

**MINISTERIO DEL DEPORTE**  
**OFICINA ASESORA JURÍDICA**

**CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS  
DE INTERÉS**

**Vigencia 2022**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>4</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS.....</b>	<b>4</b>
<b>4. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES .....</b>	<b>5</b>
<b>5. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS..</b>	<b>5</b>
<b>6. IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>7. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS Y GRÁFICOS CON SUS RESPECTIVOS ANÁLISIS.....</b>	<b>7</b>
<b>8. FICHA DE CARACTERIZACIÓN. ....</b>	<b>8</b>
<b>9. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>10</b>

## INTRODUCCIÓN

En consonancia con lo establecido en el Artículo 9º. del Decreto 1670 de 2019 “Por el cual se adopta la estructura interna del Ministerio del Deporte”, en virtud de lo establecido en el numeral 8º le corresponde a la Oficina Asesora Jurídica “*Atender y resolver las consultas y peticiones de carácter jurídico elevadas a la entidad sobre asuntos de competencia del Ministerio*”. Es así como, se pretende dar a conocer, la identificación de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, siendo estos para la caracterización que nos compete, personas naturales y jurídicas que durante la vigencia del 2022 radicaron diferentes solicitudes a la entidad, con la finalidad que las mismas fuesen atendidas y absueltas en el marco de su competencia y en los términos que resultan acordes con lo requerido.

En aras de identificar la caracterización y teniendo en cuenta las directrices contenidas en el Procedimiento “Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés” versión: 1; Código: SI-PD-017 de fecha 21 de noviembre de 2022, se priorizaron aquellas que resultaron relevantes y de fácil medición, y que se encuentran encaminadas a demostrar la interacción continua entre personas naturales y jurídicas que han tenido diversos intereses en forma directa acerca de las gestiones de este Ministerio como ente rector del Sistema Nacional del Deporte y del sector.

Sumado a lo anterior, resultó pertinente agrupar dentro de las comunicaciones recibidas y tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica en la vigencia anterior, aquellas solicitudes que generaron mayor impacto e interés para los ciudadanos, lo cual permitió identificar tales intereses de acuerdo con los asuntos en los que versaron las mismas.

## 1. OBJETIVO GENERAL

Identificar los grupos de interés (personas naturales y jurídicas) que interactúan con el Ministerio del Deporte, a través de las diferentes solicitudes recibidas y tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica en el marco del fortalecimiento institucional y de esta manera contribuir a adecuar una oferta institucional incluyente.

### 1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar los asuntos que generan mayor impacto e interés en las solicitudes instauradas por los grupos de interés ante la entidad.
- Cuantificar la tipología y frecuencia de las solicitudes elevadas por los grupos de interés y atendidos por la Oficina Asesora Jurídica.

## 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la interacción entre el Ministerio del Deporte y el ciudadano durante la vigencia 2022 enfocada en los principales temas que generaron mayor impacto e interés para la formulación de las diferentes solicitudes ante la entidad en el ámbito de sus funciones y competencia y finaliza con la toma de decisiones a raíz de la identificación y definición realizada.

## 3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

Los grupos de interés tomados a consideración para el ejercicio de caracterización de la Oficina Asesora Jurídica son exclusivamente personas naturales y jurídicas con características similares en cuanto al interés que compartieron al momento de instaurar las distintas solicitudes y requerimientos ante la entidad.

#### 4. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES

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

#### 5. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS

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

## 6. IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés se respalda en la compilación de información obtenida mediante el registro de la recepción de correspondencia interna y externa que proyecta la plataforma GESDOC (Sistema de Gestión Documental), empleada actualmente por la entidad como herramienta establecida para dicho fin. Así mismo, la Oficina Asesora Jurídica cuenta con una base de datos interna como mecanismo de seguimiento y control de trámites que alabase a la entidad para la gestión dentro del marco de sus funciones.

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				
	2. Demográficas → Sexo → Escolaridad → Vulnerabilidad				
		3. Intrínsecas → Intereses	SI	Registros administrativos (bases de datos) Registros administrativos (bases de datos)	Base de datos interna de la Oficina Asesora Jurídica y Sistema de Gestión Documental (GESDOC)
		4. Comportamiento → Acceso de canales → Niveles de uso → Eventos	SI		
	5. Geográficas → Cobertura Geográfica		SI	Nombre de la fuente de información	Base de datos interna de la oficina asesora jurídica, así mismo, la información también es de conocimiento público.
		Personas jurídicas	6. Tipos de organización → Ubicación Principal → Organización sector al que depende. → Tipo de usuario y-o grupo de interés.	SI	Nombre de la fuente de información
	SI			Nombre de la fuente de información	Información de conocimiento público
7. Intrínsecas → Uso de canales → Procedimiento usado	SI		Nombre de la fuente de información	Base de datos interna de la Oficina Asesora Jurídica y Sistema de Gestión Documental (GESDOC)	

## 7. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS Y GRÁFICOS CON SUS RESPECTIVOS ANÁLISIS

De conformidad con la trazabilidad de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental (GESDOC) y la base de datos interna de control de trámites referente a la recepción de comunicaciones elevadas por la ciudadanía ante el Ministerio del Deporte durante la vigencia del 2022 y que corresponden a las tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica, se evidenciaron un total de **mil doscientos cuarenta y dos (1242) trámites** allegados a la Oficina Asesora Jurídica.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
COBROS COACTIVOS	123
CONCEPTO JURÍDICO	81
DEMANDAS	16
DERECHO DE PETICIÓN	126
RESPUESTAS A SOLICITUDES	537
REVISION Y/O ELABORACIÓN ACTOS ADMINISTRATIVOS	47
SOLICITUD INFORMACION	44
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	162
ACCIÓN DE TUTELA	106
<b>Total general</b>	<b>1242</b>



Fuente de información: Base de datos "Recepción y seguimiento trámites OAJ 2022".

Una vez identificadas las variables en el ejercicio de caracterización se procedió a hacer una priorización de las mismas con el objeto de determinar los asuntos más frecuentes sobre los cuales tratan las solicitudes formuladas ante el Ministerio del Deporte.

De igual manera, no fueron tomadas en consideración las solicitudes cuyos asuntos no se encontraban especificados o determinados como tal, en atención con la información contenida en la base de datos interna de la Oficina Asesora Jurídica y en el Sistema de gestión documental (GESDOC).

En ese sentido, se agruparon de acuerdo con el tema a tratar, las diferentes solicitudes de información, las cuales una vez se consolidaron, se realizó el filtro de las mismas, arrojando como resultado un total de **mil noventa y ocho (1098) solicitudes**.

ASUNTO	TOTAL
Solicitudes de información sobre temas relacionados en materia deportiva.	581
Acciones de tutela y derechos de petición.	232
Peticiones instauradas por los ciudadanos con relación a las sanciones impuestas en virtud de los procesos de cobros coactivos contractuales y/o persuasivo ejercidos por el Ministerio del Deporte.	123
Solicitudes de entes de control	162
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1098</b>

Fuente de información: Base de datos "Recepción y seguimiento trámites OAJ 2022" - Sistema de Gestión Documental (GESDOC).

## 8. FICHA DE CARACTERIZACIÓN.

A continuación, se ilustra el formato la Ficha de Caracterización, en la cual se indican las variables seleccionadas para personas naturales y jurídicas, en este caso: asuntos que generan mayor impacto e interés en las solicitudes instauradas y tipología y frecuencia de las solicitudes elevadas (Gráficas descritas en líneas anteriores).

Se hace claridad en este análisis, que, en el momento en que la Oficina Asesora Jurídica recibe los trámites de personas naturales y teniendo en cuenta la naturaleza de cada uno de ellos, no se le facilita segmentar algunas variables que nos permitan realizar la caracterización a través de todos los enfoques diferenciales, como lo son las características geográficas, demográficas y comportamentales.

En virtud de ello, se tuvo en cuenta la variable **intrínseca**, para este caso, se tomaron como referencia dentro de la totalidad de las comunicaciones recibidas por esta dependencia, aquellas solicitudes y/o derechos de petición instaurados, y adicionalmente, se clasificaron las mismas, según los tipos de solicitudes y la frecuencia en la que estas se presentaron así:

Para la medición de las solicitudes allegadas de personas jurídicas a la entidad, analizamos como variables relevantes: **geográficas, por tipo de organización e intrínsecas**. Haciendo salvedad que algunas son de conocimiento público.

Personas naturales					
		Sector		Segmento	
		1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
Ciudadanos usuarios  936 peticiones instauradas por ciudadanos		No aplica	No aplica	Clasificación por tipo de peticiones: Solicitudes sobre asuntos relacionados en materia deportiva	No aplica
		No aplica	No aplica	Acciones de tutela y derechos de petición.	No aplica
		No aplica	No aplica	Peticiones instauradas por los ciudadanos con relación a las sanciones impuestas en virtud de los procesos de cobros coactivos contractuales y/o persuasivo ejercidos por el Ministerio del Deporte.	No aplica

  

PERSONAS JURÍDICAS				
		Sector		Segmento
		1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
Usuarios Grupos de interés  162 solicitudes recibidas de personas jurídicas		Ubicación Geográfica de la entidad	Entidades públicas y otras	Intereses y asuntos de las solicitudes instauradas por entes de control y demás entidades públicas
		No aplica	No aplica	Uso de canales para solicitudes

## 9. CONCLUSIÓN

Una vez realizado el presente estudio con el fin de caracterizar los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés que interactúan con la Oficina Asesora Jurídica, se cuenta con la información necesaria y suficiente que permite llegar a las siguientes conclusiones.

- Podemos ver reflejado un gran interés por parte de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en conocer asuntos relacionados en materia deportiva.
- Podemos afirmar que el uso de herramientas digitales facilita la comunicación de los usuarios y grupos de interés con el Ministerio del Deporte.
- Resulta importante continuar con la divulgación y socialización a los usuarios y grupos de interés, acerca de la misionalidad de la entidad y sus proyectos en materia deportiva.
- La Oficina Asesora Jurídica está comprometida con el cumplimiento de sus funciones en aras de dar claridad a todos los requerimientos interpuestos por la ciudadanía dentro de los términos oportunos y con una cobertura a nivel nacional como ente rector del Sistema Nacional del Deporte.