

	<i>Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés</i>		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME

EJERCICIO CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS.

OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

VIGENCIA 2020

Informe No 01 desde el 01 de enero hasta 31 de diciembre de 2020.

Elaboró: Sebastian Muñoz Bram – Contratista
Ferneý Alexander Serrano Díaz // Técnico
Oficina de Control Interno Disciplinario.

Revisó: Rubiola de Jesús Meléndez Vargas –
Jefe Oficina Control Interno Disciplinario.

	<i>Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés</i>		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL	4
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.2. ALCANCE	5
1.3. FUENTES DE INFORMACIÓN	5
2. METODOLOGÍA:	5
3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES.....	6
4. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS.....	6
5. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES.....	7
5.1. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN VARIABLES	9
5.2. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES	11
5.3. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	17
5.4. CARACTERIZACIÓN ANÓNIMOS	24
5.4.1. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN ANÓNIMOS.....	24
6. REQUERIMIENTOS: QUEJAS Y/O DENUNCIAS ALLEGADAS	28
6.1. REQUERIMIENTOS EN EL TIEMPO.....	32
7. FICHA DE CARACTERIZACION	34
CONCLUSIONES.....	36

	<i>Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés</i>		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

INTRODUCCIÓN

El presente documento busca contribuir a la caracterización periódica de los ciudadanos, usuarios y demás grupos de interés (ya sean personas naturales, jurídicas o anónimos) que acceden a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin de identificar las necesidades y preferencias de los mismos en el año 2020 y establecer los cambios presentados respecto al ejercicio de caracterización de la vigencia 2019.

Así las cosas, se busca verificar las características y condiciones de los canales de atención con que cuenta la OCID, y determinar las preferencias de los ciudadanos y grupos de valor frente al servicio; para que con posterioridad, se realicen los ajustes necesarios que respondan, satisfactoriamente, a los requerimientos de los usuarios, y cumplir así con las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Es de resaltar, que para el ejercicio de esta vigencia ya se cuenta con la información recolectada y analizada en el ejercicio de la vigencia 2019, que sirve como punto de partida o línea base para comparar los resultados y determinar con ello, si se presentaron cambios en las necesidades o preferencias de los ciudadanos durante el periodo 2020.

Aunado a lo anterior, la Oficina de Control Interno Disciplinario dentro del marco de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, afrontó varios retos que le

	<i>Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés</i>		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

demandaron acciones puntuales desde la suspensión de términos¹ hasta el trabajo en casa de manera virtual²; lo cual modificó la prestación del servicio de manera presencial a una interacción virtual, en el periodo comprendido entre marzo hasta septiembre de 2020. La prestación del servicio de manera presencial a los usuarios se retomó a partir del 2 de septiembre del mismo año, luego de adoptar protocolos de bioseguridad necesarios para mantener el distanciamiento social y tener una reanudación de labores segura.

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar los ciudadanos y entidades del orden territorial o nacional que presentaron quejas y/o denuncias contra los servidores públicos del Ministerio del Deporte durante la vigencia 2020 para conocer su periodicidad y temas denunciados.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir base de datos de usuarios de acuerdo al periodo en el que se reportó o instauró las quejas y/o denuncias en la vigencia 2020.

¹ **Resolución 00466 de 18 de marzo de 2020.** Por la cual se suspenden temporalmente los términos en las actuaciones disciplinarias en la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte.

² **Artículo 3. Decreto 491 de 2020.** Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.

	<i>Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés</i>		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

- Establecer mediante la metodología de priorización las variables a nivel geográfico, demográfico, intrínseco y de comportamiento de las personas naturales y jurídicas
- Analizar los resultados obtenidos.

1.2. ALCANCE

Inicia con la depuración de los registros contenidos en la base de datos del reporte de quejas y/o denuncias en el año 2020 que lleva la Oficina de Control Interno Disciplinario y culmina con el análisis de la información plasmada en la ficha de caracterización de usuarios vigencia 2020.

1.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

En el ejercicio de caracterización, se tiene en cuenta la información de la base de datos de Procesos Disciplinarios de la Oficina de Control Interno Disciplinario y Las peticiones recibidas durante la vigencia 2020.

2. METODOLOGÍA:

La recolección de la información se realizó mediante consolidación de los registros contenidos en dos (2) archivos de Excel, que hacen parte de los reportes de las quejas y/o denuncias allegadas a la OCID del Ministerio del Deporte, durante la vigencia 2020.

A través de la verificación en las bases de datos de los procesos disciplinarios se logró identificar el tipo de usuario para poder agruparlo de acuerdo a su tipología, es decir, si se trata de una persona natural o jurídica, así mismo, en el mismo

	<i>Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés</i>		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

instrumento se determinó los temas denunciados; en tanto que, el uso de canales y su periodicidad se obtuvo mediante la validación de los expedientes en físico.

3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES

Para el desarrollo de este ejercicio se entenderá como **persona natural**: toda persona o individuo, sin importar su género y edad que habiten en el territorio nacional que a nombre propio o de un tercero pueda interponer una petición, queja y/o denuncia ante la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte. Quedan excluidos de esta categoría aquellos intervinientes que por razones personales o de seguridad prefieren no identificarse y aparecen como **anónimos**.

Adicionalmente, dentro de esta categoría se encuentran los deportistas o familiares de estos; que interponen denuncias por presunto acoso y/o abuso sexual, en el marco del Sistema Nacional de Quejas/Denuncias Virtuales del Ministerio del Deporte para la Violencia por Motivos de Género.

4. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS

Para el desarrollo de este informe se entenderá como personas jurídicas todas las instituciones públicas de la rama ejecutiva del orden nacional, organismos de control fiscal y disciplinarios, Fiscalía General de la Nación, corporaciones de las ramas Legislativa y Judicial, entes departamentales, distritales, municipales, organizaciones del Sistema Nacional del Deporte, entre las que se destacan, el Comité Olímpico Colombiano, el Comité Paralímpico Colombiano, federaciones,

	<i>Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés</i>		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

ligas, clubes deportivos y organizaciones sociales, y proveedores de bienes y servicios (entidades privadas).

5. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Los criterios adoptados para la priorización de las variables se enfocaron en los objetivos establecidos en el presente documento, así como las funciones que realiza la OCID, lo que permitió delimitar las categorías y escoger las más relevantes entre las que se destacan las variables **geográficas** (ubicación), **demográficas** (sexo), **intrínsecas** (acceso a canales y uso de canales) y de **comportamiento** (niveles de uso y beneficios buscados) tanto para las personas naturales como jurídicas, con el fin de determinar la periodicidad y temas denunciados en las quejas y/o denuncias allegadas a la oficina durante la vigencia 2020. El resultado se detalla en las siguientes tablas:

Tabla N°1: Priorización personas naturales.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Categoría	Variables Principales	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante <i>Ayuda</i>	Económica <i>Ayuda</i>	Medible <i>Ayuda</i>	Asociativa <i>Ayuda</i>	Consistente <i>Ayuda</i>		SI	NO
1. Geográficas	Ubicación: Depto.								
	Municipio	1	0	1	1	1	4	x	
	Área	0	0	0	1	0	1		x
2. Demográficas	Edad	0	0	0	0	0	0		x
	Sexo	1	0	1	1	1	4	x	
	Ingresos	0	1	0	0	0	1		x
	Actividad económica	0	0	0	0	0	0		x
	Grupos étnicos	0	0	0	0	0	0		x
	Personas con Discapacidad	0	0	0	0	0	0		x
	Vulnerabilidad	1	0	0	0	0	1		x
	Lenguas e idiomas	0	0	0	0	0	0		x
3. Intrínsecas	Intereses	0	1	1	0	0	2		x
	Acceso a canales	1	0	1	1	1	4	x	
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	
4. Comportamiento	Niveles de uso	1	0	1	1	0	3	x	
	Beneficios buscados	0	1	1	0	0	2		x
	Eventos	0	0	0	1	0	1		x

Habiendo señalado que para este ejercicio se tiene como base de información contenida en las bases de datos de los expedientes disciplinarios adelantados en la OCID, y después de analizar cada variable bajo los criterios de priorización se determinó que las variables con mayor puntaje que serán usadas en el ejercicio son en su orden: la ubicación, el sexo, los intereses, el acceso a los canales y el nivel de uso de las personas que presentaron quejas y/o denuncias contra servidores o servidores del Ministerio del Deporte durante la vigencia 2020.

Tabla N°2: Priorización personas jurídicas.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

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	0	1	1	0	3	x	
5. Tipo de organización	Fuente de recursos	0	1	0	0	0	1		x
	Tamaño de la entidad	0	0	0	0	0	0		x
	Ingresos	0	0	1	0	0	1		x
	Organización								
	Sector al que depende.	1	0	1	1	0	3	x	
	Tipo de usuario o grupo de interés.	1	0	0	1	0	2		x
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	
6. Intrínsecas	Procedimiento usado	0	0	1	1	0	2		x
	Responsable de la interacción	0	0	1	0	1	2		x

Como resultado del análisis realizado a las variables de personas jurídicas con las cuales la Oficina de control Interno del Ministerio del Deporte interactuó durante la vigencia 2020, se escogieron aquellas con mayor puntuación de acuerdo a los criterios de priorización; para tal fin se tiene que las variables más relevantes son: ubicación principal, organización sector al que depende y uso de canales.

5.1. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN VARIABLES

Teniendo en cuenta la sensibilidad de los asuntos que adelanta la Oficina de control Interno Disciplinario y que no todos los quejosos quieren ser identificados para el desarrollo de este ejercicio se incluyó los **anónimos** como un tipo de usuario adicional a las **personas naturales y jurídicas**.

En este contexto algunas quejas que se convirtieron en actuaciones disciplinarias durante la vigencia 2020, no se les analizó la categoría (Geográfica y/o Demográfica), por cuanto no se conoce los datos de los usuarios que presentaron

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

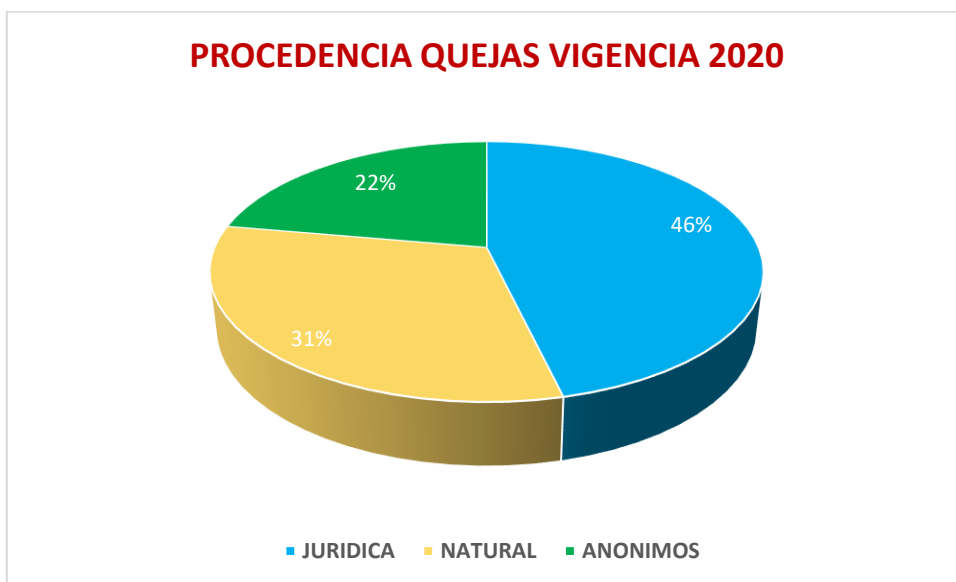
la queja o denuncia. Como resultado del ejercicio se encontraron los siguientes resultados para cada uno de los usuarios con los que interactuó la oficina:

CLASIFICACIÓN DE LOS USUARIOS

TIPO DE PERSONA	CANTIDAD	PORCENTAJE
JURIDICA	25	46%
NATURAL	17	31%
ANONIMOS	12	22%
TOTAL	54	100%

Tabla N°3: Procedencia de las quejas.

Gráfico N°1: procedencia de las quejas.



Fuente: Bases de datos OCID.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

En la vigencia 2020 se allegaron a la oficina de Control Interno disciplinario 54 quejas que dieron origen a actuación disciplinaria, de las cuales el 46% de las quejas provienen de personas jurídicas, el 31% se identificó que fue presentado por personas naturales en tanto que el restante 22% de las quejas por anónimos.

5.2. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES

En el marco de este ejercicio y teniendo en cuenta la priorización de variables para las personas naturales se destaca que en algunas zonas del país presentaron mayor cantidad de quejas o denuncias durante el año 2020, como se ilustra a continuación:

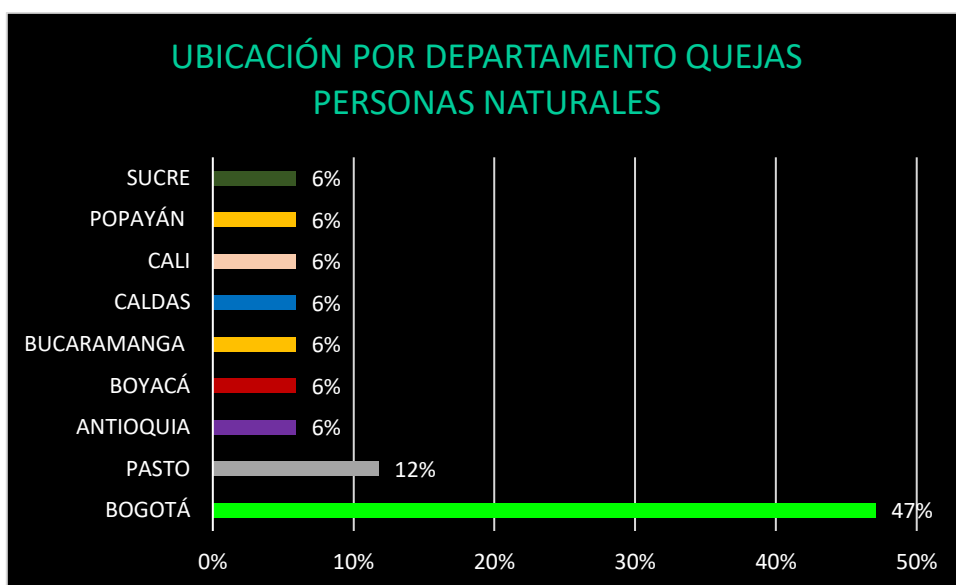
VARIABLE: UBICACIÓN POR DEPARTAMENTO

UBICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
BOGOTÁ	8	47%
PASTO	2	12%
ANTIOQUIA	1	6%
BOYACÁ	1	6%
BUCARAMANGA	1	6%
CALDAS	1	6%
CALI	1	6%
POPAYÁN	1	6%
SUCRE	1	6%
TOTAL	17	100%

Tabla N°3: Ubicación por departamentos.

Gráfico N°2: Ubicación por departamento.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020



Fuente: Bases de datos OCID.

De las 17 personas que allegaron quejas o denuncias a la Oficina Control Interno Disciplinario, el 47% se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá, y el porcentaje restante se distribuye así: un 12% se ubican en la ciudad de pasto y un 6% para cada uno de los departamentos y ciudades a relacionar (Boyacá, Bucaramanga, Caldas, Cali, Popayán y Sucre).

VARIABLE: SEXO PERSONAS NATURALES (QUEJOSOS)

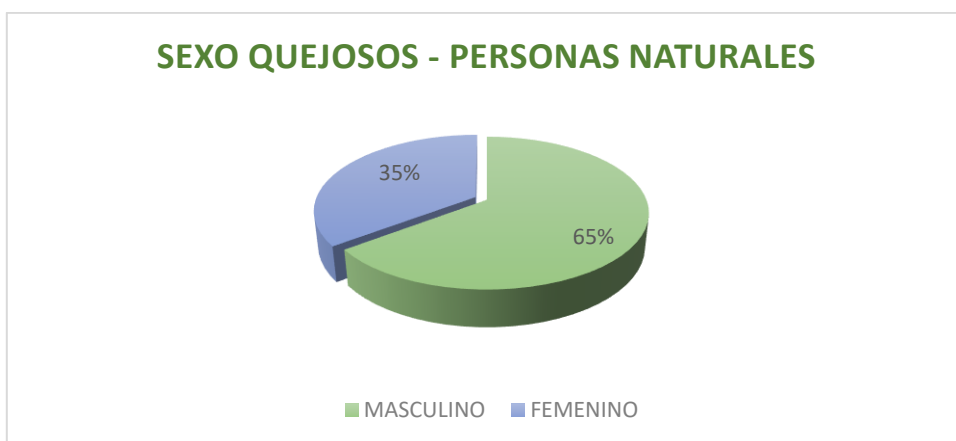
Tabla N°4: Sexo de los quejosos.

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	11	65%
FEMENINO	6	35%
TOTAL	17	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Gráfico N°3: Sexo quejosos.



Fuente: Bases de datos OCID.

El 65% de las personas (quejosos) que allegaron quejas y/o denuncias a la Oficina de Control Interno Disciplinario durante la vigencia 2020 se identificaron como hombres, mientras que 35% corresponden a mujeres.

PERIODICIDAD QUEJAS – PERSONAS NATURALES

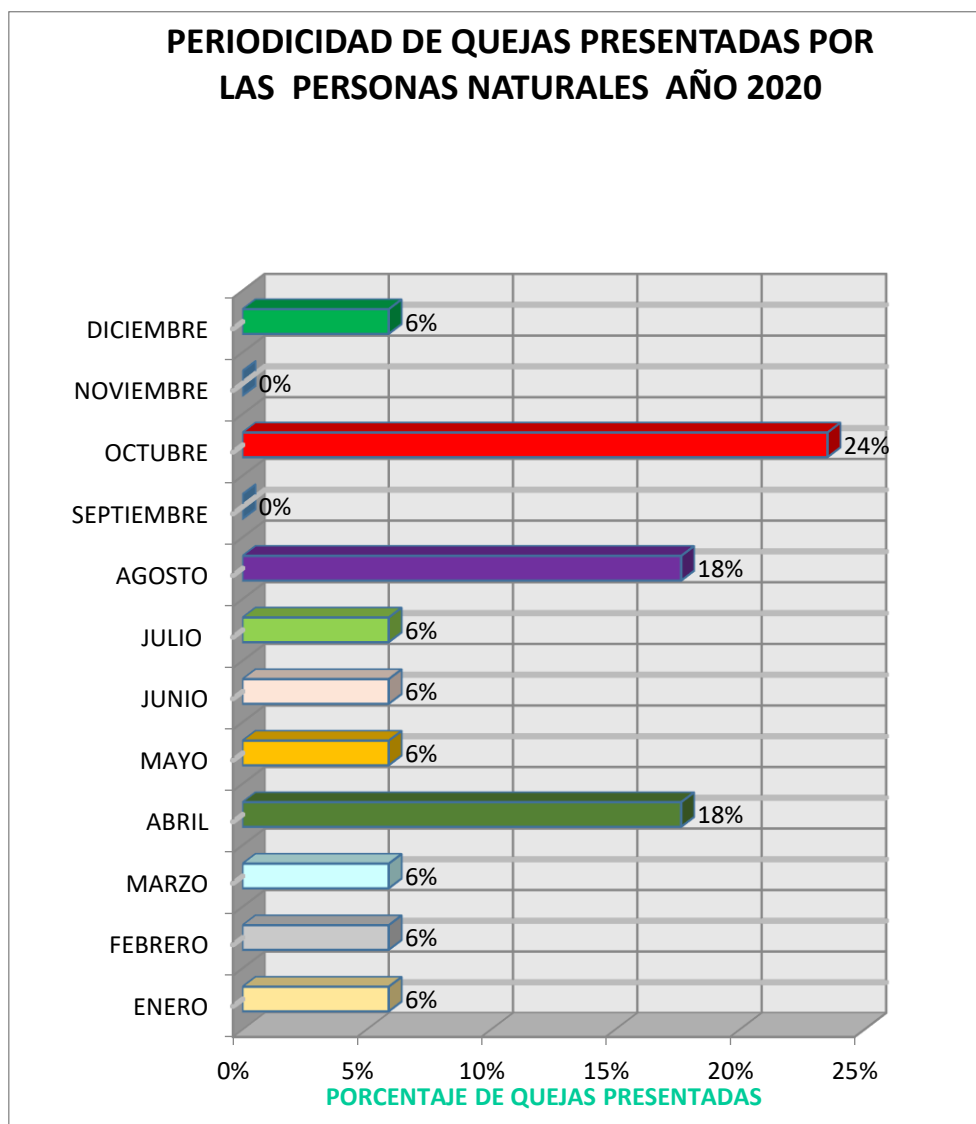
MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	1	6%
FEBRERO	1	6%
MARZO	1	6%
ABRIL	3	18%
MAYO	1	6%
JUNIO	1	6%
JULIO	1	6%
AGOSTO	3	18%
SEPTIEMBRE	0	0%
OCTUBRE	4	24%
NOVIEMBRE	0	0%
DICIEMBRE	1	6%

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

TOTAL	17	100%
--------------	-----------	-------------

Tabla N°5: Periodicidad de las quejas.

Gráfico N°4: Periodicidad de las quejas.



Fuente: Bases de datos OCID.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

El periodo de tiempo en el que la ciudadanía formuló mayor cantidad de quejas ante la Oficina de Control Interno Disciplinario es el mes de octubre con un total de 4 quejas que corresponden al 24%, seguido de los meses de abril y agosto periodo con 3 quejas que representan el 18% cada uno; en tanto los meses de enero, febrero, marzo, mayo, junio, julio y diciembre se presentó 1 queja lo que representa el 6% por cada uno de los meses; adicionalmente, se encontró que para los meses de septiembre y noviembre las personas naturales no allegaron queja alguna.

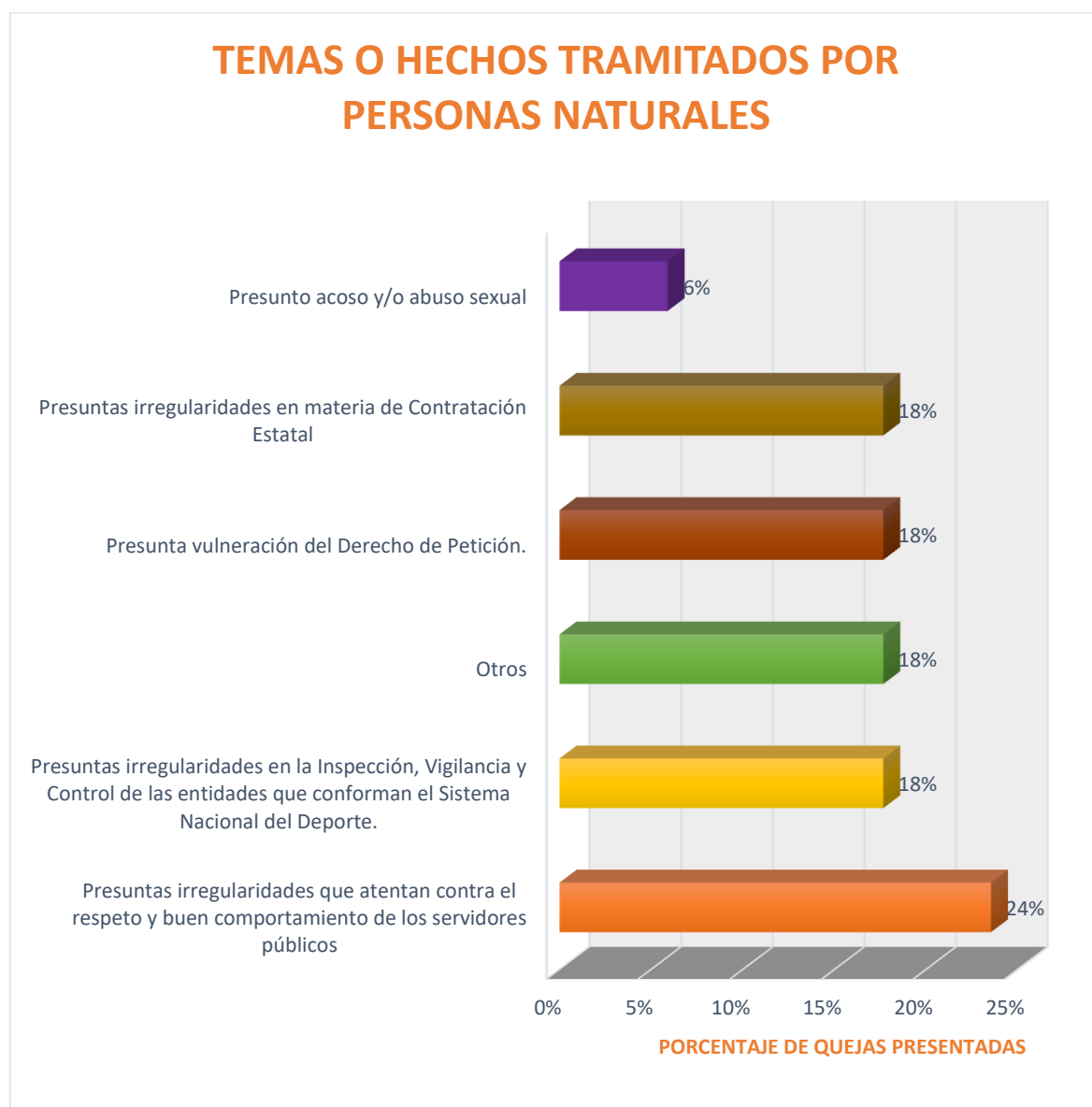
Tabla 5: Temas o hechos tramitados por las personas naturales

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presuntas irregularidades que atentan contra el respeto y buen comportamiento de los servidores públicos	4	24%
Presuntas irregularidades en la Inspección, Vigilancia y Control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte.	3	18%
Otros	3	18%
Presunta vulneración del Derecho de Petición.	3	18%
Presuntas irregularidades en materia de Contratación Estatal	3	18%
Presunto acoso y/o abuso sexual	1	6%
TOTAL	17	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Gráfico 5: Temas o hechos tramitados por personas naturales



Fuente: Bases de datos OCID.

	<i>Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés</i>		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

El resultado de esta variable nos muestra que el 24% de los usuarios presentó quejas o denuncias relacionadas con presuntas irregularidades que atentan contra el respeto y buen comportamiento de los servidores públicos; seguido de un 18%, por presuntas irregularidades en la inspección, vigilancia y control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte; con el mismo peso porcentual, encontramos un grupo de quejas que hacen alusión a inconformidades por la presunta vulneración del derecho de petición; el 18% de las quejas están relacionadas con presunta vulneración en materia contractual; y el 4% se relacionan con denuncias de presunto acoso y/o abuso sexual tema que se aborda con la creación del «Protocolo para la prevención, atención y erradicación de las violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre» liderado por el Viceministerio del Deporte. Los datos relacionados fueron verificados en los reportes de quejas que lleva la Oficina de Control Interno Disciplinario.

5.3. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURÍDICAS

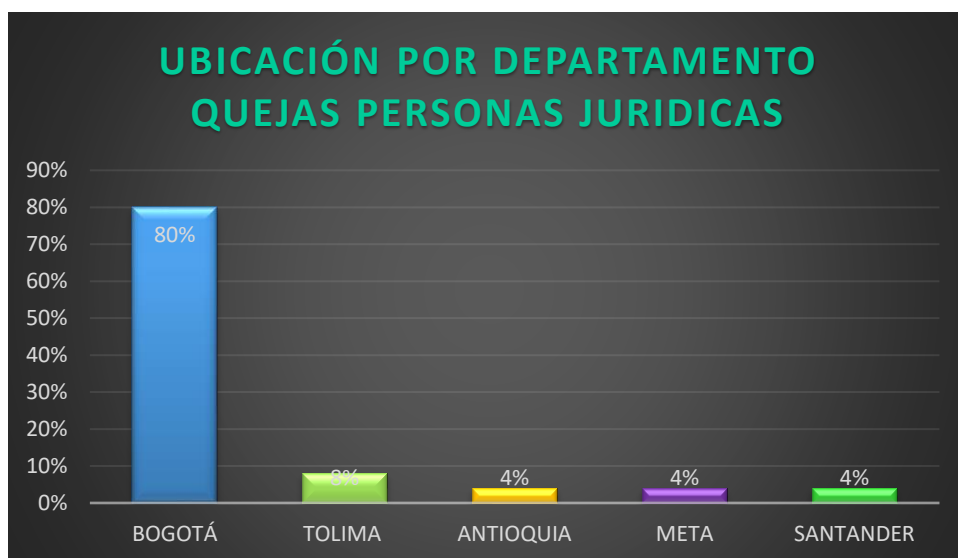
Tabla 6: Ubicación por departamento personas jurídicas

UBICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
BOGOTÁ	20	80%
TOLIMA	2	8%
ANTIOQUIA	1	4%
META	1	4%
SANTANDER	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Gráfico 6: Ubicación por departamento personas jurídicas



Fuente: Bases de datos OCID.

De las 25 quejas allegadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por parte de personas jurídicas se encontró que el 80% de estas, tienen su domicilio principal ubicado en la ciudad de Bogotá y el porcentaje restante está distribuido de la siguiente manera: un 8% en el departamento de Tolima y finalmente se encontró que entidades ubicadas en los departamentos de Antioquia, Meta y Santander presentaron cada una el 4% de las quejas en la vigencia 2020.

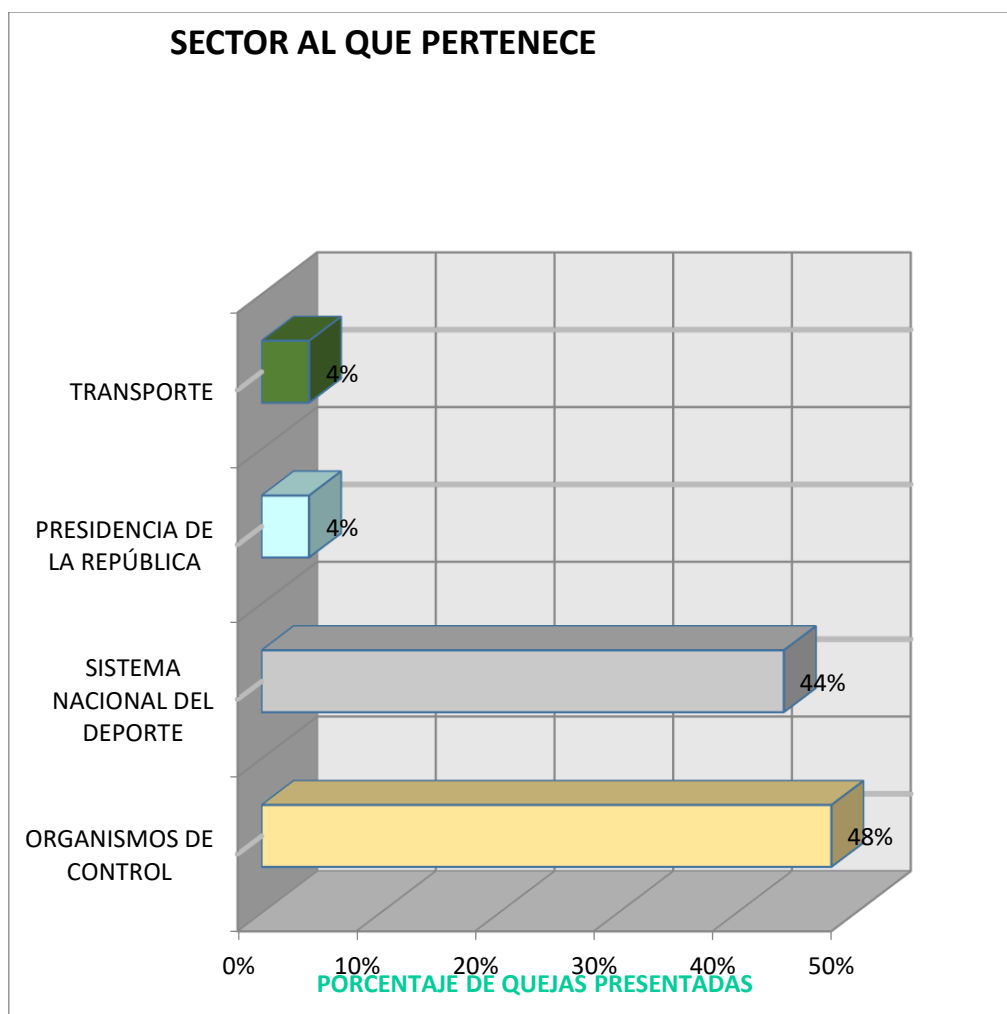
Tabla 7: Sector al que pertenece

SECTOR AL QUE DEPENDE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ORGANISMOS DE CONTROL	12	48%
SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	11	44%
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	1	4%
TRANSPORTE	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

 El deporte es de todos Mindeporte	<i>Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés</i>		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Gráfico 7: Sector al que pertenece



Fuente: Bases de datos OCID.

Como resultado del análisis a la variable tipo de organización Se encontró que de las 25 quejas formuladas por personas jurídicas ante la OCID en la vigencia 2020, el 48% pertenecen a organismos de control (Procuraduría General de la Nación,

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo y Veeduría Ciudadana) que en su gran mayoría remiten por competencia al Ministerio las quejas interpuestas por ciudadanos ante los dichos organismos; seguido de un 44% que corresponde a entidades del Sistema Nacional del Deporte y el restante porcentaje se distribuye así: un 4% de las entidades pertenecen al sector transporte y el mismo peso porcentual a la Presidencia de la Republica.

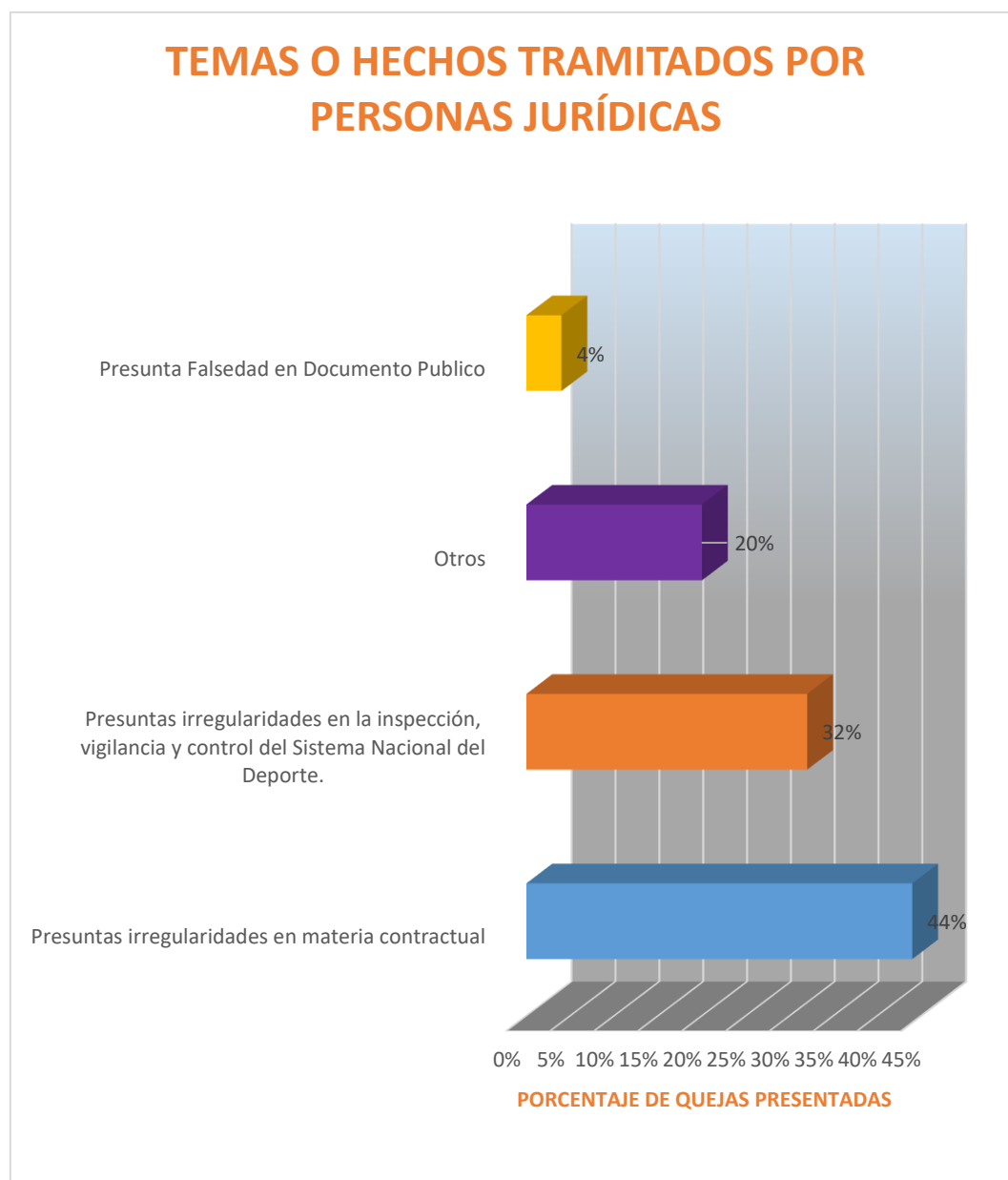
Tabla 8: Temas o hechos tramitados por las personas jurídicas

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presuntas irregularidades en Materia Contractual	11	44%
Presuntas irregularidades en la inspección, vigilancia y control del Sistema Nacional del Deporte.	8	32%
Otros	5	20%
Presunta Falsedad en Documento Publico	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Gráfico 8: Temas o hechos tramitados por las personas jurídicas



Fuente: Bases de datos OCID.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Se observa en el gráfico No. 8 que el 44% de las personas jurídicas presentaron requerimientos acerca de presuntas irregularidades en materia contractual; seguidamente, las presuntas irregularidades en la inspección, vigilancia y control del Sistema Nacional del Deporte con un peso porcentual de un 32%, son los temas más relevantes de las actuaciones disciplinarias tramitadas para el año 2020 en la Oficina de Control Interno Disciplinario; asimismo, se tiene un 20% de quejas que recogen temas de Gestión del Talento Humano (Declaración Bienes y Rentas y actualización de hoja de vida para funcionarios públicos) y remisión de competencia a otras entidades; la queja restante se relaciona con una denuncia por presunta falsedad en documentos públicos, equivale al 4%.

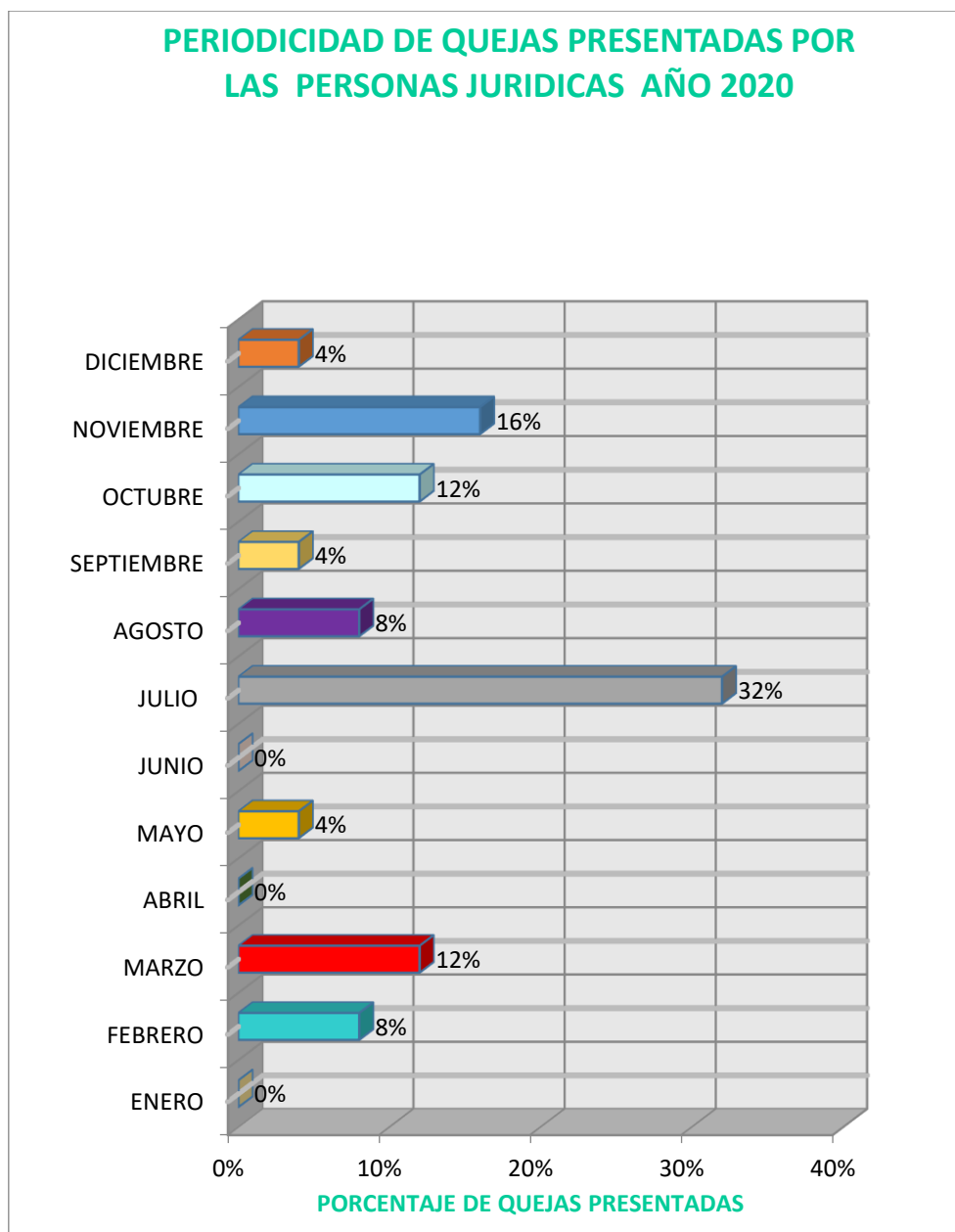
Tabla 9: Periodicidad de las quejas tramitadas por personas jurídicas

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	0	0%
FEBRERO	2	8%
MARZO	3	12%
ABRIL	0	0%
MAYO	1	4%
JUNIO	0	0%
JULIO	8	32%
AGOSTO	2	8%
SEPTIEMBRE	1	4%
OCTUBRE	3	12%
NOVIEMBRE	4	16%
DICIEMBRE	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 9: Periodicidad quejas tramitadas por las personas jurídicas

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020



Fuente: Bases de datos OCID.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Como resultado del análisis, se observa en el gráfico n.º 9 que el periodo del año en el que las personas jurídicas presentaron más quejas es el mes de julio con un 32%, seguido del mes de noviembre con un 16%, el restante porcentaje se distribuye así: un 12% de quejas allegadas durante los meses de marzo y octubre, un 8% para los meses de febrero y agosto, un 4% para los meses de mayo, septiembre y diciembre y finalmente en los meses de enero, abril y junio no se presentaron ninguna queja por parte de las personas jurídicas.

5.4. CARACTERIZACIÓN ANÓNIMOS

La Oficina de Control Interno Disciplinario, al realizar el ejercicio de caracterización encontró que en la relación de quejas y/o denuncias, el grupo de anónimos no están incluidos dentro de la categoría de personas naturales o jurídicas debido a que se desconoce la identidad del usuario, razón por la cual se hace necesario desagregar esta categoría, en la que los ciudadanos interactúan sin expresar su identidad.

5.4.1. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN ANÓNIMOS

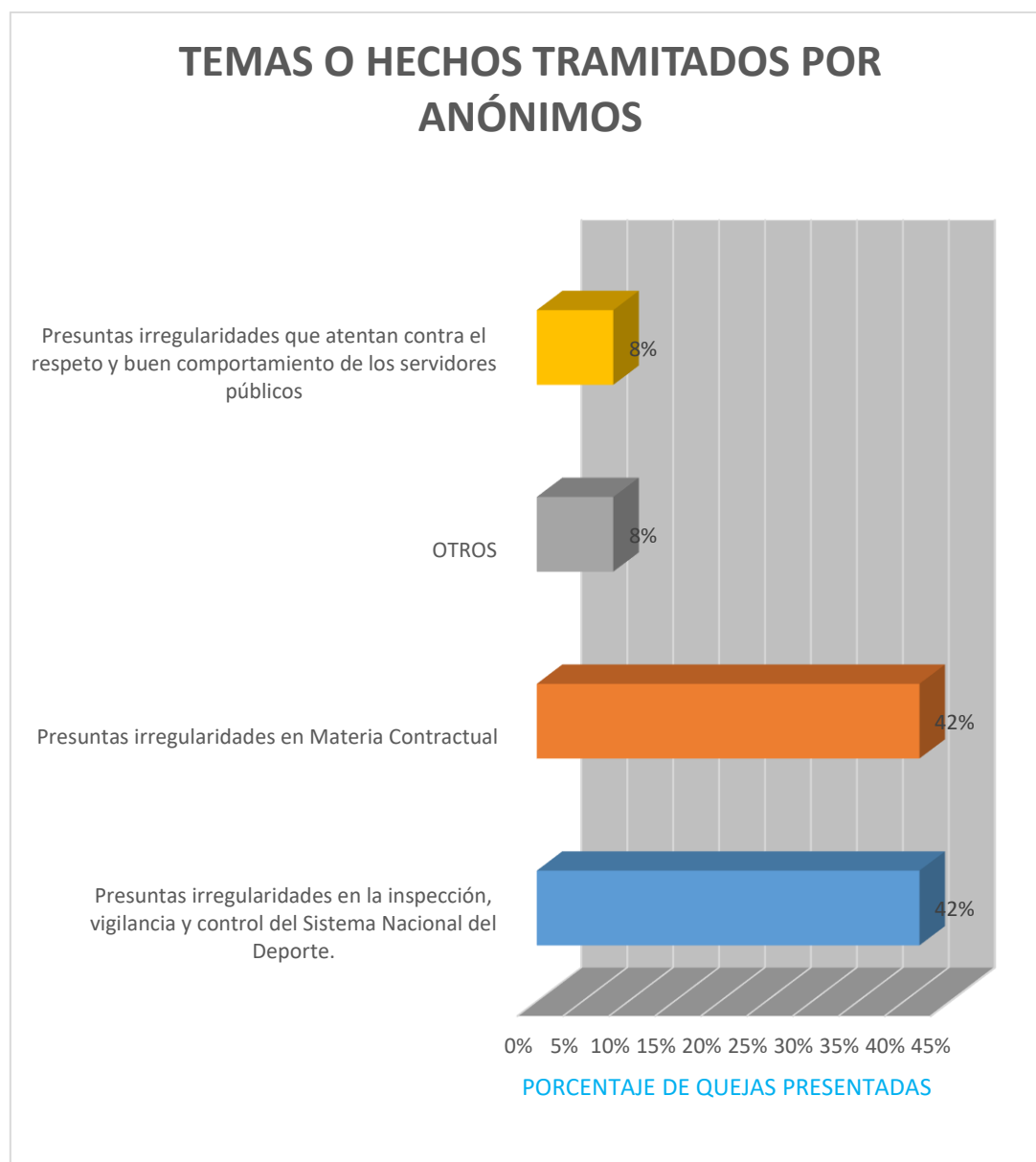
Tabla 10: Temas o hechos tramitados por Anónimos

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presuntas irregularidades en la inspección, vigilancia y control del Sistema Nacional del Deporte.	5	42%
Presuntas irregularidades en Materia Contractual	5	42%
Presuntas irregularidades que atentan contra el respeto y buen comportamiento de los servidores públicos	1	8%
OTROS	1	8%

Fuente: Bases de datos OCID.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Gráfico 10: Temas o hechos tramitados por Anónimos



Fuente: Bases de datos OCID.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Como se ilustra en el grafico n.º 10, el 42% de las quejas y/o denuncias allegadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario de forma anónima tienen relación con presuntas irregularidades en la inspección, vigilancia y control del Sistema Nacional del Deporte.; así mismo un 42%, se asocian presuntas irregularidades en materia contractual; un 8%, por presuntas irregularidades en el indebido comportamiento de los servidores públicos y, finalmente, se tiene un 8% que guardan relación con otros temas.

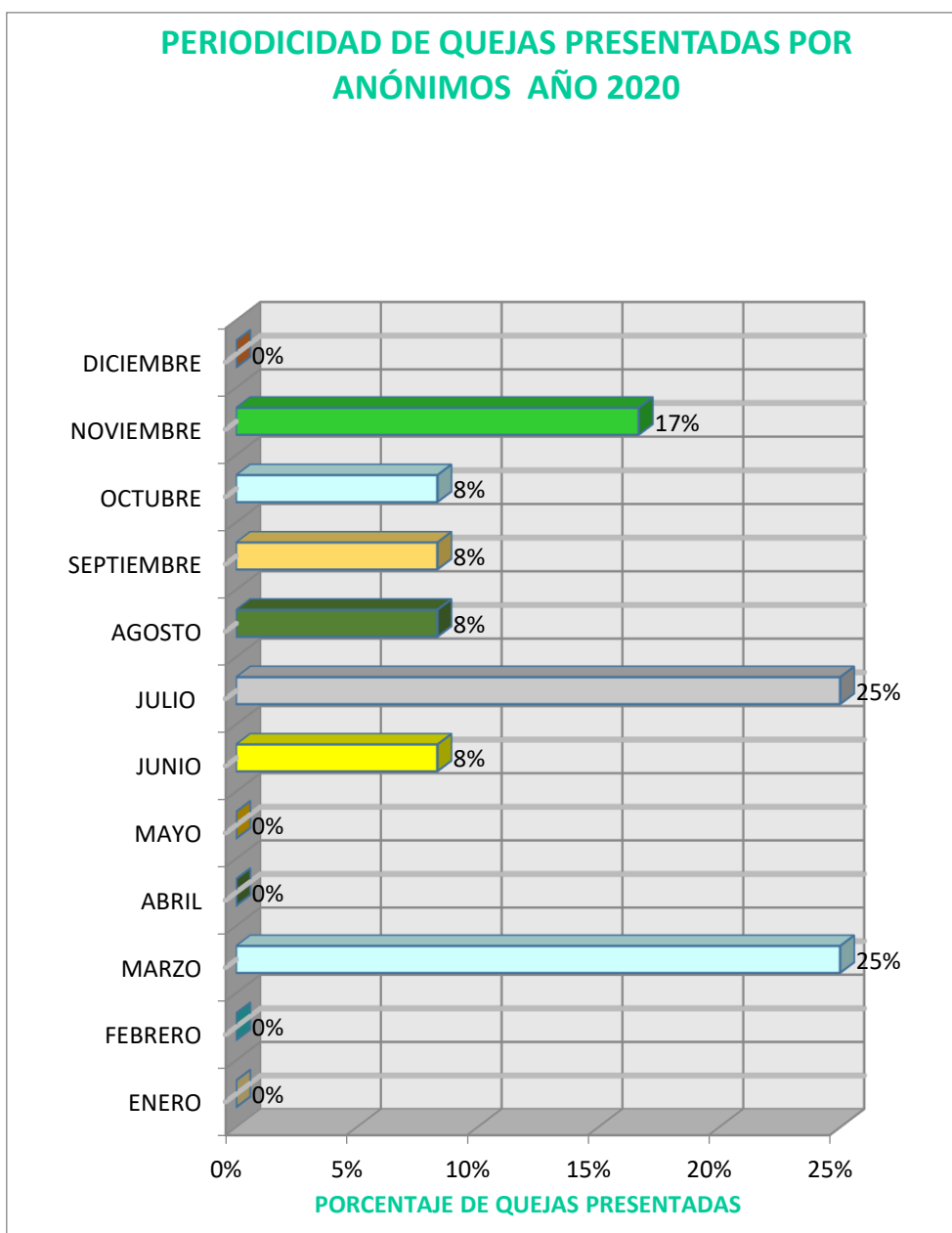
Tabla 11: Periodicidad de las quejas tramitadas por Anónimo

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	0	0%
FEBRERO	0	0%
MARZO	3	25%
ABRIL	0	0%
MAYO	0	0%
JUNIO	1	8%
JULIO	3	25%
AGOSTO	1	8%
SEPTIEMBRE	1	8%
OCTUBRE	1	8%
NOVIEMBRE	2	17%
DICIEMBRE	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Gráfico 11: Periodicidad de las quejas tramitadas por Anónimo



Fuente: Bases de datos OCID.

	<i>Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés</i>		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

De las 12 quejas presentadas por anónimos en el año 2020, se muestra en el gráfico No 11 que un 25% corresponden a los meses de marzo y julio (cada uno), seguido del mes de noviembre con un 17% de las quejas allegadas, en tanto que los meses de junio, agosto, septiembre y octubre tienen un 8% cada uno y finalmente existió un periodo del año en el que no se recibieron quejas provenientes de anónimos que corresponde a los meses de enero, febrero, abril, mayo y diciembre respectivamente.

6. REQUERIMIENTOS: QUEJAS Y/O DENUNCIAS ALLEGADAS

La Oficina de Control Interno Disciplinario durante el año 2020 adelantó un total de 54 actuaciones disciplinarias, con base en las quejas y/o denuncias allegadas por los canales de atención dispuestos en el Ministerio del Deporte (Página web, aplicativo de correspondencia Gesdoc, correo electrónico institucional, informe de servidores públicos, anónimos y de oficio).

Es de anotar que durante el año 2020, pese a la contingencia que trajo la pandemia del COVID 19, la oficina adecuó la prestación del servicio mediante trabajo en casa para los servidores públicos y contratistas siguiendo las recomendaciones del Gobierno Nacional y sin dejar de prestar el servicio salvo el periodo comprendido entre el 18 de marzo de 2020 y el 1º de septiembre del mismo año; espacio de tiempo en el que se suspendieron los términos de todas las actuaciones disciplinarias que cursan en la entidad a través de la Resolución No. 000466 de 18 de marzo de 2020; suspensión que se prorrogó a través de las Resoluciones

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

números 494 de 6 de abril, 519 de 28 de abril, 528 de 11 de mayo, 564 de 26 de mayo, 590 de 1º de julio, 807 de 16 de julio y 817 de 31 de julio de 2020, que extendió la suspensión hasta el primero (1º) de septiembre.

Así las cosas, se encontró que el canal más usado para presentar las quejas y/o denuncias en la vigencia 2020, e interactuar con la oficina es el canal de atención virtual como se evidencia a continuación:

Se mostrará en la tabla No 12 la clasificación de los requerimientos (quejas y/o denuncias) por canal, fuente y total de requerimientos para las personas naturales que interactuaron durante el año 2020 con la Oficina de Control Interno Disciplinario.

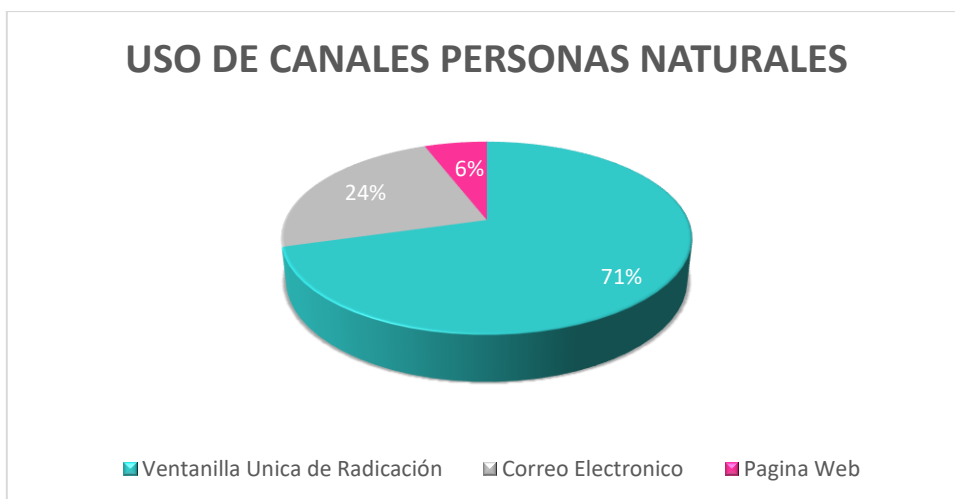
Tabla 12: Uso de canales personas naturales.

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única de Radicación	12	71%
Correo Electrónico	4	24%
Página Web	1	6%
TOTAL	17	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 12: Uso de canales personas naturales.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020



Fuente: Bases de datos OCID.

Para la variable uso de canales, se observa en el grafico No. 12 que las fuentes más utilizadas por los usuarios para interactuar con la OCID durante la vigencia 2020, son los canales de atención **virtual**; según estos resultados se tiene que un 71% de las quejas allegadas por personas naturales utilizaron la ventanilla única de radicación a través del sistema de correspondencia GESDOC, seguido de un 24% que optó por presentarlas a través de correo electrónico institucional y un 6% se allegaron a través de la página web del Ministerio del deporte.

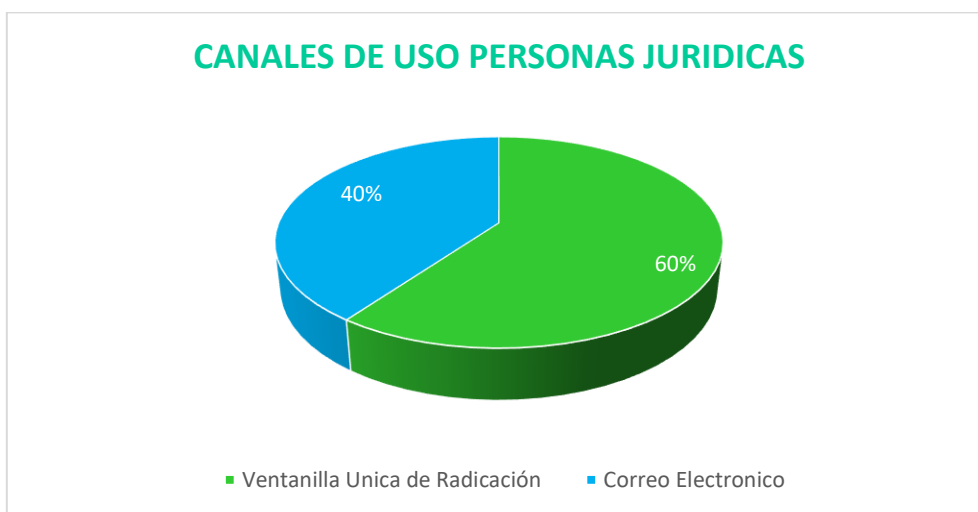
Tabla 13: Uso de canales personas jurídicas.

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única de Radicación	15	60%
Correo Electrónico	10	40%
TOTAL	29	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Gráfico 13: Uso de canales personas jurídicas.



Fuente: Bases de datos OCID.

Esta variable priorizada de las personas jurídicas nos muestra que los canales utilizados por otras entidades para formular quejas o denuncias contra los servidores públicos del Ministerio del Deporte durante el año 2020, se efectuó en un 60% a través de la Ventanilla Única de Radicación – Sistema de Correspondencia GESDOC y el restante 40% a través de correo electrónico institucional.

Tabla 14: Uso de canales Anónimos.

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única de Radicación	12	100%
TOTAL	12	100%

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 13: Uso de canales Anónimos.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020



Fuente: Bases de datos OCID.

El grupo de anónimos para formular quejas y/o denuncias contra los servidores públicos del Ministerio del Deporte en la vigencia 2020, utilizó el canal virtual, como medio de interacción en un 100% a través de la Ventanilla Única de Radicación – Sistema de gestión documental GESDOC; lo que refleja que se puede acceder a este canal desde cualquier parte del país.

6.1. REQUERIMIENTOS EN EL TIEMPO

Los picos más importantes del año en cuanto a atención de requerimientos para la vigencia 2020, se presentaron en los meses de marzo, julio y octubre que si lo comparamos con la vigencia 2019 guarda similitud de mayor número de quejas presentadas en el periodo de junio y julio época del año en la que por lo general el Ministerio del Deporte realiza su Rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y se da a conocer la gestión realizada en la vigencia inmediatamente anterior.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

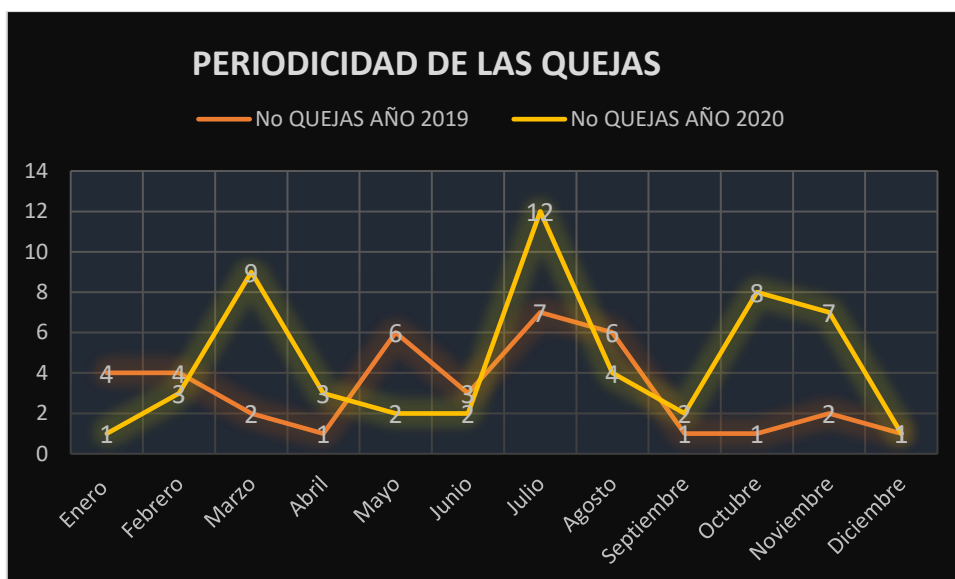
Tabla 14: Comparativo de requerimientos vigencia 2019 vs. 2020.

MESES	No QUEJAS AÑO 2019	No QUEJAS AÑO 2020
Enero	4	1
Febrero	4	3
Marzo	2	9
Abril	1	3
Mayo	6	2
Junio	3	2
Julio	7	12
Agosto	6	4
Septiembre	1	2
Octubre	1	8
Noviembre	2	7
Diciembre	1	1

Fuente: Bases de datos OCID.

Gráfico 14: Comparativo de requerimientos vigencia 2019 vs. 2020.

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020



Fuente: Bases de datos OCID.

De las 54 quejas y/o denuncias allegadas a la OCID en la vigencia 2020, se encontró que el mes de julio es el que presentó mayor cantidad de quejas con un 22% , seguido del mes de marzo con un 16.6%, mes de octubre con un 14.81% y mes de noviembre con un 12.96%. Incremento que si lo comparamos frente a la vigencia de 2019 se observa que aumento en un 42% el total de quejas o denuncias interpuestas ante la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte.

7. FICHA DE CARACTERIZACION

	Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

Personas naturales				
Sectores		Segmentos		
Ciudadanos usuarios	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
Nivel de Desagregación + 17 CIUDADANOS/ FUNCIONARIOS / CONTRATISTAS	UBICACIÓN BOGOTÁ 47% PASTO 12% ANTIOQUIA, BOYACÁ, BUCARAMANGA, CALDAS, CALI, POPAYÁN Y SUCRE 6%	SEXO MASCULINO 65% FEMENINO 35%	CANALES UTILIZADOS VENTANILLA UNICA DE RADICACIÓN 53% CORREO ELECTRONICO 24% INFORME SERVIDOR PÚBLICO 18% PAGINA WEB 6%	TEMA Presuntas irregularidades que atentan contra el respeto y buen comportamiento de los servidores públicos 24% Presuntas irregularidades en la Inspección, Vigilancia y Control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte, Otros, Presunta vulneración del Derecho de Petición, Presuntas irregularidades en Contratación Estatal 18% Presunto acoso y/o abuso sexual 6%.

Tabla 14: Ficha de Caracterización

PERSONAS JURÍDICAS			
Sectores		Segmentos	
Usuarios Grupos de interés	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
Nivel de Desagregación + Entidades Publicas Cinco (5) Entes de Control: Segmentados en PGN - CGR No Organismos Deportivos No Organismos social Fiscalia General de la Nación	UBICACIÓN PRINCIPAL BOGOTÁ 80% ANTIOQUIA, IBAGUÉ, META, SANTANDER Y TOLIMA 4%.	SECTOR AL QUE DEPENDE: ORGANISMOS DE CONTROL: 48%, SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE 44%, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA 4%, OTROS 4%. USO DE CANALES VENTANILLA UNICA DE RADICACIÓN 44%, CORREO ELECTRÓNICO 40%, INFORME DE SERVIDOR PÚBLICO 16%.	TEMA: Presuntas irregularidades en Materia Contractual 44% Presuntas irregularidades en la Inspección, Vigilancia y Control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte 32%, Otros 20%, Presunta Falsedad en Documento Publico 4%.

Fuente: Diligenciamiento de Formato SI-FR-017

	<i>Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés</i>		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

CONCLUSIONES

Basados en el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés realizado, para la Oficina de Control Interno Disciplinarios se puede concluir que:

- Con un 47%, Bogotá es el ente territorial de donde provienen la mayor cantidad de quejas y o denuncias para la vigencia 2020 de personas naturales, así mismo las personas jurídicas con un 80%.
- De las personas naturales que presentaron quejas y/o denuncias, 65% fueron masculinos.
- En cuanto a la periodicidad de las quejas y/o denuncias, en octubre fue cuando más se recibieron de personas naturales representado en 24%, por otro lado, las personas jurídicas radicaron mas quejas y/o denuncias en el mes de julio 32% y en los meses de marzo y julio fue cuando mas se presentaron quejas y/o denuncias anónimas con un 25% en cada mes.
- El tema o hecho que más se presentó en la vigencia 2020 para personas naturales fue el de presuntas irregularidades que atentan contra el respeto y buen comportamiento de los servidores públicos con un 24% y para personas jurídicas al igual que los anónimos, las presuntas irregularidades en la inspección, vigilancia y control de las entidades que conforman el Sistema Nacional del Deporte fue el tema o hecho más presentado con un 32% y 42% respectivamente.

	<i>Ejercicio caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés</i>		
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
	GESTIÓN PROCESO DISCIPLINARIO		
	Fecha de inicio	Fecha finalización	VIGENCIA
	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020	2020

- El 48% de las quejas y/o denuncias remitidas por personas jurídicas pertenecen a organismos de control (Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo y Veeduría Ciudadana).
- La Ventanilla Única de Radicación es el canal más utilizado por todos los tipos de personas que allegaron quejas y/o denuncias a la Oficina de Control Interno Disciplinario en la vigencia 2020.
- Comparado con el 2019, se observa un incremento del 42% del total de quejas o denuncias interpuestas ante la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte en el 2020.