cinco (5) Entes de Control: Segmentados en PGN - CGR No Organismos Deportivos No Organismos social Fiscalia General de la Nación	UBICACIÓN PRINCIPAL BOGOTÁ 91%, SIN UBICACIÓN 4%, TOLIMA, VALLE DEL CAUCA, MONTERIA 2%.	SECTOR AL QUE DEPENDE: SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE 84%, ORGANISMOS DE CONTROL: 16%, USO DE CANALES VENTANILLA UNICA DE RADICACIÓN 89%, CORREO ELECTRÓNICO 11%.	TEMA: Presunta Vulneración del Derecho de Petición 42%, Presuntas irregularidades en la inspección, vigilancia y control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte 31%, Presuntas irregularidades en materia contractual 27%.

Fuente: Diligenciamiento de Formato SI-FR-017



CONCLUSIONES

Basados en el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés realizado, para la Oficina de Control Interno Disciplinario se puede concluir lo siguiente:

- Con un 56%, Bogotá es el ente territorial de donde provienen la mayor cantidad de quejas y o denuncias para la vigencia 2021 de personas naturales y de personas jurídicas un 91%.
- De las personas naturales que presentaron quejas y/o denuncias, 56% fueron masculinos.
- En cuanto a la periodicidad de las quejas y/o denuncias, en el tercer cuatrimestre del 2021 fue cuando más se recibieron de personas naturales el mayor número de ellas, con un 78%; las personas jurídicas radicaron más quejas y/o denuncias en el mes de agosto 47% y en el mes de octubre fue cuando más se presentaron quejas y/o denuncias anónimas con un 57%.
- Los hechos que generaron la mayor formulación de quejas en la vigencia 2021 para personas naturales, fue el de presuntas irregularidades en el ejercicio de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control a las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte, con un 33%; las denuncias presentadas por personas jurídicas, corresponden a un 42% a la presunta vulneración del derecho de petición; y las quejas anónimas, supuestas irregularidades en materia de contratación estatal fue el hecho más relevante, en un 86%.
- El 84% de las quejas y/o denuncias remitidas por personas jurídicas pertenecen a entidades que hacen parte del Sistema Nacional del Deporte 84%.



- La Ventanilla Única de Radicación es el canal más utilizado por las personas jurídicas y los anónimos 89% y 57% respectivamente, mientras que el Correo electrónico es el canal más utilizado por las personas naturales para allegar quejas y/o denuncias a la Oficina de Control Interno Disciplinario en la vigencia 2021.
- Comparado con el 2020, se observa un incremento del 31% del total de quejas o denuncias interpuestas ante la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte en el 2021.