



**El deporte
es de todos**

Mindeporte

Informe de Caracterización de usuarios de GIT-TICS.

Bogotá, D.C septiembre 22 2020

Contenido

Introducción	3
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
Alcance	4
Descripción de personas naturales y jurídicas	4
Priorización de variables para caracterizar personas naturales.	5
Identificación de mecanismos de Recolección de Información.	6
Resultados mediante tablas o gráficos con su respectivo análisis.....	6
Ficha de caracterización.....	14
Conclusiones	15



El deporte
es de todos

Mindeporte

Introducción

Para que la entidad pueda llegar a los usuarios, se hace necesario realizar un análisis, caracterización e identificación de los grupos de usuarios que comparten características similares y de esta manera ofrecer trámites a través de múltiples canales mediante la utilización de la tecnología de la información y las comunicaciones.

La caracterización de usuarios consiste en la descripción de un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas (estudio población humana), geográficas (ubicación geográfica), intrínsecas (sus características) y de comportamiento (manera cómo actúan) con el fin de identificar sus cualidades (necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio).

El informe de caracterización de usuarios es un documento que permite identificar, ubicar y definir las características de los grupos de valor para GIT-TIC, que corresponden a los grupos internos de trabajo y los grupos externos que hacen uso de los sistemas de información. Que nos permitirá Identificar el uso y apropiación de las tecnologías de la información de la entidad y la población impactada por los sistemas de información y proyectos de TI.



El deporte
es de todos

Mindeporte

Objetivo General

Identificar los usuarios que hacen uso de las tecnologías de la información de MINDEPORTE, con el fin de determinar futuras estrategias para emitir lineamientos en nuevos proyectos de TI y el cumplimiento de política de gobierno digital.

Objetivos Específicos

1. Seleccionar las variables priorizadas para realizar la caracterización de los usuarios por el GIT-Tics.
2. Identificar los mecanismos de recolección de información.
3. Hacer la recolección de la información.
4. Realizar la publicación de la caracterización de usuarios del Grupo TICS.
5. Definir actividades de mejora de acuerdo a las conclusiones resultantes de la caracterización.
6. Adecuar la implementación de los sistemas y tecnologías de la información de acuerdo a uno de los habilitadores de la política de gobierno digital, servicios ciudadanos digitales.

Alcance

El alcance de la caracterización de usuarios del Grupo TICS es el de identificar a los usuarios que contribuya con el logro de los objetivos alineados a la estrategia de Gobierno digital para el año 2019 para funcionarios y contratistas de MINDEPORTE.

Descripción de personas naturales y jurídicas

De acuerdo al objetivo general del presente informe, es importante aclarar que las personas naturales se denominaran a todos los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte a quien se les brinda los servicios en TI.

Así mismo, las personas naturales son los usuarios funcionales, que son aquellos que están a cargo de la parte funcional de los sistemas de información y de cara a los usuarios finales que pueden ser interno como externos.

De acuerdo a la interacción de GIT-TICS, para este ejercicio de caracterización de usuarios solo se tendrá en cuenta las personas naturales.

Priorización de variables para caracterizar personas naturales.

De acuerdo al instrumento de Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos emitido por el GIT- Servicio integral al ciudadano, se diligencio la matriz de priorización de variables para personas naturales de acuerdo a la caracterización del 2019 para GIT-TICS.

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
1. Geográficas	Ubicación	1	1	1	1	1	5	x	
	Clima	0	0	0	0	0	0		x
2. Demográficas	Edad	0	0	0	0	0	0		x
	Sexo	0	0	0	0	0	0		x
	Ingresos	0	0	0	0	0	0		x
	Actividad económica	0	0	0	0	0	0		x
	Estrato-socioeconómico	0	0	0	0	0	0		x
	Escolaridad	0	0	0	0	0	0		x
	Vulnerabilidad	0	0	0	0	0	0		x
	Lenguas e idiomas	0	0	0	0	0	0		x
3. Intrínsecas	Intereses (capacitaciones)	1	1	1	1	1	5	x	
	Acceso a canales	0	0	0	0	0	0		x
	Uso de canales	0	0	0	0	0	0		x
4. Comportamiento	Niveles de uso	1	1	1	1	1	5	x	
	Beneficios buscados	0	0	0	0	0	0		x
	Eventos	0	0	0	0	0	0		x

Ilustración 1 Priorización de variables para caracterizar personas naturales.

En la ilustración 1 se evidencia la priorización de tres variables, las cuales son Ubicación, Intereses (capacitaciones) y Niveles de uso, con las que se trabajara el presente informe.

A continuación, en la tabla 1 se describe las características y descripción por variable.

Categoría	Variable	Características evidencias	Descripción
Geográficas	Ubicación	Usuarios en las sedes de CAR y sede de la 68.	Se prestan los servicios de TI a usuarios de la sede 68 y el CAR.
Intrínsecos:	Capacitaciones	Se emiten Notics mediante correo electrónico sobre seguridad de la información y capacitaciones aplicaciones como GESDOC y otras tecnologías de TI.	Planes para el uso y apropiación de tecnologías de la Información.
Comportamiento	Niveles de uso.	De acuerdo a las solicitudes de soportes solicitadas a GIT-Tics.	La cantidad de funcionarios de solicitan soportes en la entidad.

Tabla 1 descripción de variables para caracterizar fuente elaboración propia

Identificación de mecanismos de Recolección de Información.

La recolección de la información tiene como fuente:

- la información de la base de datos de los soportes por usuarios en las dos sedes de MINDEPORTE.
- La información de las Capacitaciones en GESDOC (*Matriz de capacitaciones GESDOC.*).
- Base de datos de soportes en GESDOC (*Matriz de gestión TICS 2019.*).
- Base de datos de creación de usuarios en MINDEPORTE (*Matriz de Gestión de usuarios 2019.*).

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

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	Información recolectada en puntos de atención o servicio	Matriz de gestion TICS 2019
	2. Demográficas → Sexo	NO		
	→ Escolaridad	NO		
	→ Vulnerabilidad	NO	Información recolectada en puntos de atención o servicio	
	3. Intrínsecas → Intereses	SI		Matriz de Capacitaciones GESDOC
	→ Acceso de canales	NO		
	4. Comportamiento → Niveles de uso	SI	Información recolectada en puntos de atención o servicio	Matriz de gestion TICS 2019 y Matriz de Gestión usuarios 2019
	→ Eventos	NO		

Ilustración 2 Identificación de mecanismos de recolección de información.

Resultados mediante tablas o gráficos con su respectivo análisis.

1. Geográfica- Ubicación

Durante el periodo 2019 el grupo Git-tics brindo soporte en las dos instalaciones del Ministerio del Deporte, la primera es la sede principal ubicada en la carrera 68 denominada para este ejercicio como (SEDE 68) donde se encuentra el mayor

porcentaje de funcionarios y contratistas de MINDEPORTE y la otra sede es la ubicada en el Centro de Alto rendimiento (CAR).

La cantidad de soportes para el año 2019 están divido de las siguientes formas: ver tabla 2 e ilustración 3.

Sede	# de soportes	Porcentaje
CAR	84	5%
SEDE 68	1770	85%
Total general	1854	100%

Tabla 2 número de soportes por sede
 Fuente Matriz de gestión TICS 2019.

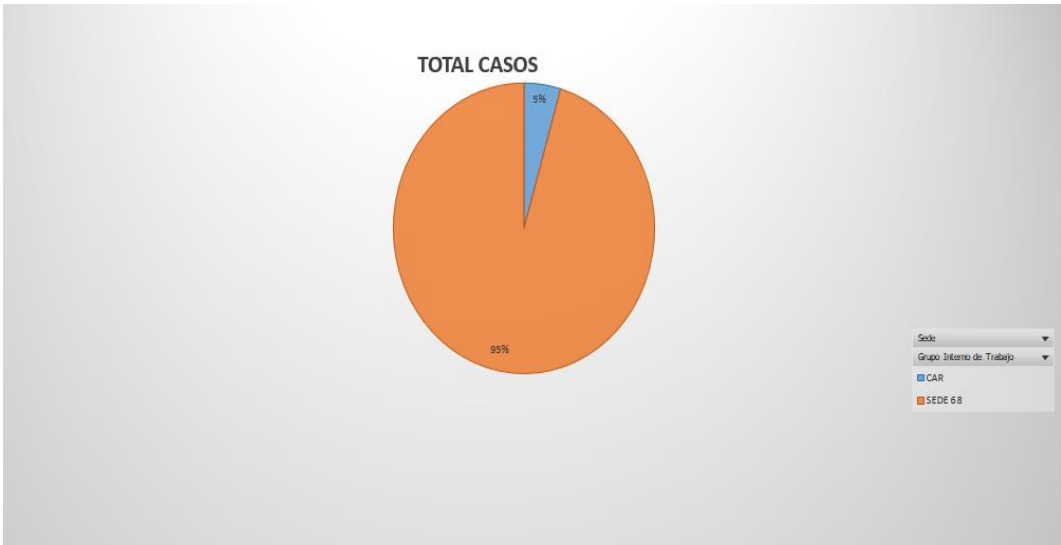


Ilustración 3 grafica de casos en cobertura de GIT-TICS
 Fuente Matriz de gestión TICS 2019.

2. Intrínsecas - Intereses (capacitaciones)

GESDOC es una aplicación de vital importancia para MINDEPORTE, para el año 2019 se capacitaron 303 usuarios entre funcionarios y contratistas de los diferentes grupos de trabajo de la entidad, como se evidencia en la ilustración 4.



El deporte
es de todos

Mindeporte

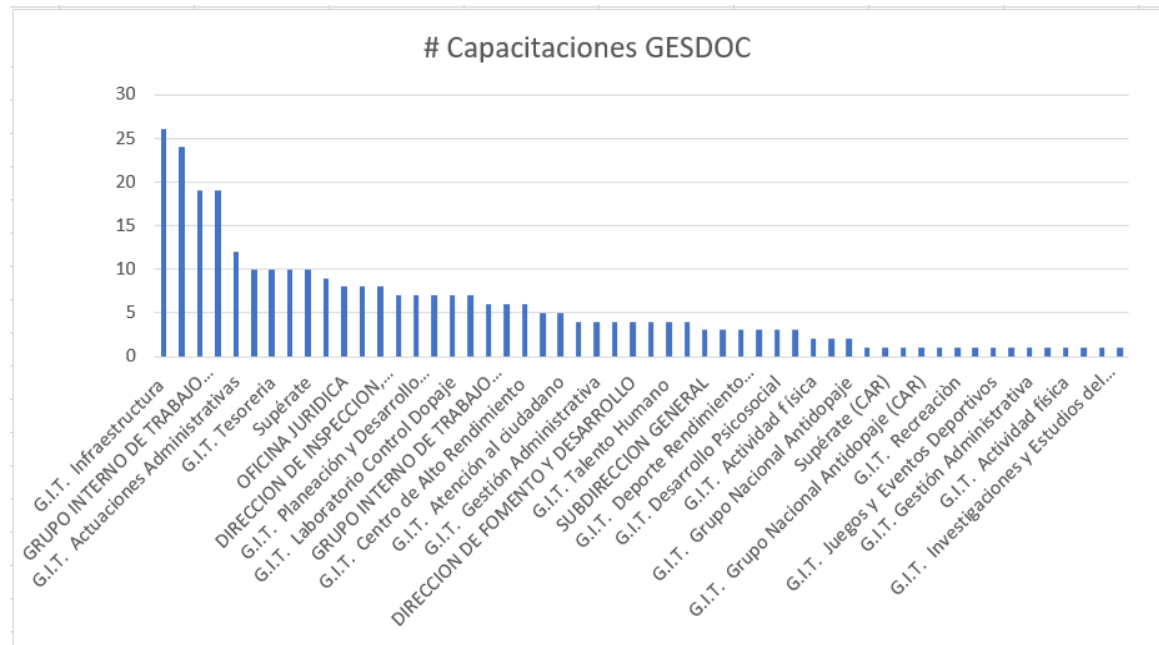


Ilustración 4 Capacitaciones impartidas en GESDOC
Fuente Matriz de capacitaciones GESDOC.

3. Comportamiento - Niveles de Uso

En la siguientes tablas e ilustraciones se evidencia los niveles de uso de los diferentes servicios de GIT-TICS.

CAR

Para la sede del CAR, el grupo que más solicitudes de servicio técnico hace es Posicionamiento y liderazgo con 44% de solicitudes ver ilustración 4.

Sede	# de soportes	Porcentaje
CAR	84	100
Administrativa	4	4,8
IVC	1	1,2
Posicionamiento y Liderazgo	37	44,0
Relaciones Internacionales	2	2,4
Secretaría General	2	2,4
Subdirección	1	1,2
CCD	2	2,4
Fisioterapia	9	10,7
Juegos Nacionales	7	8,3

villa deportiva	6	7,1
Liquidaciones	1	1,2
CAR	1	1,2
archivo la pista	1	1,2
Recursos y Herramientas del Sistema	1	1,2
Laboratorio	5	6,0
Control Dopaje	4	4,8

Tabla 3 número de soportes detallado sede CAR
 Fuente Matriz de gestión TICS 2019.

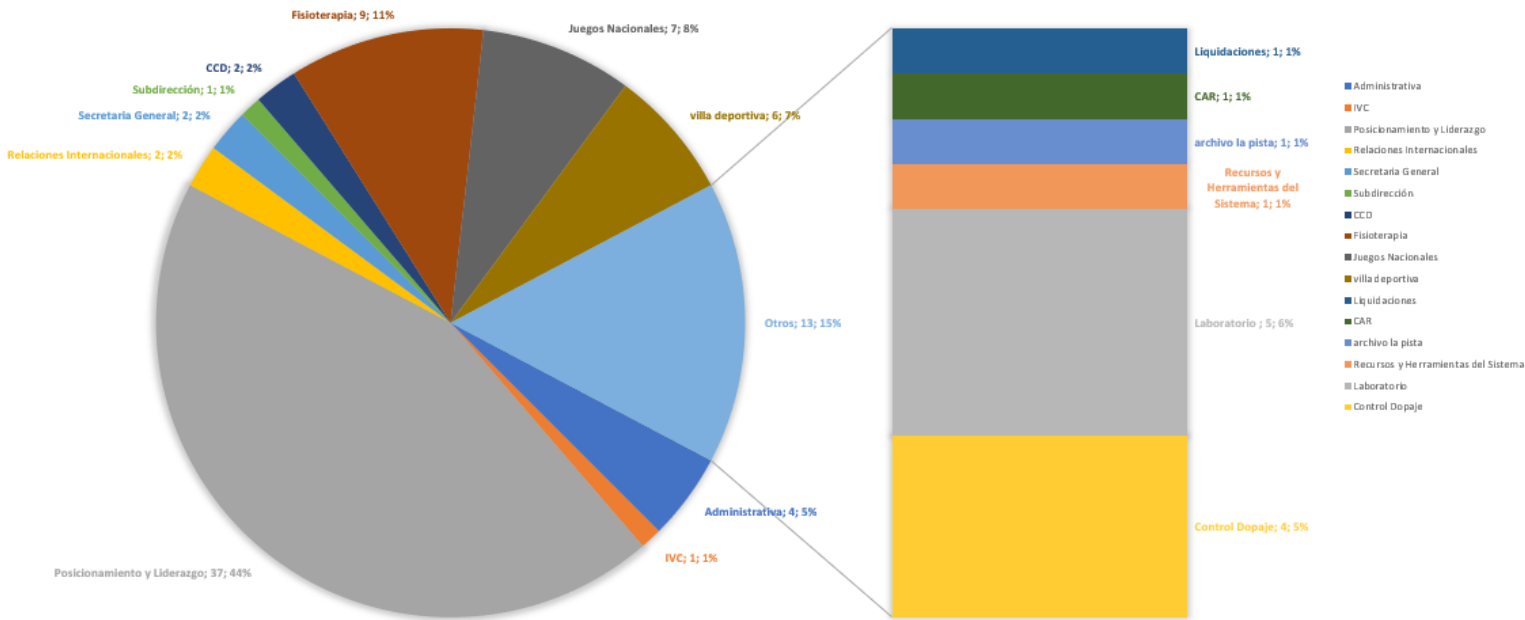


Ilustración 5 Soporte técnico detallados sede CAR
 Fuente Matriz de gestión TICS 2019.



SEDE 68

Para la sede 68, la Dirección que mayores requerimientos para soporte técnico realiza es IVC, con un 11.58 %, ver ilustración 6.

Sede	# de soportes	Porcentaje
SEDE 68	1770	100
Actividad Física	11	0,62
Administrativa	79	4,46
Almacén	16	0,90
Atención al Ciudadano	83	4,69
Comunicaciones	50	2,82
Control Interno	59	3,33
Correspondencia	2	0,11
Dirección	54	3,05
Enfermería	1	0,06
Financiera	102	5,76
Fomento y Desarrollo	112	6,33
Infraestructura	185	10,45
IVC	205	11,58
Jurídica	120	6,78
Planeación	97	5,48
Posicionamiento y Liderazgo	41	2,32
Prensa	6	0,34
Redes Sociales	1	0,06
Relaciones Internacionales	15	0,85
Secretaría General	67	3,79
Subdirección	89	5,03
Supérate	66	3,73
Talento Humano	108	6,10
Tesorería	62	3,50
TICS	12	0,68
Tesorería	9	0,51
Contratación	93	5,25
Deporte Escolar	6	0,34
Deporte Social	4	0,23
Tesorería	8	0,45

Regalías	7	0,40
----------	---	------

Tabla 4 número de soportes detallado SEDE 68
 Fuente Matriz de gestión TICS 2019.

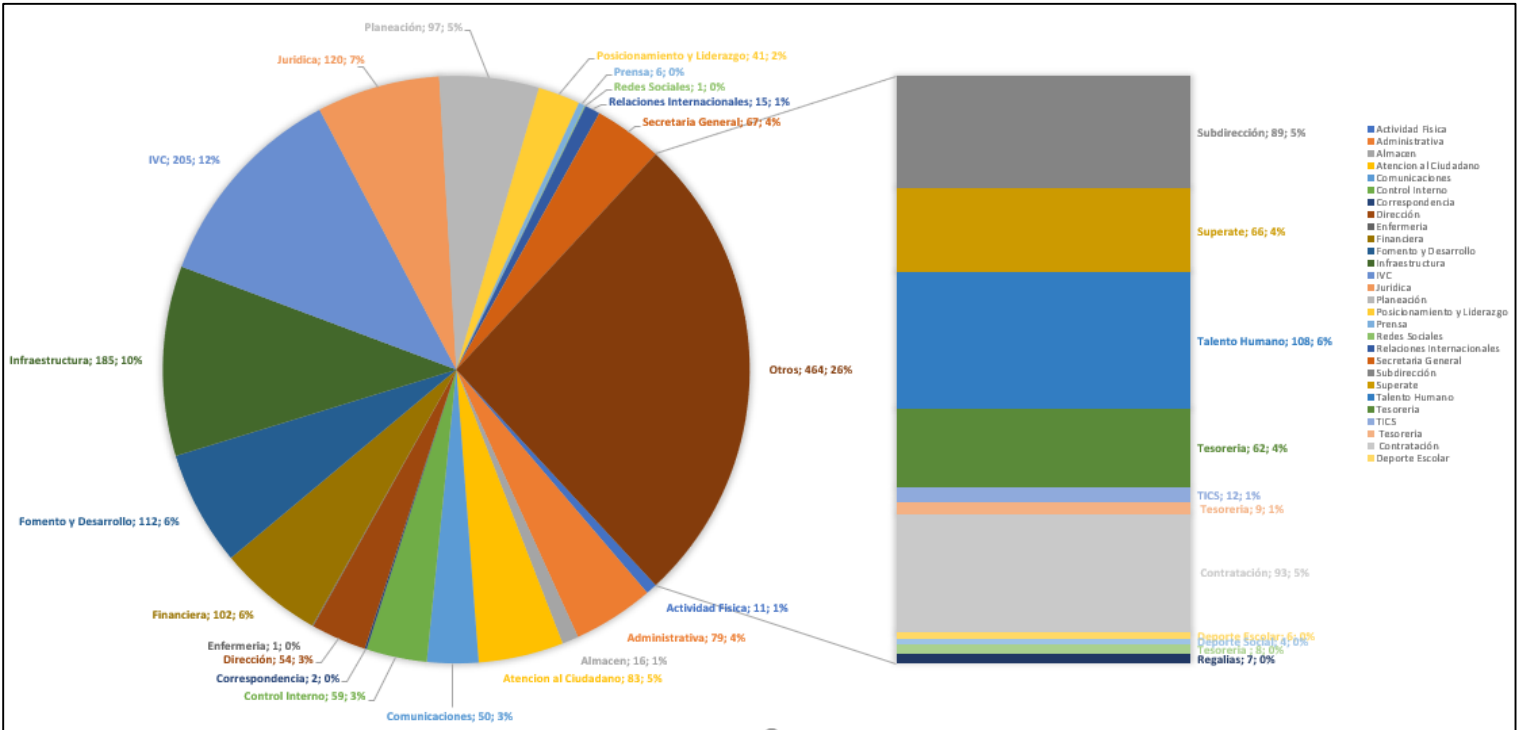


Ilustración 6 Soportes detallado SEDE 68
 Fuente Matriz de gestión TICS 2019.

SOPORTES GESDOC

En el periodo de 2019 se realizaron 863 soportes en GESDOC a los grupos internos de trabajo en la entidad, el grupo con mayor requerimiento en soporte de GESDOC es Infraestructura con 139 solicitudes.

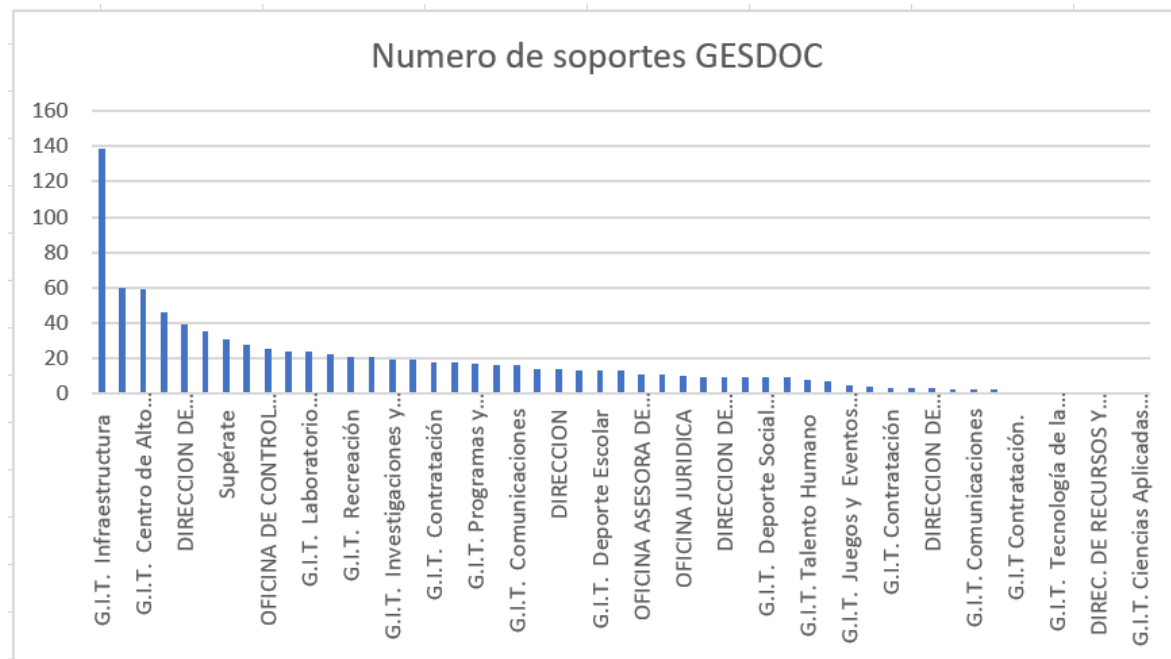


Ilustración 7 Soportes realizados en GESDOC
Fuente Matriz de capacitaciones GESDOC.



SOLICITUDES EN CREACIÓN DE USUARIOS

En el 2019 se les brindó apoyo en la creación de usuarios para dominio y correo, tanto a funcionarios como contratistas en el Ministerio del Deporte, dado el cambiante flujo de contratistas en la entidad la mayor cantidad de usuarios creados es para este grupo usuarios con el 96%.

Cargo	# Solicitudes de creación de usuarios	Porcentaje
Contratista	373	96%
Funcionario	12	3%
Practicante	5	1%

*Tabla 5 usuarios creados por rol
Fuente Matriz de Gestión de usuarios 2019.*



*Ilustración 7 Grafica de creación de usuarios por rol.
Fuente Matriz de Gestión de usuarios 2019*

Ficha de caracterización.

De acuerdo al instrumento de Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos emitido por el GIT- Servicio integral al ciudadano, se diligencio la ficha de caracterización del 2019 para GIT-TICS.

	PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO		Versión: 3
	FORMATO Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés		Código: Página 1 de 1

Ficha de caracterización			
Dependencia	SECRETARIA GENERAL		GIT-TICS
Objetivo General	Identificar los usuarios que hacen uso de las tecnologías de la información de MINDEPORTE, con el fin de determinar futuras estrategias para emitir lineamientos en nuevos proyectos de TI y el cumplimiento de política de gobierno digital.		

Instrucciones:

- Se debe diligenciar en cada una de las celdas correspondientes los resultados de los categorías de las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento.
- Se recomienda, que el nivel de profundidad de los ejercicios de caracterización llegue hasta el nivel de segmento, ya que esto permitirá contar con información más detallada para la toma de decisiones y el diseño de los cursos de acción. Si es necesario agregue más filas.

Nivel de Desagregación	Personas naturales			
	Sectores		Segmentos	
	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
Ciudadanos usuarios	Usuarios que recibieron soporte en las dos sedes de MINDEPORTE. 1. CAR (84 usuarios) Y Sede de la 68 (1770		303 usuarios recibieron capacitación de GESDOC.	
180 Funionarios y 550 contratistas MINDEPORTE			Los niveles de uso variaran de acuerdo a la Sede y el grupo, por ejemplo de la sede de la 68 es quien mas utiliza o hace requerimientos de soportes TICS.	

Ilustración 8 Ficha de Caracterización de usuarios GIT-TICS.



Conclusiones

A continuación, se presenta un cuadro resumen del análisis de los resultados arrojados al evaluar las variables dentro de las características identificadas por cada grupo de valor.

1. Geográfica

Que la mayor parte de los requerimientos se centralizan en la sede principal de la 68, por lo tanto, se deben realizar mayores esfuerzos para colaborar en los requerimientos de esta sede.

- 1.1 instalar la mesa de ayuda en la sede de la 68.
- 1.2 brindar mayor asesoría a los usuarios para descartar soportes de primer nivel.
- 1.3 Capacitar al personal del Ministerio en las herramientas de trabajo diario por ejemplo Office 365, Teams, SharePoint etc.

2. Intrínseca

Se realizan muchas capacitaciones por separados en GESDOC, se deben programar un plan de entrenamiento con las áreas y capacitar los funcionarios en grupos de acuerdo a sus funciones.

- 2.1 Brindar capacitaciones en forma general en GESDOC a funcionarios y contratistas
- 2.2 Al iniciar año se debe programar capacitaciones para el personal nuevo de la entidad.

3. De comportamiento

Se deben mejorar los canales de atención para los usuarios y así poder centralizar mejor la información de acuerdo a las solicitudes.

- 3.1 contratar una mesa de ayuda para centralizar los soportes y sistematizar la calidad del servicio.
- 3.2 Establecer un CRM para verificar la satisfacción del usuario frente al servicio de soporte.
- 3.3 Adquirir con la mesa de ayuda un software para hacer la solicitud por este medio y quede la trazabilidad del requerimiento y los tiempos de respuesta.

Es importante mencionar que los requerimientos de mejora de canales y servicios están establecidos en el plan estrategico de tecnologías de la Información del MINDEPORTE PETI 2020-2023, donde se debe trabajar de la mano con el GIT- Servicio integral al ciudadano para mejorar los canales tanto internos como externos basados en la Política de Gobierno Digital impartida por el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones MINTIC.