

MINISTERIO DEL DEPORTE- MINDEPORTE

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS
OFICINA DE TESORERIA**

**Aprobación: Yury Alexandra Rodríguez Murillo – Coordinadora GIT Tesorería
Desarrollo del Documento: Ángela Márquez Rodríguez - Contratista**

MARZO 2020



TABLA DE CONTENIDO

FUNCIÓN GENERAL	3
FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	3
CARACTERIZACIÓN	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
NICHOS SELECCIONADOS.....	4
ALCANCE.....	4
ACTORES.....	4
VIGENCIA	4
NORMATIVIDAD.....	5
VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES	7
PLAN DE ACCIÓN VARIABLES PARA CARACTERIZAR EMPRESAS.....	7
METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	9
RESULTADOS.....	11
CONCLUSIONES.....	12



OFICINA DE TESORERIA DEL MINISTERIO DEL DEPORTE

FUNCIÓN GENERAL

El objetivo principal del Grupo Interno de Trabajo de Tesorería es el pago oportuno de los diferentes compromisos administrativos y de inversión que se ejecutan en las diferentes vigencias, así como la administración y gestión del PAC (Programa Anual de Caja).

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Efectuar el pago oportuno de las obligaciones de la entidad de acuerdo a los compromisos adquiridos.
- Apoyar el GIT Tesorería en sus diferentes procesos financieros para su correcta y oportuna gestión.
- Consolidar y registrar mensualmente la solicitud de recursos (PAC) de acuerdo a lo proyectado por las distintas áreas y/o grupos de forma oportuna en el SIIF.
- Realizar el recaudo y seguimiento de las consignaciones realizadas a favor de la entidad
- Atención al cliente interno y externo
- Apoyar el área en su gestión administrativa y los diferentes procesos transversales de manera oportuna.
- Apoyar la gestión documental del G.I.T de Tesorería al 100%
- Articular la implementación de las políticas trasversales de la entidad.



CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los usuarios, cuyos requerimientos se atendieron en el año 2018 según los procesos y procedimientos tramitados por la Oficina de Tesorería.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las variables de los usuarios que acceden a los servicios de la Oficina de Tesorería.
- Determinar mediante las variables, la frecuencia de requerimientos de los servicios prestados por la Oficina de Tesorería.
- Brindar un servicio adecuado a todos los usuarios de la Oficina de Tesorería de acuerdo a la caracterización

NICHO SELECCIONADO

La población que acudió al Ministerio del Deporte- Mindeporte con el fin de acceder a los servicios prestados por la Oficina de Tesorería.

ALCANCE

La caracterización tiene un alcance institucional, inicialmente como herramienta para la toma de decisiones del Grupo Interno de Trabajo de Tesorería, en la implementación de los lineamientos de accesibilidad y atención incluyente; pero también tiene el potencial de servir de fuente de información brindando a los ciudadanos información sobre la gestión, servicios y canales de atención que ofrece la entidad.

ACTORES

Oficina de Tesorería del Ministerio del Deporte- Mindeporte.

VIGENCIA

Hasta el 31 de diciembre del año 2018.



NORMATIVIDAD

LEYES	Ley 872 de 2003 (Artículo 4)	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios.
	Ley 962 De 2005 Antitrámites	La Ley 962 de 2005, busca disminuir y facilitar la realización de trámites por parte de los ciudadanos en los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
	Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
	Ley 1755 de 2015	Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.

VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES

VARIABLE GEOGRÁFICA	VARIABLES DEMOGRÁFICAS	VARIABLES INTRINSECAS
<ul style="list-style-type: none">Ubicación	<ul style="list-style-type: none">Tipo y número de documentoSexoActividad EconómicaTipo de Solicitud	<ul style="list-style-type: none">Acceso a canalesUso de canales

Fuente: Adaptado de "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas". Gobierno en línea (2011).

A. VARIABLE GEOGRÁFICA

Dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos. Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica, sin embargo, es importante complementar la caracterización, con variables de las otras categorías que permitan tener un mayor detalle sobre las particularidades, actividades, valores y comportamientos del nicho seleccionado.



- **Ubicación**

Estas variables permiten identificar el lugar, región, residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. *Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.*

B. VARIABLES DEMOGRÁFICAS

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

- **Tipo y número de documento**

Esta variable permite identificar el tipo de documento del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad.

- **Tipo de solicitud**

Esta variable permite identificar cuáles son los requerimientos y/o tramites más solicitados por los usuarios; a su vez nos permite establecer un parámetro de identificación y así mejorar los procesos internos para la expedición de los mismos.

- **Sexo**

Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento; especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.

- **Actividad Económica**

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Así mismo, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales. *Ejemplo: estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico.*



C. VARIABLES INTRINSECAS

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Dentro de las principales variables se encuentran:

- **Acceso a canales**

Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal *Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.*

- **Uso de canales**

Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. *Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.*

VARIABLES PARA CARACTERIZAR EMPRESAS, ENTIDADES Y ORGANIZACIONES

VARIABLES GEOGRAFICAS	VARIABLES DEL TIPO DE ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none">● Ubicación● Cobertura geográfica	<ul style="list-style-type: none">● Fuente de recursos (Origen del capital)● Tamaño de la entidad● Temporalidad

Fuente: Adaptado de “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas”. Gobierno en línea (2011).



A. VARIABLES GEOGRAFICAS

Esta variable es similar a la identificada para los ciudadanos (ubicación), presenta los mismos beneficios, además se puede integrar otra variable que permite diferenciar el tamaño de la muestra y es:

- **Cobertura geográfica**

Alcance geográfico de la gestión de la organización. Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidades sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia. *Ejemplo: municipal, regional y nacional*

B. VARIABLES DEL TIPO DE ORGANIZACIÓN

Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.

A continuación, se presentan ejemplos de estas variables, adicionales a las presentadas para individuos y las características que permiten realizar segmentaciones de los grupos de usuarios.

- **Fuente de recursos (Origen del capital)**

Es la fuente de los recursos disponibles para la operación de la organización. Esta variable es importante para identificar oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación. En este sentido, esta variable suele tener una relación de causalidad con algunas de las variables de comportamiento que se verán más adelante. *Ejemplo: público, privado, mixto.*

- **Tamaño de la entidad**

Puede medirse a través del número de servidores o empleados, o por monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado o de los ingresos (si aplica). Esta variable es importante para identificar la dimensión de la entidad. *Ejemplo: Empresa Pyme, Multinacional entre otras.*

- **Temporalidad**

Esta variable se usa para medir en que meses se genera mayor demanda de solicitudes, es importante porque podemos identificar qué meses tiene más movimiento y así poder realizar planes de contingencia para generar de manera oportuna todas las solicitudes radicadas.



METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información recolectada se obtuvo de las bases de datos de correspondencia, elaboradas con el fin de hacer seguimiento a los requerimientos que se allegan a la Oficina de Tesorería y así efectuar una interacción que beneficie a los usuarios finales, siendo estos clientes internos y externos de la entidad.

En esta oportunidad, la base utilizada fue la efectuada en el año 2018 desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre.

PLAN DE ACCIÓN

1. Recolección de información.
2. Priorización de variables.
3. Análisis gráfico y estadístico de la información.
4. Identificación de los usuarios.
5. Elaboración de las conclusiones pertinentes.

Categoría	Variable	Características evidencias	Descripción	Información disponible SI NO	¿La variable es?						Seleccionada		
					Relevante	Económicas	Medibles	Asociativas	Consistentes	Puntaje	Priorización	SI	NO
VARIABLE DEMOGRAFICA	TIPO DE SOLICITUD	RELACIÓN DE PAGOS, CERTIFICACIÓN DE INGRESOS Y RETENCIÓN Y OTRAS	HACE REFERENCIA A LA RELACIÓN DE PAGOS, CERTIFICADO DE INGRESOS Y OTRAS CERTIFICACIONES	SI	5	5	5	5	5	25	1	X	
VARIABLE DEMOGRAFICA	TIPO DE USUARIO	PERSONA NATURAL Y/O JURÍDICA	HACE REFERENCIA AL ESTATUS JURÍDICO DE LOS USUARIOS DE LA DEPENDENCIA	SI	5	5	5	5	5	25	2	X	
VARIABLE INTRINSECA	USO DE CANALES	CANALES	IDENTIFICAR LOS CANALES DE ATENCION PARA LOS USUARIOS	SI	5	5	5	5	5	25	3	X	
VARIABLE TIPO DE ORGANIZACIÓN	TEMPORALIDAD	MESES	IDENTIFICAR LOS MESES CON MAYOR NUMERO DE OPERACIONES	SI	5	5	5	5	5	25	4	X	



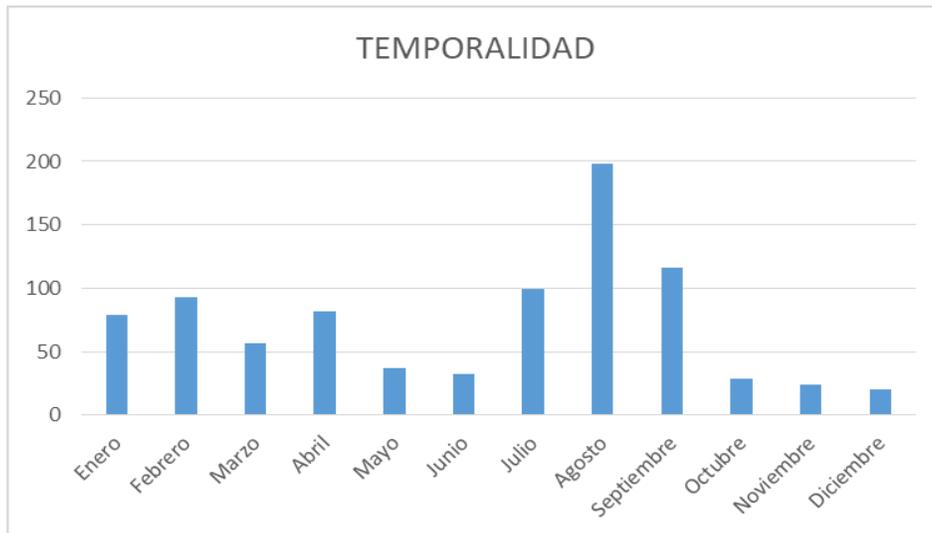
**GRÁFICO NO. 1
TIPO DE SOLICITUD**



Fuente: Base de datos sistema de gestión de peticiones.

En la gráfica No. 1 se evidencia que la mayor cantidad de solicitudes son de certificados

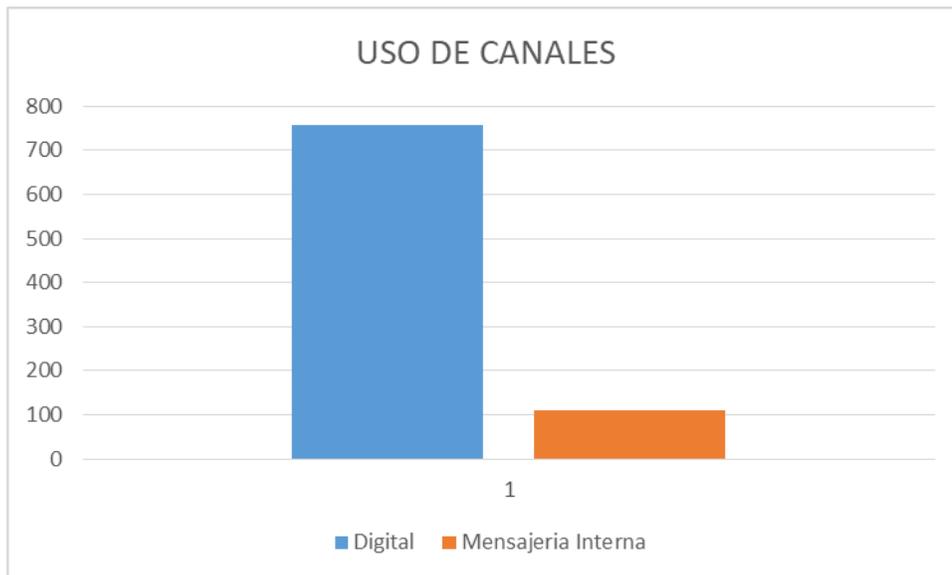
**GRÁFICO NO. 2
TEMPORALIDAD**



Fuente: Base de datos sistema de gestión de peticiones.

En la gráfica No. 2 se evidencia que el mes con más solicitudes es el mes de agosto.

**GRÁFICO NO. 3
USO DE CANALES**



Fuente: Base de datos sistema de gestión de peticiones

En la gráfica No. 3 se evidencia que el uso de canales más frecuente es la vía digital.

RESULTADOS

El análisis de las variables permite identificar y realizar procedimientos específicos, con el fin de caracterizar de manera óptima a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que acceden a los servicios de la Oficina de Tesorería, tomando como punto de referencia el año 2018.



CONCLUSIONES

A partir del ejercicio efectuado, se generaron las siguientes conclusiones:

- Observando los resultados de los tipos de solicitud que allegan, podemos identificar que lo que más genera solicitud son los certificados que emite la oficina de tesorería, por ende esto permite saber cuál es la demanda más alta y así ajustarse a las necesidades de los usuarios, con el fin de cumplir a cabalidad dichas solicitudes.
- Se evidencio que los meses con mayor demanda corresponde al tercer trimestre del año, (en especial el mes de agostos) por ende se pueden realizar campañas de capacitación y demás para que los funcionarios cuenten con los conocimientos y elementos necesarios para cumplir con los objetivos establecidos en la caracterización de usuarios.
- El uso de canales permite identificar que el acceso a los servicios que presta el Ministerio de Deporte, en especial de la Oficina de Tesorería, llegan vía internet, con esto lo que podemos hacer es gestionar y mejorar la información para que cada día sea más efectivo el acceso al mismo.