



MINISTERIO DEL DEPORTE

Grupo Interno de Trabajo
Servicio Integral al Ciudadano

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS

Vigencia 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	Pg 4.
2. Objetivos y Alcance	Pg 5.
3. Descripción de Personas Naturales y Jurídicas.....	Pg 5.
4. Priorización de Variables	Pg 6.
5. Identificación de Mecanismos de recolección de la información.....	Pg 8.
6. Resultado mediante tablas y gráficos con su respectivo análisis.....	Pg 9.
7. Conclusiones	Pg 30.
8. Ficha de Caracterización	Pg 31.

1. INTRODUCCIÓN

La relación del Ministerio del Deporte con los ciudadanos y con sus grupos de valor se configura a partir de la utilización de diferentes canales de atención y comunicación, los cuales se podrán consultar en su totalidad en la Carta del Trato Digno al Ciudadano¹.

Estos canales han sido diseñados con el propósito de garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los derechos de índole general que tienen los ciudadanos ante las entidades de la Administración Pública: derecho fundamental de petición, eliminación de barreras físicas, verbales, y actitudinales, servicio con enfoque diferencial, atención preferencial y prioritaria, gratuidad en el acceso a información pública, derecho a la participación en la gestión, entre otras. Así mismo, buscan garantizar el acceso de los grupos de valor a los derechos específicos del sector deporte, consagrados en el Artículo 52² de la Constitución Política de Colombia y sus consiguientes desarrollos normativos.

La Resolución 2359, Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Deporte y se asignan sus funciones, atribuye al GIT Servicio Integral al Ciudadano, entre otras, la función de: “Liderar el desarrollo de las estrategias e instrumentos institucionales para garantizar la prestación de un servicio integral al ciudadano dirigido a la garantía efectiva de sus derechos fundamentales, y hacer seguimiento a las mismas, de conformidad con los lineamientos y directrices del Gobierno Nacional y del Ministerio”

Al ser los canales de atención parte de los instrumentos institucionales con los que cuenta el Ministerio del Deporte para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía, el GIT Servicio Integral al Ciudadano lidera el seguimiento a las respuestas oportunas de las peticiones, tramites Y/o servicios que se tramitan a través de estos. En este sentido, este ejercicio de Caracterización versará sobre los atributos y características de las personas naturales y jurídicas que interactuaron -mediante Peticiones, tramites y/o servicios- con el Ministerio del Deporte a través de los

1

www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2022/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Abril/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_AL_CIUDADANO_2022.pdf

² Artículo 52. El ejercicio del deporte, sus manifestaciones recreativas, competitivas y autóctonas tienen como función la formación integral de las personas, preservar y desarrollar una mejor salud en el ser humano. El deporte y la recreación, forman parte de la educación y constituyen gasto público social. Se reconoce el derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre. El Estado fomentará estas actividades e inspeccionará, vigilará y controlará las organizaciones deportivas y recreativas cuya estructura y propiedad deberán ser democráticas.

canales de atención durante la vigencia 2021. Estas interacciones son registradas y tramitadas en el software de gestión documental GESDOC, herramienta de la que emanan los datos que sustentan este informe.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

Objetivo General

Identificar los atributos y características de las personas naturales y jurídicas que interactuaron mediante peticiones, tramites y/o servicios con el Ministerio del Deporte, a través de los canales de atención, durante la vigencia 2021.

Objetivos Específicos

- Identificar las particularidades e intereses de los usuarios, ciudadanos y/o grupos de interés a partir de los resultados obtenidos en el procesamiento de la información.
- Segmentar las Personas Naturales de acuerdo con sus características compartidas, y presentar la información agrupada por variables y/o categorías.
- Segmentar las Personas Jurídicas de acuerdo con sus características compartidas, y presentar la información agrupada por variables y/o categorías.

Alcance

Esta caracterización de usuarios y grupos de interés procesará la información de la vigencia 2021 que reposa en el software de Gestión Documental GESDOC, el cual es el medio de registro y almacenamiento de las peticiones recibidas por el Ministerio del Deporte. Se entienden como peticiones, en general, a la diversidad de tipos de solicitudes que los ciudadanos y grupos de valor presentan ante el Ministerio a través de sus canales de atención.

3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

Ciudadano (a): es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal 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 JURÍDICA

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 (País/Departamento)	1	1	1	1	1	5	x	
	Clima	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	0	0	0	0	0		x
	Actividad económica	0	0	0	0	0	0		x
	Estrato-socioeconómico	0	0	0	0	0	0		x
	Vulnerabilidad/Victimias	1	1	1	1	1	5	x	
	Discapacidad	1	1	1	1	1	5	x	
	Grupo Etnico	1	1	1	1	1	5	x	
3. Intrínsecas	Intereses	1	1	1	1	1	5	x	
	Acceso a canales	0	0	0	0	0	0		x
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	x	
4. Comportamiento	Niveles de uso	0	0	0	0	0	0		x
	Beneficios buscados	0	0	0	0	0	0		x
	Eventos	0	0	0	0	0	0		x

Personas Jurídicas

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

Para este ejercicio de caracterización se priorizarán las variables que obtuvieron un puntaje total de 5, lo que quiere decir que son relevantes, económicas, medibles, asociativas y consistentes. En el cuadro se presentan destacadas con color verde.

5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

	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	En caso de no tener la información a que fuente puede acudir para la obtener la información	Nombre de la fuente de información
Personas naturales	1. Geográficas	→ Ubicación	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2021
	2. Demográficas	→ Sexo	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2021
		→ Edad	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2021
		→ Grupos étnicos	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2021
	3. Intrínsecas	→ Intereses	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2021
		→ Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2021
	4. Comportamiento	→ Niveles de uso	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2021
Personas jurídicas	5. Geográficas	→ Cobertura Geográfica	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2021
		Ubicación Principal	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2021
	→ Tipo de usuario y-o grupo de interés.	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2021	
	→ Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2021	
	7. Intrínsecas	→ Procedimiento usado	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC 2021

6. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS O GRÁFICOS CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS

-Tipos de Personas

Tabla 1. Tipos de personas que durante la vigencia 2021 interactuaron con el Ministerio del Deporte mediante peticiones, tramites y/o servicios, que fueron registrados en el software de gestión documental GESDOC.

Distribución Tipo de Personas		
Personas Naturales	29.447	93%
Personas Jurídicas	2.133	7%
TOTAL	31.580	100%

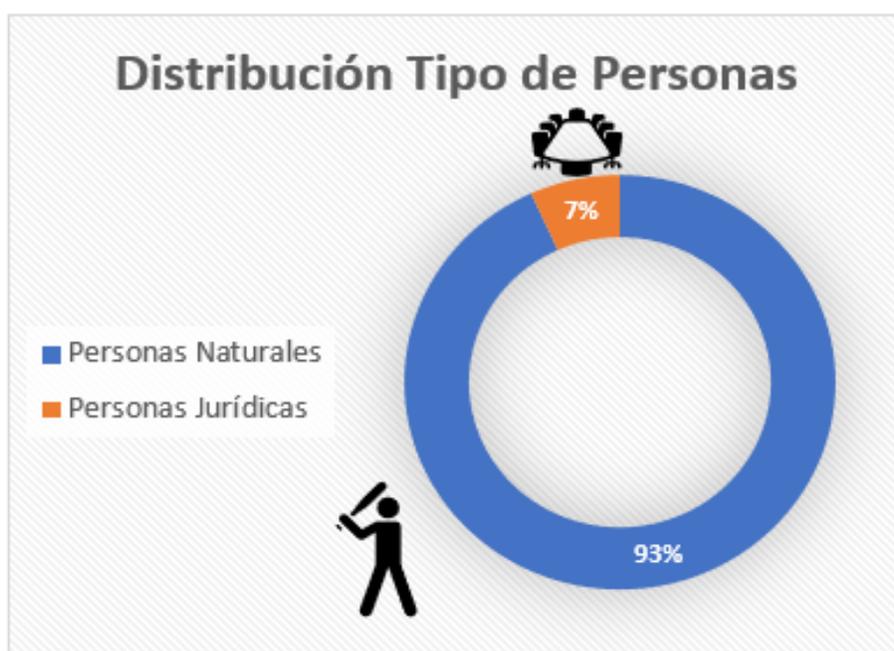


Gráfico 1. Tipo de Personas

En el año 2021 el Ministerio del Deporte registró en su sistema de Gestión Documental 31.580 solicitudes, entre oficios, Derechos de petición, solicitudes de certificación, trámites, servicios, y otros, que se describirán más adelante. Respecto al año 2020 se presentó un incremento del 267,7%, cuando las solicitudes registradas fueron 8.589. Este incremento significativo obedece a la reactivación que el sector deporte presentó tras superar las restricciones y aislamientos generados a partir del inicio de la pandemia del Covid-19.

En el año 2021 fueron interpuestas por personas naturales 29.447 solicitudes, las cuales representan el 93%, mientras que 2.133 fueron interpuestas por personas jurídicas, las cuales representaron un 7%. Cabe mencionar que estas interacciones

y/o solicitudes se materializaron a través de los diferentes canales de atención del Ministerio del Deporte.

-Tipos de solicitudes

Tabla 2. Tipos de solicitudes agrupadas por categoría. Datos agregados.

Tipos de solicitudes agrupadas por categoría	Total General	Total General (%)
Oficios, Cartas y Memorandos	17591	55,7%
Derechos de Petición	6723	21,3%
Otros Tipos Documentos Recibidos	3974	12,6%
Solicitudes de Certificación	2122	6,7%
Trámites	1149	3,6%
Servicios	21	0,1%
Total general	31580	100,0%



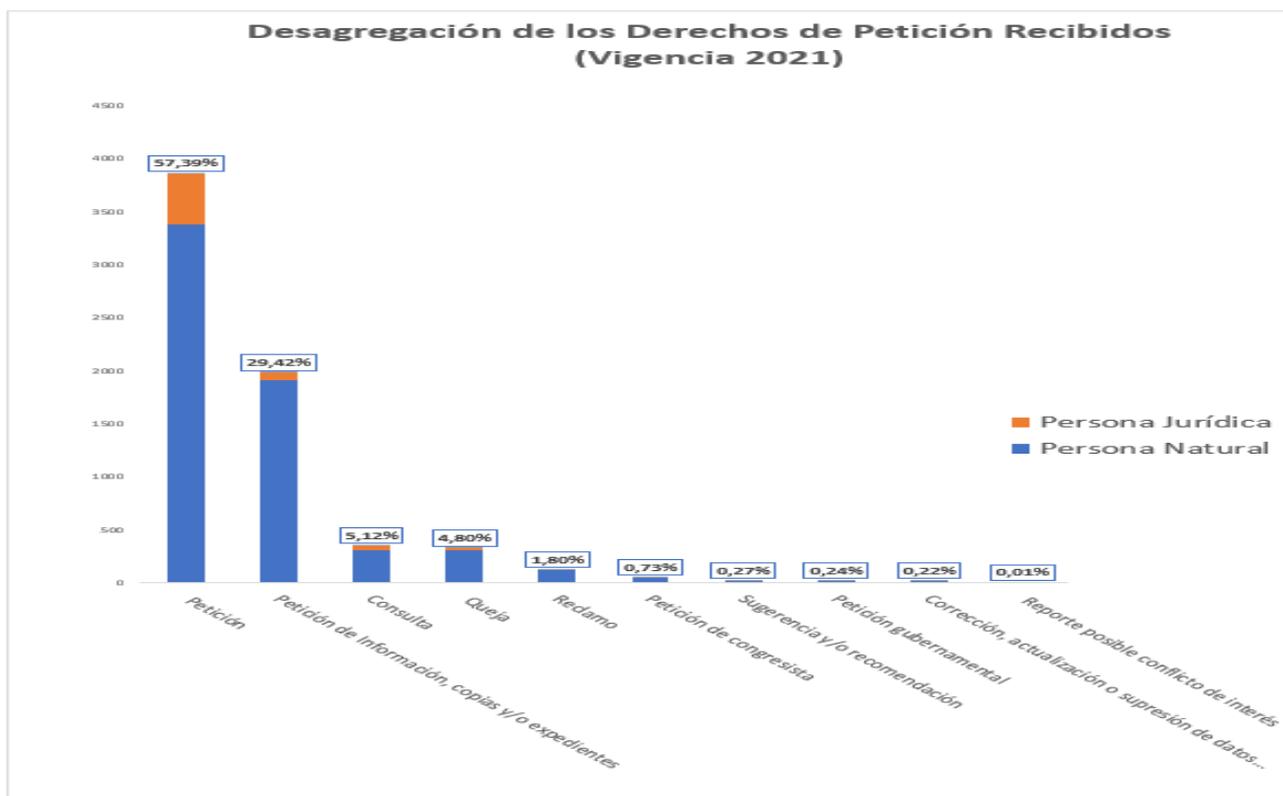
Gráfico 2. Solicitudes agrupadas

Como se observa en la tabla No.2, representando la mayor proporción, el 55,7 % de las solicitudes se recibieron bajo la modalidad de Oficios, Cartas y/o Memorandos. Seguidos de los Derechos de petición que representaron el 21,3%. Por otro lado, los servicios, con 0,1%, representaron el tipo de solicitudes menos frecuentes.

Ahora bien, al desagregar los tipos de solicitudes que anteriormente fueron expuestos de manera general, encontramos que los 6.723 Derechos de petición recibidos durante la vigencia 2021 se pueden dividir de la siguiente manera:

-Desagregación de los Derechos de Petición

. Gráfico 3. Desagregación de los Derechos de Petición



Desagregación de categoría: Derechos de Petición	Persona Natural	Persona Jurídica	Total general	Total General (%)
Petición	3381	477	3858	57,39%
Petición de Información, copias y/o expedientes	1915	63	1978	29,42%
Consulta	307	37	344	5,12%
Queja	311	12	323	4,80%
Reclamo	120	1	121	1,80%
Petición de congresista	49		49	0,73%
Sugerencia y/o recomendación	15	3	18	0,27%
Petición gubernamental	14	2	16	0,24%
Corrección, actualización o supresión de datos...	14	1	15	0,22%
Reporte posible conflicto de interés	1		1	0,01%
Total general	6127	596	6723	100,00%

Tabla 3. Desagregación de los Derechos de Petición

Oportunidad en la respuesta de los Derechos de Petición

Sobre la oportunidad en las repuestas de los Derechos de Petición, reglamentada por la Ley 1755 de 2015, en el siguiente cuadro se puede constatar que en la vigencia 2021 el 82% de las peticiones recibidas por el Ministerio del Deporte se respondieron dentro de términos, mientras que el 18% se respondieron fuera de términos.

Tabla 4. Oportunidad en la respuesta de peticiones

Oportunidad de la respuesta de Peticiones	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general
Petición	3098	760	3858
Petición de Información, copias y/o expedientes	1707	271	1978
Consulta	330	14	344
Queja	213	110	323
Reclamo	97	24	121
Petición de congresista	29	20	49
Petición gubernamental	12	4	16
Corrección, actualización o supresión de datos personales	11	4	15
Sugerencia y/o recomendación	10	8	18
Reporte posible conflicto de interés	1		1
Total general	5508	1215	6723
Total general (%)	82%	18%	100%



Gráfico 4. Oportunidad

Estos valores advierten la importancia de ajustar los controles que se tienen en la entidad respecto a las repuestas oportunas de las peticiones de los ciudadanos, con

el propósito de garantizar el pleno cumplimiento del derecho fundamental de petición.

Canales de Atención de los Derechos de Petición

Tabla 5:

Canales de Atención de los Derechos de Petición	No. De Peticiones recibidas	No. De Peticiones recibidas (%)
Correo electrónico	2800	41,65%
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	2600	38,67%
Ventanilla Única de Radicación	766	11,39%
Línea Conmutador	432	6,43%
Portal gov.co	82	1,22%
Chat	23	0,34%
Atención Presencial	14	0,21%
Buzón	5	0,07%
Línea Directa	1	0,01%
Total general	6723	100%

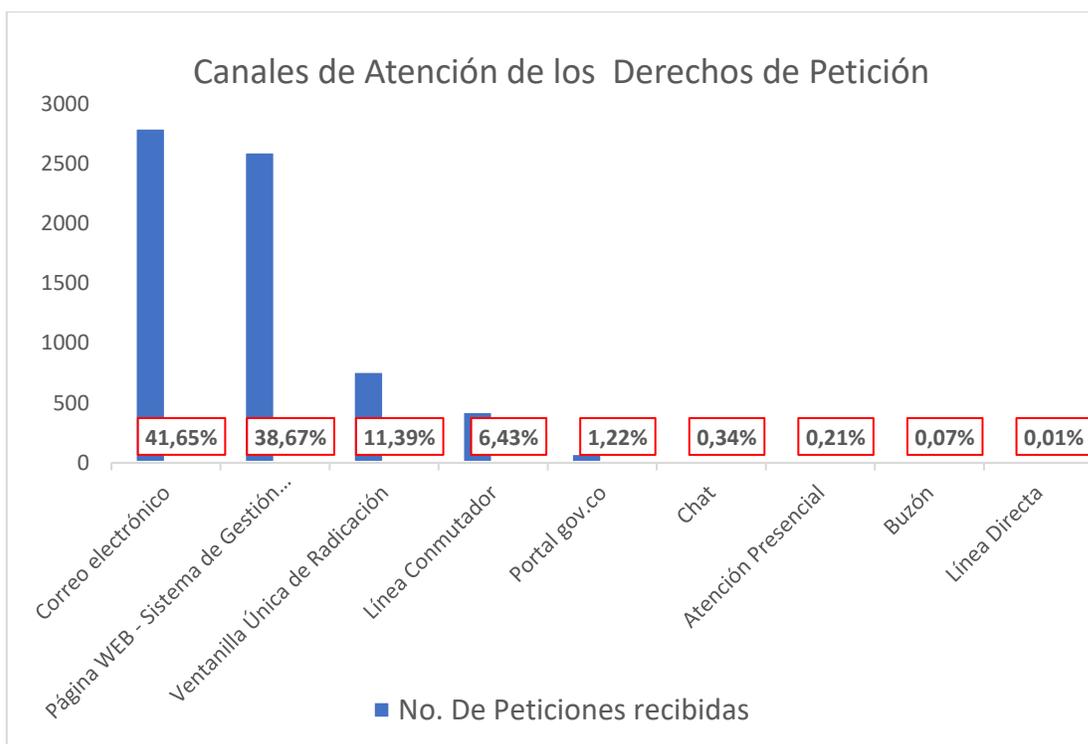


Gráfico 5

Durante la vigencia 2021 el correo electrónico (41,65%) y la página web (38,67%) fueron los canales de atención más utilizados a la hora de presentar una petición ante el Ministerio del Deporte. Esta información evidencia que los grupos de valor

prefieren cada vez más los canales que incorporan el uso de tecnologías asociadas al internet y sus desarrollos.

-Desagregación de los Trámites

Desagregación de categoría: Trámites	Persona Natural	Persona Jurídica	Total general	Total General (%)
Trámites - Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	505	173	678	59,0%
Trámites - Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas	98	6	104	9,1%
Trámites - Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como	63	7	70	6,1%
Trámites - Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	41	3	44	3,8%
Trámites - Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	38	4	42	3,7%
Trámites - Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o	32	2	34	3,0%
Trámites - Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	16	5	21	1,8%
Trámites - Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	19	2	21	1,8%
Trámites -Solicitud de autorizacion de uso terapeutico de sustancias y metodos prohibidos	20	1	21	1,8%
Trámites - Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales	17	3	20	1,7%
Trámites - Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales	10	8	18	1,6%
Trámites - Inclusión al Programa Glorias del Deporte	16		16	1,4%
Trámites - Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como	11	2	13	1,1%
Trámites - Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	8	3	11	1,0%
Trámites - Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como	11		11	1,0%
Trámites - Otorgamiento personería jurídica a federaciones	10		10	0,9%
Trámites - Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales	9		9	0,8%
Trámites - Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o	4	1	5	0,4%
Trámites - Oficina de Control Interno Disciplinario	1		1	0,1%
Total general	929	220	1149	100,0%

Tabla 6. Desagregación de los trámites

La tabla 5 nos muestra que el trámite por el que más personas se han acercado al Ministerio del Deporte es la **Renovación del reconocimiento deportivo de ligas**

y asociaciones deportivas departamentales, el cual se encuentra a cargo de la Dirección de Inspección Vigilancia y Control. Durante la vigencia 2021 se presentaron 678 solicitudes asociadas a este trámite, representando el 59% de todos los trámites solicitados.

- Desagregación de los oficios, cartas y memorandos.

Desagregación de Categoría: Oficios, Cartas y Memorandos	Persona Natural	Persona Jurídica	Total general	Total General (%)
Oficio	16614	944	17550	99,8%
Carta	17		17	0,1%
Memorando	16		16	0,1%
Total general	16647	944	17591	100,0%

Tabla 7. Desagregación de los Oficios, Cartas y Memorandos

Es relevante el número de oficios recibidos durante la vigencia 2021, denota la reactivación del sector deporte en el año 2021, tras el rezago presentado durante los años 2019 y 2020 a causa de la pandemia del Covid 19.

- Desagregación de Otros tipos de documentos y/o solicitudes recibidas

Desagregación de Categoría: Otros Tipos de Documentos y/o Solicitudes Recibidas	Persona Natural	Persona Jurídica	Total general	total General (%)
Respuesta	1862	272	2134	53,70%
Factura	894		894	22,50%
Demandas - (Popular/Nulidad Restablecimiento/Ejecutiva/Reparación Directa/Nulidad Simple)	206		206	5,18%
Fallo Acciones de Tutela	165		165	4,15%
Acción de Tutela Jurídica	142		142	3,57%
Denuncias - Denuncias	127	1	128	3,22%
Acción de Tutela IVC	92	1	93	2,34%
Notificación de Impugnación	59		59	1,48%
Invitación	41	5	46	1,16%
Resoluciones	22	1	23	0,58%
Propuesta de Servicios	17	3	20	0,50%
Cuenta de Cobro	19		19	0,48%
Cobros Persuasivos y/o Coactivos	10		10	0,25%
Acta	9		9	0,23%
Cuotas Partes Pensionales	9		9	0,23%
Fallo Sentencias	6		6	0,15%
Incidente de Desacato	5		5	0,13%
Circular Externa	1		1	0,03%
Citación a Conciliación	1		1	0,03%
Contrato	1		1	0,03%
Convenio	1		1	0,03%
Recibos Públicos	1		1	0,03%
Traslado por competencia	1		1	0,03%
Total general	3691	283	3974	100,00%

Tabla 8. Desagregación de otros tipos de documentos y/o solicitudes

-Desagregación de Solicitudes de Certificación

Desagregación de Categoría: Solicitudes de Certificación	Persona Natural	Persona Jurídica	Total general	Total General (%)
Certificación de contrato	1148	35	1183	55,7%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	642	30	672	31,7%
Otras certificaciones	119	8	127	6,0%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	62	3	65	3,1%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	62		62	2,9%
Solicitud de Conciliación	8		8	0,4%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	5		5	0,2%
Total general	2046	76	2122	100%

Tabla 9. Desagregación de Solicitudes de Certificación

Las certificaciones son el reflejo de interacciones que personas naturales y jurídicas han tenido con el Ministerio del Deporte en razón a relaciones emanadas de su actividad misional. En la tabla 8 se puede observar como la certificación de contratos es la de mayor demanda por parte de los interesados. En 2021 se recibieron 1183 solicitudes de certificación.

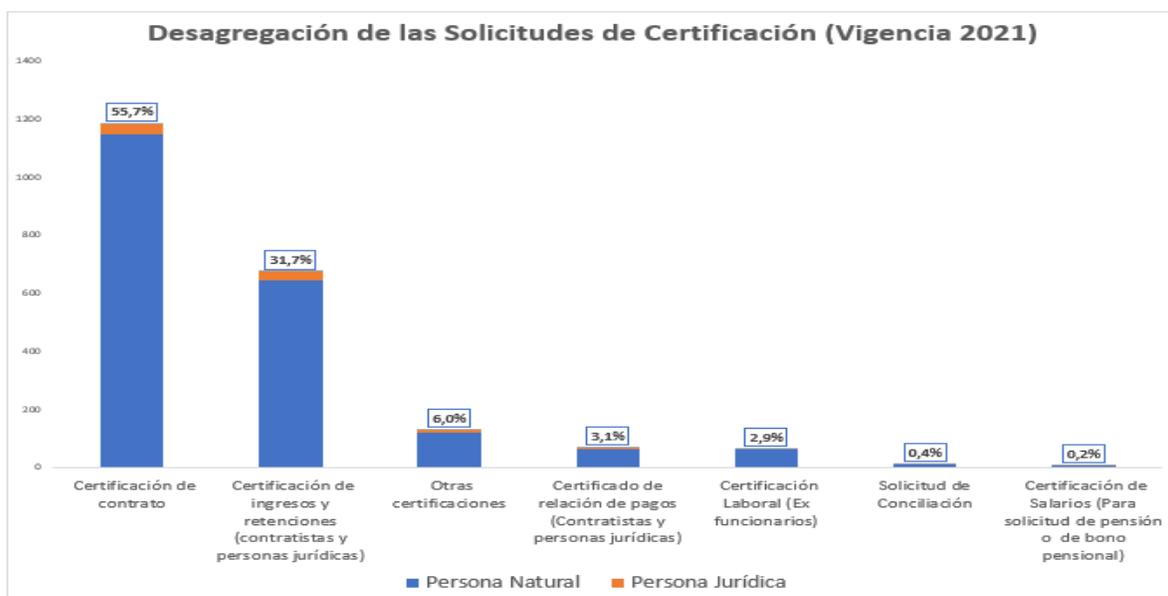


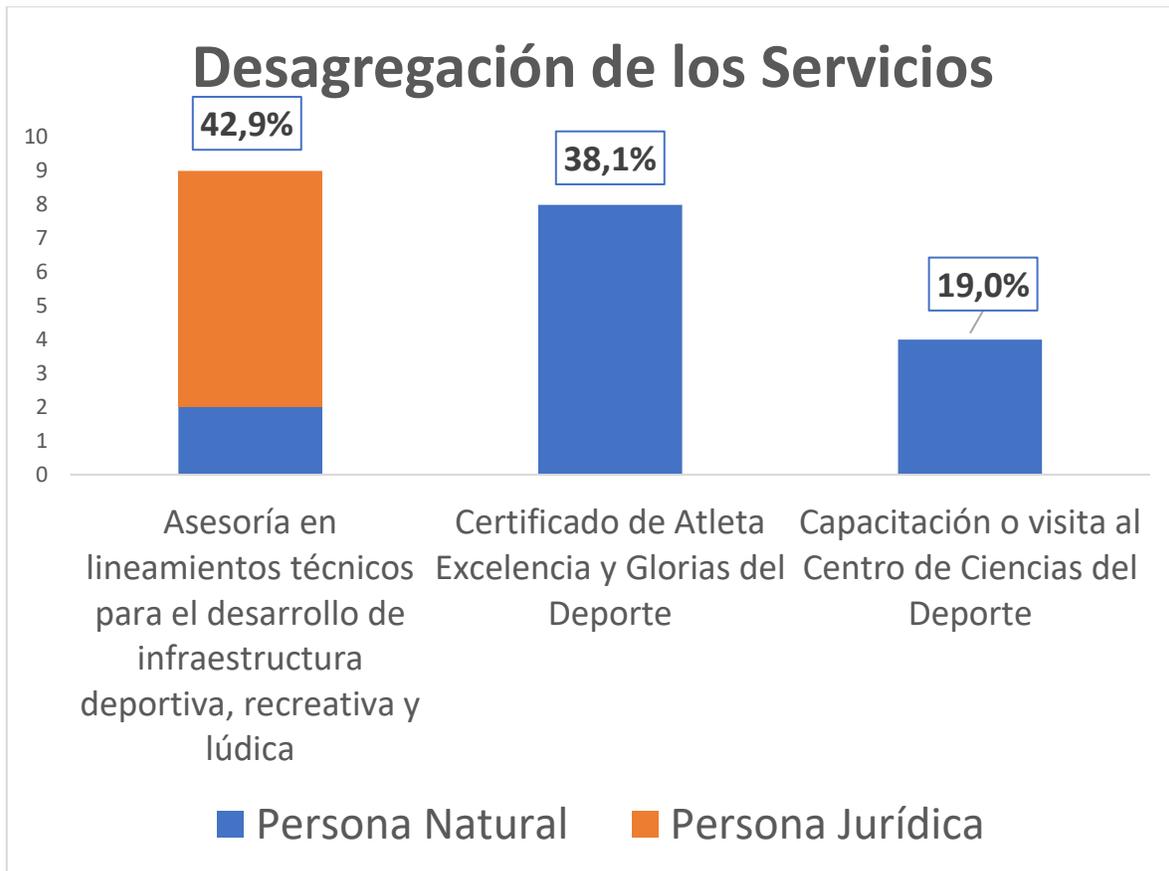
Gráfico 6. Desagregación solicitudes de certificación

- **Desagregación de los servicios solicitados**

Tabla 10:

Desagregación de Categoría: Servicios	Persona Natural	Persona Jurídica	Total general	Total General (%)
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	2	7	9	42,9%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	8		8	38,1%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	4		4	19,0%
Total general	14	7	21	100,0%

Gráfico 7:



- **Grupos Internos de Trabajo (GIT) que más recibieron peticiones durante la vigencia 2021**

Tabla 11:

Grupos Internos de Trabajo (GIT) que más recibieron Peticiones en la vigencia 2021	
GIT DEPORTE AFICIONADO	2104
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	879
GIT CONTRATACIÓN	359
GIT INFRAESTRUCTURA	351
OFICINA JURÍDICA	328

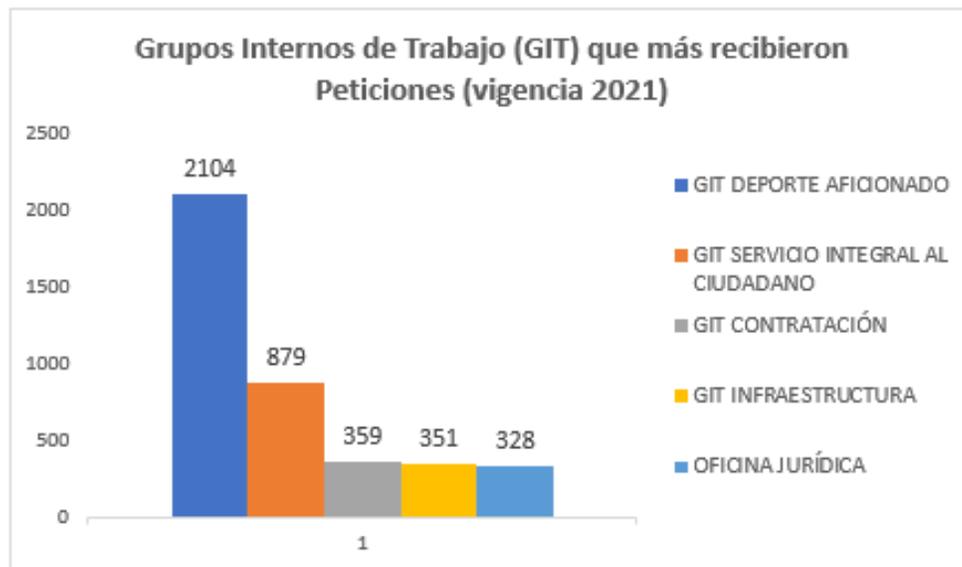


Gráfico 8.

El GIT Deporte Aficionado fue el área que más recibió peticiones durante la vigencia 2021. Hace parte de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control y en el ejercicio de la supervisión de las federaciones, ligas y asociaciones, realiza el otorgamiento, renovación o negación de los reconocimientos deportivos; así mismo, cumple con los trámites de inscripción de miembros, reformas estatutarias, consultas, derechos de petición y tutelas de los organismos deportivos que le conciernen, entre otras funciones.

Caracterización de las personas naturales que diligenciaron el formulario de la Ventanilla Única Virtual (Página web)

Los ciudadanos que usan la página web como canal de atención al autogestionar sus solicitudes, para finalizar el proceso y obtener un número de radicado deben diligenciar un cuestionario con el que se obtienen datos útiles para caracterizar los grupos del valor del Ministerio.

No se obtienen datos de caracterización de los ciudadanos que presentan solicitudes por medio de canales de atención como el chat, el correo electrónico, la línea telefónica, el buzón físico y la ventanilla única de radicación física.

A continuación se presentan los datos obtenidos en el cuestionario virtual de la página web, en las siguientes variables: Sexo de nacimiento, Orientación sexual, Ciclo de vida, Persona con discapacidad, Pertenencia a grupos étnicos, Víctimas, País de origen y departamento de origen.

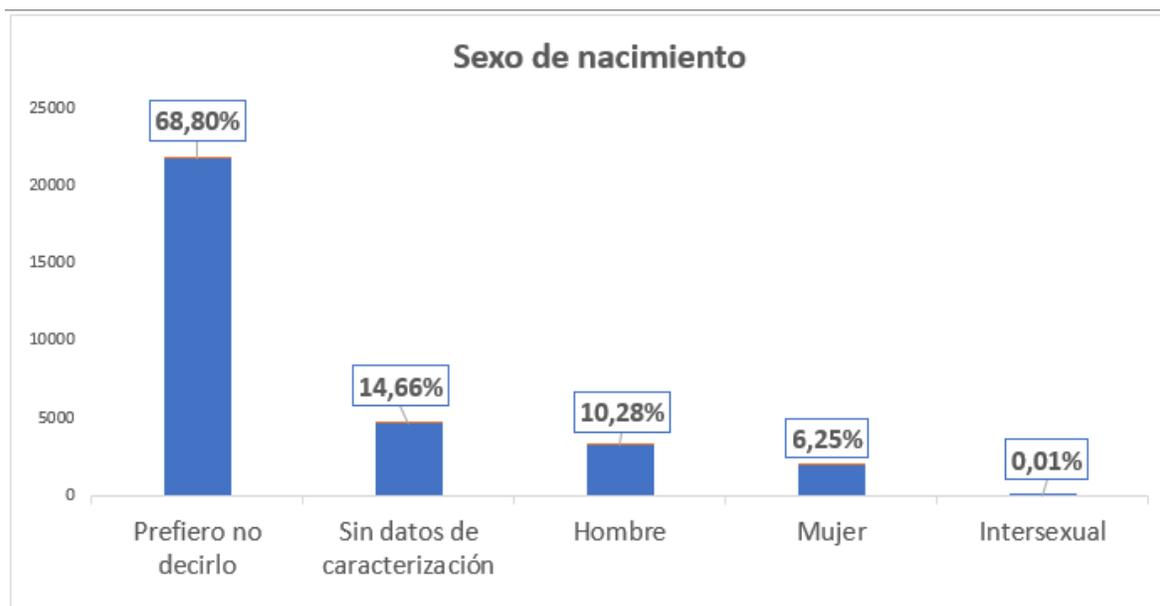
Se destaca que con el propósito de respetar la autonomía de los ciudadanos, así como su libre determinación de aportar datos personales, en el cuestionario se habilitó como respuesta la opción: "Prefiero no decirlo". Como se verá, haciendo uso de su discrecionalidad, en la mayoría de las variables anteriormente descritas predominó esta respuesta por parte de los ciudadanos.

- **Sexo de nacimiento:**

Tabla 12:

Sexo de nacimiento	No. de personas	No. de personas (%)
Prefiero no decirlo	21727	68,80%
<i>Sin datos de caracterización</i>	4630	14,66%
Hombre	3246	10,28%
Mujer	1975	6,25%
Intersexual	2	0,01%
Total general	31580	100,00%

Gráfico 9.



- **Orientación sexual**

Tabla 13:

Orientación sexual	No. De Personas	No. de personas (%)
Prefiero no decirlo	23233	73,57%
<i>Sin datos de caracterización</i>	4630	14,66%
Heterosexual	3667	11,61%
Gay	22	0,07%
Bisexual	14	0,04%
Lesbiana	14	0,04%
Total general	31580	100,00%

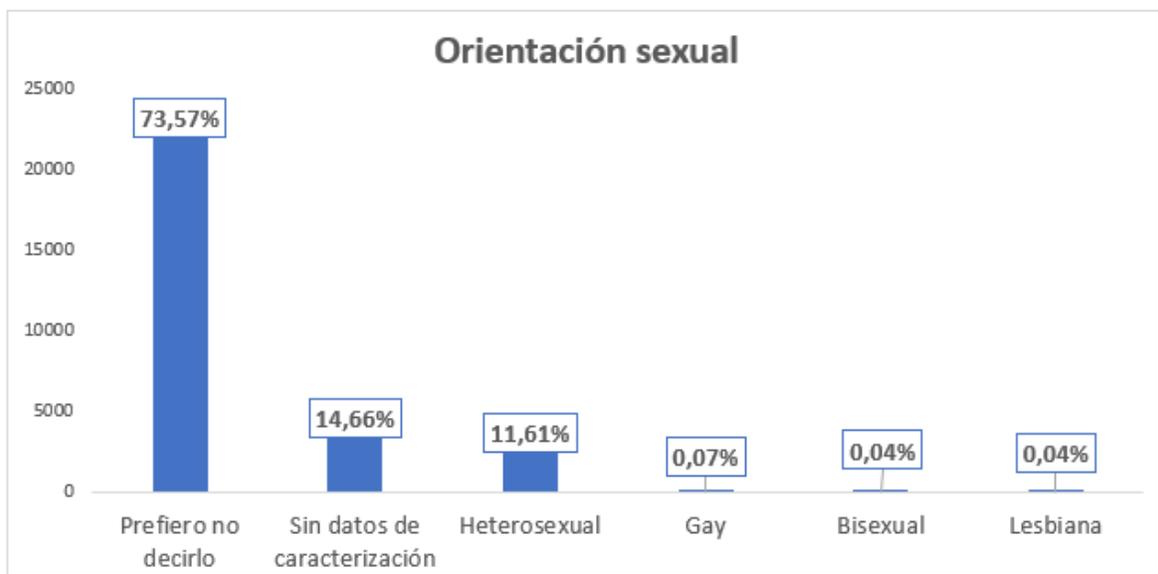


Gráfico 11

- **Ciclo de Vida**

Tabla 14:

Ciclo de vida	No. De Personas	No. de personas (%)
Prefiero no decirlo	23082	73,09%
<i>Sin datos de caracterización</i>	4630	14,66%
Adultos 29 a 59 años	2914	9,23%
Jóvenes 18 a 28 años	654	2,07%
<i>Adulto mayores - 60 años o más</i>	234	0,74%
Adolescencia de 12 a 17 años	56	0,18%
Infancia de 6 a 11 años	8	0,03%
Primera infancia de 0 a 5 años	2	0,01%
Total general	31580	100,00%

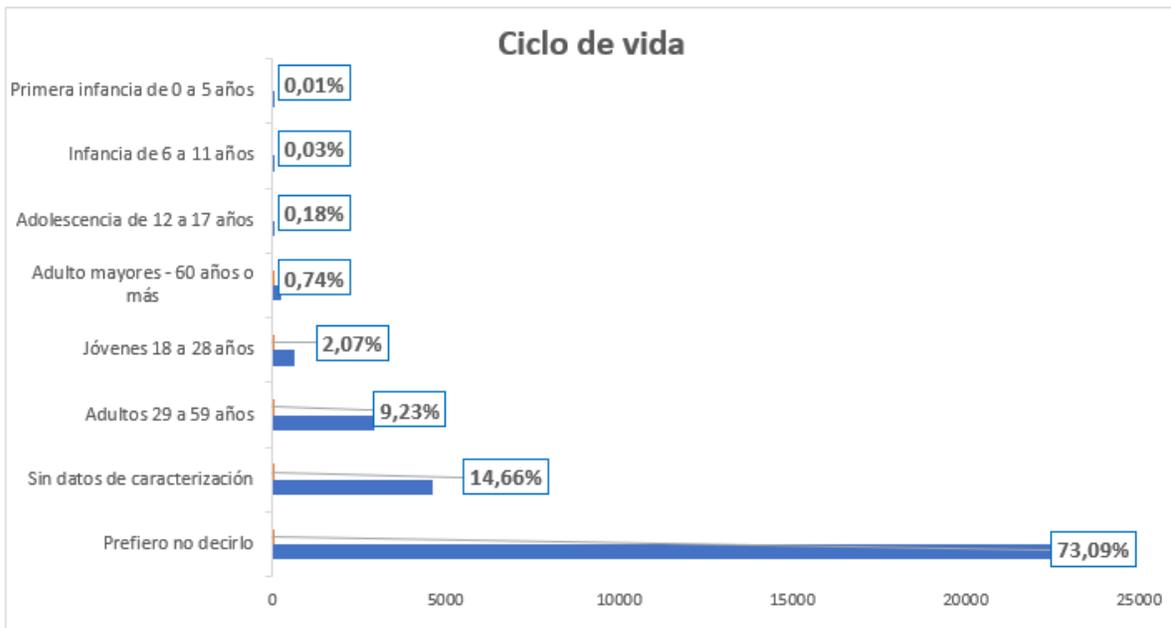


Gráfico 12

- **Personas con discapacidad**

Tabla 15:

Categorías de Discapacidad	No. De Personas	No. de personas (%)
Prefiero no decirlo	22407	70,95%
<i>Sin datos de caracterización</i>	4630	14,66%
Ninguna	4381	13,87%
Física	73	0,23%
Visual	32	0,10%
Auditiva	23	0,07%
Intelectual (cognitiva)	21	0,07%
Múltiple	6	0,02%
Otra	3	0,01%
Psicosocial (mental)	2	0,01%
Sordo-ceguera	2	0,01%
Total general	31580	100,00%

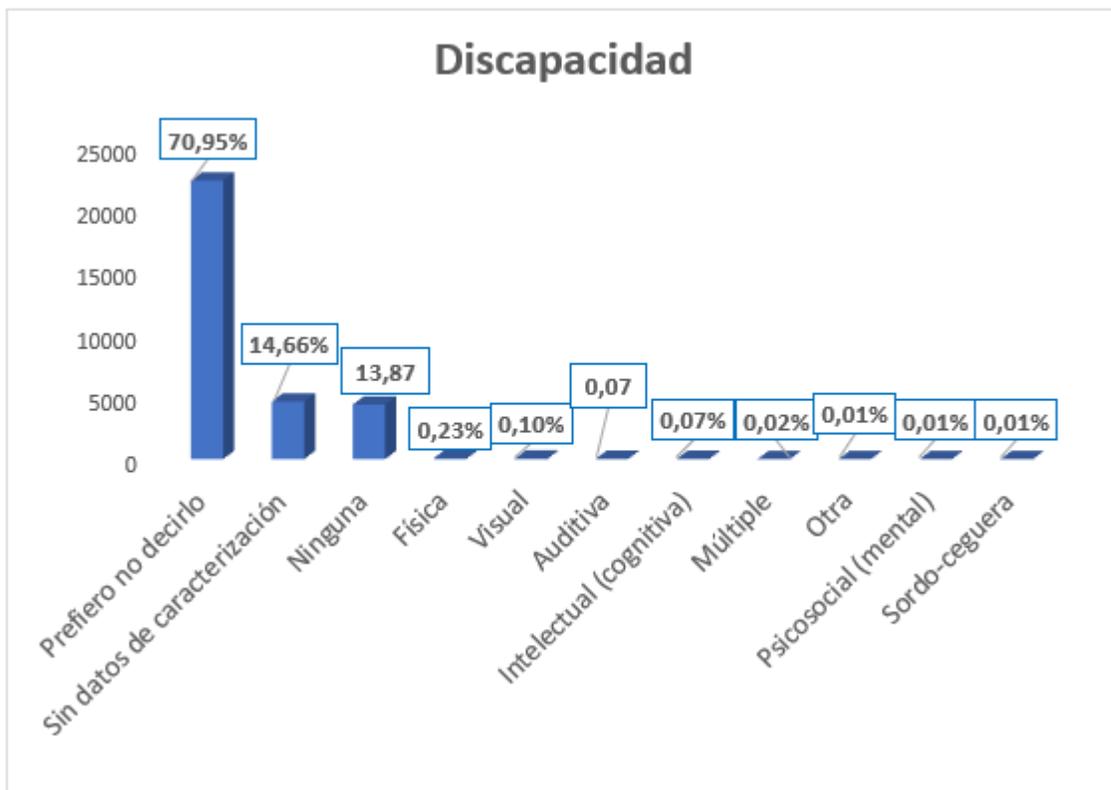


Gráfico 13

- Grupos Étnicos

Tabla 16:

Grupos Étnicos	No. De Personas	No. de personas (%)
Ningún grupo etnico	22186	70,25%
<i>Sin datos de caracterización</i>	4630	14,66%
Prefiero no decirlo	4618	14,62%
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	42	0,13%
Pueblos indigenas	37	0,12%
Raizales	34	0,11%
Comunidades campesinas	26	0,08%
Gitano/a (Rrom)	5	0,02%
Palenquero/a	2	0,01%
Total general	31580	100,00%

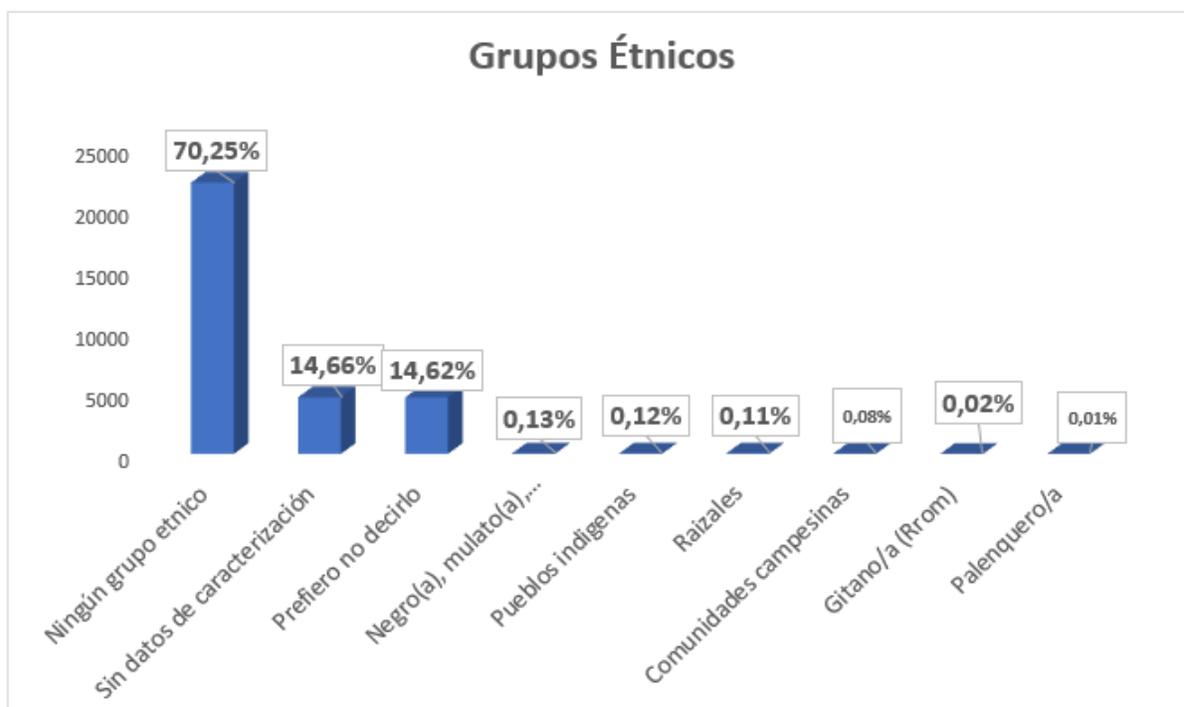


Gráfico 14

- Víctimas

Tabla 17:

Víctimas	No. De Personas	No. de personas (%)
Prefiero no decirlo	22453	71,1%
Sin datos de caracterización	4630	14,7%
No	4319	13,7%
Si	178	0,6%
Total general	31580	100,0%



Gráfico 15

- País de Origen

:
Tabla 18

País de origen	No. de requerimientos	No. de requerimientos (%)
Colombia	19263	61,0%
Sin datos de caracterización	12296	38,9%
España	8	0,0%
Venezuela	5	0,0%
Estados Unidos De America	4	0,0%
Argentina	1	0,0%
Australia	1	0,0%
Mexico	1	0,0%
Peru	1	0,0%
Total general	31580	100,0%

- Departamento de Origen

Tabla 19

Departamento de origen	No. de requerimientos	No. de requerimientos (%)
Sin datos de caracterización	22967	72,73%
Bogotá	3892	12,32%
Valle del Cauca	838	2,65%
Antioquia	641	2,03%
Santander	341	1,08%
Cundinamarca	286	0,91%
Bolívar	238	0,75%
Atlántico	211	0,67%
Meta	202	0,64%
Caldas	189	0,60%
Tolima	189	0,60%
Risaralda	160	0,51%
Norte de Santander	148	0,47%
Boyacá	142	0,45%
Nariño	124	0,39%
Cesar	123	0,39%
Córdoba	107	0,34%
Sucre	103	0,33%
Quindío	89	0,28%
Casanare	83	0,26%
Cauca	79	0,25%
Magdalena	78	0,25%
Huila	74	0,23%
Guaviare	51	0,16%
Caquetá	42	0,13%
La Guajira	34	0,11%
Chocó	33	0,10%
Arauca	26	0,08%
San Andrés, Prov. y Santa Catalina	26	0,08%
Putumayo	22	0,07%
Guainia	16	0,05%
Amazonas	13	0,04%
Vaupés	7	0,02%
Vichada	6	0,02%
Total general	31580	100,00%

7. CONCLUSIONES

- Los oficios, cartas y memorandos fueron los medios más usados para obtener un número de radicado e interactuar con la entidad. (55%) del total de solicitudes se efectuaron por estos medios.
- Los Derechos de Petición fueron el segundo medio más usado para obtener un número de radicado e interactuar con la entidad, (21.3%).
- En la vigencia 2021 el 82% de las peticiones recibidas por el Ministerio del Deporte se respondieron dentro de términos, mientras que el 18% se respondieron fuera de términos.
- Durante la vigencia 2021 el correo electrónico (41,65%) y la página web (38,67%) fueron los canales de atención más utilizados a la hora de presentar una petición ante el Ministerio del Deporte.
- El trámite por el que más personas se han acercado al Ministerio del Deporte es la **Renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales**, el cual se encuentra a cargo de la Dirección de Inspección Vigilancia y Control. Durante la vigencia 2021 se presentaron 678 solicitudes asociadas a este trámite, representando el 59% de todos los trámites solicitados.
- En cuanto a los certificados que emite el Ministerio del Deporte, la certificación de contratos es la de mayor demanda por parte de los interesados. En 2021 se recibieron 1183 solicitudes de certificación.
- El GIT Deporte Aficionado fue el área que más recibió peticiones durante la vigencia 2021. En total recibió 2,104.

8. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Ficha de caracterización					
Dependencia	Secretaría General	Grupo Interno de Trabajo -GIT (Si aplica)	GIT Servicio Integral al Ciudadano		
Objetivo General	Identificar los atributos y características de las personas naturales y jurídicas que interactuaron mediante peticiones, tramites y/o servicios con el Ministerio del Deporte, a través de los canales de atención, durante la vigencia 2021.				
	Personas naturales y Personas Jurídicas				
	Sectores		Segmentos		
	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento	
 Nivel de Desagregación	Ciudadanos/Usuarios/Grupos de Interés usuarios	61% de los ciudadanos que suministraron información de caracterización son de Colombia. El 38,9 % de personas no suministraron datos de caracterización.	21727 prefirieron no suministrar información sobre su Sexo de nacimiento. 3246 manifestaron ser hombres, 1975 manifestaron ser mujeres y 2 personas manifestaron ser intersexuales.	Los oficios, cartas y memorandos fueron los medios más usados para obtener un número de radicado e interactuar con la entidad. (55%) del total de solicitudes se efectuaron por estos medios.	En la vigencia 2021 el 82% de las peticiones recibidas por el Ministerio del Deporte se respondieron dentro de términos, mientras que el 18% se respondieron fuera de términos.
		El 72,73% de ciudadanos no manifestaron su departamento de origen. De Bogotá D.C, Valle del Cauca y Antioquia se recibieron la mayoría de solicitudes que registraron datos de caracterización.	23233 personas prefirieron no suministrar información sobre su orientación sexual. 3667 manifestaron ser heterosexuales, 22 manifestaron ser gays, 14 manifestaron ser bisexuales y 14 manifestaron ser lesbianas.	Los Derechos de Petición fueron el segundo medio más usado para obtener un número de radicado e interactuar con la entidad (21.3%)	Durante la vigencia 2021 el correo electrónico (41,65%) y la página web (38,67%) fueron los canales de atención más utilizados a la hora de presentar una petición ante el Ministerio del Deporte.
	29.447 Personas naturales y			El trámite por el que más personas se han acercado al Ministerio del Deporte es la Renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, el cual se encuentra a cargo de la Dirección de Inspección Vigilancia y Control. Durante la vigencia 2021 se presentaron 678 solicitudes asociadas a este trámite, representando el 59% de todos los trámites solicitados.	
	2.133 Personas jurídicas			En cuanto a los certificados que emite el Ministerio del Deporte, la certificación de contratos es la de mayor demanda por parte de los interesados. En 2021 se recibieron 1183 solicitudes de certificación.	
				El GIT Deporte Aficionado fue el área que más recibió peticiones durante la vigencia 2021. En total recibió 2,104.	