

MINISTERIO DEL DEPORTE
Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS

VIGENCIA 2019



Código de Isolución: SI-DI-014



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVOS Y ALCANCE	5
	Objetivo General	5
	Objetivos Específicos	5
	Alcance	5
3.	DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS	6
4.	PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS....	7
	Personas naturales.....	7
	Personas jurídicas.....	8
5.	IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	9
6.	RESULTADOS MEDIANTE TABLAS O GRÁFICOS CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS.....	9
	Personas naturales.....	9
	Personas jurídicas.....	18
7.	FICHA DE CARACTERIZACIÓN	23
8.	CONCLUSIONES.....	24



1. INTRODUCCIÓN

En el marco normativo, el GIT de Atención al Ciudadano, fue creado mediante la resolución 1335 de 2012 del Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre – COLDEPORTES. Posteriormente, se expide la resolución 782 de 2013, “Por la cual se crean, reorganizan, conforman y asignan funciones a unos Grupos Internos de Trabajo”. Actualmente, de conformidad con la resolución 2359 de 2019, se crean los grupos internos de trabajo en el Ministerio del Deporte, y se hace una nueva denominación en GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

En concordancia con lo anterior, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano en su propósito de liderar el desarrollo de las estrategias e instrumentos institucionales que garanticen la prestación de un servicio integral al ciudadano y hacer seguimiento a las mismas, lidera acciones encaminadas a mejorar la gestión pública, entre ellas, la identificación de las características y expectativas de los ciudadanos.

Por tanto, es importante realizar el ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, quienes hicieron uso de los canales de atención del Ministerio del Deporte durante la vigencia 2019, y de esta forma, establecer mejoras en el proceso del servicio al ciudadano.

Por ello, a nivel metodológico se adoptó los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de Planeación – DNP, los cuales están estructurados en el procedimiento de caracterización (ver manual bajo el código SI-PD-009 versión 2) del sistema de gestión de calidad del Ministerio del Deporte.

El mismo procedimiento señala que, para el desarrollo de los ejercicios de caracterización, se debe tener en cuenta, el desarrollo de las actividades las cuales quedarán registradas en el formato de “Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos



de interés” (SI-FR-017 versión 3) que serán evidenciadas en el contenido de este respectivo informe.

A su vez, el procedimiento de caracterización precisa en su numeral 3.2.7, que el GIT de Servicio Integral al Ciudadano es responsable de realizar el ejercicio y reportar los resultados de la vigencia 2019 en la página web de la entidad en cumplimiento del principio de transparencia de la Administración Pública.

Otra razón fundamental, para realizar este ejercicio de caracterización es que permite aportar en el (Departamento Nacional de Planeación, 2015, pág. 3):

- Diseño y/o adecuación de la oferta institucional.
- Establecimiento de una estrategia de implementación y/o mejora de canales de atención.
- Diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- Diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general.
- Adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

Adicionalmente, desde los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Específicamente, en la dimensión: “Gestión con valores para resultados” precisa que el servicio al ciudadano debe dar cumplimiento a diferentes elementos, entre ellos, la caracterización usuarios y medición de la percepción.

Por tanto, la caracterización de usuarios pretende, como su nombre lo indica, identificar las características de los usuarios de los servicios que presta el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, con el fin de implementar iniciativas que permitan hacer mejoras en los canales de atención de la entidad.



En este orden de ideas, a nivel metodológico la caracterización del servicio a los ciudadanos se desarrolla bajo las siguientes etapas: (i) definición del objetivo, alcance, (ii) descripción de personas naturales y jurídicas, (iii) priorización de variables, (iv) identificación de los métodos de recolección, (v) procesamiento de los resultados, (vi) diligenciamiento de la ficha de caracterización y conclusiones finales; que en definitiva permiten dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento de caracterización.

Es importante aclarar, que para el procesamiento de la información se utilizan bases de información exclusivas de uso y reserva de datos protegidos por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano, y teniendo en cuenta, la responsabilidad legal y disciplinaria únicamente en este informe se presenta únicamente datos agregados mediante tablas y gráficos estadísticos.

Por último, este ejercicio de caracterización al final será un insumo de información necesario para la planeación de las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana y rendición de cuentas con enfoque diferencial para la vigencia 2021.



2. OBJETIVOS Y ALCANCE

Objetivo General

Identificar los atributos y características de las personas naturales y jurídicas que interactuaron con el GIT de Servicio Integral al Ciudadano a través de los canales de atención durante la vigencia 2019.

Objetivos Específicos

- Identificar las particularidades y preferencias de los usuarios, ciudadanos y/o grupos de interés a partir de los resultados obtenidos en el procesamiento de la información.
- Determinar las categorías de las variables a nivel geográfico, demográfico, intrínseco y de comportamiento de las personas naturales (ciudadanos o usuarios) mediante la metodología de priorización.
- Determinar las categorías de las variables a nivel geográfico, demográfico, tipología organizacional e intrínseca de las personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública) mediante la metodología de priorización.

Alcance

El ejercicio inicia con la identificación del objetivo general de la caracterización de los ciudadanos, usuarios, y/o grupos de interés y finaliza con la presentación de las conclusiones finales.



3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

- Ciudadanos: para efectos del ejercicio comprende a las personas, que por su condición natural o civil de vecino, estableció relaciones de tipo público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de ciudadanos de los ciudadanos bajo el principio 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 JURÍDICAS

Personas naturales

Priorización de variables para caracterizar 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	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	1	1	0	0	2		x
	Actividad económica	0	1	1	0	0	2		x
	Estrato-socioeconómico	0	1	1	0	0	2		x
	Escolaridad	1	0	1	0	0	2		x
	Vulnerabilidad	1	1	1	1	1	5	x	
	Grupos étnicos	1	0	1	1	1	4	x	
3. Intrínsecas	Intereses	1	0	0	1	0	2		x
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5	x	
	Uso de canales	1	1	1	1	0	4	x	
4. Comportamiento	Niveles de uso	1	0	1	1	0	0		x
	Beneficios buscados	0	1	1	0	0	2		x
	Eventos	0	0	1	1	0	2		x

Según el anterior cuadro, se observa que las variables descritas a continuación, son priorizadas para la caracterización de personas naturales:

- Ubicación: países, departamentos y municipios.
- Edad: Primera infancia de 0 a 5 años, Infancia de 6 a 11 años, Adolescencia de 11 a 17 años, Jóvenes De 18 a 28 años, Adultos De 29 a 59 años, Adultos mayores > 60 años.
- Sexo: hombre, mujer, intersexual. Adicionalmente, se tiene información de identificación de género masculino, femenino e intergénero.



- d. Vulnerabilidad: personas con discapacidad, víctimas de violencia.
- e. Grupos étnicos: Pueblos indígenas, Población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera (NARP), Población Gitana o ROM.
- f. Acceso a canales: sistema de gestión documental GESDOC.
- g. Uso de canales: presencial y virtual.

Personas jurídicas

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

Según el anterior cuadro, se observa que las variables descritas a continuación, son priorizadas para la caracterización de personas jurídicas:

- a. Cobertura geográfica: municipal, departamental, nacional e internacional.
- b. Fuente de recursos: público, privado, mixto.
- c. Organización sector al que depende. entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada y organismo deportivo.



- d. Uso de canales: presencial y virtual.
- e. Responsables de la interacción: dependencia destinataria del procedimiento.

5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información que se suministró para la caracterización de ciudadanos se origina de la base de datos consolidada del sistema de gestión documental GESDOC de la vigencia 2019. Dado a que es la única fuente que proporciona información de características y atributos de los ciudadanos, frente al trámite de las peticiones.

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

6. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS O GRÁFICOS CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS

Personas naturales

- a. Categoría geográfica: Ubicación por país - personas naturales

Gráfico No. 1



Tabla No. 1

País	Ubicación por país	Ubicación por país
Colombia	37%	4248
No informa país	61%	7162
Otros	1%	8
Estados Unidos	1%	3
Total	100%	11421

Análisis: A nivel geográfico los usuarios que se encuentran ubicados en Colombia con un 37%, en todo caso, el 61% de los usuarios no informan ubicación por país.

Fuente: Gesdoc vigencia 2019.

b. Categoría geográfica: Ubicación por departamento - personas naturales

Gráfico No. 2

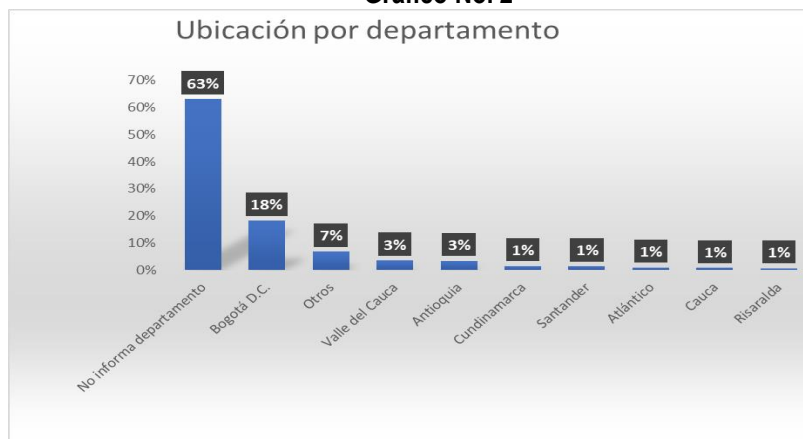


Tabla No. 2

Nombre del departamento	Ubicación por departamento
No informa departamento	7199
Bogotá D.C.	2075
Otros	776
Valle del Cauca	394
Antioquia	383
Cundinamarca	167
Santander	162
Atlántico	108
Cauca	80
Risaralda	77
Total	11421

Fuente: Gesdoc vigencia 2019.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que en su mayoría los usuarios no informan la ubicación por departamento lo cual representa el 63%; aunque el 18% informa como ciudad Bogotá D.C.

c. Categoría geográfica: Ubicación por ciudad y/o municipio - personas naturales

Gráfico No. 3

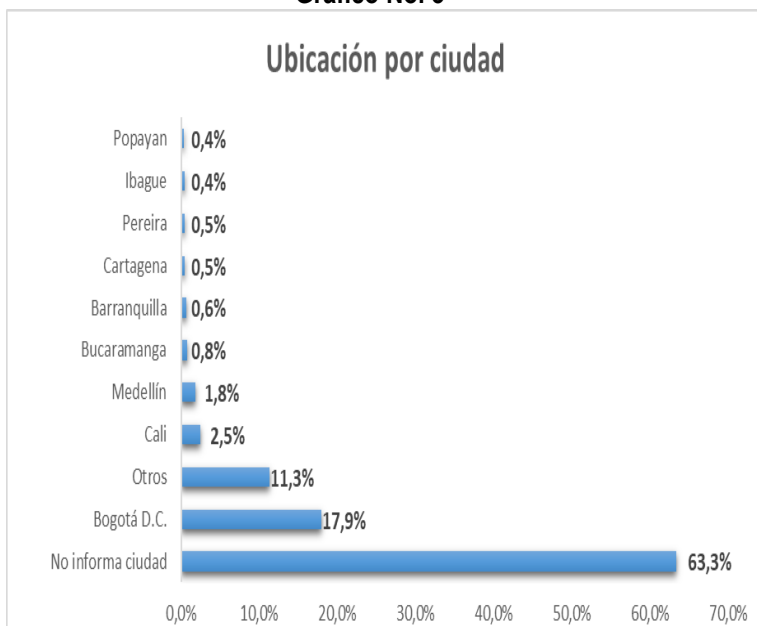


Tabla No. 3

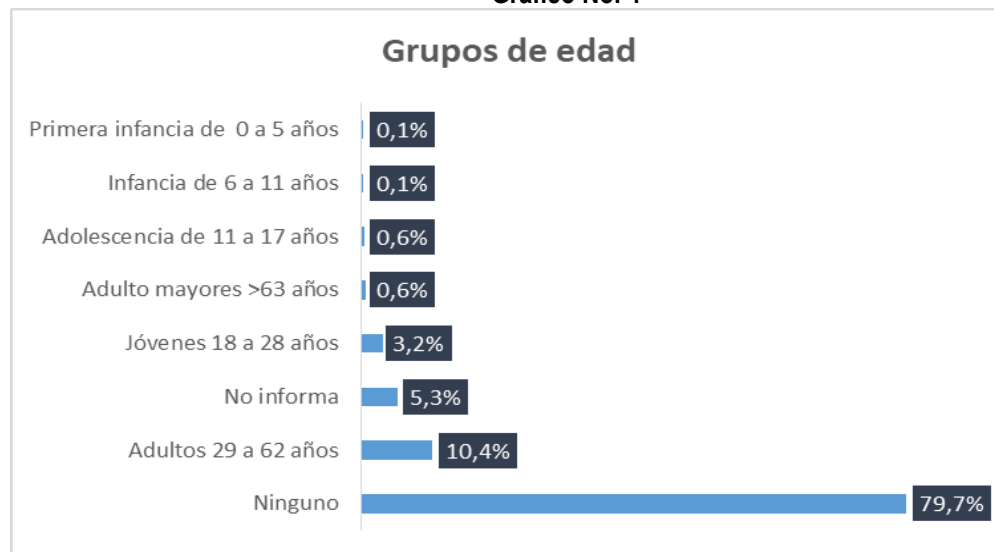
Nombre de la ciudad	Ubicación por ciudad
No informa ciudad	7231
Bogotá D.C.	2047
Otros	1289
Cali	280
Medellín	209
Bucaramanga	86
Barranquilla	73
Cartagena	56
Pereira	55
Ibagué	51
Popayán	44
Total	11421

Fuente: Gesdoc vigencia 2019.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que en su mayoría los usuarios no informan la ubicación por departamento lo cual representa el 63,3%. Aunque el 17,9% informa como ciudad Bogotá D.C.

d. Categoría demográfica: edad - personas naturales

Gráfico No. 4



Fuente: Gesdoc vigencia 2019

Tabla No. 4

Ciclo vital Edad	Grupos de edad
Ninguno	9106
Adultos 29 a 62 años	1189
No informa	609
Jóvenes 18 a 28 años	368
Adulto mayores >63 años	71
Adolescencia de 11 a 17 años	64
Infancia de 6 a 11 años	8
Primera infancia de 0 a 5 años	6
Total	11421

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 79,7% de los usuarios no informan la edad, aunque el 10,4% comprende edades entre los 29 a 62 años.

e. Categoría demográficas: personas con discapacidad - personas naturales

Gráfico No. 5



Fuente: Gesdoc vigencia 2019

Tabla No. 5

Tipos de discapacidad	Número de usuarios
Ninguna	11238
Motora	84
Visual	49
Otra	31
Cognitiva	15
Auditiva	4
Total	11421

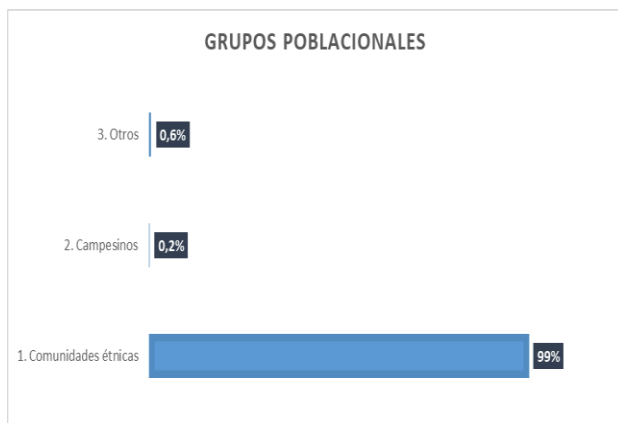
De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 98,4% de los usuarios informa no tener ningún tipo de discapacidad, frente al 1,6% que reporta algún tipo de discapacidad.

f. Categoría demográficas: grupos poblacionales - personas naturales

Tabla No. 6

Grupos de población	Clasificación	Número de usuarios	%	Número de usuarios
1. Comunidades étnicas	Ninguno	11157	98%	11324
	Afrodescendiente			
	Negro, palenquero o raizal.	127	1%	
	Indígenas	34	0,3%	
	ROM	6		
2. Campesinos	Campesinos	25	0,2%	97
3. Otros	Otros	72	1%	
Total			100%	11421

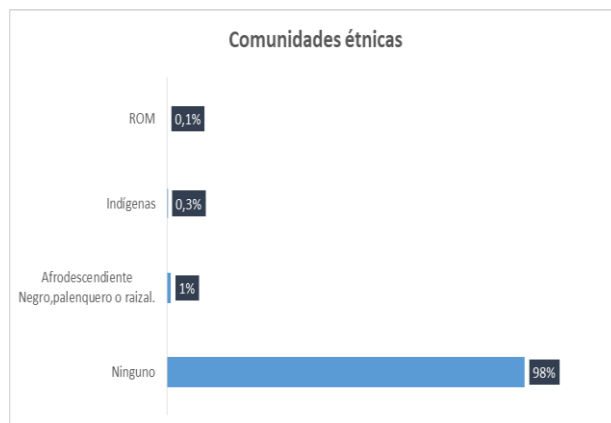
Gráfico No. 6.1.



Fuente: Gesdoc vigencia 2019

Los usuarios representan el 99% de comunidades étnicas, el 0,2 corresponden a campesinos, 0,6% a otros.

Gráfico No. 6.2.



Fuente: Gesdoc vigencia 2019

El 99% indica que no corresponde a ninguna comunidad étnica.

g. Categoría demográfica: víctimas del conflicto armado - personas naturales

Gráfico No. 7



Fuente: Gesdoc vigencia 2019.

Tabla No. 7

Víctima del conflicto armado	Número de usuarios
Ninguno	11039
No	294
Si	88
Total	11421

El 97% de los usuarios manifiestan no ser personas víctimas del conflicto

h. Categoría demográfica: sexo - personas naturales

Gráfico No. 8



Fuente: Gesdoc vigencia 2019.

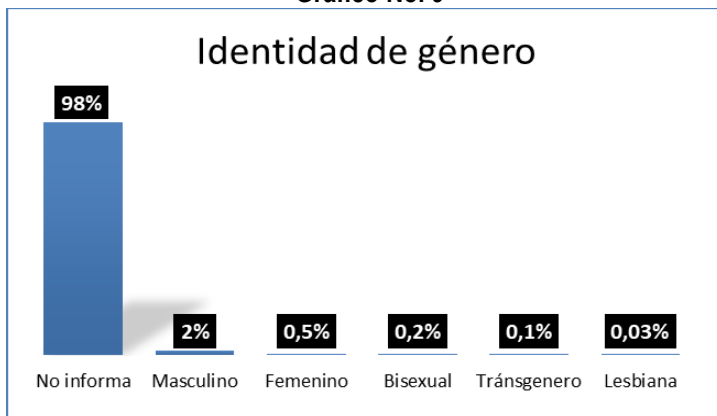
Tabla No. 8

Sexo de nacimiento	Número de usuarios
No informa	9726
Hombres	1108
Mujeres	581
Tráns-genero	5
Bisexual	1
Total	11421

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 85% de los usuarios informa el sexo de nacimiento, el 10% son hombres, el 5% mujeres y 0,05% corresponden a otros sexo de nacimiento.

i. Categoría demográficas: género - personas naturales

Gráfico No. 9



Fuente: Gesdoc vigencia 2019

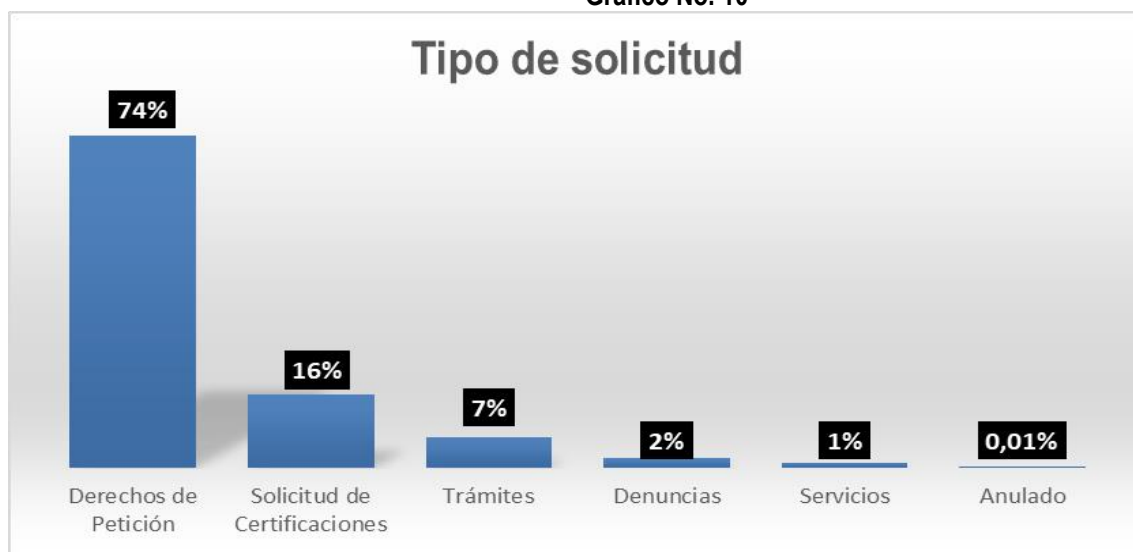
Tabla No. 9

Identidad de género	Número de usuarios
No informa	11146
Masculino	190
Femenino	52
Bisexual	20
Tráns-genero	10
Lesbiana	3
Total	11421

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 98% de los usuarios no informa no identidad de género. En todo caso, el 2% corresponden a género masculino, el 0,5 femenino y otros el 0,3%.

j. Categoría intrínseca: Tipo de solicitud – personas naturales

Gráfico No. 10



Fuente: Gesdoc vigencia 2019.

Tabla No. 10

Tipo de solicitud	Número de usuarios
Derechos de Petición	8435
Solicitud de Certificaciones	1860
Trámites	770
Denuncias	243
Servicios	112
Anulado	1
Total	11421

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 74% de los usuarios su trámite corresponde a derechos de petición, seguido del 16% de solicitudes de certificación, el 7% para trámites, 2% denuncias y otros servicios el 1%.

k. Categoría intrínseca: Tipo de documento – personas naturales

Gráfico No. 11



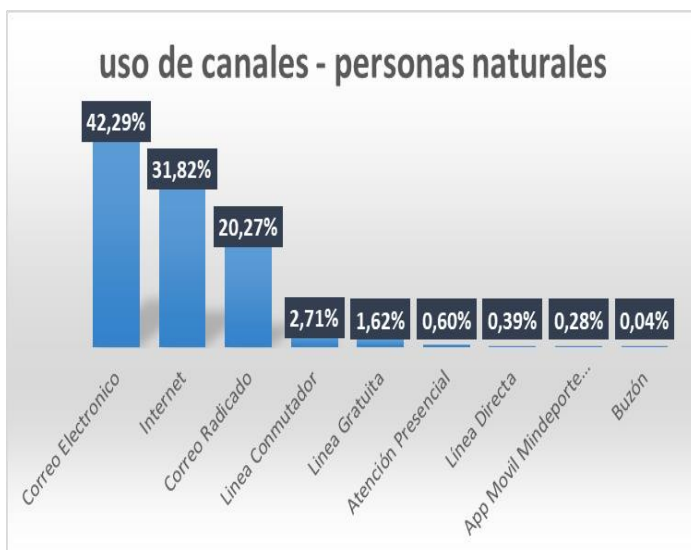
Fuente: Gesdoc vigencia 2019

Tabla No. 11

Tipo de documento	Número de usuarios
Petición	6380
Otros	1177
Certificación de ingresos y retenciones.	697
Certificación de contrato	684
Petición de Información, copias y/o expedientes.	624
Orientación	548
Consulta	445
Denuncias	243
Renovación reconocimiento deportivo ligas.	233
Queja	199
Otras certificaciones	191
Total	11421

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que los usuarios radican principalmente peticiones representado en un 56%.

I. Categoría intrínseca: uso de canales – personas naturales



Acceso a canales	Número de usuarios
Correo Electronico	4830
Internet	3634
Correo Radicado	2315
Linea Conmutador	309
Linea Gratuita	185
Atención Presencial	68
Linea Directa	44
App Movil Mindeporte	32
Buzón	4
Total	11421

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que los tres canales principales es: correo electrónico con el 42.49%, peticiones por internet 31.82%, correo radicado 20.27%.

m. Categoría de Comportamiento: Dependencia destino – personas naturales

Gráfico No. 12

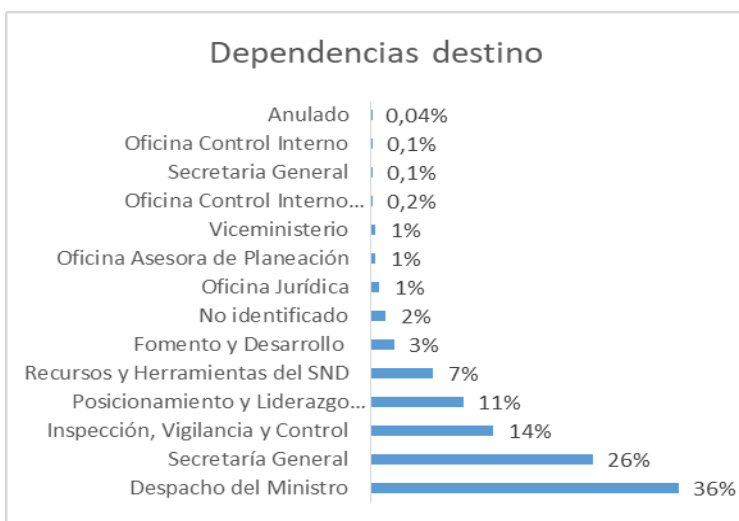


Tabla No. 12

Dependencia	Número de usuarios
Despacho del Ministro	4056
Secretaría General	2922
Inspección, Vigilancia y Control	1617
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	1222
Recursos y Herramientas del SND	823
Fomento y Desarrollo	306
No identificado	196
Oficina Jurídica	113
Oficina Asesora de Planeación	61
Viceministerio	60
Oficina Control Interno Disciplinario	21
Secretaría General	12
Oficina Control Interno	8
Anulado	4
Total	11421

Fuente: Gesdoc vigencia 2019.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que las peticiones tienen como principal destino el Despacho del Ministerio representando en un 36%. Seguidamente de Secretaria General con el 26%, en este, sentido hay una diferencia significativa del 10% entre una y otra.

Personas jurídicas

a. Categoría geográficas: Ubicación por departamento – personas jurídicas

Gráfico No. 13

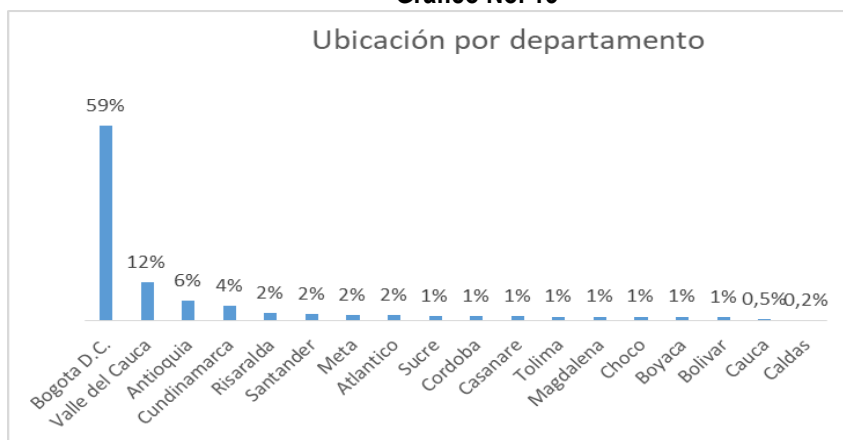


Tabla No.13

Nombre del departamento	Personas jurídicas
Bogota D.C.	240
Valle del Cauca	47
Antioquia	25
Cundinamarca	18
Risaralda	9
Santander	8
Meta	7
Atlantico	7
Sucre	6
Cordoba	6
Casanare	6
Tolima	5
Magdalena	5
Choco	5
Boyaca	5
Bolivar	4
Cauca	2
Caldas	1
Total	406

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que las personas jurídicas principalmente se encuentran ubicadas en Bogotá D.C. representando 59%, Seguido del Valle de Cauca con un 12%, Antioquia 6%, Cundinamarca 4%.

b. Categoría geográfica: Ubicación por ciudad – personas jurídicas

Gráfico No. 14

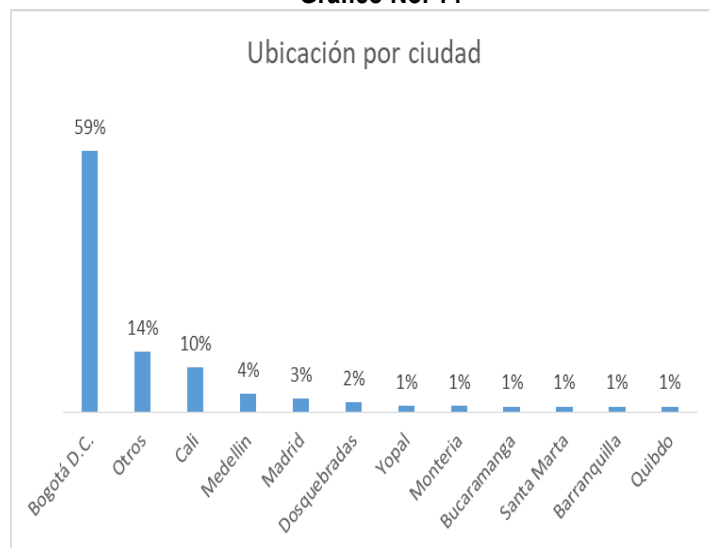


Tabla No.14

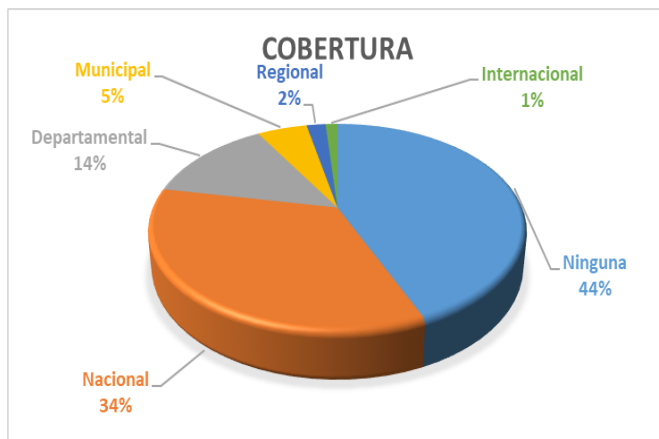
Nombre de la ciudad	Personas jurídicas
Bogotá D.C.	240
Otros	55
Cali	41
Medellin	17
Madrid	12
Dosquebradas	9
Yopal	6
Monteria	6
Bucaramanga	5
Santa Marta	5
Barranquilla	5
Quibdo	5
Total	406

Fuente: Gesdoc vigencia2019

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que las personas jurídicas se encuentran ubicadas principalmente en Bogotá (59%), Cali (10%), Medellín (4%), otros (14%).

a. Categoría geográfica: cobertura – personas jurídicas

Gráfico No.15



Fuente: Gesdoc vigencia 2019

Tabla No. 15

Cobertura	Personas jurídicas
Ninguna	177
Nacional	140
Departamental	55
Municipal	21
Regional	8
Internacional	5
Total	406

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que las personas jurídicas, tienen cobertura nacional del 34%, seguidamente del 14% departamental, 5% municipal, regional 2% e internacional 1%.

b. Categoría tipo de organización: tamaño de la organización – personas jurídicas

Gráfico No. 16



Fuente: Gesdoc vigencia 2019

Tabla No. 16

Tamaño de la organización	Personas jurídicas
Ninguna	195
Organizaciones sin ánimo de lucro	142
Micro, pequeñas y medianas empresas	59
Grandes empresas	10
Total	406

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que las personas jurídicas, el tamaño de la organización representa el 35% para organizaciones sin ánimo de lucro, MYPES 15%, grandes empresas 2%, ninguna 48%.



c. Categoría tipo de organización: tipo de entidad – personas jurídica

Gráfico No. 17



Fuente: Gesdoc vigencia 2019

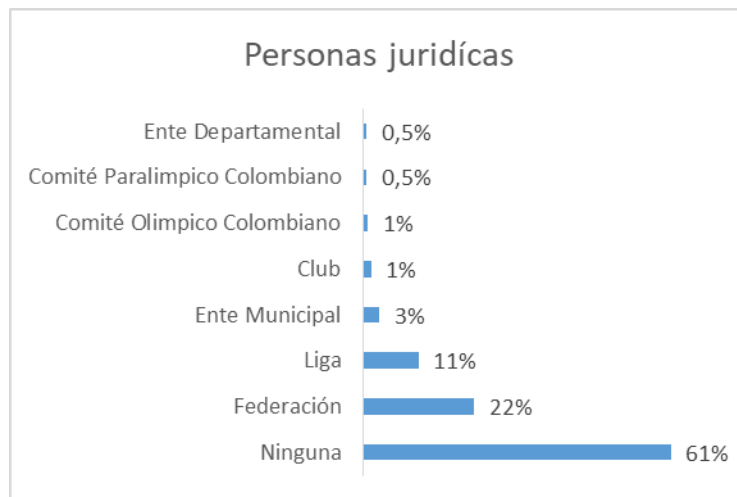
Tabla No. 17

Tipo de entidad	Personas jurídicas
Privada	184
Ninguna	175
Publica	26
Otra	17
Mixta	4
Total	406

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que las personas jurídicas del sector privado representan el 45%, seguidamente del 7% para entidades públicas. Aunque el 43% de las personas jurídicas señala que no se ubica en ninguna de las opciones.

d. Categoría tipo de organización: Entidades del Sistema Nacional del Deporte – personas jurídicas

Gráfico No. 18



Fuente: Gesdoc vigencia 2019

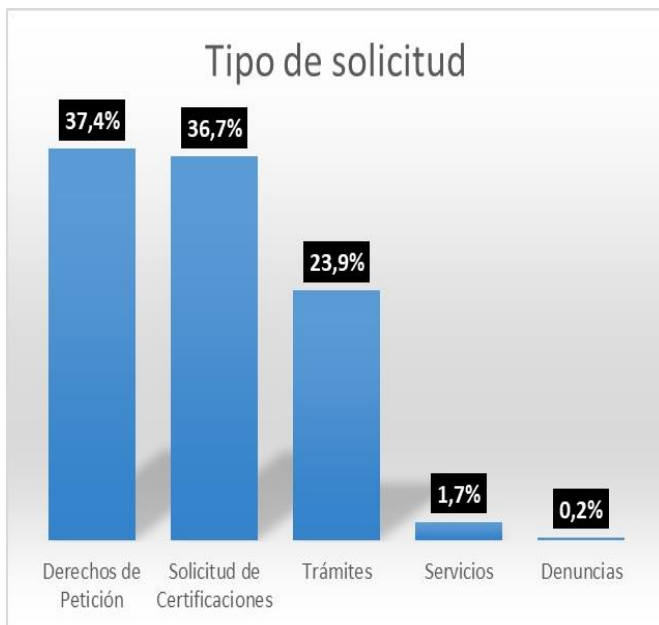
Tabla No. 18

Entidad Sistema Nacional al Deporte	Personas jurídicas
Ninguna	247
Federación	89
Liga	44
Ente Municipal	13
Club	6
Comité Olimpico Colombiano	3
Comité Paralimpico Colombiano	2
Ente Departamental	2
Total	406

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que la distribución del Sistema Nacional del Deporte, las federaciones representan el 22%, Ligas 11%, ente municipal 3%, club 1%, COC 1%, CPC 0,5%, ente departamental 0,5%.

e. Categoría intrínseca: tipo de solicitud – personas jurídicas

Gráfico No. 19



Fuente: Gesdoc vigencia 2019

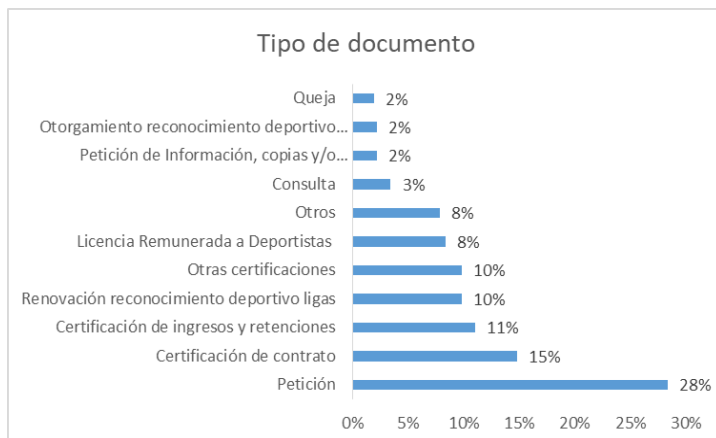
Tabla No.19

Tipo de solicitud	Personas jurídicas
Derechos de Petición	152
Solicitud de Certificaciones	149
Trámites	97
Servicios	7
Denuncias	1
Total	406

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que el tipo de solicitud que más realizan las personas jurídicas con un 37,4% derecho de petición, solicitud de certificaciones 36,7%, trámites 23,9%, servicios 1.7%. denuncias 0.2%.

f. Categoría intrínseca: Tipo de documento – personas jurídicas

Gráfico No. 20



Fuente: Gesdoc vigencia 2019.

Tabla No. 20

Tipo de documento	Personas jurídicas
Petición	115
Otros	32
Certificación de contrato	60
Certificación de ingresos y retenciones	45
Otras certificaciones	40
Renovación reconocimiento deportivo ligas	40
Licencia Remunerada a Deportistas	34
Consulta	14
Petición de Información, copias y/o expedientes	9
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	9
Queja	8
Total	406

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que el tipo de documento, que más se tramita es peticiones con el 28%, certificación de contrato 15%, certificación de ingresos y retenciones 11%, licencia remunerada a deportistas 8%. otros 8%.

g. Categoría intrínseca: dependencia destino

Gráfico No. 21

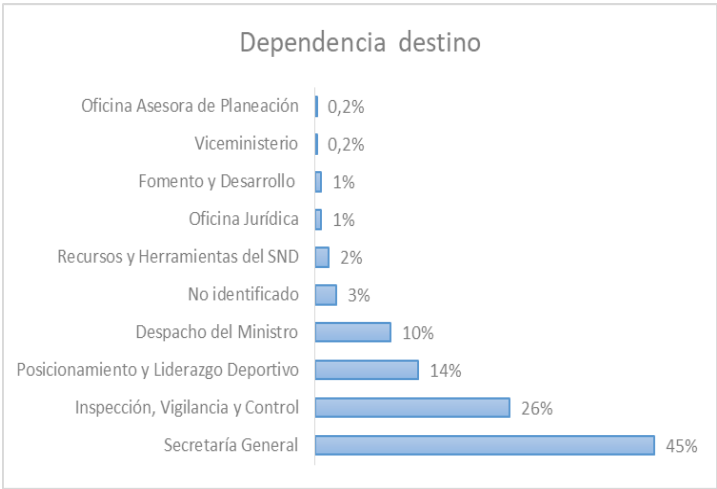


Tabla No. 21

Nombre de la dependencia	Personas jurídicas
Secretaría General	181
Inspección, Vigilancia y Control	104
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	55
Despacho del Ministro	40
No identificado	11
Recursos y Herramientas del SND	7
Oficina Jurídica	3
Fomento y Desarrollo	3
Viceministerio	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Total	406

Fuente: Gesdoc vigencia 2019

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que las tres (3) principales dependencias de destino de las PQRs es Secretaria General con el 45%, IVC con el 26% y Posicionamiento y Liderazgo Deportivo con el 14%.



7. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Personas naturales				
Ciudadanos usuarios	Sectores		Segmentos	
	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
11421 personas naturales	Ubicación por: País: Colombia 37% , no informa 61%. Departamento: Bogotá D.C. 18%, no informa 63%. Ciudad: Bogotá D.C. 17,9%, no informa 63,3%	Grupos de edad: Adultos de los 29 a 62 años 10,4%, No informa 79,7%. Sexo: no informa 85%, 10% son hombres y 5% mujeres. Género: no informa 98%, masculino 2%, femenino 0,5% Personas con discapacidad: ninguna 98,4%, algún tipo de discapacidad 1,6%. Grupos poblacionales: ninguno 98%, 1% comunidades étnicas.	Acceso a canales: correo electrónico 42,29%, internet 31,82%. Tipo de solicitud: Derecho de petición 74%, solicitud de certificaciones 16%. Tipo de documento: Petición 56%	Dependencia destino: Despacho del Ministro: 36%, Secretaría General 26%.

PERSONAS JURÍDICAS			
Usuarios Grupos de interés	Sectores		Segmentos
	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
406 personas jurídicas	Ubicación por: Departamento: Bogotá D.C. 59%, Valle del Cauca 12%. Ciudad: Bogotá D.C. 59%, Calí 10%.	Tipo de entidad: ninguna 43%, privada 45%, pública 7%	Tipo de Solicitud: Derechos de petición: 37,4% Solicitud de certificaciones 36,7% Trámites 23,9% Servicios 1,7% Denuncias: 0,2%
	Cobertura: ninguna 44%, nacional 34%, departamental 14%.	Tamaño de la organización: ninguna 48%, organización sin ánimo de lucro 35%, PYME 15%	Tipo de documento: Petición 28% Certificación de contrato 18%
		Entidad del Sistema Nacional del Deporte: ninguna 61%, federación deportiva 22%, liga deportiva 11%.	Dependencia destino: Secretaria General 45%, IVC 26%, Posicionamiento y Liderazgo Deportivo: 14%

8. CONCLUSIONES

A partir del ejercicio de caracterización se identificaron atributos y características de las personas naturales y jurídicas, quienes realizaron trámites de PQRS a través de los canales presenciales, virtuales y telefónicos durante la vigencia 2019. Específicamente, los resultados obtenidos en las gráficas, tablas y la ficha de caracterización conllevan a precisar los siguientes puntos:

- Los ciudadanos están ubicados en las ciudades principales del país con porcentajes; del 59% personas jurídicas y 17, 9% de personas naturales para Bogotá D.C. En segundo lugar, se encuentra Cali y Medellín, cifras que pueden evidenciarse en los resultados obtenidos en las gráficas No. 3 y 11. Lo anterior conlleva, a entender que la mayoría de los ciudadanos geográficamente pertenecen en su mayoría a área urbanas.
- Según cifras demográficas por grupo de edad, las personas naturales en edad de los 26 a 62 años representa el 10,4%, en comparación al grupo de personas de niños, jóvenes y adultos mayores que representan porcentajes del 0,1%, 3,2% y 0,6%, respectivamente, tal como se observa en la gráfica No. 4. Por sexo, los resultados procesados demuestran que el 10% corresponde a hombres y 5% a mujeres.

Esto conlleva a deducir, que la población que interactúa con la entidad en su mayoría, son personas adultas y específicamente hombres. Aunque, según las gráficas No. 4, 8 y 9, en términos generales señalan que las ciudadanos no proporcionan información acerca de edad, sexo y género. Consecuentemente, esta falta de información de caracterización afecta la identificación de las necesidades y el ajuste de la oferta de la población a partir de los atributos específicos de las personas.

- Con los resultados obtenidos de identificación de características de enfoque diferencial, se destacan lo siguiente: el 98,4% de los usuarios informa no tener ningún tipo de discapacidad, frente al 1,6% que reporta algún tipo de discapacidad; el 98% de las personas no pertenecen a ninguna de las comunidades étnicas, y de la cantidad que afirma pertenecer a alguna, el 1% pertenece a comunidades NARP. Un tercer grupo que se identifica desde el enfoque diferencial, son las personas víctimas del conflicto armado quienes representan el 1% a diferencia del 97% señalo la opción

ninguno. Por tanto, los cantidades porcentuales demuestran: a). que los ciudadanos con enfoque diferencial representan un menor porcentaje sobre total de la población. b). que probablemente al ciudadano no se autor reconoce dentro de una grupo étnico. c.) realmente son muy pocas personas con enfoque diferencial que interactúan con el ciudadano, desde lo mencionado y otras razones de los resultados obtenidos. Es preciso, que la entidad invite al ciudadano en informar sus características asociadas a discapacidad, grupo étnico y víctimas del conflicto armado.

- Según los resultados de la gráfica No. **10**, el derecho de petición representa el 74% de las solicitudes más frecuentes. Adicionalmente, en la gráfica No. **11** el acceso a canales más usado es el correo electrónico con un 42,29%. Por lo anterior, se puede inferir que el GIT en materia de PQRSD que continuamente se debe implementar mejoras a los canales de atención en especial a los canales virtuales que permitan acercar al ciudadano con la entidad.
- De igual manera, se observa que de acuerdo con la gráfica No. **12** las peticiones tienen como principal destino: el Despacho del Ministerio con un 36%, Secretaria General 26%, Dirección de Inspección, Vigilancia y Control 14%, Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo 11%, Dirección de Fomento y Desarrollo 3%, entre otras. Lo anterior supone, que los trámites y servicios administrativos se enmarcan en temas de información deportiva, institucional y de gestión pública.
- En el caso de las personas jurídicas, la ubicación de los usuarios se encuentra en las ciudades principales como Bogotá D.C. 59%, Cali 10%, Medellín 14%, como puede observarse en la gráfica No. **14**. Estos resultados, a su vez, son congruentes con la cobertura geográfica de las organizaciones públicas y privadas ver gráfico No. **15**, quienes a nivel de cobertura es nacional con el 34% y departamental con el 14%. Todo lo anterior, conlleva a adecuar estrategias de comunicación de acuerdo con la manera como se encuentran distribuidos los entes jurídicos de acuerdo con su circunscripción.
- Entre los resultados a destacar por tipo de organización (gráfica No. **17**), que en su mayoría las personas jurídicas privadas con 45% son quienes principalmente gestionan trámites de peticiones con la entidad, las públicas representan solo el 7%, esto significa que han una gran diferencia entre los dos (2) tipos de organizaciones. Así mismo, en la gráfica No. **18**, de forma detallada las personas jurídicas de sector privado por tipo de organización deportiva, la que más realiza gestiones de peticiones son las federaciones con un 22%, ligas 11%, ente municipal 3%, entre otros. Entonces, la oferta institucional del Ministerio del Deporte demanda un importante interés e pertinencia frente al desarrollo de las estrategias, programas y proyectos para el sector privado deportivo.
- Desde las características intrínsecas de las personas jurídicas, se destacan los siguientes



resultados, en la gráfica No. **19**, el tipo de solicitud que más tramitan son derechos de petición con el 37.4%, seguidamente de las certificaciones deportivas del 36.7%, trámites 23.9%, servicios 1.7%. Estas cifras, se desagregan de forma detallada en la gráfica No. **20**, señalando que los tipos de documento principales son peticiones 28%, certificaciones de contrato 15% y otros, y que a su vez, la principal dependencia destino (ver gráfica No. **21**) es Secretaria General con el 45%, Dirección de Inspección, Vigilancia y Control con el 26%, Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo con el 14%, entre otras. Estos resultados obtenidos, conllevan a entender que de acuerdo