



## **Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés**

**2023**

**Ministerio del Deporte**  
**Oficina Asesora de Planeación**

Revisión y Aprobación: Alexandra Herrera Valencia – jefe OAP  
Elaboración del documento: Deisy Serrato -GIT Planeación y Gestión

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)

TABLA DE CONTENIDO

---

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL .....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
ALCANCE .....	4
1. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS .....	5
2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS .....	6
3. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 8	
5. FICHA DE CARACTERIZACIÓN .....	16
CONCLUSIONES.....	17



Deporte

## INTRODUCCIÓN

---

La Oficina Asesora de Planeación del Ministerio del Deporte (en adelante OAP), tiene como función orientar la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas públicas, planes, programas y proyectos con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos del sector, así como a los requisitos de los instrumentos de gestión adoptados mediante la promoción del conocimiento, el aprendizaje, la innovación y la mejora continua.

En este sentido, el ejercicio de caracterización de usuarios de la OAP es realizado teniendo en cuentas las PQRSD recibidos durante la vigencia 2023 y la asesoría y respuestas brindadas a los requerimientos de los grupos de valor de la oficina.

## OBJETIVO GENERAL

---

Identificar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con los cuales interactuó la Oficina Asesora de Planeación durante la vigencia 2023 para actualizar y optimizar los procesos de respuesta y retroalimentación de información.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

---

- Actualizar la base de datos de los principales usuarios y grupos de interés de la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con los registros allegados
- Identificar las variables asociadas a cada grupo de valor o usuario con el cual interactúa la Oficina Asesora de Planeación
- Establecer los temas sobre los cuales los grupos de interés requieren a la Oficina Asesora de Planeación para tener en cuenta resultados y observaciones en el ejercicio de Planeación de la entidad.

## ALCANCE

---

Inicia con la recepción de LAS PQRSD allegados a la Oficina Asesora de Planeación, construyendo bases de datos que consolidan información de los usuarios de acuerdo a la tipología requerida y finaliza con el análisis de la información a través de la construcción de la caracterización de usuarios 2023.

## 1. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

---

Las personas jurídicas hacen referencia a las entidades nacionales, departamentales, municipales tanto públicas como privadas (Sistema Nacional del Deporte), universidades, Contraloría de la República, DNP, DANE, Ministerio de Hacienda congreso, Senado y Cámara de Representantes, con los cuales la OAP interactuó durante el 2023.

Las personas naturales hacen referencia a los ciudadanos interesados en los temas generales que maneja la OAP, representantes de los gremios y la academia.

Los principales temas sobre los cuales solicitaron PQRSD las personas jurídicas y naturales fueron los siguientes:

- ⇒ Cumplimiento de ejecución y distribución del presupuesto
- ⇒ programación del anteproyecto del Presupuesto General de la Nación 2024
- ⇒ Formulación de planes
- ⇒ Impuesto al tabaco
- ⇒ Cofinanciación entes departamentales
- ⇒ Plan de acción y Plan Decenal
- ⇒ Rendición de Cuentas
- ⇒ Plan Nacional de Desarrollo (PND)
- ⇒ Plan de implementación de la "Guía para la Inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional en la Producción Estadística del Sistema Estadístico Nacional
- ⇒ Observatorio del Deporte del Ministerio
- ⇒ ISOLUCION

## 2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

La priorización de las variables se realizó teniendo en cuenta las funciones y actividades transversales que realiza la OAP y los objetivos establecidos en el presente documento. El resultado se puede evidenciar en las tablas a continuación:

### 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	1	0	1	0	1	3	x	
	Clima	0	0	0	0	0	0		x
	Edad	1	0	0	0	1	2		x
2. Demográficas	Sexo	1	0	1	1	1	4	x	
	Ingresos	0	0	0	0	0	0		x
	Actividad económica	1	0	0	0	0	1		x
	Estrato-socioeconómico	1	0	0	0	0	1		x
	Escolaridad	0	0	0	0	0	0		x
	Vulnerabilidad	1	1	0	0	0	2		x
	Lenguas e idiomas	0	0	0	0	0	0		x
	Intereses	1	0	1	1	1	4	x	
3. Intrínsecas	Acceso a canales	1	0	0	0	0	1		x
	Uso de canales	1	1	0	0	0	2		x
	Niveles de uso	1	0	0	0	1	3	x	x
4. Comportamiento	Beneficios buscados	1	0	0	0	0	1		x
	Eventos	0	0	0	0	0	0		x

Según el anterior cuadro, se observa que las variables seleccionadas son aquellas que obtuvieron mayor puntaje por cada una de las categorías existentes de acuerdo con la calificación de los criterios para priorizar cada una de ellas, por lo tanto, *la ubicación, sexo, los intereses y el nivel de uso* de las personas naturales con las que la OAP interactuó en el año 2023 son las variables escogidas para caracterizarlas.

### 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	1	0	1	1	1	4	x	
	Dispersión	0	0	0	0	0	0		x
	Ubicación principal	1	0	0	0	0	1		x
5. Tipo de organización	Fuente de recursos	1	0	0	0	0	1		x
	Tamaño de la entidad	0	0	0	0	1	1		x
	Ingresos	0	0	1	0	1	2		x
	Organización Sector al que depende.	1	0	1	1	1	4	x	
	Tipo de usuario o grupo de interés.	1	0	1	0	0	2	x	
	Uso de canales	0	0	0	0	0	0		x
6. Intrínsecas	Procedimiento usado	1	0	1	1	1	4	x	
	Responsable de la interacción	0	0	0	0	0	0		x

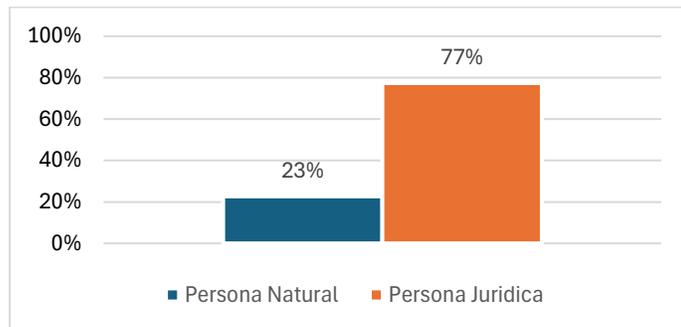
Frente a las variables de las personas jurídicas, de acuerdo con la puntuación obtenida se escogieron aquellas con mayor puntaje para cada una de las categorías, obteniendo como resultado *la cobertura geográfica, organización sector al que depende, tipo de usuario o grupo de interés y el procedimiento usado.*

### 3. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de la información se realizó a través del reporte de los PQRS recibidos por la OAP a través de la plataforma GESDOC.

Para la vigencia 2023, se radicaron un total de 97 PQRS dirigidos a la OAP, de los cuales se evidencio que el 29% personas naturales y 71% personas jurídicas.

Tipo de persona	#	%
Natural	22	23%
Jurídica	75	77%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>



A continuación, se presentan los mecanismos de recolección de la información para cada una de las variables priorizadas:

**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
-----------	--------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

<b>Personas naturales</b>	1. Geográficas	→	Ubicación	<b>SI</b>	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC - Reporte de caracterización terceros2023	
	2. Demográficas	→	Sexo	<b>SI</b>		GESDOC - Reporte de caracterización terceros2024	
		→	Escolaridad	<b>NO</b>			
		→	Vulnerabilidad	<b>NO</b>			
	3. Intrínsecas	→	Intereses	<b>SI</b>		Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC - Reporte de caracterización terceros2024
		→	Acceso de canales	<b>NO</b>			
	4. Comportamiento	→	Niveles de uso	<b>SI</b>		Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC - Reporte de caracterización terceros2024
		→	Eventos	<b>NO</b>			

<b>Personas jurídicas</b>	5. Geográficas	→	Cobertura Geográfica	<b>SI</b>	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC - Reporte de caracterización terceros2024	
		→	Ubicación Principal	<b>NO</b>			
	6. Tipos de organización	→	Organización sector al que depende.	<b>NO</b>		<b>Registros administrativos (bases de datos)</b>	GESDOC - Reporte de caracterización terceros2024
		→	Tipo de usuario y-o grupo de interés.	<b>SI</b>			
	7. Intrínsecas	→	Uso de canales	<b>NO</b>		<b>Registros administrativos (bases de datos)</b>	GESDOC - Reporte de caracterización terceros2024
		→	Procedimiento usado	<b>SI</b>			

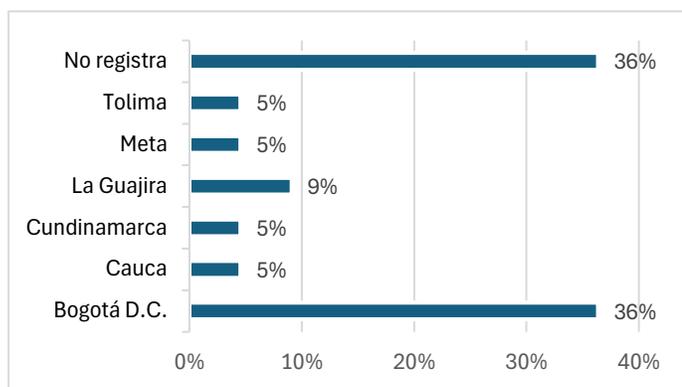
#### 4. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS O GRÁFICOS CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS

##### ⇒ **PERSONAS NATURALES:**

Teniendo en cuenta las variables priorizadas para las personas naturales que tuvieron contacto con la Oficina Asesora de Planeación durante el 2023, se obtuvieron los siguientes resultados:

##### ➤ **CATEGORÍA: Geográfica** – VARIABLE: Ubicación

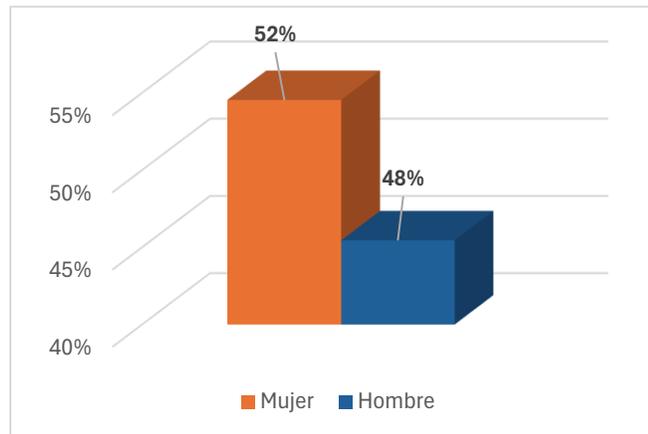
Ubicación	#	%
Bogotá	8	36%
Cauca	1	5%
Cundinamarca	1	9%
La Guajira	2	5%
Meta	1	5%
Tolima	1	5%
no registra	8	36%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



Para la actual vigencia se registró que 21 personas naturales allegaron 22 PQRS a la Oficina Asesora de Planeación durante el 2023, el 36% se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá, el 29% se encuentra dividido en los siguientes departamentos: el 5% en el departamento de Cauca, 9% La Guajira, 5% Meta, 5% Tolima, 5% Cundinamarca. Del 100% de los PQRS radicadas por personas naturales el 36% no registro datos respecto a la ubicación desde donde se emiten.

##### ➤ **CATEGORÍA: Demográfica** – VARIABLE: Sexo

Sexo	#	%
Hombre	10	48%
Mujer	11	55%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

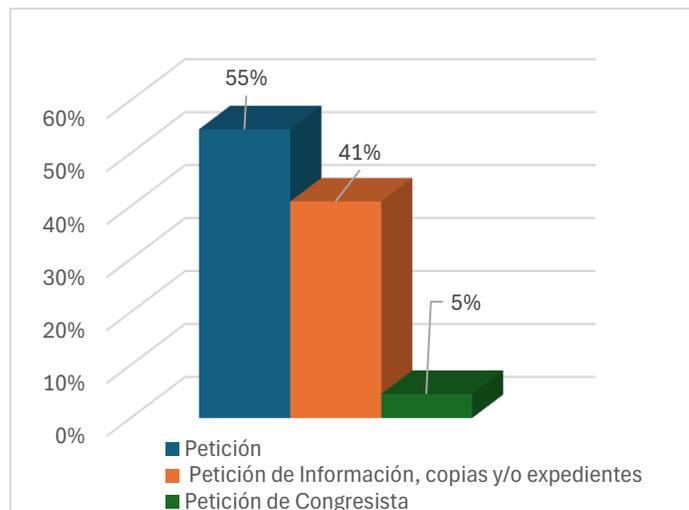


Se evidencia que de las 21 personas naturales que allegaron 22 PQRSD a la Oficina Asesora de Planeación, 52% son mujeres y 48% hombres.

➤ **CATEGORÍA: Intrínseca** – VARIABLE: Intereses

En total fueron 21 personas naturales que allegaron sus 22 PQRSD a la OAP, tal como se muestra en la grafico a continuación donde se pueden identificar el Tipo de Solicitud por la cual consultaron:

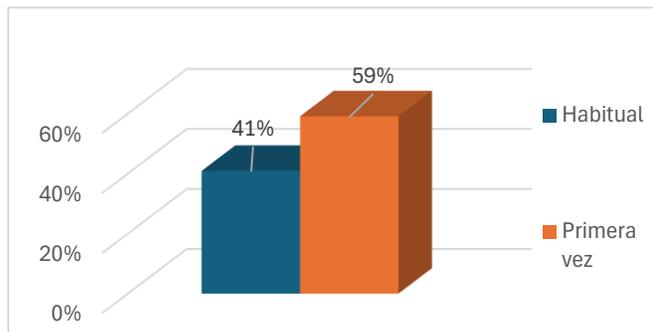
Tipo de Solicitud	#	%
petición	12	55%
petición de información, copias y/o expedientes	9	41%
Petición de Congresista	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



El Tipo de Solicitud por el cual consultaron a la OAP fue la petición con un porcentaje del 55%, seguido por la petición de información, copias y/o expedientes con un 41% y la petición de congresista con un 5%.

➤ **CATEGORÍA: Comportamiento** – VARIABLE: Niveles de Uso

Nivel de Uso	#	%
PRIMERA VEZ	13	59%
HABITUAL	9	41%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>



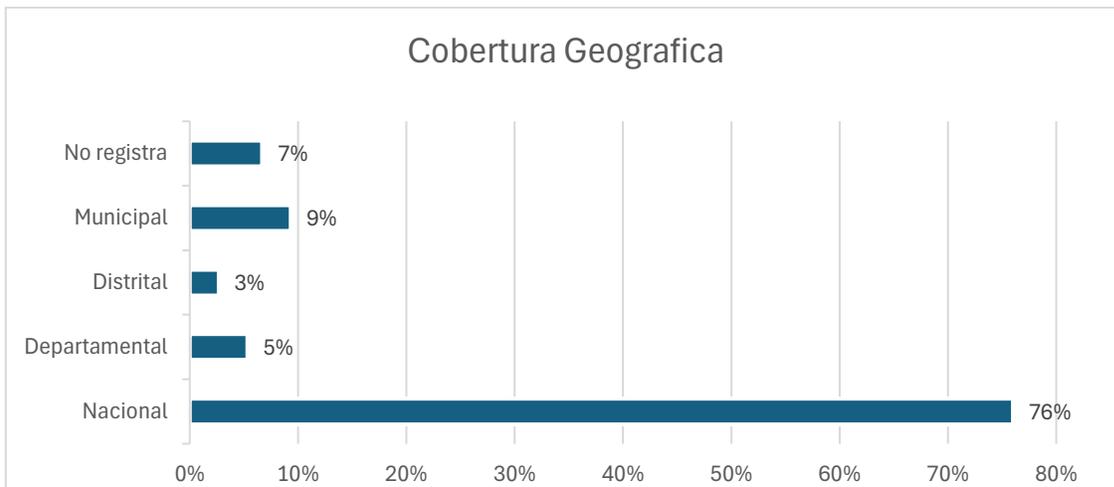
Para determinar la frecuencia de escritos o solicitudes realizadas por cada ciudadano identificado, se realizó un filtro de la base de dato de la OAP durante la vigencia 2022, obteniendo como resultado que un 59% de las personas tuvo contacto con la OAP por primera vez en el 2023, mientras que el 41% son habituales.

⇒ **PERSONAS JURÍDICAS:**

De acuerdo con las variables seleccionadas y priorizadas para las entidades que contactaron a la Oficina Asesora de Planeación durante la vigencia del 2023, se analizan a continuación cada una de ellas:

➤ **CATEGORÍA: Geográfica** – VARIABLE: Cobertura Geográfica

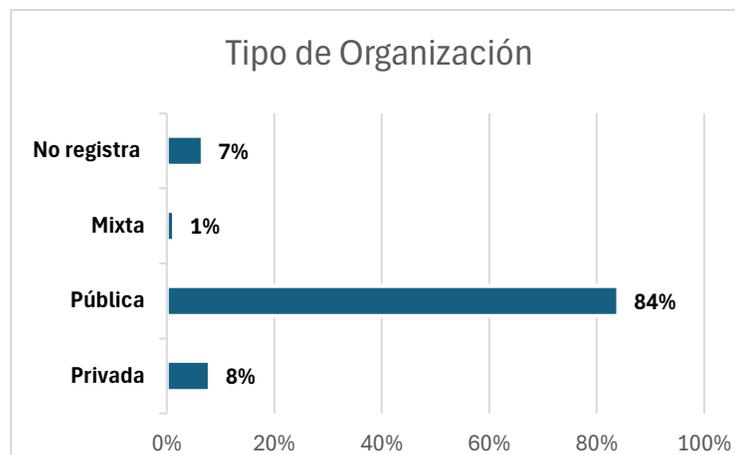
Cobertura	#	%
Nacional	57	76%
Departamental	4	5%
Distrital	2	3%
Municipal	7	9%
No registra	5	7%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



Para la actual vigencia se registró que 30 personas jurídicas allegaron 75 PQRSD a la Oficina Asesora de Planeación durante el 2023, con una cobertura geográfica nacional del 76%, Departamental del 5%, distrital 3%, Municipal 9%.

➤ **CATEGORÍA: Tipo de Organización** – VARIABLE: Tipo de entidad

Tipo de Organización	#	%
Privada	6	8%
Pública	63	84%
Mixta	1	1%
No registra	5	7%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



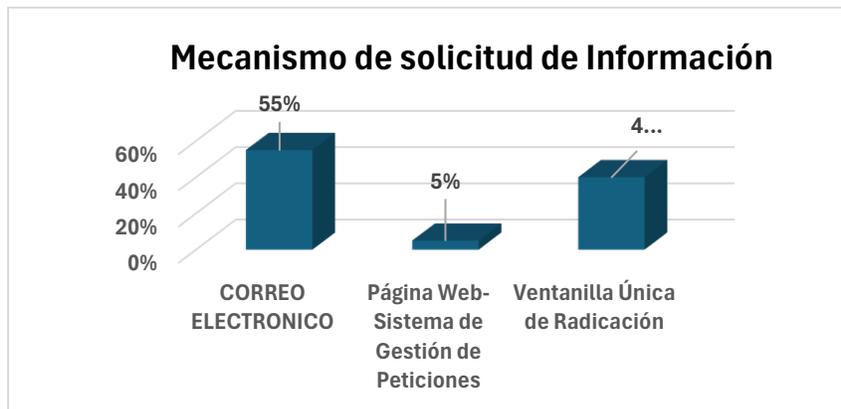
De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que las personas jurídicas del sector privado representan el (8%), seguidamente del (84%) para organizaciones públicas, mixta el (1%) y no registra el (5%).

- **CATEGORÍA: Tipo de Organización** – VARIABLE: Sector al que pertenece.

<b>Sector</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Planeación	20	25%
Otros	10	13%
DANE	7	9%
Presidencia	7	9%
Sistema Nacional del Deporte (SND)	5	7%
Organismo de control	5	7%
Alcaldías	4	5%
Inclusión social y Reconciliación	4	5%
Educación	5	7%
Interior	2	3%
Justicia	2	3%
Salud	1	1%
Hacienda y Crédito Público	1	1%
ICBF	1	1%
Función Pública	1	1%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

De los 15 sectores a los cuales pertenecen las 30 entidades (personas jurídicas) con las que la OAP interactuó durante el 2023, el que mayor porcentaje de participación tiene es Planeación con el (25%), adicionalmente, se puede evidenciar que el segundo sector con mayor participación es denominado como "otros" donde se clasificaron entidades como organizaciones no gubernamentales, asambleas, entidades internacionales y nacionales de carácter privado. Lo siguen las entidades del sector de la Presidencia de la República y DANE y SND.

- **CATEGORÍA: Intrínseca** – VARIABLE: procedimiento usado.



Mecanismo de solicitud de Información	#	%
CORREO ELECTRONICO	41	55%
Página Web-Sistema de Gestión de Peticiones	4	5%
Ventanilla Única de Radicación	30	40%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

De las 75 solicitudes realizadas por las 30 entidades, el (55%) utilizaron el correo electrónico como medio de contacto con la Oficina Asesora de Planeación, mientras que el (40%) lo hicieron mediante Ventanilla Única de Radicación, así mismo sólo (4%) de ellas lo hicieron a través de la página web-Sistema de Gestión de Peticiones.



## 5. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

### ➤ PERSONAS NATURALES:

Personas naturales				
	Sectores		Segmentos	
Ciudadanos usuarios	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
21 Personas Naturales	Ubicación: Bogotá 36%, Cauca 5%, Cundinamarca 5%, La Guajira 9%, Meta 5%, Tolima 5%, No Registra 36%	Sexo: Mujer 55%, Hombre 48%	Intereses: Petición 55%, Petición de información 41%, petición de congresista 5%.	Nivel de Uso: Primera Vez 59%, Habitual 41%

Nivel de Desagregación

### ➤ PERSONAS JURÍDICAS:

PERSONAS JURÍDICAS			
	Sectores		Segmentos
Usuarios Grupos de interés	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
30 Entidades	Cobertura Geografica: Nacional 76%, Departamental 5%, Distrital 6%, Municipal 9%, No registra 7%.	Tipo de Entidad: Privada 8%, Pública 63%, Mixta 1%, No registra 7%. Sector al que pertenece: Planeación 25%, Otros 13%, DANE 9% Presidencia 9%, SND 7%, Organismos de Control 7%, Alcaldías 5%, Inclusión Social y Reconciliación 5%, Educación 5%, Interior 3%, Justicia 3%, Salud 1%, Hacienda y Credito Público 1%, ICBF 1%, Función Pública.	Procedimiento Usado (Mecanismo de solicitud de información): Correo Electrónico 55%, Página web-Sistema de Gestión de Peticiones 5%, Ventanilla Única de radicación 40%.

Nivel de Desagregación

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)

## CONCLUSIONES

---

A partir del ejercicio efectuado, se puede concluir lo siguiente:

- El medio más utilizado para realizar las PQRS a la Oficina Asesora de Planeación fue el correo electrónico.
- El tipo de solicitud más empleada fue la petición con un 55%
- La mayoría de las entidades que requieren a la OAP son de orden Nacional.
- Para la vigencia 2023, se radicaron un total de 97 PQRSD dirigidos a la OAP, de las cuales 22 son allegadas por 21 personas naturales y 30 personas jurídicas allegaron 75 PQRSD.