



## **Informe de caracterización ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés**

**2023**

**MINISTERIO DEL DEPORTE**

**GIT Gestión Administrativa**



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVO ESPECIFICO

ALCANCE

PERIODO

DESCRIPCION PERSONAS JURIDICAS Y MODALIDADES DE CONTRATACION

PRIORIZACION DE PERSONAS JURIDICAS

- ✚ Servicio Aéreo A Territorios Nacionales S.A.- Satena.
- ✚ Servicios Postales Nacionales S.A.S.
- ✚ Union Temporal Aseo Colombia Am P4.
- ✚ Agrobolsa S.A. Comisionista De Bolsa.
- ✚ Organización Terpel S.A.
- ✚ Unidad Nacional De Protección- Unp-.
- ✚ Protección Servicios Ambientales Respel De Colombia S.A. Esp-Prosarc S.A Esp.
- ✚ Compañía De Servicios Tecnicos Bov S.a.s.
- ✚ Axa Colpatría Seguros S.A.
- ✚ La Previsora S.A.
- ✚ Inversiones El Norte S.A.S.
- ✚ Suministro de Papelería.

MECANISMOS DE RECOLECCION DE INFORMACION

FICHA DE CARACTERIZACION

INDICE DE ILUSTRACIONES

CONCLUSIONES

---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## INTRODUCCION

Teniendo en cuenta que el Ministerio del Deporte publica la caracterización de partes interesadas (grupos de valor e interés) de acuerdo con los servicios que presta el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, identificando los aspectos técnicos utilizados para el fraccionamiento de los ciudadanos, aportando elementos adicionales, teniendo en cuenta los criterios requeridos por las Políticas y procedimientos para la cobertura y servicio, es importante identificar las particularidades de los grupos de valor e interés con los cuales interactuamos, con el fin de equilibrar sus necesidades y expectativas frente a las responsabilidades públicas que nos competen.

Dado lo anterior, este documento resume el resultado del ejercicio efectuado por el GIT de Gestión Administrativa a través de sus procesos, teniendo en cuenta los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG relacionados con la caracterización de usuarios. Asimismo, la información se encuentra organizada para cada proceso desde el resultado del fraccionamiento realizado, teniendo en cuenta los grupos y variables priorizadas para finalmente concluir con las necesidades y expectativas identificadas para cada grupo de valor o interés que se ha definido.

Vale la pena anotar, que el propósito final del ejercicio es la identificación y adopción de acciones que permitan mejorar la interacción, el acceso y uso de los bienes y servicios de la entidad.

Para ello, es necesario que esta información se utilice como insumo de conocimiento y análisis que permita seguir avanzando en el aumento de la confianza en la institucionalidad pública por parte de nuestros usuarios internos y externos.

---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## **OBJETIVO GENERAL**

Obtener información de las principales características de nuestros usuari@s de trámites y servicios con el fin de implementar acciones de mejora que permitan adecuar de la mejor manera posible los servicios de acuerdo con sus necesidades y aumentar la calidad en la prestación del servicio desde este GIT.

## **OBJETIVO ESPECIFICO**

- Identificar las preferencias por canales de atención y posibilidad de acceso a canales electrónicos por parte de los usuarios (persona natural) del Ministerio.
- Identificar las preferencias por canales de atención y posibilidad de acceso a canales electrónicos por parte de los usuarios del Ministerio Personas Jurídicas.

## **ALCANCE DE LA CARACTERIZACION**

Identificar las características de nuestros usuarios de trámites y servicios del GIT de Gestión Administrativa que nos permita estructurar procedimientos que mejoren el servicio que se presta.

## **PERIODO**

La caracterización de los grupos de valor fue elaborado con base en la información disponible en el GIT de Gestión Administrativa con corte a diciembre de 2023.

## **DESCRIPCION PERSONAS JURIDICAS Y MODALIDADES DE CONTRATACION**

El servicio que presta el GIT de Gestión Administrativa para el Ministerio con la finalidad de adquirir bienes y servicios necesarios para el funcionamiento y

---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## Deporte

necesidades de los procesos misionales y de apoyo con los que cuenta la Entidad, a partir del cual se presenta la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés, es que se desarrolló este informe de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía de caracterización Ciudadana - Versión 04. Lo anterior con el objeto de obtener información de las principales características de nuestros usuarios de trámites y servicios con el fin de implementar acciones de mejora que permitan adecuar de la mejor manera posible los servicios de acuerdo con sus necesidades y aumentar la calidad en la prestación del servicio.

En este sentido y con el fin de dar cumplimiento a las funciones del GIT para garantizar servicios, gestionó la contratación de personas naturales y 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	0	4	x	
	Dispersión	0	0	1	1	0	2		x
	Ubicación principal	0	1	1	1	0	3	x	
5. Tipo de organización	Fuente de recursos	0	0	0	1	1	2		x
	Tamaño de la entidad	0	0	1	1	1	0		x
	Ingresos	0	0	0	1	1	2		x
	Organización	1	1	1	1	1	5	x	
	Sector al que depende.	1	1	1	0	1	4	x	
	Tipo de usuario o grupo de interés.	1	1	1	0	1	4	x	
	Uso de canales	1	1	1	0	1	4	x	
6. Intrínsecas	Procedimiento usado	1	1	1	0	1	4	x	
	Responsable de la interacción	1	1	1	1	1	5	x	

Gráfica 1- Variables Personas Jurídicas-GIT Gestion Administrativa  
Fuente: Formato SI-FR-017

### **Priorización de variables y fuentes de información - Personas Jurídicas**

En cumplimiento de las funciones asignadas del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa, con el propósito de mejorar y fortalecer la prestación de

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## Deporte

los servicios para la óptima gestión y funcionamiento, a través de los servicios ofrecidos se identifican los grupos de valor atendidos y que corresponden a servidores públicos (funcionarios y contratistas), del Ministerio del Deporte.

El Grupo Interno de Trabajo, atendió las necesidades del Ministerio, a través de 12 contratos suscritos bajo las modalidades de Contratación Directa, Acuerdo Marco de Precios, Bolsa Mercantil, Minima Cuantia, Convenio Administrativo y Licitación Pública, enmarcadas en los principios de transparencia y objetividad.



Ilustración 2- Datos obtenidos de la información que reposa en el GIT

---

Ministerio del Deporte

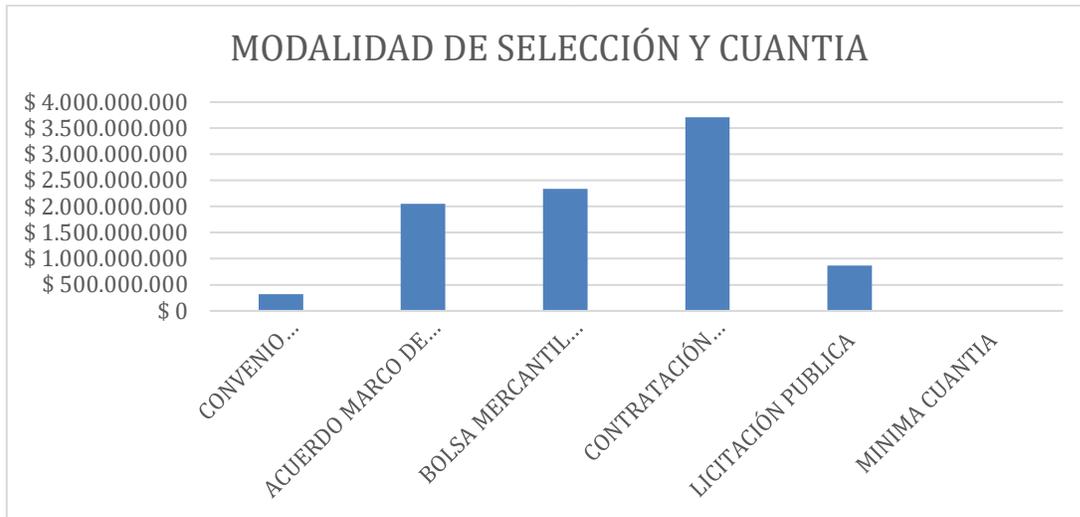
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

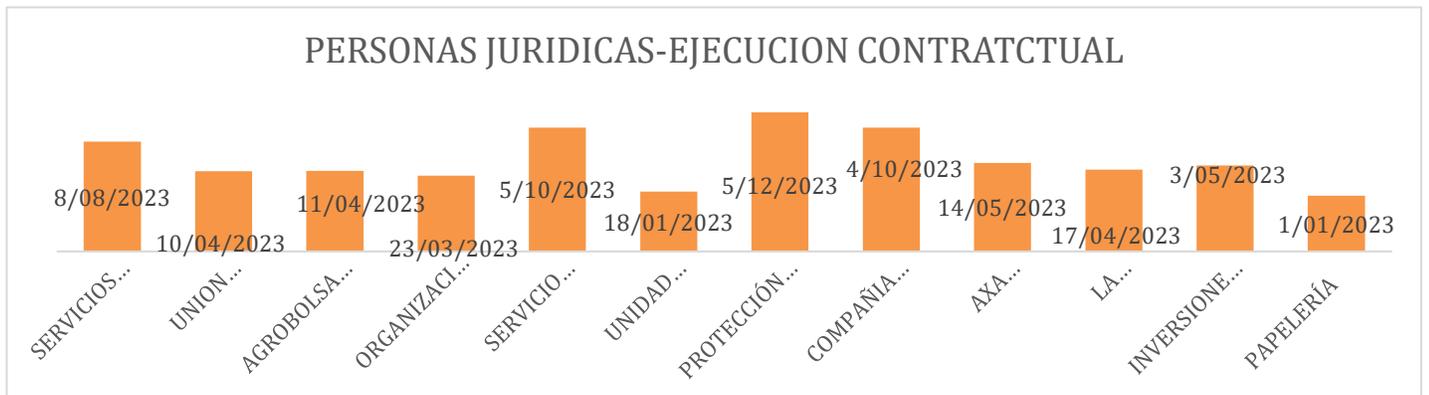
Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## Deporte



**Ilustración 3** Datos obtenidos de la información que reposa en el GIT



### **SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES S.A.- SATENA**

El Ministerio del Deporte, a través del GIT de Gestión Administrativa dentro de su misionalidad, adelantó la suscripción del contrato COI-1236-2023 bajo la modalidad contractual de Contratación Directa con la aerolínea Satena; dicha sociedad tiene como objetivo principal la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros, correo y carga en el territorio nacional y en el exterior y por

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## Deporte

ende la celebración de contratos de transporte aéreo de pasajeros, correo y carga de cualquier naturaleza y desarrollar la política y planes generales que, en materia de transporte aéreo para las regiones menos desarrolladas del país, adopte el gobierno nacional.

El servicio brindado por el GIT de Gestión Administrativa fue adelantado por un profesional contratista apoyando el seguimiento precontractual, contractual en el proceso de solicitud de tiquetes, siendo intermediario entre los beneficiarios directos e indirectos del Ministerio para la prestación del servicio de tiquetes con Satena quien a través de un auxiliar desarrollan la actividad con el propósito que las dependencias puedan desarrollar las actividades encaminadas a cumplir los objetivos de la entidad.

Los canales de comunicación empleados de manera preferente fueron a través del correo electrónico institucional [tiquetes@mindeporte.gov.co](mailto:tiquetes@mindeporte.gov.co) y entre el Ministerio y el contratista a través de la auxiliar de Satena y comunicaciones externas.

### **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S**

La Sociedad Pública de Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72, se encuentra vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y para la vigencia, a través de la modalidad de contratación directa se suscribió el contrato COI-1106-2023 para la prestación de servicio en la administración, almacenamiento, transporte, registro y distribución a nivel local, nacional e internacional de las comunicaciones oficiales y apoyo a la gestión del Ministerio del Deporte. Los canales de comunicación empleados de manera preferente por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa, Servicios Postales Nacionales fueron a través de correo electrónico institucional [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co); correo de [correspondencia@mindeporte.gov.co](mailto:correspondencia@mindeporte.gov.co), reuniones presenciales, virtuales y además con el equipo de personal de trabajo que interviene para la óptima ejecución el contrato.

Con la ilustración se identifica la distribución del personal que la empresa de mensajería dispone para prestar el servicio al Ministerio del Deporte. Este equipo se encuentra compuesto por 20 colaboradores cuyos cargos se encuentran distribuidos como aparece en la ilustración.

---

Ministerio del Deporte

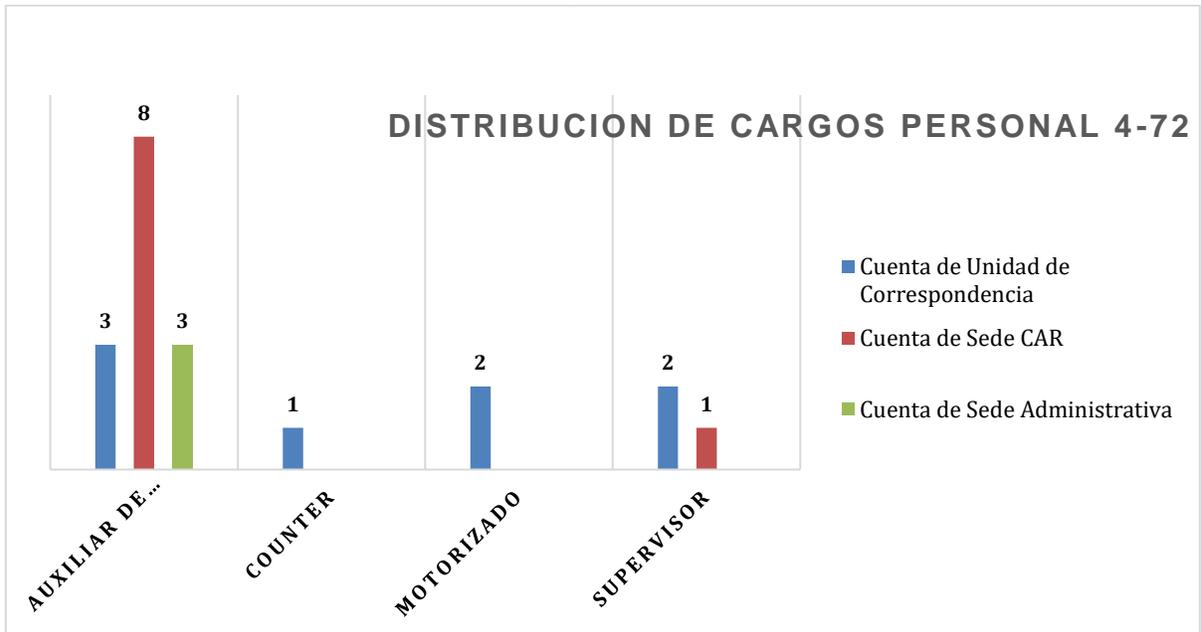
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## Deporte



### **UNION TEMPORAL ASEO COLOMBIA AM P4**

La unión temporal fue seleccionada mediante la modalidad de Acuerdo Marco de Precios con el objeto de la prestación del servicio integral de mantenimiento, aseo y cafetería en las sedes del Ministerio del Deporte.

Bajo su experiencia, proporcionó los servicios de aseo y cafetería, persiguiendo suplir las necesidades de la Entidad para desempeñar las actividades de aseo y cafetería en las dos sedes del Ministerio y el respectivo suministro de insumos necesarios para la prestación del servicio de aseo y cafetería. Asimismo, se contó con el servicio especial de fumigación contra plagas, roedores y jardinería para los escenarios deportivos.

Los canales de comunicación empleados de manera preferente fueron a través de correo electrónico institucional, reuniones presenciales y contacto telefónico

El equipo de personal de trabajo que laboró para la prestación de los servicios mencionados.

En cuanto al personal requerido para garantizar el servicio en las dos sedes fue conformado por 47 personas en la vigencia 2023 discriminados por género 24 mujeres y 23 hombres cuyo lugar de nacimiento, nivel educativo y edad se muestra en las ilustraciones

---

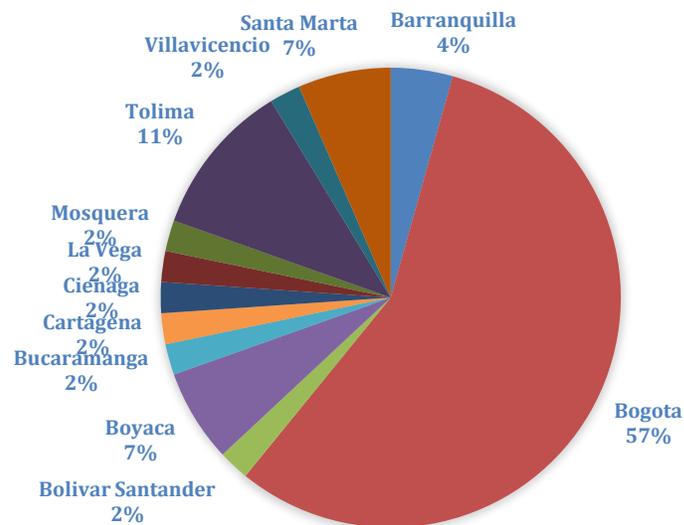
Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

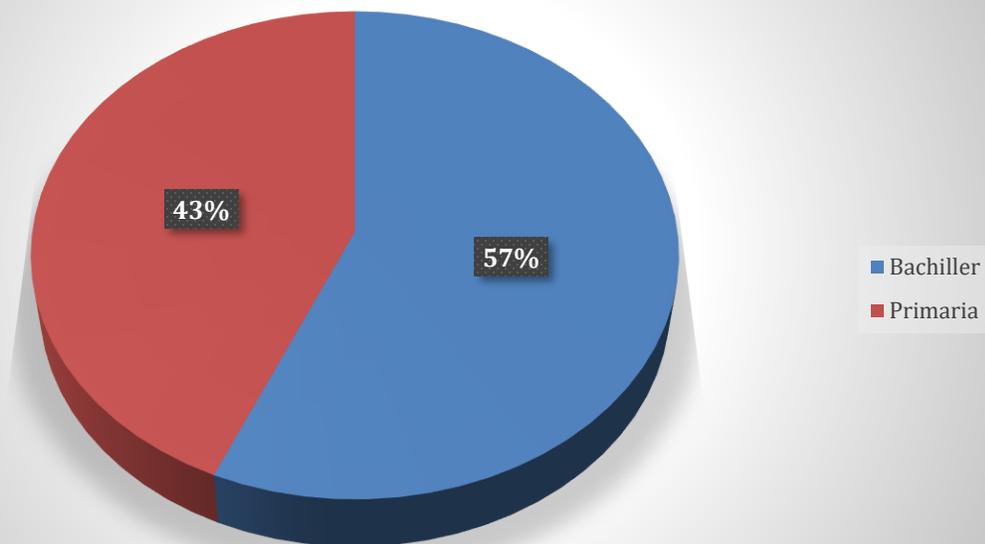
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

## LUGAR DE NACIMIENTO

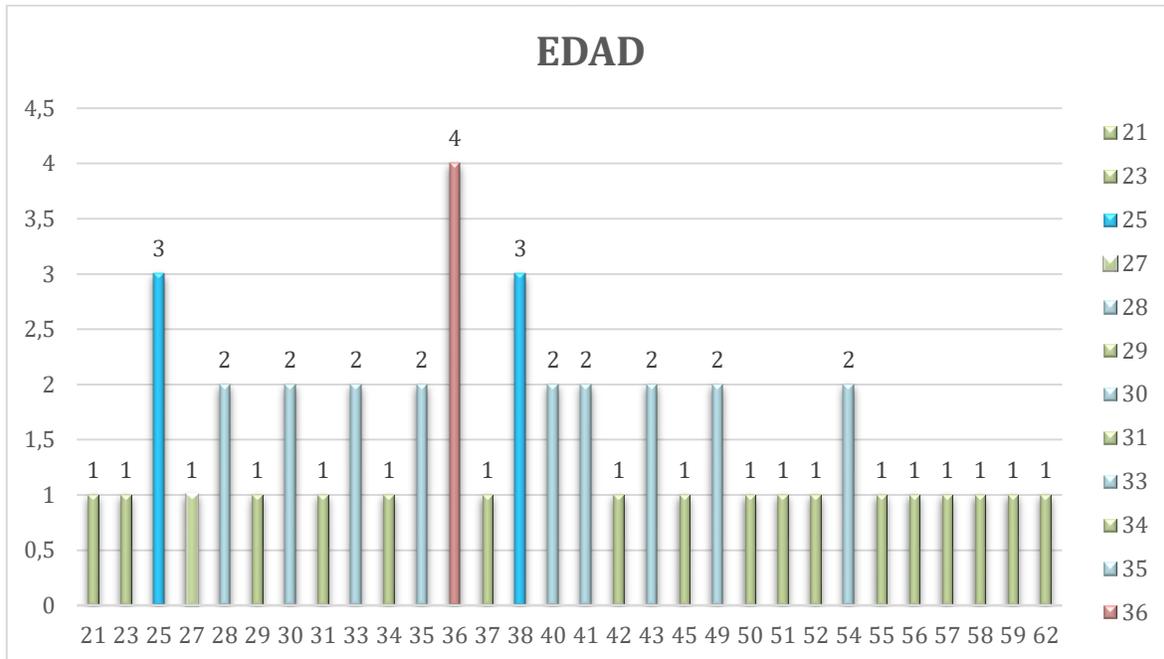


## NIVEL EDUCATIVO





## Deporte



### **AGROBOLSA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA**

Para atender las necesidades del Minsitero del Deporte, y a través de la modalidad de Bolsa Mercantil de Colombia, contrató con AGROBOLSA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA a través del contrato CCM-655-2023 la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en la sede Administrativa y Centro de Alto Rendimiento (CAR) del Ministerio del Deporte, contando con recurso humano y medios tecnológicos, para garantizar la seguridad de los funcionarios, colaboradores y terceros, así como también de los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la entidad y de aquellos que llagaré a ser responsable.

Los canales de comunicación empleados de manera preferente fueron a través de correo electrónico institucional, reuniones presenciales, contacto telefónico.

### **ORGANIZACIÓN TERPEL S.A.**

A través de la modalidad contractual de Acuerdo Marco de Precios, el Ministerio del Deporte conto con el servicio de la ORGANIZACIÓN TERPEL S.A. mediante el contrato O.C. 106521 DE 2023 para el suministro de combustible gasolina y

---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## Deporte

ACPM para el parque automotor con el que cuenta el Ministerio del Deporte este fue atendido para garantizar el servicios dada la necesidad de movilización para 9 vehículos que prestan su servicio a las diferentes dependencias de la Entidad en ejercicio de su misionalidad.

Los canales de comunicación empleados de manera preferente fueron a través de correo electrónico institucional, contacto telefónico.

### **UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN- UNP-**

Mediante la modalidad de Convenio interadministrativo este fue suscrito a través del convenio COID-1-2023, a través del cual se aunaron esfuerzos técnicos, administrativos que permitieran ejercer la adecuada protección del Ministro(a) del Deporte, quien, en razón al cargo y funciones presenta riesgo extraordinario para su vida, integridad, libertad y seguridad personal.

En este sentido y de conformidad con lo establecido en el artículo tercero (3º) del Decreto 4065 de 2011, *"el objetivo de la Unidad Nacional de Protección (UNP) es articular, coordinar y ejecutar la prestación del servicio de protección a quienes determine el Gobierno Nacional que por virtud de sus actividades, condiciones o situaciones políticas, públicas, sociales, humanitarias, culturales, étnicas, de género, de su calidad de víctima de la violencia, desplazado, activista de derechos humanos, se encuentren en situación de riesgo extraordinario o extremo de sufrir daños contra su vida, integridad, libertad y seguridad personal o en razón al ejercicio de un cargo público u otras actividades que pueden generar riesgo extraordinario, como el liderazgo sindical, de ONG y de grupos de personas desplazadas, y garantizar la oportunidad, eficiencia e idoneidad de las medidas que se otorgan ."*

Los canales de comunicación empleados de manera preferente fueron a través de contacto personal.

### **PROTECCIÓN SERVICIOS AMBIENTALES RESPAL DE COLOMBIA S.A. ESP-PROSARC S.A ESP**

El Ministerio del Deporte contó con los servicios de la empresa Protección Servicios Ambientales Respal De Colombia S A ESPPROSARC S.A., a través del contrato CPS 1410 de 2023 con fecha de inicio 5 de diciembre, cuyo objeto es: *"Prestar los servicios de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos biológicos, químicos y peligrosos de las sedes del Ministerio del Deporte"*.

---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## Deporte

En el marco de dicho contrato, la empresa hizo dos recolecciones de los residuos peligrosos dispuestos en el Centro de Ciencias del Deporte y el Laboratorio de Antidopaje ubicados en el Centro de Alto de Rendimiento (Bogotá); durante estas dos jornadas se recolectaron 176,20 Kg de residuos peligrosos y en esa medida, la termodestrucción de los elementos recogidos y transportados para su disposición final.

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS EN LAS INSTALACIONES DEL MINISTERIO DEL DEPORTE



Fuente: Archivo Gestión Ambiental GIT Gestión Administrativa

### **COMPañIA DE SERVICIOS TECNICOS BOV SAS**

El Ministerio del Deporte contó con los servicios prestados a través de la Compañía De Servicios Tecnicos BOV SAS a través del contrato CPS-1242-2023, su fecha de inicio fue 4/10/2023 y se encuentra en ejecución cuyo objeto es "Prestar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro e instalación de repuestos, así como la expedición de la certificación de acuerdo a la norma técnica NTC 5926- 1:2021, del ascensor marca mitsubishi, ubicado en la sede administrativa del Ministerio del Deporte."

Los canales de comunicación empleados de manera preferente fueron a través de correo electrónico institucional, contacto telefónico.

---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



### **AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.**

El Minsiterio del Deporte conto con los servicios prestados a través de AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. mediante la modalidad de contratacion Licitacion Publica a través del contrato CSG-750-2023, su fecha de inicio fue 14/05/2023 y se encuentra en ejecución cuyo objeto es: *"Contratar con una o varias compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en el país, el programa de seguros requerido para la adecuada protección de los bienes e intereses patrimoniales del MINISTERIO DEL DEPORTE, así como de aquellos por los que sea o fuere legalmente responsable o le corresponda en virtud de disposición legal o contractual"*.

Los canales de comunicación empleados de manera preferente fueron a través de correo electrónico institucional, contacto telefónico.

### **LA PREVISORA S.A.**

El Minsiterio del Deporte conto con los servicios prestados a través de La Previsora S.A. mediante la modalidad de Acuerdo Marco de Precios a través del contrato CPAM-679-2023, su fecha de inicio fue 17/04/2023 y se encuentra en ejecución cuyo objeto es: *"Contratar, el programa de seguros de vehículos requerido para la adecuada protección de los bienes e Intereses patrimoniales del Ministerio del Deporte, así como de aquellos por los que sea o fuere legalmente responsable o le corresponda asegurar en virtud de disposición legal o contractual."*

Los canales de comunicación empleados de manera preferente fueron a través de correo electrónico institucional, contacto telefónico.

### **INVERSIONES EL NORTE S.A.S.**

El Minsiterio del Deporte conto con los servicios prestados a través de INVERSIONES EL NORTE S.A.S mediante la modalidad de Acuerdo Marco De Precios a través de orden de compra No. 108739 de 2023 su fecha de inicio fue 3/05/2023 y su terminacion se dio el 31/12/2023 cuyo objeto es: *"Adquirir los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, incluido repuestos, servicios*

---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## Deporte

*de aseo, desinfección y demás actividades que sean requeridas- renault – sandero.”*

Los canales de comunicación empleados de manera preferente fueron a través de correo electrónico institucional y contacto telefónico.

### **SUMINISTRO DE PAPELERÍA**

El Ministerio del Deporte, conto con los servicios de Papeleria a través de la modalidad de Acuerdo Marco De Precios y a través de las ordenes de compra Nos. 113313 – 113316-113317-113318 -115413 cuyo objeto fue:” Adquirir elementos de papelería y útiles de escritorio requeridos para apoyar la gestión administrativa del Ministerio del Deporte”.

### **MECANISMOS DE RECOLECCION DE INFORMACION**

La recolección de información reportada en la caracterización fue tomada de la base de datos que reposa en el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa de vigencia 2023.

### **FICHA DE CARACTERIZACION**

---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)





## Deporte

- La necesidad de garantizar el cumplimiento de las obligaciones impartidas en los contratos que suministran los bienes y servicios a la entidad está enfocado hacia servidores públicos (funcionarios-contratistas) para que las dependencias puedan desarrollar las actividades encaminadas a cumplir los objetivos de la entidad.

---

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)