



## EJERCICIOS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS

Grupo Interno de Trabajo (GIT) de laboratorio Control Dopaje - COLDEPORTES

### FICHA TÉCNICA

Título	Caracterización de la población objetivo del GIT Laboratorio Control Dopaje – COLDEPORTES.
Propósito	El ejercicio de caracterización realizado en el GIT Laboratorio Control Dopaje, tiene como objetivo identificar las principales características de la población que demanda los servicios de análisis de muestras que presta el Laboratorio, con base en lineamientos establecidos en la guía de Caracterización de Ciudadano, Usuarios y Grupos de Interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).
Grupo Interno de Trabajo (GIT)	Laboratorio Control Dopaje. Dirección de Recursos y Herramientas del SND – Coldeportes.
Funcionario responsable ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés en el GIT	Milena Vergara Rusinque
Periodo de caracterización	Enero a febrero de 2017
Fecha de elaboración del informe de caracterización	Marzo 21 de 2018



## ANTECEDENTES

“El Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre – COLDEPORTES tiene como objetivo, dentro del marco de sus competencias y de la ley, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes, programas y proyectos en materia el deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la actividad física, para promover el bienestar, la calidad de vida, así como contribuir a la salud pública, a la educación, a la cultura, a la cohesión social, a la conciencia nacional y a las relaciones internacionales, a través de la participación de los actores públicos y privados.”<sup>i</sup>

Así resulta necesario realizar la caracterización de usuarios con los que se trabaja desde el GIT Laboratorio Control Dopaje.

## OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los grupos poblacionales atendidos durante el primer semestre de 2017 por el GIT Laboratorio Control Dopaje de la Dirección Técnica de Recursos y Herramientas del S.N.D. de Coldeportes.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Aplicar los lineamientos de la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC).
2. Recolectar información a través del formato de caracterización de clientes del Laboratorio Control Dopaje.
3. Crear segmentos de la población objetivo del GIT Laboratorio Control Dopaje, teniendo como base las características similares arrojadas en cada variable priorizada.
4. Recolectar información de los clientes relacionada con numero de análisis solicitados

## LINEA BASE

1. Clientes que solicitaron análisis de muestras por el Laboratorio Control Dopaje
2. Clientes nacionales e internacionales

## ALCANCE



El alcance del ejercicio de caracterización de usuarios o grupos de interés por parte del GIT Laboratorio Control Dopaje, es el de identificar características de la población y segmentarlos conforme a las variables similares con el propósito de generar estrategias de mejoramiento continuo de las relaciones comerciales con los clientes.

## **FUENTES DE INFORMACION**

Se tiene como principales fuentes de recolección de datos e información la plataforma ADAMS y los registros internos del laboratorio, así como el contacto directo y permanente con los clientes atendidos.

## **VIGENCIA**

El ejercicio que aquí se presenta se realiza con base en los datos recolectados durante el primer bimestre del año 2017. La toma y análisis de la información tendrá vigencia semestral posterior a la recolección.

## **ACTORES**

- GIT Laboratorio Control Dopaje

## **NORMATIVIDAD**

Teniendo como marco la Constitución Política de 1991, se revisaron documentos que aplican a entidades de orden nacional en los que resulta fundamental para el proceso de planeación, ejecución y seguimiento de la gestión pública, realizar el ejercicio de caracterización de ciudadanos y grupos de interés tales como:

Decreto 4183 de 2011 “Por el cual se transforma al Instituto Colombiano del Deporte-COLDEPORTES-, establecimiento público del orden nacional en el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre COLDEPORTES-y se determinan su objetivo, estructura y funciones”

Resolución 1558 de 2016 “Por la cual se crean, modifican y asignan funciones a los Grupos Internos de Trabajo” de Coldeportes.

Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”

Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”

Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. Este decreto incluye un componente sobre la prestación del servicio y estrategias que permiten la mejora continua de los mismos, basados en el ejercicio de caracterización, Manual de Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, Departamento Nacional de Planeación.

## VARIABLES Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

El ejercicio de priorización de variables se realizó con base en la metodología de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés que señala que para priorización se deben tener en cuenta que las variables seleccionadas deben ser relevantes, económicas, medibles, asociativas y consistentes.

Gráfico 1 Priorización de variables



Fuente: Guía de caracterización Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del DNP

Con base en estos criterios se diligenció la ficha de priorización de variables teniendo como relevantes las que arrojaron mayor puntaje.

Tabla 1 Caracterización de variables

Categoría	Variable	Características evidencias	Descripción	Información disponible		Relevante	Económicas	Medibles	Asociativas	Consistentes	Puntaje	Priorización	S	N
				SI	NO									
Geográficos	País	Región a la que pertenece	Hace referencia al país al que pertenece	SI		4	3	2	4	1	5	1	x	
VARIABLES del tipo de organización	Organización /Sector del cual depende	Sector del cual depende y el carácter	Hace referencia al sector que depende	SI		4	3	2	4	1	5	1	x	
VARIABLES de comportamiento organizacional	Canal utilizado	Canales empleados para solicitar la prestación de un servicio	Los canales habilitados	NO		1	1	1	1	0	4	2	x	
Intrínseco	Análisis	Numero de análisis realizados	Cantidad de análisis totales solicitados y realizados	NO		5	4	5	2	4	20	2	X	
intrínseco	Tipo de análisis	Clase de análisis realizado y facturado	Según categoría	NO		5	5	5	3	3	21	2	X	
Comportamiento	Comportamiento financiero	Estado de cartera del cliente	Porcentaje de cartera morosa	SI		5	5	5	3	3	21	2	X	

Fuente: GIT Laboratorio Control Dopaje

## METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

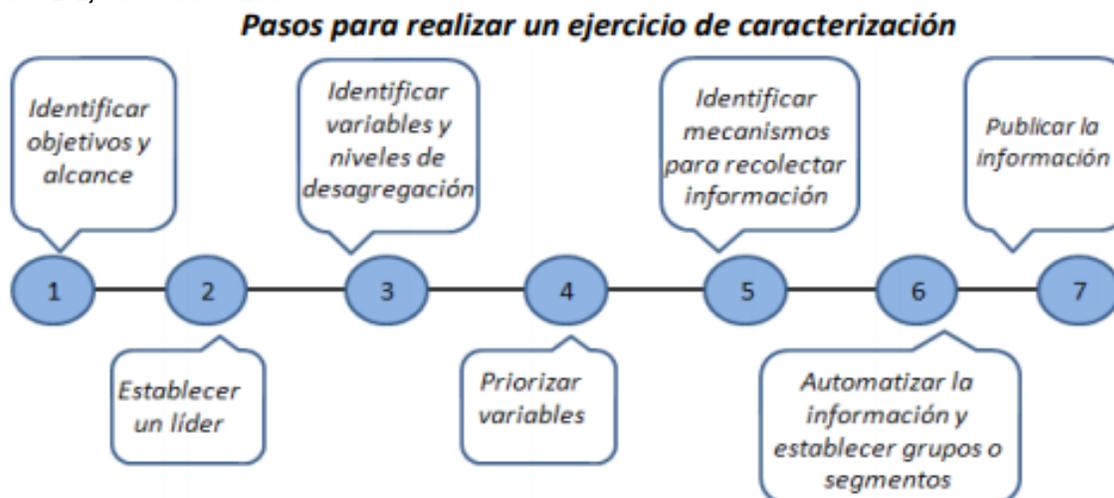
Para la recolección de datos se trabaja con dos elementos:

1. **Formato Registro General de Muestras (R2):** en este se registran todos los datos del cliente que envía sus muestras para análisis en el Laboratorio, previamente debe diligenciar el formato de Solicitud de muestras en el cual consigna información relevante en el momento de solicitar uno o varios análisis de muestras.
2. **Plataforma ADAMS:** es la plataforma acogida por la Agencia Mundial Antidopaje, para recolectar toda la información pertinente a los análisis que realizan los Laboratorios acreditados por ellos; que permite evidenciar cada muestra individual con las autoridades de toma de muestras, de control y de gestión de resultados.
3. **Facturación:** con las cotizaciones, facturas y estado de cartera se pueden obtener los datos de las demás variables a analizar.

## PLAN DE ACCIÓN

Se trabajó con base en los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación y al interior de la entidad se contó con el apoyo del GIT de Atención al Ciudadano. Las etapas desarrolladas en el trabajo fueron las contenidas en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del DNP.

Gráfico 2 Ejercicio caracterización



Fuente: Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del DNP



El desarrollo de estas etapas se dio de la siguiente manera:

Tabla 2 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	
Etapa	Resultado
Identificar Objetivos y alcance	Se definió objetivo principal del ejercicio y se determinaron los objetivos específicos a alcanzar con el desarrollo de la caracterización, se definió el uso que se le iba a dar a los resultados.
Establecer un líder	Lo lidera, dentro del GIT Laboratorio Control Dopaje, la Coordinadora.
Identificar variables y niveles de desagregación	Se buscaron las variables que resultaban importantes y que hacían parte de la matriz del registro R2 y en ADAMS los datos de los clientes. Se definió el nivel de profundidad o desagregación de la información.
Priorizar las variables	Para esta etapa se definieron variables que posteriormente fueron calificadas y con base en la metodología de caracterización quedaron establecidas como priorizadas para el trabajo de GIT teniendo en cuenta su significancia para el cumplimiento de los objetivos.
Identificar mecanismos para recolectar información recolección de la información	Se dejaron establecidos canales formales para la recolección de los datos para la información de los clientes. Se fijaron estos canales teniendo en cuenta los recursos de la entidad y optimizando la interacción que se tiene con los clientes.
Automatizar la información y establecer grupos o segmentos	Después de la priorización y de la recolección de información, se estructuraron bases de datos para facilitar el análisis, cruce y filtro de la información, para segmentar la población.
Publicar la información	Luego de la aprobación del informe, este se divulgará al interior de la entidad con las dependencias a las cuales los datos les puedan resultar relevantes. De igual manera el informe se publicará a la comunidad, en el marco de la Ley 1712 de 2014 <sup>ii</sup>

Fuente: GIT Laboratorio Control Dopaje

## RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Del ejercicio de caracterización de los clientes del laboratorio se obtuvieron los siguientes resultados, con base en las variables priorizadas:

### VARIABLE 1

Establecer en qué país están ubicados los clientes del Laboratorio Control Dopaje.

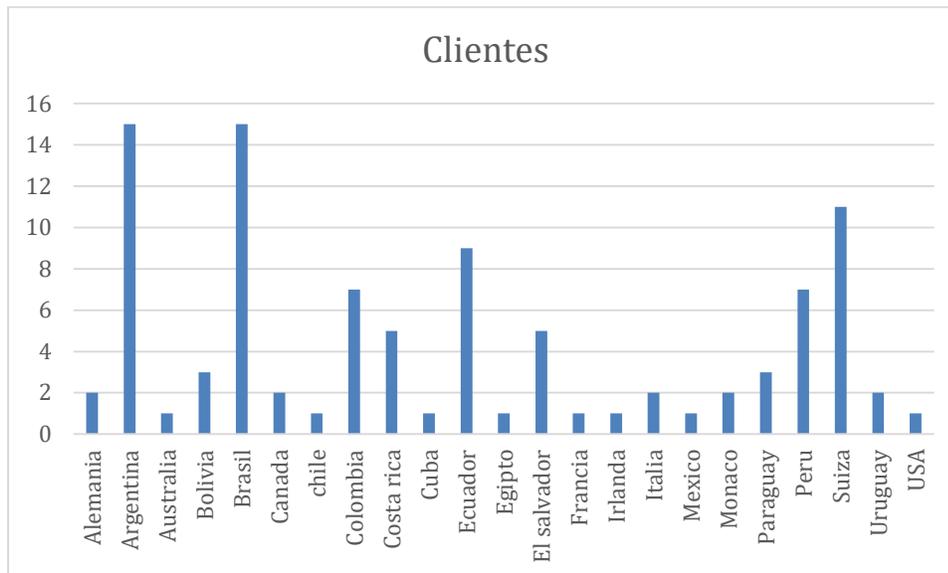
Pais sede del cliente

Tabla 4 pais sede de los clientes

Disciplina Deportiva	N° de clientes por país	Porcentaje	Disciplina Deportiva	N° de clientes por país	Porcentaje
Alemania	2	2%	El Salvador	5	5%
Argentina	15	15%	Francia	1	1%
Australia	1	1%	Irlanda	1	1%
Bolivia	3	3%	Italia	1	1%
Brasil	15	15%	México	1	1%
Canadá	2	2%	Mónaco	2	2%
Chile	1	1%	Paraguay	3	3%
Colombia	7	7%	Perú	7	7%
Costa rica	5	5%	Suiza	11	11%
Cuba	1	1%	Uruguay	2	2%
Ecuador	9	9%	USA	1	1%
Egipto	1	1%	<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Fuente: GIT Laboratorio Control Dopaje

Gráfico 3 Pais sede de clientes



Fuente: GIT Laboratorio Control Dopaje

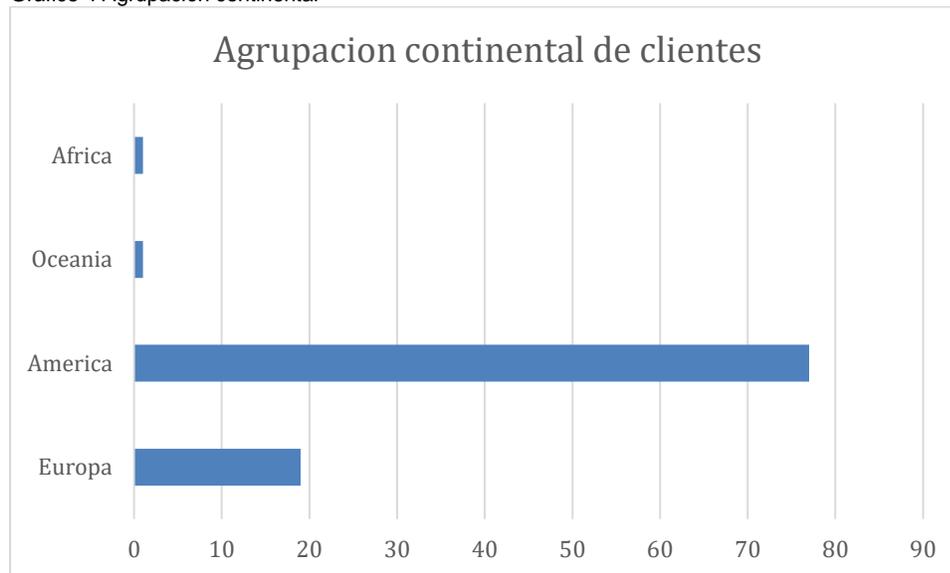
## Agrupación

Tabla 5 Agrupación continental

Continente	Nº de clientes	Porcentaje
Europa	19	19%
América	77	79%
Oceanía	1	1%
África	1	1%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Fuente: GIT Desarrollo Psicosocial

Gráfico 4 Agrupación continental



Fuente: GIT laboratorio Control Dopaje

## DESCRIPCION

Los clientes que históricamente han utilizado nuestros servicios tienen su sede en 23 países del mundo, lo que no implica que las muestras o los deportistas provengan de estos países, pero si son la sede del cliente que financia los análisis.

La contribución más grande la hacen Argentina y Brasil (15%), países latinoamericanos el primero no cuenta con laboratorio de Control Dopaje, mientras el segundo si tiene, solo que fue suspendido y luego revocado, razón por la cual muchos de sus clientes acudieron a Bogotá para la realización de análisis de muestras mientras la situación del país vecino se normalizaba, situación que cambio a partir de mediados de 2016 (Juegos olímpicos), cuando el laboratorio Brasileiro recupero su acreditación como laboratorio Antidopaje ante WADA.

En general, la mayoría de los países sede de nuestros clientes están en Latinoamérica a excepción de Suiza país en el cual se concentran las sedes de muchos clientes.

Lo anterior, corresponde con la agrupación continental, donde claramente se observa la prevalencia de clientes americanos, sobre los demás continentes. Lo que refleja nuestro liderazgo en la región.



## VARIABLE 2

Establecer el sector al cual pertenecen nuestros clientes, es decir, sector privado Comités olímpicos, federaciones, asociaciones, etc; o sector público como las organizaciones nacionales antidopaje.

### Sector

Sector deportivo

Tabla 7 sector deportivo

Sector Deportivo	N° de clientes	Porcentaje
Persona jurídica	18	18%
Persona natural	1	1%
Organización Nacional Antidopaje	5	5%
Asociación	5	5%
Comité olímpico	2	2%
Comité paralímpico	3	3%
Confederación	17	17%
Organización grandes eventos	3	3%
Federación	42	42%
Ministerio	1	1%
Liga	2	1%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Fuente: GIT Laboratorio Control Dopaje

Gráfico 6 Sector deportivo



Fuente: GIT Laboratorio Control Dopaje

## Agrupación

Tabla 8 Agrupación por carácter del cliente

Disciplina Deportiva	Nº de Atletas	Porcentaje
Publico	6	6%
Privado	93	94%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Fuente: GIT Laboratorio Control Dopaje

Gráfico 7 Agrupación por carácter del cliente



Fuente: GIT Laboratorio Control Dopaje



## DESCRIPCION

De acuerdo a la información la mayoría de los clientes son federaciones (42%), confederaciones (17%) y personas jurídicas (18%), lo que indica que el mecanismo de oferta de servicios debe ser orientado en este tipo de clientes con autonomía y reglamentación del sector privado.

De otro lado, claramente se observa que la mayoría de los clientes son de carácter privado lo que de alguna manera simplifica los trámites, pero quedamos en manos de su voluntad de ejecución de pagos oportunos.

## GRUPO INTERNO DE TRABAJO LABORATORIO CONTROL DOPAJE

Dirección Técnica de recursos y herramientas del SND  
Coldeportes

### Anexos:

Ficha Resumen de Caracterización

<sup>i</sup> Tomado de [http://www.coldeportes.gov.co/coldeportes/quienes\\_somos\\_41474](http://www.coldeportes.gov.co/coldeportes/quienes_somos_41474), fecha de consulta julio 10 de 2017.

<sup>ii</sup> Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.