

**MINISTERIO DEL DEPORTE- MINDEPORTE**

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS VIGENCIA 2019  
OFICINA DE TESORERIA**

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

**AGOSTO 2020**



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION .....	3
OBJETIVO GENERAL.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	3
ALCANCE.....	3
DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS .....	4
PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS.....	4
MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	6
RESULTADOS.....	9
FICHA DE CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES.....	10
FICHA DE CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURÍDICAS.....	11
CONCLUSIONES .....	12



## **OFICINA DE TESORERIA DEL MINISTERIO DEL DEPORTE**

### **INTRODUCCION**

Con el presente oficio se tiene como propósito presentar de manera clara y concisa la clasificación de los usuarios que se atienden desde la Oficina de Tesorería del Ministerio del Deporte; esto con el fin de dar a conocer su respectiva caracterización e identificación dentro del área de Tesorería.

### **OBJETIVO GENERAL**

Caracterizar los usuarios según sus necesidades, teniendo en cuenta las solicitudes que se atendieron en el año 2019 por la Oficina de Tesorería del Ministerio del Deporte.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las variables de los usuarios que acceden a los servicios de la Oficina de Tesorería.
- Determinar mediante variables, la frecuencia de las solicitudes 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, con el fin de atender de forma oportuna sus solicitudes.

### **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 como fuente de referencia, brindando a los usuarios información sobre la gestión, servicios y canales de atención que ofrece la entidad.



## DESCRIPCION DE PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS

- **Personas Naturales:**

La persona natural es cualquier individuo que tiene derechos y tiene obligaciones a título personal, que por lo general desarrolla alguna de las actividades que la ley considera mercantiles, *por ejemplo: Ingeniero, chef, administrador, contador público entre otros*. La persona natural se identifica con su número de cédula y un dígito adicional que es asignado por la DIAN.

- **Personas Jurídicas**

Se denominan personas jurídicas a las instituciones, organizaciones o empresas que tiene derechos y obligaciones; las mismas actúan a través de un representante legal. La persona jurídica se identifica con el certificado de existencia y representación legal, y el NIT que le fije la DIAN.

## PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS.

VARIABLE GEOGRÁFICA	VARIABLES DEMOGRÁFICAS	VARIABLES INTRINSECAS Y DE COMPORTAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ubicación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tipo y número de documento.</li><li>• Actividad Económica.</li><li>• Tipo de Solicitud.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso a canales.</li><li>• Uso de canales.</li><li>• Nivel de uso.</li></ul>

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



## A. VARIABLE GEOGRÁFICA

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**

Esta variable permite identificar el lugar, región o residencia del usuario, permitiendo al Ministerio del Deporte identificar usuarios con características homogéneas, *Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales 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 usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar su búsqueda en bases de datos y sistemas de información, con el objetivo de buscar, analizar y procesar la información requerida en las solicitudes realizadas por los usuarios.

- **Actividad Económica**

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el usuario, 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. Así mismo, puede ser útil 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 y en el caso de las empresas identificarlas en: comerciales, industriales, servicios entre otras.*

- **Tipo de solicitud**

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



### C. VARIABLES INTRINSECAS

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

- **Acceso a canales**

Esta variable es de gran importancia porque permite identificar los canales de acceso que tienen los usuarios para contactarse con el Ministerio del Deporte. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el acceso al canal, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al mismo. *Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal.*

- **Uso de canales**

Esta variable es importante para identificar los canales de comunicación más efectivos que tienen los usuarios cuando desean hacer solicitudes al Ministerio del Deporte. *Ejemplo: internet, telefonía, televisión, correo postal, redes sociales, etc.*

- **Nivel de uso**

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.

## MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información recolectada se obtuvo de la base de datos de correspondencia, elaborada con el fin de hacer seguimiento a las solicitudes 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 2019 desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre.

### PLAN DE ACCIÓN

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



### PRIORIZACIÓN VARIABLES PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

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	0	0	0	0	1		x
	Clima	0	0	0	0	0	0		x
2. Demográficas	Edad	0	0	0	1	0	1		x
	Sexo	1	0	0	0	0	1		x
	Ingresos	0	0	0	1	0	1		x
	Actividad económica	1	0	1	0	0	2		x
	Estrato-socioeconómico	0	0	0	1	0	1		x
	Escolaridad	1	0	1	0	0	2		x
	Vulnerabilidad	0	0	0	0	0	0		x
	Tipo de solicitud	1	0	1	1	1	4	x	
3. Intrínsecas	Intereses	0	0	0	0	0	0		x
	Acceso a canales	0	0	0	0	0	0		x
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	
4. Comportamiento	Niveles de Uso	1	0	1	1	1	4	x	
	Beneficios buscados	0	0	0	0	0	0		x
	Eventos	0	0	0	0	0	0		x

**GRÁFICO No. 1**  
**CLASIFICACIÓN PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS**



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2019.

En el gráfico No. 1: Se evidencia que el 99.77% de las solicitudes son realizadas por personas naturales.



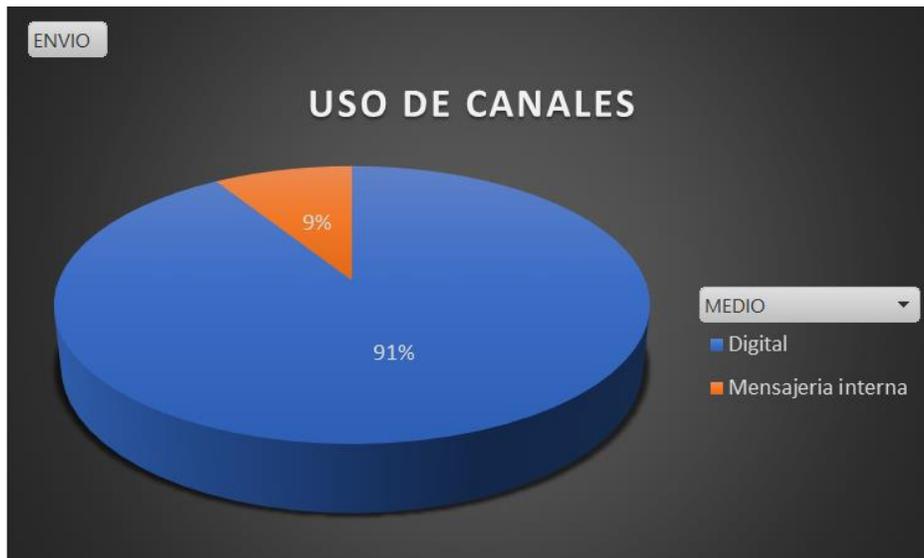
GRÁFICO No. 2



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2019.

En el gráfico No. 2: Se evidencia que el 76% de las solicitudes son por certificados de ingresos y retenciones.

GRÁFICO No. 3

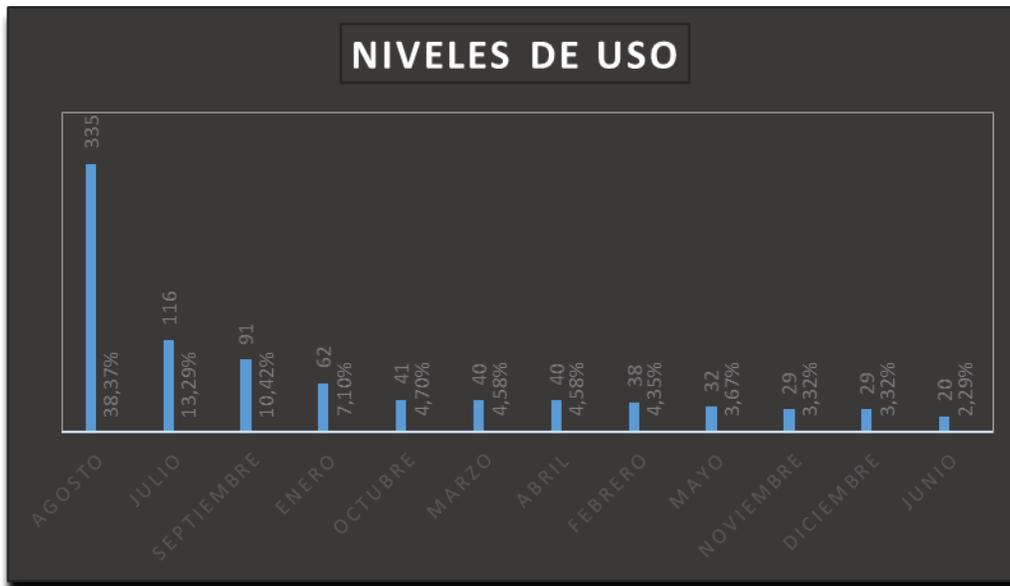


Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2019.

En el gráfico No. 3: Se evidencia que el uso de canales más frecuente es la vía digital con un 91% de uso.



GRÁFICO No. 4



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2019.

**En el gráfico No. 4:** Del total de las 873 solicitudes realizadas en el año 2019, se observa que en el mes de agosto es donde hay mayor demanda de solicitudes el cual representa un 38.37% de total de las solicitudes gestionadas en el año en mención.

## RESULTADOS

El análisis de las variables permite identificar y realizar procedimientos específicos, con el fin de caracterizar de manera óptima a los usuarios que accedieron a los servicios de la Oficina de Tesorería para el año 2019.

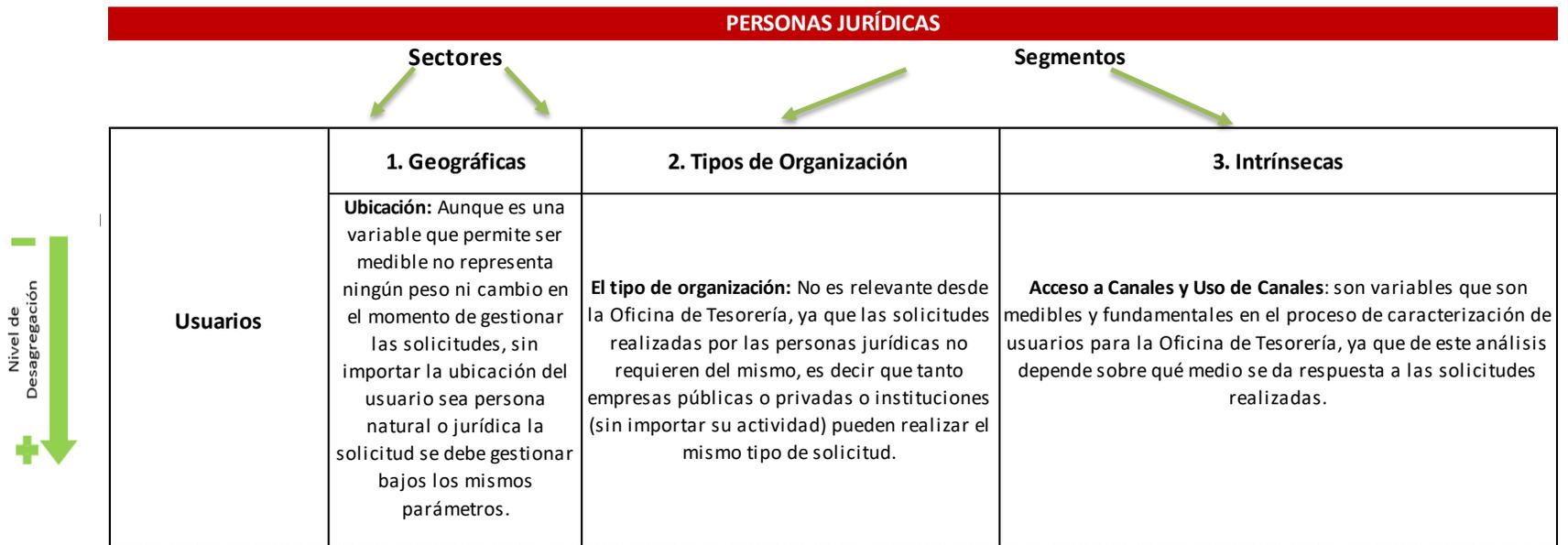


### FICHA DE CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES

Personas naturales					
		Sectores	Segmentos		
		1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
Nivel de Desagregación 	Usuarios	<b>Ubicación:</b> Aunque es una variable que permite ser medible no representa ningún peso ni cambio en el momento de gestionar las solicitudes, sin importar la ubicación del usuario sea persona natural o jurídica la solicitud se debe gestionar bajos los mismos parámetros.	<b>Tipo de Documento:</b> Esta variable es el pilar de la caracterización ya que gracias a ella se pueden clasificar los usuarios en personas naturales y personas jurídicas.	<b>Acceso a Canales y Uso de Canales:</b> Son variables que son medibles y fundamentales en el proceso de caracterización de usuarios para la Oficina de Tesorería, ya que de este análisis depende sobre qué medio se da respuesta a las solicitudes realizadas.	<b>Nivel de Uso:</b> Esta variable es medible, ya que permite identificar en que meses el volumen de las solicitudes aumenta, permitiendo así ajustar las necesidades de la Oficina de Tesorería.
			<b>Tipo de Solicitud:</b> Esta variable es una de las principales, porque por medio de ella se identifican cuáles son las solicitudes que más atiende la Oficina de Tesorería.		
			<b>Actividad Económica:</b> No es una variable que podamos medir y al no ser medible no representa ningún peso en las solicitudes.		



## FICHA DE CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURÍDICAS





## CONCLUSIONES

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

- Analizando los resultados encontrados se evidencia que la mayoría de los usuarios que atiende la oficina de tesorería corresponden a personas naturales, esto nos da la posibilidad de identificar sus características y necesidades generales con el fin de brindar una mejor gestión a estos usuarios.
- Observando los resultados de los tipos de solicitud que allegan a la Oficina de Tesorería, podemos identificar que lo que más genera solicitud son los certificados de ingresos y retenciones y que a su vez esta demanda se genera en el tercer trimestre del año (especialmente para el mes de agosto), esto está directamente relacionado a los vencimientos para Declarar Renta publicados por la DIAN. Dicho lo anterior, durante estos picos; todo el personal que hace parte del GIT Tesorería debe apoyar esta labor, con el fin de dar respuesta a las mismas en los tiempos establecidos.
- 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; refiriéndonos puntualmente al manejo de Gesdoc, ya que es desde este aplicativo es que solicitan y gestionan las solicitudes realizadas por cada usuario.