



Informe de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

2023

Ministerio del Deporte

Oficina Asesora Jurídica

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO GENERAL	4
2. ALCANCE	4
3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS	4
4. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES	5
5. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS	5
6. IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	5
7. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS Y GRÁFICOS CON SUS RESPECTIVOS ANÁLISIS	6
8. FICHA DE CARACTERIZACIÓN	8
9. CONCLUSIÓN	11

INTRODUCCIÓN

En consonancia con lo establecido en el Artículo 9º. del Decreto 1670 de 2019 “Por el cual se adopta la estructura interna del Ministerio del Deporte”, en virtud de lo establecido en el numeral 8º le corresponde a la Oficina Asesora Jurídica “*Atender y resolver las consultas y peticiones de carácter jurídico elevadas a la entidad sobre asuntos de competencia del Ministerio*”. Es así como, se pretende dar a conocer, la identificación de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, siendo estos para la caracterización que nos compete, personas naturales y jurídicas que durante la vigencia del 2023 radicaron diferentes solicitudes a la entidad, con la finalidad que las mismas fuesen atendidas y absueltas en el marco de su competencia y en los términos que resultan acordes con lo requerido.

En aras de identificar la caracterización y teniendo en cuenta las directrices contenidas en el Procedimiento “Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés” versión: 1; Código: SI-PD-017 de fecha 21 de noviembre de 2022, se priorizaron aquellas que resultaron relevantes y de fácil medición, y que se encuentran encaminadas a demostrar la interacción continua entre personas naturales y jurídicas que han tenido diversos intereses en forma directa acerca de las gestiones de este Ministerio como ente rector del Sistema Nacional del Deporte y del sector.

Sumado a lo anterior, resultó pertinente agrupar dentro de las comunicaciones recibidas y tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica en la vigencia anterior, aquellas solicitudes que generaron mayor impacto e interés para los ciudadanos, lo cual permitió identificar tales intereses de acuerdo con los asuntos en los que versaron las mismas.

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar y analizar la información estadística mediante los grupos de interés que interactúan con la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio del Deporte, a través de las diferentes solicitudes recibidas y tramitadas durante el año 2023, y de esta manera contribuir en la toma de decisiones de las áreas estratégicas de la entidad, facilitando la identificación de sectores y segmentos para adecuar una oferta institucional incluyente.

1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer los asuntos que generan mayor impacto y relevancia en las solicitudes instauradas por los grupos de interés ante la Oficina Asesora Jurídica.
- Cuantificar la tipología y frecuencia de las solicitudes elevadas por los grupos de interés, atendidos por la Oficina Asesora Jurídica.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la interacción entre el Ministerio del Deporte y el ciudadano durante la vigencia 2023 enfocada en los principales temas que generaron mayor impacto e interés para la formulación de las diferentes solicitudes ante la entidad en el ámbito de sus funciones y competencia y finaliza con la divulgación y publicación del ejercicio de caracterización.

3. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

Los grupos de interés tomados a consideración para el ejercicio de caracterización de la Oficina Asesora Jurídica son exclusivamente personas naturales y jurídicas con características similares en cuanto al interés que compartieron al momento de instaurar las distintas solicitudes y requerimientos ante la entidad.

4. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES

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
3. Intrínsecas	Intereses	1	0	1	1	1	4	x	
	Acceso a canales	1	0	1	1	0	3	x	
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	

5. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS

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

6. IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés se respalda en la compilación de información obtenida mediante el registro de la recepción de correspondencia interna y externa que proyecta la plataforma GESDOC (Sistema de Gestión Documental), empleada actualmente por la entidad como herramienta establecida para dicho fin. Así mismo, la Oficina Asesora Jurídica cuenta con una base de datos interna como mecanismo de seguimiento y control de trámites que allegan a la entidad para la gestión dentro del marco de sus funciones.

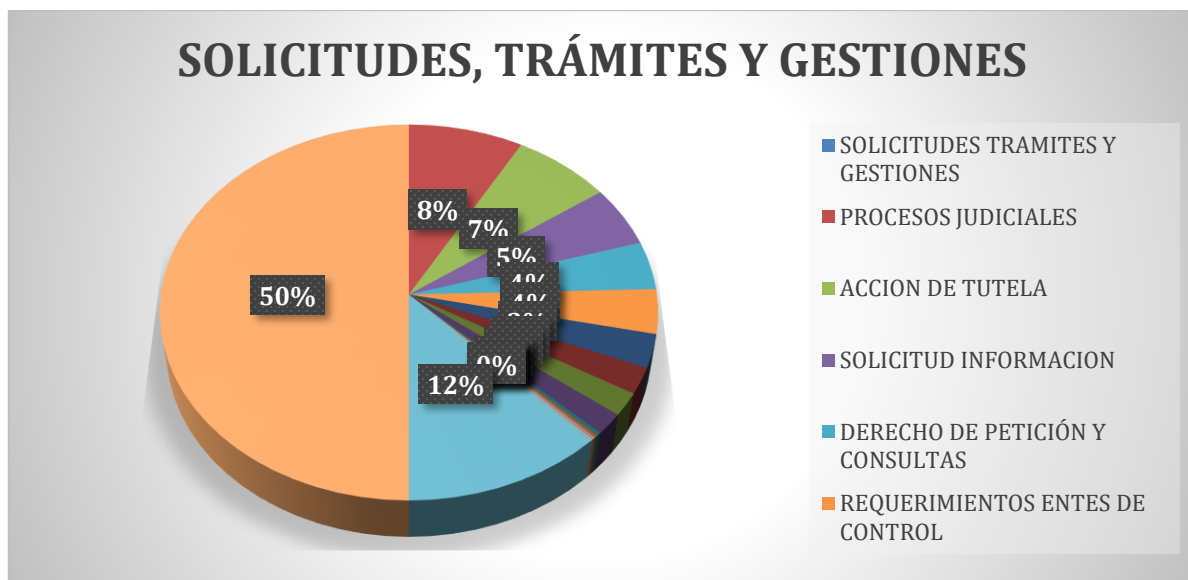
Identificación de mecanismos de Recolección de Información				
Categoría	Variable Principal	Cuenta con información relacionada con la variable seleccionada	En caso de no tener la información a que fuente puede acudir para la obtener la información	Nombre de la fuente de información
Personas naturales	1. Geográficas → Ubicación	NO	Encuestas	
	2. Demográficas → Sexo	NO	Encuestas	
	→ Escolaridad	NO	Encuestas	
	→ Vulnerabilidad	NO	Encuestas	
	→ Intereses	SI		Base de datos interna de la Oficina Asesora Jurídica y Sistema de Gestión Documental (GESDOC)
	3. Intrínsecas → Acceso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	Base de datos interna de la Oficina Asesora Jurídica y Sistema de Gestión Documental (GESDOC)
	4. Comportamiento → Niveles de uso	NO	Encuestas	
	→ Eventos	NO	Encuestas	
	5. Geográficas → Cobertura Geográfica	SI	Nombre de la fuente de información	Base de datos interna de la oficina asesora jurídica, así mismo, la información también es de conocimiento público.
	→ Ubicación Principal	SI	Nombre de la fuente de información	Base de datos interna de la oficina asesora jurídica, así mismo, la información también es de conocimiento público.
Personas jurídicas	6. Tipos de organización → Organización sector al que depende.	SI	Nombre de la fuente de información	Base de datos interna de la oficina asesora jurídica, así mismo, la información también es de conocimiento público.
	→ Tipo de usuario y/o grupo de interés.	NO		
	→ Uso de canales	SI	Nombre de la fuente de información	Base de datos interna de la Oficina Asesora Jurídica y Sistema de Gestión Documental (GESDOC)
	7. Intrínsecas → Procedimiento usado	SI		

7. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS Y GRÁFICOS CON SUS RESPECTIVOS ANÁLISIS

De conformidad con la trazabilidad de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental (GESDOC) y la base de datos interna de control de trámites referente a la recepción de comunicaciones elevadas

por la ciudadanía ante el Ministerio del Deporte durante la vigencia del 2023 y que corresponden a las tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica, se evidenciaron un total de **mil quinientos ocho (1508) trámites** allegados a la Oficina Asesora Jurídica.

ACCION DE TUTELA	211
COBRO COACTIVO	86
CONCEPTO JURÍDICO	59
CUOTAS PARTES PENSIONALES	6
DERECHO DE PETICIÓN Y CONSULTAS	125
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	115
PROCESOS JUDICIALES	246
PROCESO PREJUDICIAL	9
RESPUESTAS A SOLICITUDES	54
SOLICITUD ACUERDO DE PAGO	3
SOLICITUD APOYO	2
SOLICITUD INFORMACION	158
GESTIONES PROYECTOS DE DECRETO	4
FALLO TUTELA	68
REVISION Y/O ELABORACIÓN ACTOS ADMINISTRATIVOS	1
OTROS	361
TOTAL	1508



Fuente de información: Base de datos "Recepción y seguimiento trámites OAJ 2023".

Una vez identificadas las variables en el ejercicio de caracterización se procedió a hacer una priorización de las mismas con el objeto de

determinar los asuntos más frecuentes sobre los cuales tratan las solicitudes formuladas ante el Ministerio del Deporte.

De igual manera, no fueron tomadas en consideración las solicitudes cuyos asuntos no se encontraban especificados o determinados como tal, en atención con la información contenida en la base de datos interna de la Oficina Asesora Jurídica y en el Sistema de gestión documental (GESDOC).

En ese sentido, se agruparon de acuerdo con el tema a tratar, las diferentes solicitudes de información, las cuales una vez se consolidaron, se realizó el filtro de estas, arrojando como resultado un total de **mil quinientos ocho (1077)** trámites y solicitudes.

ASUNTO	TOTAL
Solicitudes de información sobre temas relacionados en materia deportiva.	492
Acciones de tutela y derechos de petición.	336
Peticiones instauradas por los ciudadanos con relación a las sanciones impuestas en virtud de los procesos de cobros coactivos contractuales y/o persuasivo ejercidos por el Ministerio del Deporte.	89
Información solicitada en el marco de los Juegos Nacionales y Paranales 2023	40
Solicitudes de entes de control	115
Información solicitada en virtud de los Juegos Panamericanos	5
TOTAL GENERAL	1077

Fuente de información: Base de datos "Recepción y seguimiento trámites OAJ 2023" - Sistema de Gestión Documental (GESDOC).

8. FICHA DE CARACTERIZACIÓN.

A continuación, se ilustra el formato la Ficha de Caracterización, en la cual se indican las variables seleccionadas para personas naturales y jurídicas, en este caso: asuntos que generan mayor impacto e interés en las solicitudes instauradas y tipología y frecuencia de las solicitudes elevadas (Gráficas descritas en líneas anteriores).

Se hace claridad en este análisis, que, en el momento en que la Oficina Asesora Jurídica recibe los trámites de personas naturales y teniendo en cuenta la naturaleza de cada uno de ellos, no se le facilita segmentar algunas variables que nos permitan realizar la caracterización a través de todos los enfoques diferenciales, como lo son las características geográficas, demográficas y comportamentales.

En virtud de ello, se tuvo en cuenta la variable **intrínseca**, para este caso, se tomaron como referencia dentro de la totalidad de las comunicaciones recibidas por esta dependencia, aquellas solicitudes y/o derechos de petición instaurados, y adicionalmente, se clasificaron las mismas, según los tipos de solicitudes y la frecuencia en la que estas se presentaron así:

Para la medición de las solicitudes allegadas de personas jurídicas a la entidad, analizamos como variables relevantes: **geográficas, por tipo de organización e intrínsecas**. Haciendo salvedad que algunas son de conocimiento público.

Personas naturales				
Ciudadanos usuarios	Sectores		Segmentos	
	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
	No aplica	No aplica	Clasificación por tipo de peticiones: Solicitudes sobre asuntos relacionados en materia deportiva	No aplica
	No aplica	No aplica	Acciones de tutela y derechos de petición.	No aplica
267 peticiones de personas naturales	No aplica	No aplica	Peticiones instauradas por los ciudadanos con relación a las sanciones impuestas en virtud de los procesos de cobros coactivos contractuales y/o persuasivo ejercidos por el Ministerio del Deporte.	No aplica

PERSONAS JURÍDICAS			
Usuarios Grupos de interés	Sectores		Segmentos
	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
	Ubicación Geográfica de la entidad	Entidades públicas y otras	Intereses y asuntos de las solicitudes instauradas por entes de control y demás entidades públicas
	No aplica	No aplica	Uso de canales para solicitudes
1241 personas jurídicas interactuaron con la OAJ			

9. CONCLUSIÓN

Una vez realizado el presente estudio con el fin de caracterizar los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés que interactúan con la Oficina Asesora Jurídica, se cuenta con la información necesaria y suficiente que permite llegar a las siguientes conclusiones.

- La Oficina Asesora Jurídica está comprometida con el cumplimiento de sus funciones en aras de dar claridad a todos los requerimientos interpuestos por la ciudadanía dentro de los términos oportunos y con una cobertura a nivel nacional como ente rector del Sistema Nacional del Deporte.
- Podemos ver reflejado un gran interés por parte de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en conocer asuntos relacionados en materia deportiva.
- Podemos afirmar que el uso de herramientas digitales facilita la comunicación de los usuarios y grupos de interés con el Ministerio del Deporte.