



El deporte
es de todos

Mindeporte

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

GIT PLANEACIÓN Y GESTIÓN

2021

Revisión:
William Hernando Rincón Ramos
Coordinador GIT Planeación y Gestión

Elaboración del documento:
Doris Liliana Góngora Rincón
Profesional Universitario
GIT Planeación y Gestión



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS ESPECIFICOS

ALCANCE

1. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS
2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS
3. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN
4. RESULTADOS DE ANÁLISIS MEDIANTE TABLAS O GRÁFICOS
5. FICHA DE CARACTERIZACIÓN
6. CONCLUSIONES



INTRODUCCIÓN

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

Uno de los grupos internos de trabajo de la OAP, es el GIT Planeación y Gestión, el cual se dedica a orientar, revisar, desarrollar y promover los planes y programas del sector y de la Entidad.

En este sentido, el ejercicio de caracterización de usuarios del GIT Planeación y Gestión es realizado teniendo en cuenta los PQRS recibidos durante la vigencia 2021 y la asesoría y respuestas brindadas a los requerimientos de los grupos de valor.



OBJETIVO GENERAL

Reconocer las entidades de nivel nacional y los ciudadanos con los cuales interactuó el Grupo Interno de Trabajo (GIT) Planeación y Gestión durante la vigencia 2021, para actualizar y optimizar los procesos de respuesta y retroalimentación de información.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRS allegadas a la Oficina Asesora de Planeación, sigue con la selección de las PQRS recibidas en el GIT Planeación y Gestión, continúa con el análisis de la base de datos que consolida la información de los usuarios de acuerdo con la tipología requerida y finaliza con la tabulación y clasificación de la información a través de la construcción de la caracterización de usuarios 2021.



1. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

Las personas naturales se identificaron de acuerdo con los PQRS enviados por la ciudadanía a nivel nacional para tratar temas específicos que manejó el GIT Planeación y Gestión en todo lo relacionado con formulación de planes, programas y proyectos, así como, lo correspondiente al Modelo Integrado de Gestión (MIPG).

Las personas jurídicas hacen referencia a las entidades nacionales, departamentales, municipales; tanto públicas como privadas, con los cuales el GIT Planeación y Gestión interactuó durante el 2021.

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

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

Tabla 1. Priorización Personas Naturales

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

Así las cosas, las variables seleccionadas son aquellas que obtuvieron mayor puntaje por cada una de las categorías existentes de acuerdo con la calificación de los criterios para priorizar cada una de ellas, por lo tanto, la ubicación, el sexo, los intereses y el nivel de uso de las personas naturales con las que el GIT Planeación y Gestión interactuó en el año 2021 son las variables escogidas para caracterizarlas.



Tabla 2. Priorización Personas Jurídicas

Categoría	Variable	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante Ayuda	Económica Ayuda	Medible Ayuda	Asociativa Ayuda	Consistente Ayuda		SI	NO
A. Geográficas	Cobertura Geográfica	1	0	1	1	1	4	x	
	Dispersión	0	0	1	1	0	2		x
	Ubicación principal	1	0	1	0	0	2		x
5. Tipo de organización	Fuente de recursos	1	1	1	0	1	4	x	
	Tamaño de la entidad	0	0	1	1	0	2		x
	Ingresos	0	1	1	0	0	2		x
	Organización Sector al que depende.	1	0	1	1	1	4	x	
	Tipo de usuario o grupo de interés.	1	0	1	0	0	2		x
	Uso de canales	0	0	1	0	0	1		x
6. Intrínsecas	Procedimiento usado	1	0	1	1	1	4	x	
	Responsable de la interacción	1	0	1	0	0	2		x

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

3. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN

La recolección de la información se realizó a través del reporte de los PQRS recibidos por el GIT Planeación y Gestión a través de la plataforma GESDOC. Así mismo, se utilizó la base de datos correspondiente a los enlaces de cada una de las dependencias, quienes apoyan en el reporte, seguimiento y desarrollo de los temas liderados por el GIT Planeación y Gestión.

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



Identificación de mecanismos de Recolección de Información					
Categoría	Variable Principal	Cuenta con información relacionada con la variable seleccionada	En caso de no tener la información a que fuente puede acudir para la obtener la información	Nombre de la fuente de información	
Personas naturales	1. Geográficas → Ubicación	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS PQRSD OAP 2021	
	2. Demográficas → Sexo	SI		BASE DE DATOS PQRSD OAP 2021	
	→ Escolaridad	NO			
	→ Vulnerabilidad	NO			
	3. Intrínsecas → Intereses	SI		Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS PQRSD OAP 2021
	→ Acceso de canales	NO			
	4. Comportamiento → Niveles de uso	SI		Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS PQRSD OAP 2021
	→ Eventos	NO			
	5. Geográficas → Cobertura Geográfica	SI		Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS PQRSD OAP 2021
	Ubicación Principal	SI		Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS PQRSD OAP 2021
Personas jurídicas	6. Tipos de organización → Organización sector al que depende.	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS PQRSD OAP 2021	
	→ Tipo de usuario y-o grupo de interés.	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS PQRSD OAP 2021	
	→ Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS PQRSD OAP 2021	
	7. Intrínsecas → Procedimiento usado	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS PQRSD OAP 2021	

4. RESULTADOS DE ANÁLISIS MEDIANTE TABLAS O GRÁFICOS

4.1 PERSONAS NATURALES

Teniendo en cuenta las variables priorizadas para las personas naturales que tuvieron contacto con el GIT Planeación y Gestión durante el 2021, se obtuvieron los siguientes resultados:

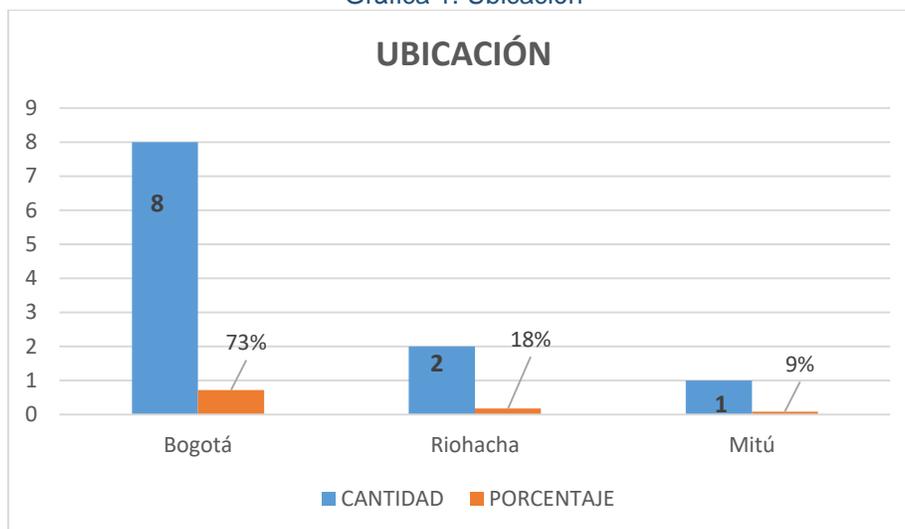
CATEGORIA: Geográfica - VARIABLE: Ubicación

Tabla 3. Ubicación

UBICACIÓN		CANTIDAD	PORCENTAJE
Ciudad	Bogota	8	73%
	Mitú	1	9%
	Riohacha	2	18%
TOTAL		11	100%



Gráfica 1. Ubicación



De las 11 personas que allegaron PQRs al GIT Planeación y Gestión durante el 2021, el 73% se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá, y el porcentaje restante se encuentra dividido así: un 18% en Riohacha, y 1% en el Mitú.

Teniendo en cuenta los resultados de la caracterización realizada en la vigencia anterior, se nota una disminución considerable en la cantidad de personas naturales que requirieron al GIT Planeación y Gestión por diferentes tipos de PQRs; mientras que en el 2020 fueron 39 los ciudadanos que allegaron sus solicitudes a la oficina, en el 2021 sólo fueron 11 personas las que requirieron a la dependencia.

Lo anterior se demuestra también en la disminución de las ciudades desde las cuales llegan las PQRs, en el año 2020 fueron 4 los lugares desde los cuales se emitieron las solicitudes al GIT Planeación y Gestión, mientras que en el 2021 fueron sólo 3 las ciudades de origen de los ciudadanos que requirieron a la oficina.

CATEGORIA: Geográfica - VARIABLE: Sexo de nacimiento

Tabla 4. Sexo de Nacimiento

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Hombre	8	73%
Mujer	3	27%
TOTAL	11	100%



Gráfica 2. Sexo de Nacimiento



Se evidencia que de las 11 personas que allegaron PQRs al GIT Planeación y Gestión, el 73% son hombres y 27% mujeres. El comportamiento descrito respecto al género que más requiere a la dependencia, es el mismo que se evidenció en la vigencia del 2020, dado que a pesar de que en el año anterior fueron 11 las personas que escribieron al GIT Planeación y Gestión, el comportamiento porcentual es muy parecido al de la vigencia 2020: 71% hombres, 23% mujeres.

CATEGORIA: Intrínseca - VARIABLE: Intereses

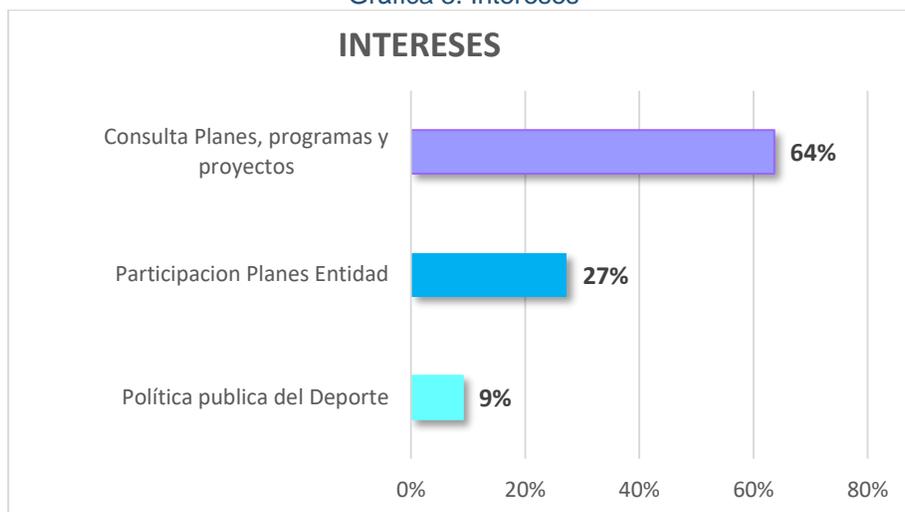
En total fueron 11 ciudadanos que allegaron sus PQRs al GIT Planeación y Gestión por diferentes motivos, tal como se muestra en el gráfico a continuación donde se pueden identificar los intereses o los temas por los cuales consultaron:

Tabla 5. Intereses

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Participacion Planes Entidad	3	27%
Consulta Planes, programas y proyectos	7	64%
Política publica del Deporte	1	9%
TOTAL	11	100%



Gráfica 3. Intereses



El tema de mayor interés de la ciudadanía por el cual consultaron al GIT Planeación y Gestión fue para la consulta de planes, programas y proyectos de la entidad y su respectivo seguimiento con un porcentaje del 64%, seguido por participación en planes de la entidad con un 27%, y sobre la política pública del deporte 9%.

CATEGORIA: Comportamiento - VARIABLE: Niveles de Uso

Para determinar los meses en que se genera mayor demanda de solicitudes por parte de los ciudadanos, se realizó un filtro de la base de datos 2021, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 6. Nivel de uso

NIVEL DE USO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Febrero	3	27%
Abril	1	9%
Mayo	5	45%
Octubre	2	18%
TOTAL	11	100%

Gráfica 4. Nivel de uso



4.2 PERSONAS JURÍDICAS

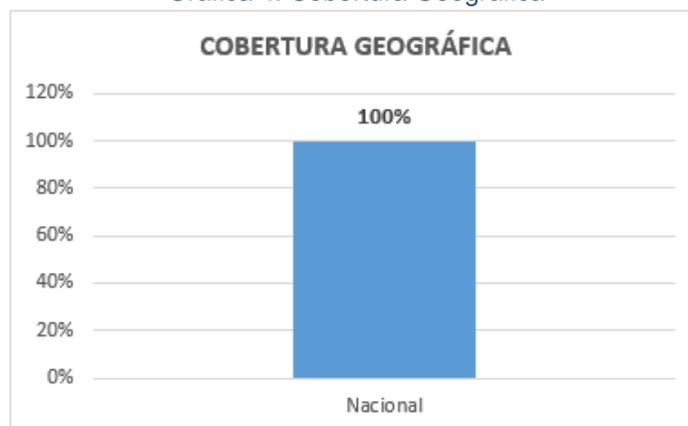
De acuerdo con las variables seleccionadas y priorizadas para las entidades que contactaron al GIT Planeación y Gestión durante la vigencia del 2021, se analizan a continuación cada una de ellas:

CATEGORIA: Geográfica - VARIABLE: Cobertura geográfica

Tabla 7. Cobertura Geográfica

COBERTURA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nacional	5	100%
TOTAL	5	100%

Gráfica 4. Cobertura Geográfica





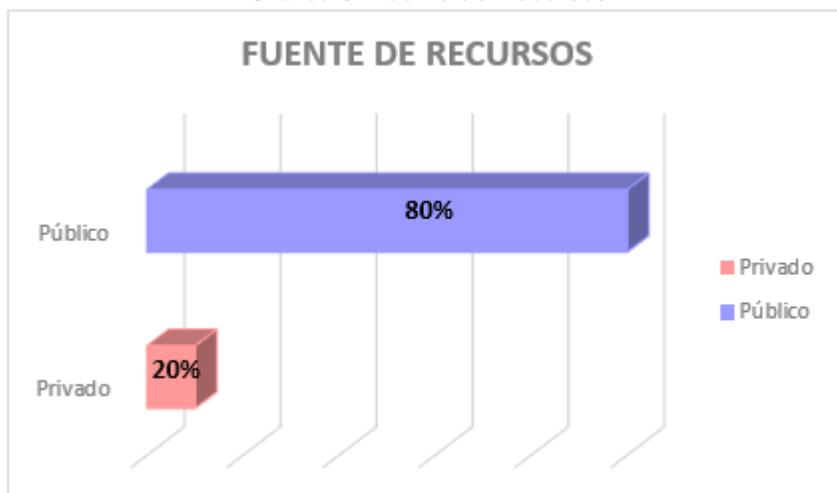
Se evidencia que la cantidad de entidades que requirieron al GIT Planeación y Gestión en la vigencia 2020 fueron 5 entidades, correspondientes al 100% de carácter nacional.

CATEGORIA: Tipo de Organización - VARIABLE: Fuente de Recursos

Tabla 8. Fuente de Recursos

FUENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Público	4	80%
Privado	1	20%
TOTAL	5	20%

Gráfica 5. Fuente de Recursos



De las 5 entidades que realizaron solicitud al GIT Planeación y Gestión, el 80% (4) de las entidades son de carácter público, mientras que el 20% (1) restante corresponden a entidades privadas.

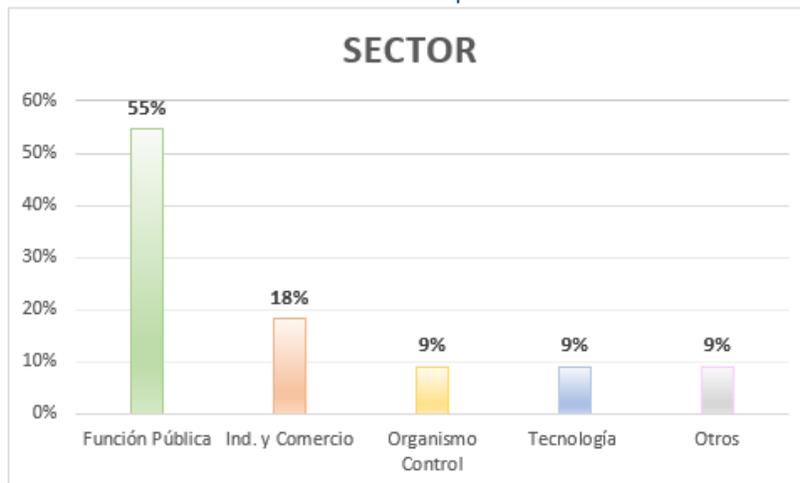
CATEGORIA: Tipo de Organización - VARIABLE: Sector al que Pertenece

Tabla 9. Sector al que Pertenece

SECTOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
Función Pública	6	55%
Ind. y Comercio	2	18%
Organismo Control	1	9%
Tecnología	1	9%
Otros	1	9%
TOTAL	11	100%



Gráfica 6. Sector al que Pertenece



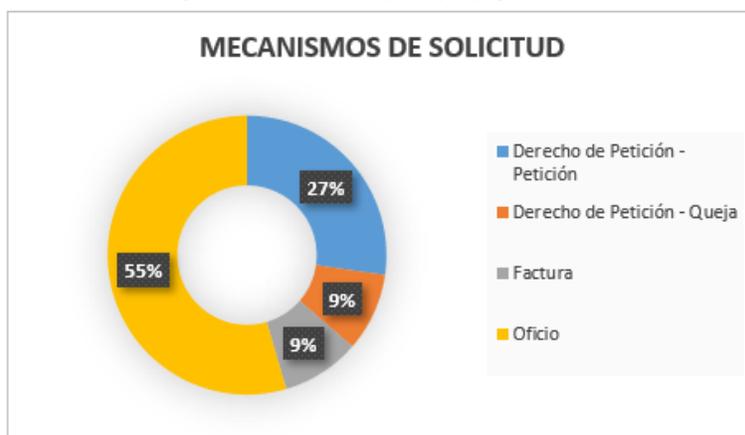
Al efectuar el análisis de las solicitudes allegadas al GIT Planeación y Gestión durante 2021, se pudo establecer que el sector con el cual esta dependencia tiene mayor interacción es el de Función Pública con un 55%, seguido de Industria y Comercio con el 18% y en igual proporción están los organismos de control, tecnología y otros; con 9%.

CATEGORIA: Intrínseca - VARIABLE: Mecanismos de Solicitud

Tabla 10. Mecanismos de Solicitud

MECANISMOS DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición - Petición	3	27%
Derecho de Petición - Queja	1	9%
Factura	1	9%
Oficio	6	55%
TOTAL	11	100%

Gráfica 7. Mecanismos de Solicitud





De las 11 solicitudes recibidas en el GIT Planeación y Gestión, por parte de personas jurídicas, el 55% utilizaron como mecanismo de solicitud un Oficio, el 27% lo hizo mediante Derecho de Petición y los restantes a través de Queja y Factura, cada una representada en el 9%.

4.3 ENLACES

Teniendo en cuenta las variables analizadas para los enlaces que sostuvieron contacto con el GIT Planeación y Gestión, se llegó a los siguientes resultados:

CATEGORIA: Geográfica - VARIABLE: Sexo de nacimiento

Tabla 11. Sexo de Nacimiento

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Hombre	13	37%
Mujer	22	63%
TOTAL	35	100%

Gráfica 8. Sexo de Nacimiento



En total son 35 personas de todas las dependencias del Ministerio, que cumplen su rol como enlaces del GIT Planeación y Gestión. El 63% son mujeres y 37% son hombres.

De manera general los temas tratados por el GIT Planeación y Gestión con los enlaces son los siguientes, tal como se muestra en la tabla:

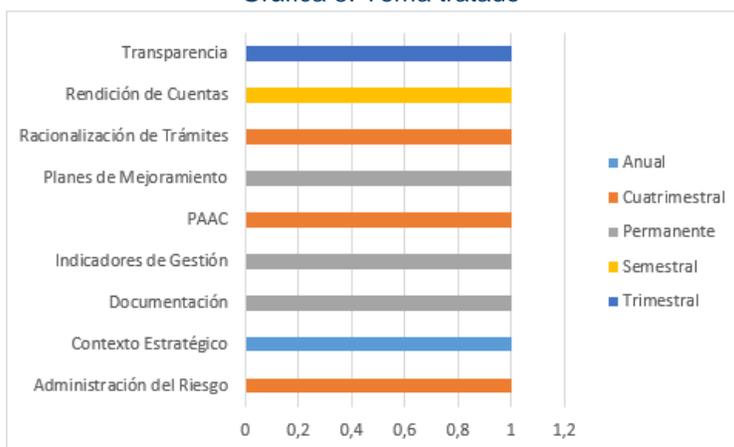


CATEGORIA: Intrínseca - VARIABLE: Tema tratado

Tabla 12. Tema tratado

TEMAS	FRECUENCIA
Documentación	Permanente
PAAC	Cuatrimstral
Administración del Riesgo	Cuatrimstral
Transparencia	Trimestral
Racionalización de Trámites	Cuatrimstral
Rendición de Cuentas	Semestral
Indicadores de Gestión	Permanente
Contexto Estratégico	Anual
Planes de Mejoramiento	Permanente

Gráfica 8. Tema tratado



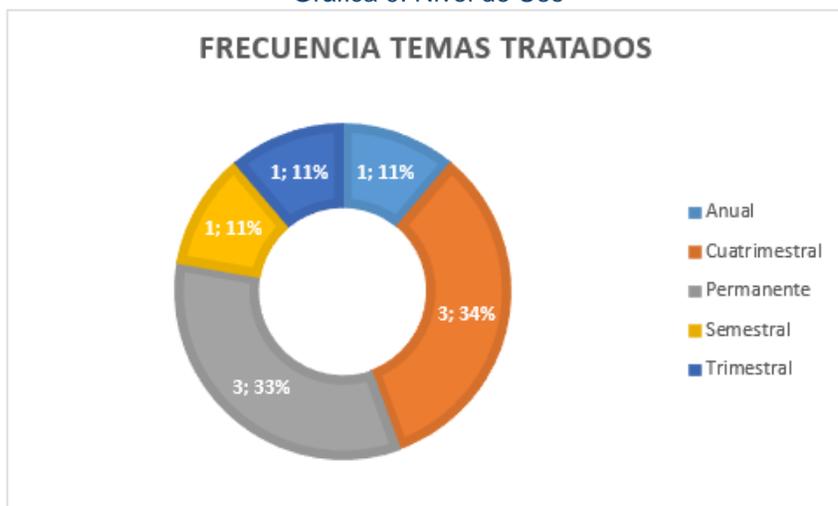
CATEGORIA: Comportamiento - VARIABLE: Niveles de Uso

Tabla 13. Nivel de uso

FRECUENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anual	1	11%
Cuatrimstral	3	33%
Permanente	3	33%
Semestral	1	11%
Trimestral	1	11%
TOTAL	9	100%



Gráfica 9. Nivel de Uso



En las gráficas se pueden identificar la frecuencia con la cual son tratados los temas y se puede evidenciar los temas que durante el año se monitorean cada cuatrimestre son: el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, seguido de la Política de Administración del Riesgo y la Estrategia de Racionalización de Trámites. De forma permanente se tocan temas sobre la Documentación publicada en Isolución (Procedimientos, Formatos, Instructivos, etc.) y Planes de Mejoramiento. Anualmente se trata el tema del Contexto Estratégico Institucional, semestralmente se aborda la Rendición de Cuentas de la gestión del Ministerio y, trimestralmente, se realiza monitoreo a la Política de Transparencia y Acceso a la Información.

5. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

5.1 PERSONAS NATURALES

Personas naturales					
	Sectores		Segmentos		
	Ciudadanos usuarios	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
Nivel de Desagregación + ↓	11 Ciudadanos / Usuarios	* UBICACIÓN Bogotá 73% (8) Riohacha 18% (2) Mitú 9% (2)	* SEXO DE NACIMIENTO Hombre 73% (8) Mujer 27% (3)	*INTERESES Participación Planes Entidad 27% (3) Consulta de Planes, programas y proyectos 64% (7) Política Pública Deporte 9% (1)	* NIVEL DE USO Febrero 27% (3) Abril 9% (1) Mayo 45% (5) Octubre 18% (2)



5.2 PERSONAS JURÍDICAS

PERSONAS JURÍDICAS			
Sector		Segmento	
Usuarios Grupos de interés	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
Nivel de Desagregación ↓ +	5 Entidades *COBERTURA GEOGRÁFICA Nacional 100% (5)	* FUENTE DE RECURSOS Público 80% (4) Privado 20% (1) * SECTOR AL QUE PERTENECE Función Pública 55% (6) Ind. y Comercio 18% (2) Organismos Control 9% (1) Tecnología 9% (1) Otros 9% (1)	* MECANISMOS USADOS Oficio 55% (6) Derecho de Petición 27% (3) Queja 9% (1) Factura 9% (1)

5.3 ENLACES

Enlaces				
Sector		Segmento		
Ciudadanos usuarios	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
Nivel de Desagregación ↓ +	35 Enlaces	* SEXO DE NACIMIENTO Hombre 37% (13) Mujer 63% (22)	*TEMAS TRATADOS Documentación PAAC Administración Riesgo Transparencia Racionalización Trámites Rendición de Cuentas Indicadores de Gestión Planes de Mejoramiento Contexto Estratégico	* NIVEL DE USO Anual 11% (1) Cuatrimestral 33% (3) Permanente 33% (3) Semestral 11% (1) Trimestral 11% (1)



6. CONCLUSIONES

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

- Debido a la ampliación de la emergencia sanitaria, originada por la pandemia COVID19, el número de usuarios en el 2021 se disminuyó afectando directamente las variables de medio usado y ubicación.
- El 73% de los ciudadanos que requirieron al GIT Planeación y Gestión son de Bogotá.
- El tema por el cual fue más solicitado el GIT Planeación y Gestión fue por la consulta de planes, programas y proyectos de la entidad.
- La mayoría de las entidades que requieren al GIT Planeación y Gestión son de orden Nacional.
- El mecanismo de solicitud más utilizado (27) por las entidades, es el derecho de petición.
- Son 35 enlaces con los cuales cuenta el GIT planeación y Gestión para tratar y desarrollar los temas estratégicos del Ministerio durante el año.