



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

2023

Ministerio del Deporte

Oficina de Control Interno Disciplinario

Aprobó: Claudia María Martín Vásquez
Jefe Oficina Control Interno Disciplinario

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, página web: www.mindeporte.gov.co

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN. -----	3
2. OBJETIVO -----	4
2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.-----	4
3. ALCANCE. -----	4
4. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES -----	4
5. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS -----	4
6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES. -----	5
6.1. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES. -----	5
6.2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURIDICAS. -----	6
7. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN. -----	7
8. RESULTADOS TIPOS DE PERSONA -----	9
8.1. RESULTADOS DE UBICACIÓN PARA PERSONA NATURAL.-----	10
8.2. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURÍDICAS. -----	16
8.3. RESULTADOS CARACTERIZACION ANONIMOS -----	19
9. CANALES DE ATENCIÓN -----	24
9.1. RESULTADOS CANALES DE ATENCION-----	28
10. REQUERIMIENTOS EN EL TIEMPO. -----	30
11. FICHA DE CARACTERIZACIÓN -----	32
12. CONCLUSIONES. -----	33
13. BIBLIOGRAFÍA -----	34

1. INTRODUCCIÓN.

El artículo 10º del Decreto 1670 de 2019, prevé que **LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO - OCID**, tiene como fin ejercer la función disciplinaria y coordinar las políticas, planes y programas de prevención y orientación que minimicen la ocurrencia de conductas disciplinarias en el Ministerio del Deporte, competente para conocer, instruir y fallar en primera instancia las actuaciones disciplinarias contra los servidores y ex servidores de la entidad.

Actualmente y en cumplimiento del artículo 12 de la Ley 1952 de 2019, modificado por el artículo 3º de la Ley 2094 de 2021, dispone que *“El disciplinable deberá ser investigado y luego juzgado por funcionario diferente, independiente, imparcial y autónomo(...)”*, en aras de la garantía constitucional y legal, que establece el **DEBIDO PROCESO**, el Ministerio del Deporte expidió la Resolución No. 001473 de 2022 *“Por la cual se asignan las funciones de instrucción y juzgamiento en los procesos disciplinarios del Ministerio del Deporte”*, asignando en el **ARTÍCULO PRIMERO** *“(...) el conocimiento de las actuaciones disciplinarias durante la etapa de instrucción, hasta la notificación del pliego de cargos o la decisión de archivo (...)”* a la Oficina de Control Interno Disciplinario. Así mismo, designó a la Oficina Asesora Jurídica *“(...) el conocimiento de la etapa de juzgamiento, hasta cuando se profiera fallo de primera instancia (...)”*.

El presente informe nos permite identificar las características de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor que interactúan con la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte, con el fin de determinar cuáles fueron las necesidades y preferencias de estos, en el año 2023, y a partir de allí, gestionar sus requerimientos.

Para realizar el ejercicio de caracterización, se tendrá en cuenta el reporte de quejas e informes con incidencia disciplinaria presentadas en la Oficina de Control Interno Disciplinario en la vigencia 2023, a través de los canales de atención con los que cuenta el Ministerio del Deporte, aclarando que los datos e información suministrada en el presente informe, no pueden detallarse en razón a que las actuaciones disciplinarias gozan de reserva legal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 115 del Código General Disciplinario; situación, que si bien no impide la realización del ejercicio de caracterización, si limita a la Oficina de Control Interno Disciplinario a proveer toda la información, por cuanto es deber garantizar la reserva de la información hasta *“cuando se site a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo”* de los procesos disciplinarios que cursan en la Oficina de Control Interno Disciplinario – OCID.

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, página web: www.mindeporte.gov.co



2. OBJETIVO

Conocer las características de los grupos de valor que interactúan con el MINISTERIO DEL DEPORTE, para facilitar la toma de decisiones en los planes, programas y proyectos.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Definir la fuente de información para extraer las características de los usuarios, ciudadanos o grupos de valor que presentaron quejas e informes con incidencia disciplinaria en la vigencia 2023.
- Ingresar a la matriz de caracterización los datos solicitados por los usuarios del GIT Servicio Integral al Ciudadano.
- Analizar los resultados obtenidos.

3. ALCANCE

Inicia con la consulta y verificación de los registros contenidos en la base de datos de los procesos disciplinarios ubicada en el repositorio SharePoint de la Oficina, radicados durante la vigencia 2023, con el fin de ingresar las variables y tipos de usuarios en el formato adoptado por el Ministerio del Deporte y finaliza con el informe consolidado de caracterización de usuarios vigencia 2023.

4. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES

Toda persona o individuo, sin importar su género y edad que habiten en el territorio nacional puede interponer una petición, queja o informe ante la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte, que se refieran a los asuntos competencia de la Entidad y de la Oficina, en su defecto se traslada por competencia a la entidad u organismo que tenga asignadas las funciones referentes al tema solicitado. Cabe anotar, que, dentro de este grupo de personas, se incluyen tanto los servidores públicos como los contratistas del Ministerio y de otras entidades públicas.

5. 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 (informes de servidores públicos), 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

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, página web: www.mindeporte.gov.co

del Deporte, entre las que se destacan, el Comité Olímpico Colombiano, el Comité Paralímpico Colombiano, federaciones, ligas, clubes deportivos y organizaciones sociales, proveedores de bienes y servicios (entidades privadas).

6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.

- **Intrínseca – requerimientos en el tiempo:** esta variable permite identificar los picos más importantes del año en cuanto a atención de requerimientos y es importante en aquellos casos en los que un usuario demande, reiteradamente, un mismo servicio.
- **Intrínseca – uso de canales:** esta variable es importante para identificar los canales de comunicación y/o atención que el usuario más utiliza.

A continuación, se profundizará en la caracterización de cada una de las variables enunciadas y se analizarán los resultados obtenidos en el ejercicio.

6.1. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES.

Categoría	Variables Principales	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Selección	
		Relevante Ayuda	Económica Ayuda	Medible Ayuda	Asociativa Ayuda	Consistente Ayuda		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	0	1	0	2		x
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	
4. Comportamiento	Niveles de uso	1	0	0	1	0	2		x
	Beneficios buscados	0	1	1	0	0	2		x
	Eventos	0	0	0	1	0	1		x

Tabla 1: Variables persona natural

Fuente: Formato SI-FR-017

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, página web: www.mindeporte.gov.co

Finalizada la aplicación de los criterios de priorización de variables, se identificó las características de los usuarios de la Oficina De Control Interno Disciplinario - OCID, con mayor trascendencia durante la vigencia 2023; encontrando que, para las personas naturales, las variables con mayor puntuación en su orden son: **categoría Geográfica** (ubicación), **Demográfica** (sexo) e **intrínsecas** (uso de canales), con el fin de conocer los posibles temas comunes tramitados en la interacción con los usuarios y la periodicidad y canal de uso en que se presentaron las quejas e informes con incidencia disciplinaria; órdenes de autoridad disciplinaria o de oficio, durante la vigencia.

6.2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURIDICAS.

Categoría	Variable	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
			Ayuda	Ayuda	Ayuda	Ayuda			
	Cobertura Geográfica	0	0	0	0	0			
	Dispersión	0	0	0	0	0			
	Ubicación principal	1	0	1	1	0			
5. Tipo de	Fuente de recursos	0	1	0	0	0			
	Tamaño de la entidad	0	0	0	0	0			
	Ingresos	0	0	1	0	0			
	Organización Sector al que depende.	0	0	0	0	0			
	Tipo de usuario o grupo de interés.	1	0	0	1	0			
	Uso de canales	1	0	1	1	1			
6. Intrínsecas	Procedimiento usado	0	0	1	1	0			
	Responsable de la interacción	0	0	1	0	1			

Tabla 2: Variables persona jurídica.

Fuente: Formato SI-FR-017

De acuerdo con el análisis realizado a las variables de personas jurídicas con las que interactuó la Oficina de control Interno del Ministerio en la vigencia 2023, se escogieron aquellas con mayor puntuación de acuerdo con los criterios de priorización; para tal fin se tiene que, las variables más relevantes son: uso de canales de atención y ubicación principal, respectivamente.

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, página web: www.mindeporte.gov.co



7. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN.

Para ofrecer respuesta al presente informe, se procedió a consultar por las diferentes variables, en la base de datos de los procesos disciplinarios ubicada en el repositorio SharePoint de la Oficina de Control Interno Disciplinario, contentivo de la información de los expedientes disciplinarios conformados con ocasión de las quejas e informes con incidencia disciplinaria, bajo custodia en la etapa de instrucción de esta Oficina.

Para el ejercicio se seleccionaron los datos que no se encuentran protegidos con reserva legal, con el fin de ser utilizados en el presente informe, identificando en cada queja o informe el tipo de usuario, la periodicidad y el canal, a través del cual se radicaron las comunicaciones con incidencia disciplinaria para poner en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

La recolección de información se fundamentó en organizar cronológicamente todas las quejas e informes con incidencia disciplinaria y clasificarlas de acuerdo con el tipo de quejoso o informante, esto es, si la queja fue presentada por una persona natural, jurídica o un anónimo.

 MINISTERIO DEL DEPORTE	PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	Versión: 3 Código: SI-FR-017
	FORMATO Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés	Página 1 de 1

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

Tabla 3: Recolección de información
Fuente: Formato SI-FR-017

8. RESULTADOS TIPOS DE PERSONA

Teniendo en cuenta la información contenida en los expedientes disciplinarios a cargo de la Oficina de Control Interno Disciplinario y que no todos los quejosos quieren ser identificados; para el desarrollo de este ejercicio se incluyeron los registros de anónimos como tipo de usuario adicional a las personas naturales y jurídicas.

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

TIPO DE PERSONA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NATURAL	74	63%
JURÍDICA	29	24%
ANÓNIMO	15	13%
TOTAL	118	100%

Tabla N°4: Tipos de persona.
Fuente: Propia

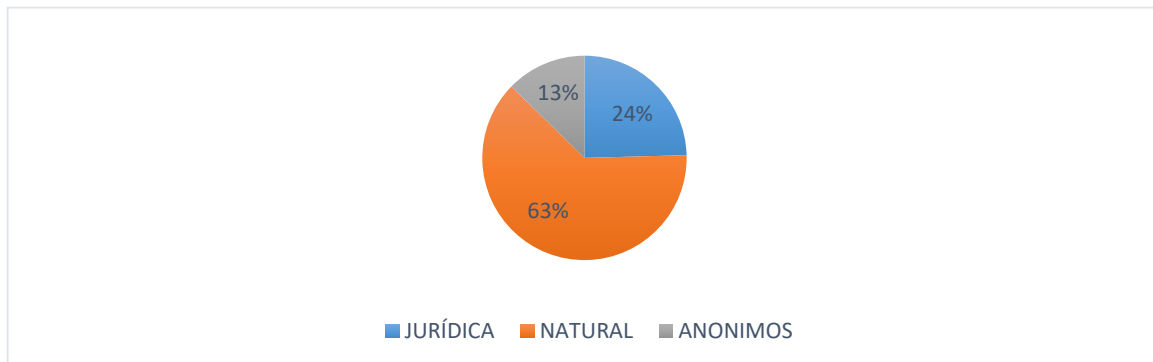


Gráfico N°1: Porcentaje Tipo de Persona
Fuente: Propia

En la vigencia 2023, se allegaron a la Oficina de Control Interno Disciplinario 118 quejas e informes con incidencia disciplinaria que dieron origen a igual número de actuaciones disciplinarias, de las cuales, el 24% provienen de personas jurídicas, el 63% se identificó que las presentaron personas naturales, en tanto que el restante 13% de las quejas e informes con incidencia disciplinaria, corresponden al grupo de anónimos.

8.1. RESULTADOS DE UBICACIÓN PARA PERSONA NATURAL.

En el marco de este ejercicio y teniendo en cuenta la priorización de variables para las personas naturales, se evidencio que en el Departamento de Cundinamarca es la zona del país con mayor cantidad de quejas e informes con incidencia disciplinaria; órdenes de autoridad disciplinaria, presentadas durante el año 2023, como se ilustra a continuación.

• UBICACIÓN POR DEPARTAMENTO PERSONA NATURAL.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
CUNDINAMARCA	69
ATLÁNTICO	1
BOLÍVAR	1
QUINDÍO	2
SANTANDER	1
TOTAL	74

Tabla N°5: Ubicación por Departamento Persona Natural
Fuente: Propia.

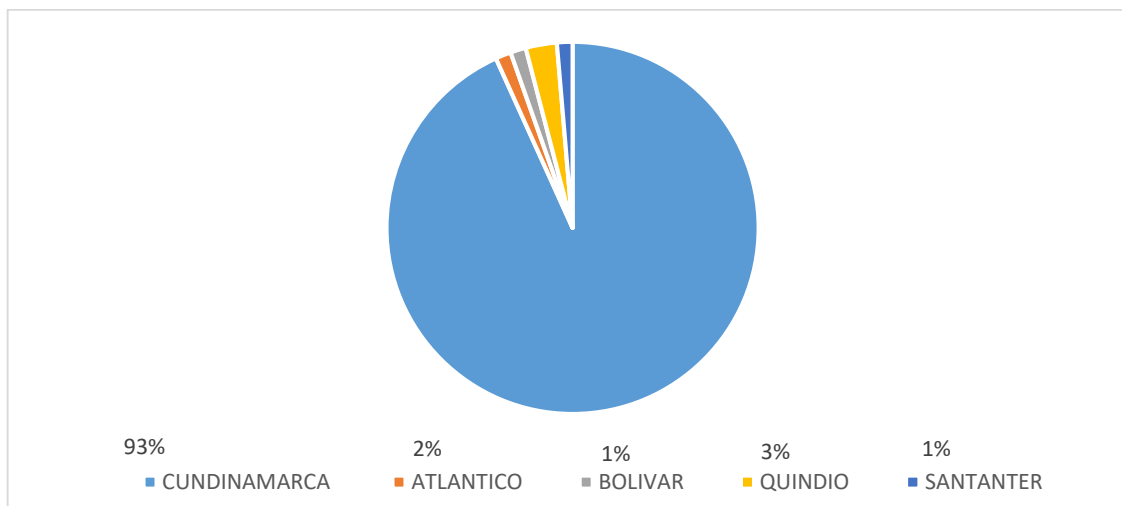


Gráfico N°2: Porcentaje de ubicación por departamento.
Fuente: Propia

En el año 2023, se allegaron 74 quejas e informes con incidencia disciplinaria a la Oficina de Control Interno Disciplinario por parte de personas naturales de las cuales el 93% se encuentran en el departamento de Cundinamarca, y el porcentaje restante que equivale a un 7% se distribuyen entre ciudades los departamentos de Atlántico, Bolívar, Quindío y Santander.

- **SEXO: PERSONAS NATURALES**

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUJER	30	54%
HOMBRE	40	41%
INTERSEXUAL	0	0%
PREFIERE NO DECIRLO	0	0%
SIN DEFINIR	4	5%
TOTAL	74	100%

Tabla 6: Sexo personas naturales
Fuente: Propia

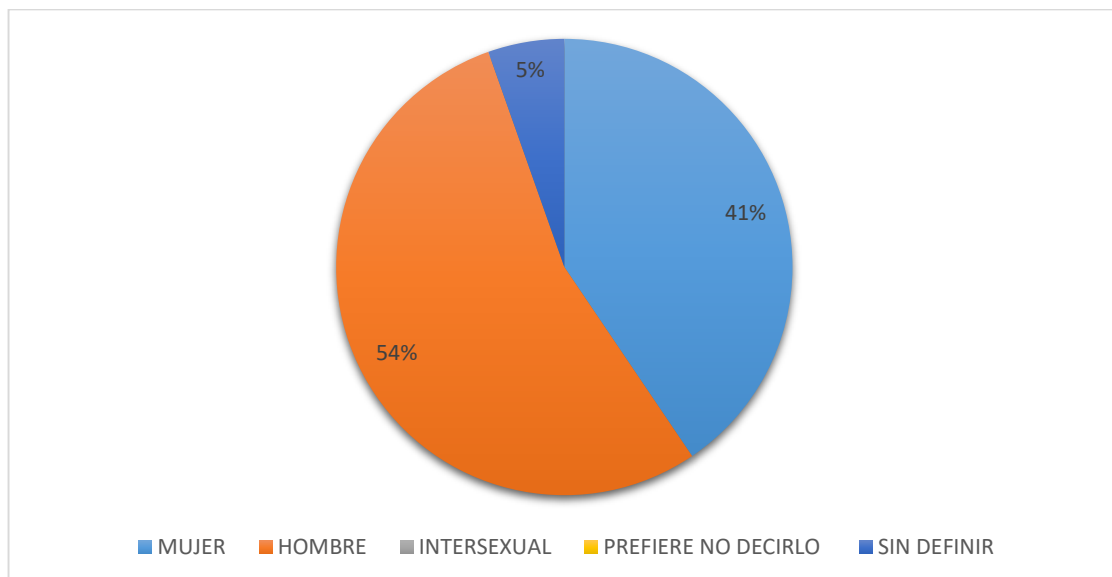


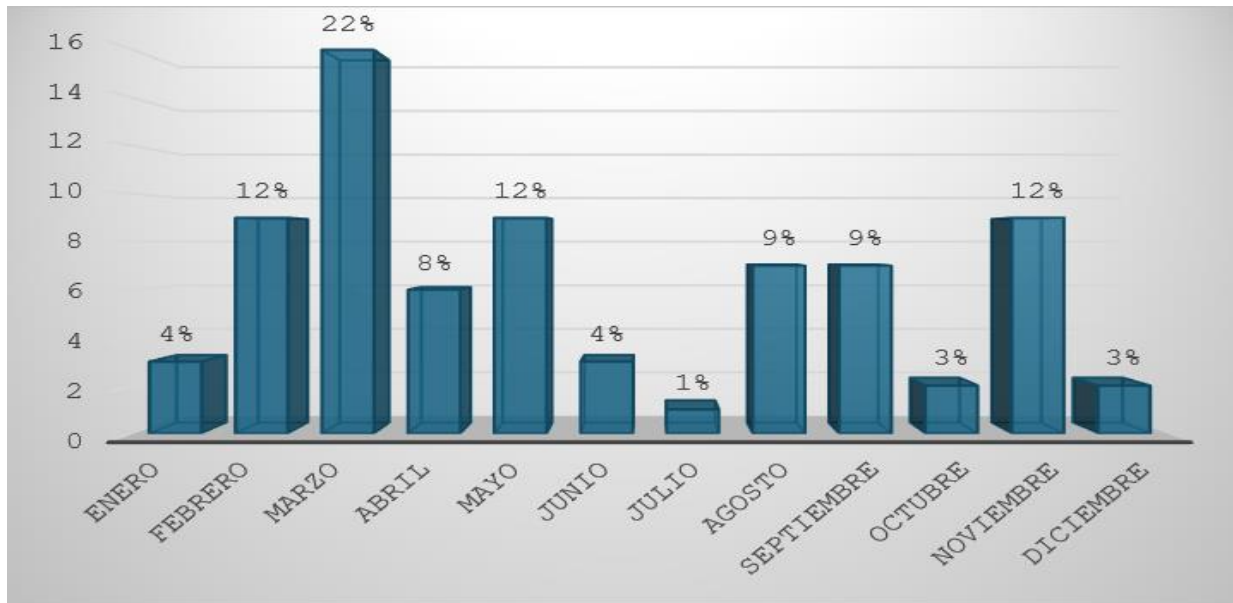
Grafico 3: Sexo de los quejosos
Fuente: Propia

De las personas naturales que allegaron quejas e informes con incidencia disciplinaria a la Oficina de Control Interno Disciplinario durante la vigencia 2023, el 54% se identificaron como mujer, el 41% se identificaron como hombres, y un 5% no se encuentra identificado.

• **PERIODICIDAD QUEJAS E INFORMES CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA RADICADAS POR PERSONAS NATURALES**

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	3	4%
FEBRERO	9	12%
MARZO	16	22%
ABRIL	6	8%
MAYO	9	12%
JUNIO	3	4%
JULIO	1	1%
AGOSTO	7	9%
SEPTIEMBRE	7	9%
OCTUBRE	2	3%
NOVIEMBRE	9	12%
DICIEMBRE	2	3%
TOTAL	74	100%

Tabla 7: Periodicidad personas naturales
Fuente: Propia



Grafica 4: Porcentaje de ingreso por mes para personas naturales.
Fuente: Propia

El primer semestre del año 2023, fue el periodo en que las personas naturales presentaron la mayor cantidad de quejas e informes con incidencia disciplinaria, ante la Oficina de Control Interno Disciplinario, equivalentes al 62 % del total durante la vigencia, como se visualiza en el grafico No. 4, en el mes de marzo se presentaron el mayor número de estas, de donde se puede concluir que para el mes de marzo se presentaron 3 quejas y 13 informes de servidor público, equivalentes al 22 % del total de la vigencia.

En el segundo semestre del año 2023, se presentó un 38 % quejas e informes con incidencia disciplinaria, ante la Oficina de Control Interno Disciplinario.

- **TEMAS O HECHOS TRAMITADOS POR LAS PERSONAS NATURALES.**

TEMAS TRAMITADOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021	36	49%
Presuntas faltas relacionadas con la contratación pública (Art. 54 Ley 1952, modificada por la Ley 2094 de 2021)	15	20%
Vulneración al derecho de petición (No. 13 Art. 38; No. 8 Art. 39 Ley 1952 de 2019)	12	16%
Presunta omisión a los deberes de todos servidor público / trato irrespetuoso (No. 7 Art. 38; No. 2 Art. 39 Ley 1952 de 2019)	7	9%
Presunta falta que coincide con descripción típica de la ley penal (Art. 65 Ley 1952 de 2019)	2	3%
Presunta falta relacionada con la libertad sexual y otros derechos fundamentales No. 4 Art. 53.	2	3%
TOTAL	74	100%

Tabla 8: Temas reportadas por personas naturales

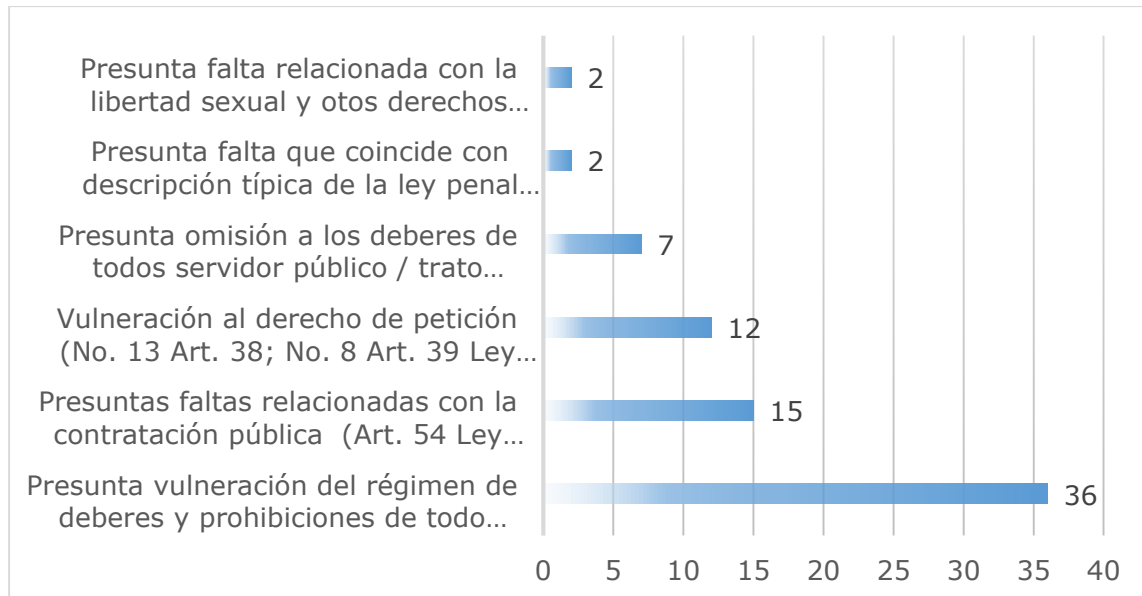
Fuente: Propia

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, página web: www.mindeporte.gov.co



Grafica 5: Temas reportados por personas naturales.
Fuente: Propia

Dentro de los temas más destacados frente quejas e informes con incidencia disciplinaria, presentadas por los quejos de tipo persona natural durante la vigencia, se observa que el 49% del total de reportadas se relacionan con presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021; el 20 % por presuntas faltas relacionadas con la contratación pública (Art. 54 Ley 1952, modificada por la Ley 2094 de 2021), el 16 % por vulneración al derecho de petición (No. 13 Art. 38; No. 8 Art. 39 Ley 1952 de 2019); 9% por presunta omisión a los deberes de todos servidor público / trato irrespetuoso (No. 7 Art. 38; No. 2 Art. 39 Ley 1952 de 2019), 3 % corresponde a presunta falta que coincide con descripción típica de la ley penal (Art. 65 Ley 1952 de 2019) y el 3% restante corresponde a presunta falta relacionada con la libertad sexual y otros derechos fundamentales No. 4 Art. 53.

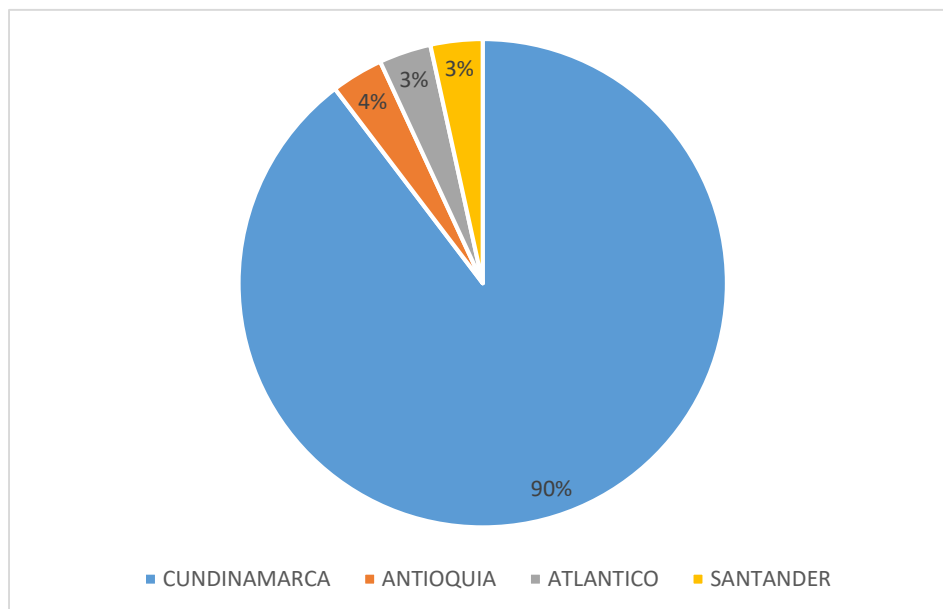
8.2. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURÍDICAS.

• UBICACIÓN POR DEPARTAMENTO PERSONA JURIDICA.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CUNDINAMARCA	26	90%
ANTIOQUIA	1	4%
ATLANTICO	1	3%
SANTANDER	1	3%
TOTAL	29	100%

Tabla 9: Ubicación por departamento persona jurídica

Fuente: Propia



Grafica 6: Porcentaje por departamento persona jurídica

Fuente: Propia

De las 29 quejas e informes con incidencia disciplinaria allegadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por parte de personas jurídicas se encontró que el 90% de estas, tienen su domicilio principal ubicado en el departamento de Cundinamarca y el porcentaje restante está distribuido de la siguiente manera: un 4% de Antioquia, 3 % atlántico y 3% Santander.

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, página web: www.mindeporte.gov.co

• **TEMAS O HECHOS TRAMITADOS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS**

TEMAS PERSONAS JURIDICAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presuntas faltas relacionadas con la contratación pública (Art. 54 Ley 1952	19	66%
Presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público / no garantizar la efectividad de los derechos (No. 16 Art. 38; No. 7 Art. 39 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021	5	17%
Presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público (No. 1 Art. 38; No. 1 Art. 39 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021)	3	10%
Presunta omisión a los deberes de todos servidor público / trato irrespetuoso (No. 7 Art. 38; No. 2 Art. 39 Ley 1952 de 2019)	1	3%
Vulneración al derecho de petición (No. 13 Art. 38; No. 8 Art. 39 Ley 1952 de 2019)	1	3%
TOTAL	29	100%

Tabla 10: Temas tramitados por personas jurídicas
Fuente: Propia

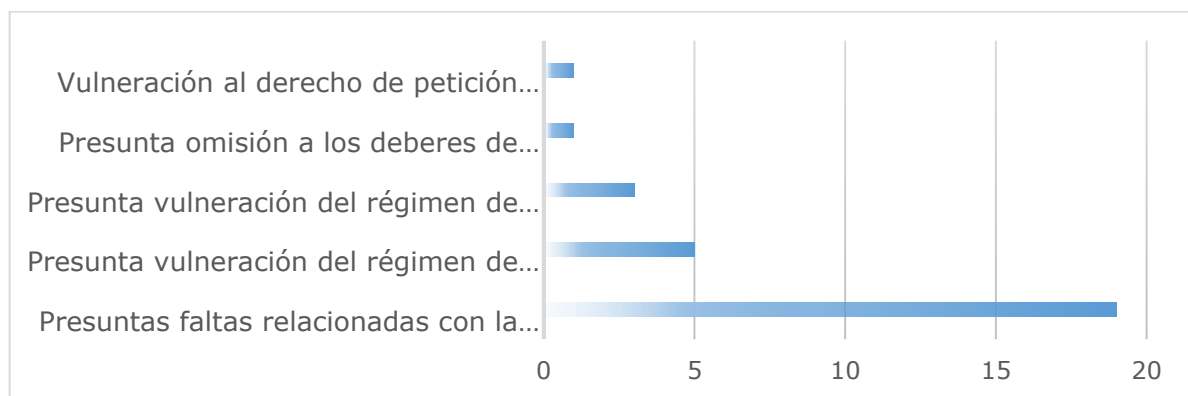


Grafico 6: Temas tramitados por personas jurídicas
Fuente: Propia

Dentro de los temas más destacados frente quejas e informes con incidencia disciplinaria, presentadas por los quejosos de tipo Persona Jurídica durante la vigencia, se observa que el 66% del total de las reportadas se relacionan con presuntas faltas relacionadas con la contratación pública (Art. 54 Ley 1952, el 17 % presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público / no garantizar la efectividad de los derechos (No. 16 Art. 38; No. 7 Art. 39 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021), el 10 % por presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público (No. 1 Art. 38; No. 1 Art. 39 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021), el 3 % corresponde a presunta omisión a los deberes de todos servidor público / trato irrespetuoso (No. 7 Art. 38; No. 2 Art. 39 Ley 1952 de 2019) y el 3% restante corresponde a presunta falta relacionada con la Vulneración al derecho de petición (No. 13 Art. 38; No. 8 Art. 39 Ley 1952 de 2019)

- **PERIODICIDAD QUEJAS E INFORMES CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA RADICADAS POR PERSONAS JURÍDICAS.**

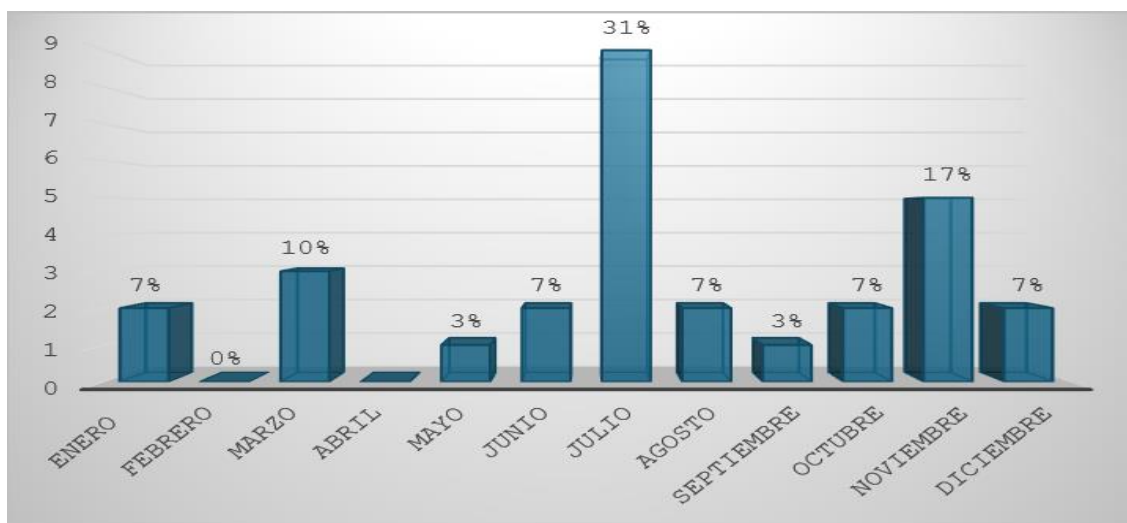
El segundo semestre del año 2023, fue el periodo en que las personas jurídicas presentaron la mayor cantidad de quejas e informes con incidencia disciplinaria, ante la Oficina de Control Interno Disciplinario, equivalentes al 72% del total durante la vigencia, como se visualiza en el grafico No. 4, en el mes de julio se presentaron el mayor número de estas, de donde se puede concluir que para el mes de julio se presentaron 1 quejas y 8 informes de servidor público, equivalentes al 31% del total de la vigencia.

En el primer semestre del año 2023, se presentó un 28% quejas e informes con incidencia disciplinaria ante la Oficina de Control Interno Disciplinario.

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	2	7%
FEBRERO	0	0%
MARZO	3	10%
ABRIL	3	0%
MAYO	1	3%
JUNIO	2	7%
JULIO	9	31%
AGOSTO	2	7%
SEPTIEMBRE	1	3%
OCTUBRE	2	7%
NOVIEMBRE	5	17%
DICIEMBRE	2	7%
TOTAL	29	100%

Tabla 11: Periodicidad de quejas reportadas de personas jurídicas.

Fuente: Propia



Grafica 7: Porcentaje de periodicidad de las quejas reportadas por personas jurídicas.

Fuente: Propia

8.3. RESULTADOS CARACTERIZACION ANONIMOS

La Oficina de Control Interno Disciplinario, al realizar el ejercicio de caracterización encontró que, el grupo de anónimos no están incluidos dentro de la categoría de los tipos de personas debido a que se desconoce la identidad del usuario como se mencionó en líneas anteriores, razón por la cual se hace

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, página web: www.mindeporte.gov.co

necesario desagregar esta categoría, en la que los ciudadanos interactúan sin expresar su identidad, de manera independiente a los registros obtenidos de las otras dos categorías.

Es de resaltar, que de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 24 de 1992², se deben inadmitir las quejas e informes con incidencia disciplinaria anónimas; disposición que conforme a lo indicado por el artículo 38 de la Ley 190 de 1995³, debe ser aplicada en toda clase de procesos, tanto penales como disciplinarios, salvo que existan suficientes medios probatorios sobre la infracción disciplinaria, con los cuales se pueda adelantar de manera oficiosa la respectiva actuación disciplinaria.

A su vez, el artículo 86 de la Ley 1952 de 2019⁴, prohíbe iniciar y adelantar procesos disciplinarios con fundamento en anónimos, a no ser que este contenga los requisitos exigidos en la citada ley; prohibición, que en igual sentido contempla el artículo 81 de la Ley 962 de 2005⁵.

No obstante, la normatividad citada, en la Oficina De Control Interno Disciplinario - OCID se inició actuaciones disciplinarias con fundamento en los escritos anónimos, para efectos de establecer la veracidad de los hechos denunciados, como se evidencia a continuación:

² **ARTÍCULO 27.** *Para la recepción y trámite de quejas e informes con incidencia disciplinaria; órdenes de autoridad Disciplinaria o de oficio. Esta Dirección se ceñirá a las siguientes reglas:*

1. Inadmitirá quejas e informes con incidencia disciplinaria; órdenes de autoridad disciplinaria o de oficio. Que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento. Esta prohibición será obligatoria para todo el Ministerio Público.

³ **ARTÍCULO 38.** *Lo dispuesto en el artículo 27 numeral 1o de la Ley 24 de 1992 se aplicará en materia penal y disciplinaria, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.*

⁴ **ARTÍCULO 69. Oficiosidad y preferencia.** *La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.*

⁵ **ARTÍCULO 81.** *Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificable*

• **TEMAS O HECHOS TRAMITADOS POR ANÓNIMOS**

TEMAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público / incumplimiento de la ley (No. 1 Art. 38; No. 1 Art. 39 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021)	6	40%
Presuntas faltas relacionadas con la contratación pública (Art. 54 Ley 1952)	3	20%
Presunta omisión a los deberes de todos servidor público / trato irrespetuoso (No. 7 Art. 38; No. 2 Art. 39 Ley 1952 de 2019)	2	13%
Presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público / no garantizar la efectividad de los derechos (No. 16 Art. 38; No. 7 Art. 39 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021)	2	13%
Vulneración al derecho de petición (No. 13 Art. 38; No. 8 Art. 39 Ley 1952 de 2019)	1	7%
Presunta falta relacionada con la libertad y otros derechos fundamentales (No. 4 Art. 53 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021)	1	7%
TOTAL	15	100%

Tabla 12: Temas tramitados personas anónimas.

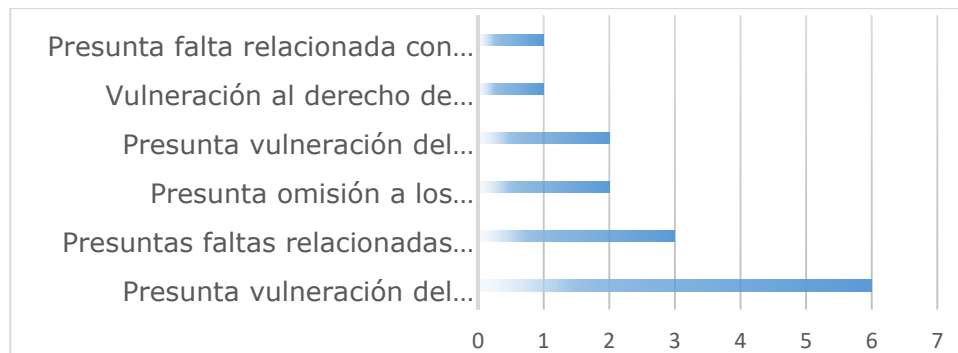
Fuente: Propia.

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, página web: www.mindeporte.gov.co



Grafica 8: Temas tramitados por personas anónimas.
Fuente: Propia

Como se ilustra en la tabla No 8, vemos que el 40% de las quejas e informes con incidencia disciplinaria allegadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario de forma anónima tienen relación con presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público / incumplimiento de la ley (No. 1 Art. 38; No. 1 Art. 39 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021); en tanto que el 13% restante se asocia con presunta omisión a los deberes de todos servidor público / trato irrespetuoso (No. 7 Art. 38; No. 2 Art. 39 Ley 1952 de 2019); 13 % Asociado presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público / no garantizar la efectividad de los derechos (No. 16 Art. 38; No. 7 Art. 39 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021); otro 13 % asociado a presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público / no garantizar la efectividad de los derechos (No. 16 Art. 38; No. 7 Art. 39 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021); y el restante equivalente al 14 % fueron reportados por vulneración al derecho de petición (No. 13 Art. 38; No. 8 Art. 39 Ley 1952 de 2019) y Presunta falta relacionada con la libertad y otros derechos fundamentales (No. 4 Art. 53 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021).

- **PERIODICIDAD DE LAS QUEJAS E INFORMES CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA RADICADAS POR ANÓNIMOS.**

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	1	7%
FEBRERO	1	7%
MARZO	3	20%
ABRIL	0	0%
MAYO	2	13%
JUNIO	0	0%
JULIO	3	20%
AGOSTO	2	13%
SEPTIEMBRE	1	7%
OCTUBRE	1	7%
NOVIEMBRE	0	0%
DICIEMBRE	1	1%
TOTAL	15	100%

Tabla 13. Periodicidad personas anónimas.
Fuente: Propia.

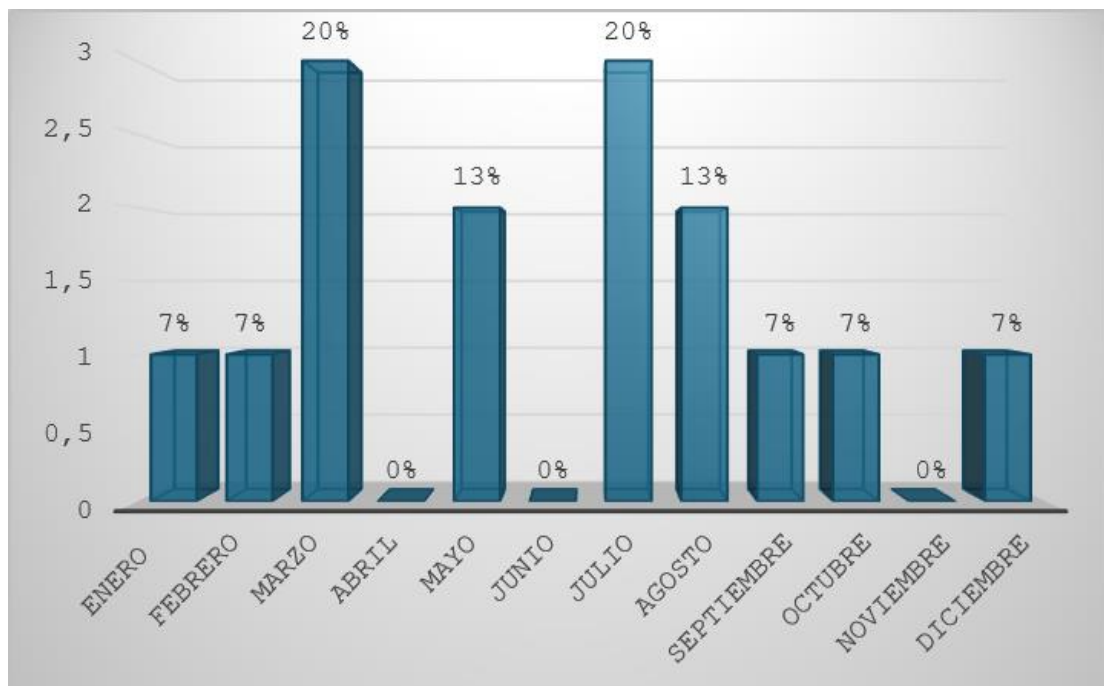


Grafico 8: Porcentaje de quejas reportadas durante la vigencia por personas anónimas.
Fuente: Propia.



El segundo semestre del año 2023, fue el periodo en que Los anónimos presentaron la mayor cantidad de quejas e informes con incidencia disciplinaria, ante la Oficina de Control Interno Disciplinario, equivalentes al 53% del total durante la vigencia, como se visualiza en el gráfico, en el mes de julio se presentaron el mayor número de estas, de donde se puede concluir que para el mes de marzo y julio se presentaron 6 quejas público, equivalentes al 40% del total de la vigencia.

En el primer semestre del año 2023, se presentó un % quejas e informes con incidencia disciplinaria, ante la Oficina de Control Interno Disciplinario.

9. CANALES DE ATENCIÓN

El Ministerio para el ejercicio efectivo de los derechos de la población colombiana con enfoque diferencial, se han dispuesto, de acuerdo con la Carta de Trato Digno¹ vigente, canales de atención.

http://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2022/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Abril/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_AL_CIUDADANO_2022.pdf

El objetivo principal de estos canales o conjunto de herramientas que el Ministerio del Deporte pone a disposición para comunicarse y relacionarse con la ciudadanía es responder todas las inquietudes de los ciudadanos de forma rápida y efectiva, prestar un servicio con empatía y respeto, asegurar una buena experiencia, fomentar las relaciones y mejorar la credibilidad y la imagen del Ministerio del Deporte.

	Canal	Ubicación / Disponibilidad	Características
Virtual	Ventanilla única virtual	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/ingreso-e-consulte-peticiones	Principal fuente de información sobre el Ministerio del Deporte. Allí encontrará información sobre la historia, funciones, planes, programas, proyectos, trámites y servicios, así como preguntas frecuentes. Además, encontrará actualización permanente de las actividades que se desarrollan en los campos del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre.
	Chat Institucional	Chat Servicio Integral al Ciudadano. Lunes a viernes (días hábiles) 8:00 a.m. a 5:00 p.m. https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/atencion-servicio-ciudadania/chat	Canal de comunicación instantánea disponible en nuestra página web. Permite una interacción en tiempo real y de fácil acceso para con los servidores de Ministerio del Deporte. En esta se podrá realizar cualquier solicitud, para acceder a la oferta institucional y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública.

	Canal	Ubicación / Disponibilidad	Características
Virtual	Foros y consultas ciudadanas	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas	Espacios de interacción de comentarios, opiniones y construcción participativa de lineamientos, planes, políticas, proyectos y programas, los cuales estarán habilitados por el tiempo programado para cada consulta o foro
	Correo Electrónico	contacto@mindeporte.gov.co	Correo electrónico oficial del Ministerio del Deporte, habilitado para la recepción de documentos y otras comunicaciones dirigidas al Ministerio del Deporte. Para presentar peticiones se recomienda utilizar la ventanilla única virtual disponible en la página web.
		notijudiciales@mindeporte.gov.co	Correo mediante el que se tramitarán solo las solicitudes de naturaleza judicial.
		controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co	Correo para recibir quejas y/o denuncias con alcance disciplinario.
		nisilencioniviolenia@mindeporte.gov.co	Correo para recibir Denuncias por Violencias Basadas en Género en el Deporte.
Telefónico	Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano	01 8000 910 237 lunes a viernes (días hábiles) 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Permite comunicarse de manera directa con el Ministerio del Deporte desde cualquier línea telefónica fija del país. En esta se podrá realizar cualquier solicitud, para acceder a la oferta institucional y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública.

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, página web: www.mindeporte.gov.co

	Canal	Ubicación / Disponibilidad	Características
Telefónico	Líneas de Servicio al Ciudadano	(601) 4377030 Ext. 1193-1195 lunes a viernes (días hábiles) 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Permite comunicarse de manera directa con el Ministerio del Deporte desde cualquier lugar del país. En esta se podrá realizar cualquier solicitud, para acceder a la oferta institucional y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública.
	Ventanilla Única de Radicación	Sede administrativa (casa roja) Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia. Lunes a viernes (días hábiles) 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	Espacio en el que se centraliza la recepción, radicación y registro de documentos de manera física. En esta se podrá presentar cualquier solicitud, para acceder a la oferta institucional y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública.
Presencial	Oficina de Servicio Integral al Ciudadano	Sede administrativa Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia. Lunes a viernes (días hábiles) 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	A través de los espacios de atención presencial, se podrá acceder a la oferta institucional, los trámites, servicios y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública.
	Buzones	Sede administrativa: Av. Cra. 68 # 55-65 Centro de Alto Rendimiento (CAR): calle 63 #59 A- 06 CAR costado occidental, Centro de Ciencias del Deporte (CCD) / Laboratorio Control Dopaje: Calle 63 59 A 06 CAR, costado oriental	Alternativa para las personas que hacen presencia en las diferentes sedes del Ministerio del Deporte. A través del buzón, podrán ejercer su derecho de petición y retroalimentar la gestión de la entidad, depositando su petición, queja, reclamo o sugerencia en el respectivo buzón.

Tabla 14: Canales de atención.
Fuente: Pagina web.

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, página web: www.mindeporte.gov.co

9.1. RESULTADOS CANALES DE ATENCION

• USO DE CANALES PERSONAS NATURALES

MEDIO DE RADICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
VENTANILLA DE CORRESPONCIA	1	1%
CORREO ELECTRONICO	27	36%
GESDOC	46	62%
PAGINA WEB	0	0%
TOTAL	74	100%

Tabla 15: Uso de canales de atención personas naturales.

Fuente: Propia.

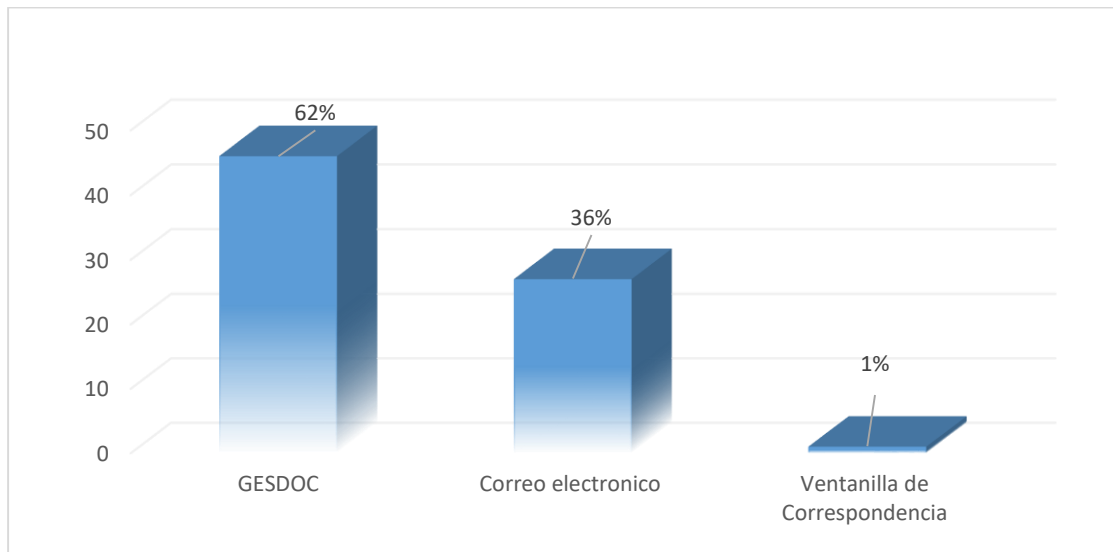


Grafico 9: Porcentaje uso de canales utilizados por personas naturales.

Fuente: Propia.

Respecto a la variable uso de canales para personas naturales durante la vigencia 2023, se observa en el grafico No. 12 que las fuentes más utilizadas por los usuarios, cuando deciden interactuar con la Oficina de Control Interno Disciplinario- OCID, es el GESDOC canales de atención **virtual**; según estos resultados se tiene que un 62% por GESDOC y un 36 % por correo electrónico de las quejas e informes con incidencia disciplinaria, solo el 1% utilizó la ventanilla de correspondencia.

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, página web: www.mindeporte.gov.co

- MEDIOS DE RADICACION PERSONAS JURIDICAS**

MEDIO DE RADICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO	11	38%
VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA	10	34%
GESDOC	8	28%
TOTAL	29	100%

Tabla 16: Medios de radicación utilizados por personas jurídicas

Fuente: Propia.

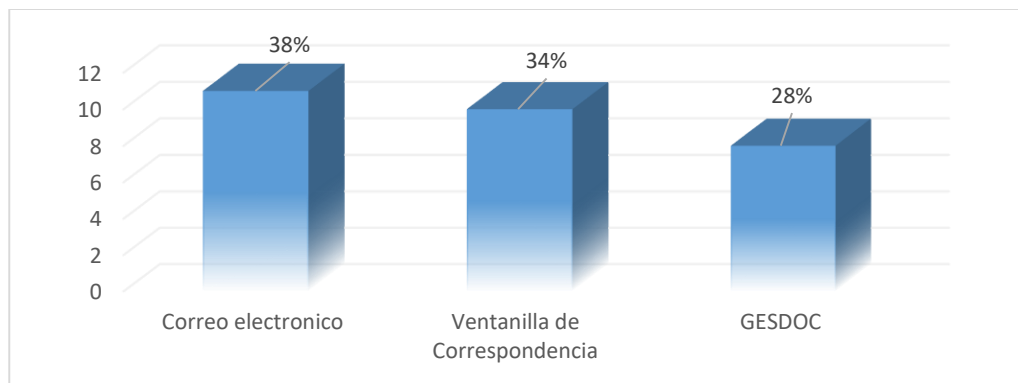


Grafico 10: Porcentaje de canales de atención utilizados por personas jurídicas.

Fuente: Propia.

Esta variable priorizada de las personas jurídicas nos muestra que los canales utilizados por otras entidades para formular quejas e informes con incidencia disciplinaria contra los servidores públicos del Ministerio del Deporte durante el año 2023, se efectuó en un 38% a través de Correo electrónico, el 34% por medio de ventanilla de correspondencia y un 28% por GESDOC.

- MEDIOS DE RADICACION PERSONAS ANONIMAS**

MEDIO DE RADICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo electrónico	9	60%
Página web	4	27%
Ventanilla de correspondencia	1	7%
GESDOC	1	7%
TOTAL	15	100%

Tabla 17: Medios de radicación personas anónimas

Fuente: Propia.

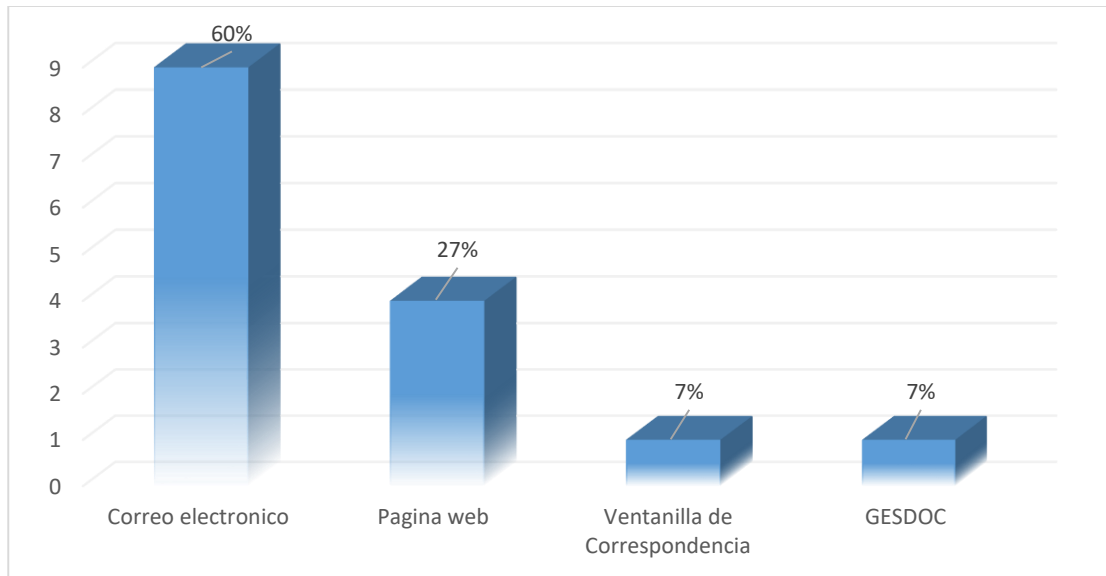


Grafico 11: Porcentaje de canales de atención personas anónimas.
Fuente: Propia

El grupo de anónimos para formular quejas e informes con incidencia disciplinaria contra los servidores públicos del Ministerio del Deporte en la vigencia 2023, utilizó como medio de interacción en un 60% el correo electrónico, en un 27% la página web, en un 7% la ventanilla única de correspondencia y un 7% el GESDOC.

10. REQUERIMIENTOS EN EL TIEMPO.

• TOTAL DE QUEJAS REPORTADAS EN LOS ULTIMOS 4 AÑOS

AÑO	CANTIDAD TOTAL
2020	54
2021	71
2022	147
2023	118

Tabla 18: Quejas reportadas en los últimos 4 años.
Fuente: Propia.

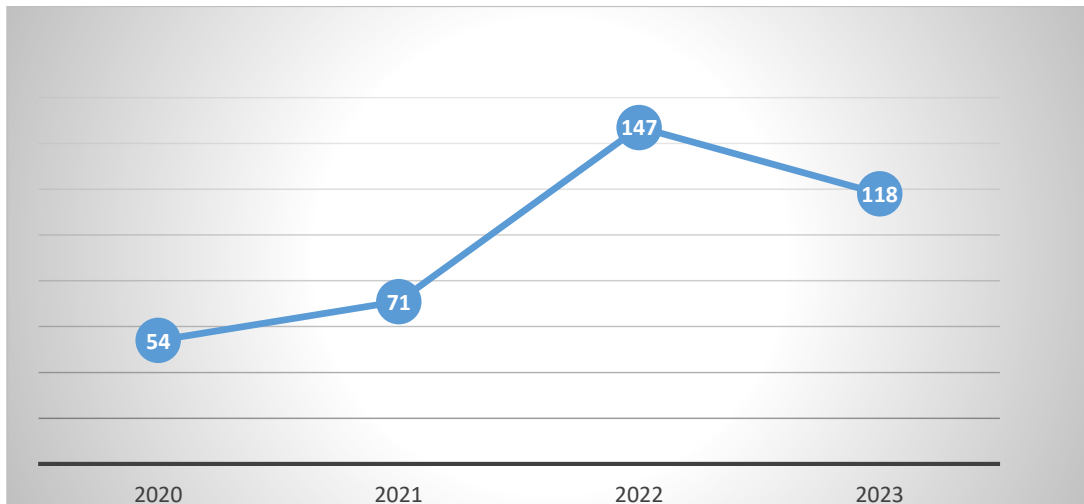


Grafico 12: Comparativo de los últimos 4 años.
Fuente: propia.

Comparando las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023 se observa en el grafico No. 12, que a partir de la creación de la Oficina de Control Interno Disciplinario, mediante la Ley 1967 de 2019⁷ se incrementó paulatinamente el número de quejas e informes con incidencia disciplinaria contra servidores públicos del Ministerio del Deporte, aunque en comparación con la vigencia inmediatamente anterior para el 2023 podemos ver que disminuyeron en 20% de lo que podemos concluir la eficacia de las actividades preventivas realizadas en el 2023 por la Oficina de Control Interno Disciplinario.

⁷ **Ley 1967 de 2019:** Por la cual se transforma el Departamento Administrativo Del Deporte, La Recreación, La Actividad Física Y El Aprovechamiento Del Tiempo Libre (Coldeportes) en el Ministerio Del Deporte

11. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Personas naturales				
Sectores			Segmentos	
Ciudadanos usuarios	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
Nivel de Desagregación El número total de quejas e informes con incidencia disciplinaria; órdenes de autoridad disciplinaria o de oficio en la vigencia 2023 es de 118, de las cuales 74 son de persona natural	Ubicación por departamento: el 93 % de las quejas de personas naturales pertenece al departamento de Cundinamarca	Sexo: de las personas naturales que allegaron quejas e informes con incidencia disciplinaria; órdenes de autoridad disciplinaria o de oficio a la Oficina de Control Interno Disciplinario durante la vigencia 2023, el 54% se identificaron como mujer, el 41% se identificaron como hombres, y un 5% no se encuentra identificado	Acceso a canales: Respecto a la variable uso de canales para personas naturales durante la vigencia 2023, se observa en el gráfico No. 12 que las fuentes más utilizadas por los usuarios, cuando deciden interactuar con la Oficina de Control Interno Disciplinario- OCID, es el GESDOC (62% por GESDOC y un 36 % por correo electrónico de las quejas e informes con incidencia disciplinaria; órdenes de autoridad disciplinaria o de oficio, solo el 1% utilizó la ventanilla de correspondencia.	Tema: Dentro de los temas más destacados frente quejas e informes con incidencia disciplinaria; órdenes de autoridad disciplinaria o de oficio, presentadas por los quejosos de tipo persona natural durante la vigencia, se observa que el 49% del total de reportadas se relacionan con presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021, el 20 % por presuntas faltas relacionadas con la contratación pública (Art. 54 Ley 1952, modificada por la Ley 2094 de 2021), el 16 % por vulneración al derecho de petición (No. 13 Art. 38; No. 8 Art. 39 Ley 1952 de 2019), 9% por presunta omisión a los deberes de todos servidor público / trato irrespetuoso (No. 7 Art. 38; No. 2 Art. 39 Ley 1952 de 2019), 3 % corresponde a presunta falta que coincide con descripción típica de la ley penal (Art. 65 Ley 1952 de 2019) y el 3% restante corresponde a presunta falta relacionada con la libertad sexual y otros derechos fundamentales No. 4 Art. 53.

PERSONAS JURÍDICAS			
Sectores		Segmentos	
Usuarios Grupos de interés	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
Nivel de Desagregación El número total de quejas e informes con incidencia disciplinaria; órdenes de autoridad disciplinaria o de oficio en la vigencia 2023 es de 118, de las cuales 29 son de persona natural	Ubicación por departamento: De las 29 quejas e informes con incidencia disciplinaria; órdenes de autoridad disciplinaria o de oficio, allegadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario por parte de personas jurídicas se encontró que el 90% de estas, tienen su domicilio principal ubicado en el departamento de Cundinamarca y el porcentaje restante está distribuido de la siguiente manera: un 4% de Antioquia, 3 % atlántico y 3% Santander.	Canales de atención: Esta variable priorizada de las personas jurídicas nos muestra que los canales utilizados por otras entidades para formular quejas e informes con incidencia disciplinaria; órdenes de autoridad disciplinaria o de oficio; contra los servidores públicos del Ministerio del Deporte durante el año 2023, se efectuó en un 38% a través de Correo electrónico, el 34% por medio de ventanilla de correspondencia y un 28% por GESDOC.	Temas: Dentro de los temas más destacados frente quejas e informes con incidencia disciplinaria; órdenes de autoridad disciplinaria o de oficio, presentadas por los quejosos de tipo Persona Jurídica durante la vigencia, se observa que el 66% del total de las reportadas se relacionan con presuntas faltas relacionadas con la contratación pública (Art. 54 Ley 1952, el 17 % presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público / no garantizar la efectividad de los derechos (No. 16 Art. 38; No. 7 Art. 39 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021), el 10 % por presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público (No. 1 Art. 38; No. 1 Art. 39 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021), el 3 % corresponde a presunta omisión a los deberes de todos servidor público / trato irrespetuoso (No. 7 Art. 38; No. 2 Art. 39 Ley 1952 de 2019) y el 3% restante corresponde a presunta falta relacionada con la Vulneración al derecho de petición (No. 13 Art. 38; No. 8 Art. 39 Ley 1952 de 2019)

Tabla 19: Ficha Técnica personas naturales y jurídicas

Fuente: Formato SI-FR-017

12. CONCLUSIONES.

El ejercicio de caracterización que se realizó a todas las quejas e informes con incidencia disciplinaria que ingresaron al Ministerio del Deporte durante la vigencia 2023, identifica las características generales de nuestros usuarios y grupos de interés y establece la forma como interactúan y se relacionan con la Oficina de Control Interno Disciplinario a través de los diferentes canales de atención.

Gracias a la metodología y los mecanismos utilizados para la recolección de la información, se lograron obtener datos importantes que permiten identificar características geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento de las personas naturales, jurídicas y anónimas, permitiendo fortalecer el proceso de servicio integral para nuestros usuarios y grupos de interés.

- Con un 93%, Cundinamarca es el ente territorial de donde provienen la mayor cantidad de quejas e informes con incidencia disciplinaria para la vigencia 2023.
- De las quejas e informes con incidencia disciplinaria el 43% de los quejosos son identificados como mujeres, el 36 % son hombres y solo un 5 % se encuentra sin identificar.
- En cuanto a la periodicidad de las quejas e informes con incidencia disciplinaria y/o denuncias, en el primer semestre del 2023 fue cuando más se recibieron de personas naturales el mayor número de ellas, con un 62%; las personas jurídicas radicaron más quejas e informes con incidencia disciplinaria en el mes de julio con un 31% y en los meses de marzo y julio fue cuando más se presentaron quejas e informes con incidencia disciplinaria anónimas con un 40%.
- Los hechos que generaron la mayor formulación de quejas e informes con incidencia disciplinaria en la vigencia 2023 para personas naturales, fue el de Presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021, con un 49%; de igual manera para anónimos con un 40% por Presunta vulneración del régimen de deberes y prohibiciones de todo servidor público /incumplimiento de la ley (No. 1 Art. 38; No. 1 Art. 39 Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021) en el caso de las personas jurídicas los hechos que generaron la mayor formulación de quejas es Presuntas faltas relacionadas con la contratación pública (Art. 54 Ley 1952 con un 66 %.

- Los medios de radicación de quejas más utilizado por persona natural se realizan en su mayoría con un 62 % por GESDOC, en el caso de las personas jurídicas se realizan por correo electrónico en un 38% y el medio más utilizado para las personas anónimas es el correo electrónico con un 60%.

13. BIBLIOGRAFÍA

- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Adicionalmente se contó con el formato: Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés SI-FR-01