



El deporte
es de todos

Mindeporte

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

MINISTERIO DEL DEPORTE

2019

Revisión y Aprobación: Kelly Alexandra Mariño – Jefe (E) OAP
Elaboración del documento: Catalina Ramírez – Profesional Universitario OAP
Erika Peña Riaño – Contratista OAP



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
ALCANCE	4
1. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS	5
2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS	5
3. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	7
4. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS O GRÁFICOS CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS	8
5. FICHA DE CARACTERIZACIÓN	20
CONCLUSIONES	22



El deporte
es de todos

Mindeporte

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Planeación del Ministerio del Deporte (en adelante OAP), tiene como función general establecer las directrices y los criterios para la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos, para el cumplimiento de los objetivos sectoriales, considerando las condiciones y oportunidades regionales geográficas y poblacionales.

El ejercicio de caracterización de usuarios de la OAP, es realizado teniendo en cuentas los PQRS recibidos durante la vigencia 2019 y la asesoría y respuestas brindadas a los requerimientos de los grupos de valor de la oficina.

OBJETIVO GENERAL

Identificar las entidades de nivel nacional y los ciudadanos con los cuales interactúa la Oficina Asesora de Planeación durante la vigencia 2019 para estandarizar los procesos de respuesta y envío de información

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir la base de datos de los principales usuarios y grupos de interés de la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo a sus intereses.
- Determinar la cobertura geográfica de la gestión de las organizaciones con las cuales interactúa la Oficina Asesora de Planeación
- Identificar la naturaleza de la fuente de los recursos y la clasificación jerárquica de las organizaciones para clasificarlas y así optimizar la atención

ALCANCE

Inicia con la recepción de información de las PQRS allegadas a la Oficina Asesora de Planeación y culmina con el análisis de la información a través de la construcción de la caracterización de usuarios



El deporte
es de todos

Mindeporte

1. DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

Las personas naturales se identificaron de acuerdo a los PQRS enviados por la ciudadanía a nivel nacional para tratar temas generales que maneja la OAP como:

- Impuesto al tabaco
- Concepto ejecución recursos IVA a la Telefonía Móvil
- Cofinanciación entes departamentales
- Plan de acción y Plan Decenal 2009-2019
- Rendición de Cuentas
- Plan Nacional de Desarrollo

Las personas jurídicas hacen referencia a las entidades nacionales, departamentales, municipales tanto públicas como privadas (Sistema Nacional del Deporte), universidades, congreso, Senado y Cámara de Representantes, con los cuales la OAP interactuó durante el 2019.

2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

La priorización de las variables se realizó teniendo en cuenta las funciones y actividades transversales que realiza la OAP y los objetivos establecidos en el presente documento. El resultado se puede evidenciar en las siguientes tablas:



Tabla N°1: Priorización personas naturales

Categoría	Variables Principales	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante <i>Asujada</i>	Económica <i>Asujada</i>	Medible <i>Asujada</i>	Asociativa <i>Asujada</i>	Consistente <i>Asujada</i>		SI	NO
1. Geográficas	Ubicación	0	0	1	0	0	1	X	
	Clima	0	0	0	0	0	0		X
2. Demográficas	Edad	0	0	1	0	0	1		X
	Sexo	0	0	1	0	1	2	X	
	Ingresos	0	0	0	0	0	0		X
	Actividad económica	0	0	1	0	0	1		X
	Estrato-socioeconómico	0	0	1	0	0	1		X
	Escolaridad	0	0	1	0	0	1		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	0	1	3	X	
	Acceso a canales	0	0	0	0	0	0		X
	Tipo de solicitud	1	0	1	0	0		X	
	Uso de canales	1	0	1	0	0	2		X
4. Comportamiento	Niveles de uso	1	0	1	0	0	2	X	
	Beneficios buscados	0	0	0	0	0	0		X
	Eventos	0	0	0	0	0	0		X

Teniendo en cuenta que la Oficina Asesora de Planeación realiza acciones que corresponden a la asesoría de temas propios de la entidad y como resultado de la calificación realizada, las variables seleccionadas son aquellas que obtuvieron mayor puntaje por cada una de las categorías existentes, así las cosas, la ubicación, el sexo, los intereses, el tipo de solicitud y el nivel de uso de las personas naturales con las que la OAP interactuó en la vigencia son las variables escogidas para caracterizarlas.



Tabla N°2: Priorización personas jurídicas

Categoría	Variable	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
4. Geográficas	Cobertura Geográfica	1	0	1	0	1	3	X	
	Dispersión	0	0	0	0	0	0		X
	Ubicación principal	1	0	1	0	0	2	X	
5. Tipo de organización	Fuente de recursos	0	0	1	1	1	3	X	
	Tamaño de la entidad	0	0	1	0	0	1		X
	Ingresos	0	0	1	0	0	1		X
	Organización								
	Sector al que depende.	1	0	1	1	1	4	X	
	Tipo de usuario o grupo de interés.	0	0	1	0	0	1		X
6. Intrínsecas	Uso de canales	0	0	1	0	0	1		X
	Procedimiento usado	1	0	1	1	0	3	X	
	Responsable de la interacción	0	0	0	0	0	0		X

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

3. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de la información se realizó a través del reporte de los PQRS recibidos por la OAP a través de la plataforma GESDOC. Así mismo, la oficina realizó bases de datos propias con los grupos de interés con los que trabajó durante la vigencia 2019, como lo son datos de federaciones, miembros del Senado y Cámara y funcionarios de los entes deportivos departamentales.



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		Reporte GESDOC 2019
	2. Demográficas → Sexo	SI		Reporte GESDOC 2019
	→ Escolaridad	NO	Registros administrativos (bases de datos)	
	→ Vulnerabilidad	NO	Registros administrativos (bases de datos)	
	3. Intrínsecas → Intereses	SI		Reporte GESDOC 2019
	→ Acceso de canales	SI		Reporte GESDOC 2019
	4. Comportamiento → Niveles de uso	SI		Reporte GESDOC 2019
	→ Eventos	NO	Registros administrativos (bases de datos)	
	5. Geográficas → Cobertura Geográfica	SI		BASE DE DATOS USUARIOS OAP
	→ Ubicación Principal	SI		BASE DE DATOS USUARIOS OAP
Personas jurídicas	6. Tipos de organización → Organización sector al que depende.	SI		BASE DE DATOS USUARIOS OAP
	→ Fuente de recursos	SI		BASE DE DATOS USUARIOS OAP
	→ Uso de canales	SI		BASE DE DATOS USUARIOS OAP
	7. Intrínsecas → Procedimiento usado	SI		BASE DE DATOS USUARIOS OAP

4. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS O GRÁFICOS CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS

⇒ PERSONAS NATURALES:

Teniendo en cuenta las variables priorizadas para las personas naturales que tuvieron contacto con la Oficina Asesora de Planeación durante el 2019, se obtuvieron los siguientes resultados:



El deporte
es de todos

Mindeporte

- CATEGORÍA: Geográfica – VARIABLE: Ubicación por Departamento

UBICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
BOGOTA	33	42%
ANTIOQUIA	5	6%
CAQUETA	4	5%
CAUCA	4	5%
CHOCO	4	5%
SANTANDER	4	5%
BOYACA	3	4%
MAGDALENA	3	4%
META	3	4%
ATLANTICO	2	3%
BOLIVAR	2	3%
CORDOBA	2	3%
CUNDINAMARCA	2	3%
QUINDIO	2	3%
SUCRE	2	3%
GUAJIRA	1	1%
RISARALDA	1	1%
TOLIMA	1	1%
VALLE	1	1%
TOTAL	79	100%

Tabla N°3: Ubicación por departamento



El deporte
es de todos

Mindeporte

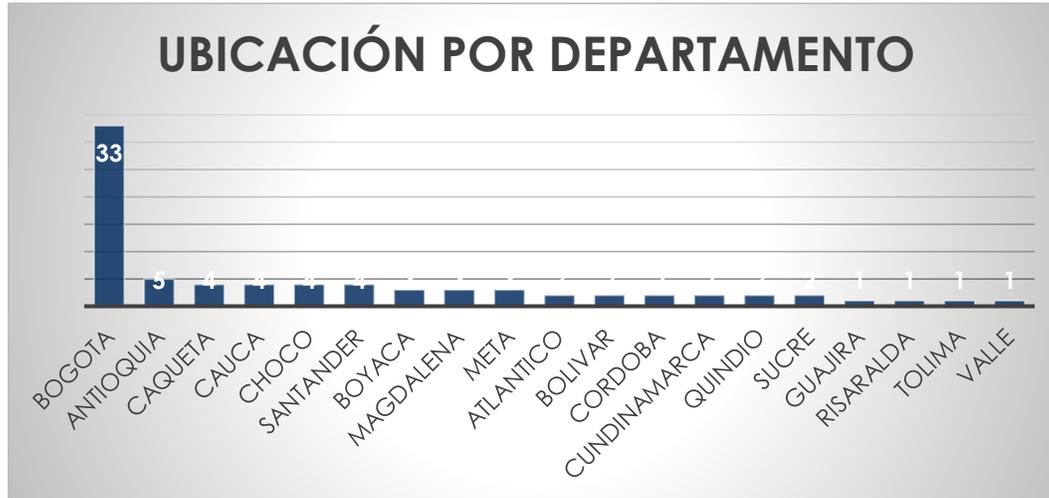


Gráfico N°1: Ubicación por Departamento

Fuente: Gesdoc 2019

De las 79 personas que allegaron PQRS a la Oficina Asesora de Planeación, el 42% se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá, y el porcentaje restante se encuentra dividido así: un 6% en el departamento de Antioquia, 5% en cada departamento (Caquetá, Cauca, Choco y Santander), 4% en Boyacá, Magdalena, Meta (porcentaje para cada uno), 3% en Atlántico, Bolívar, Córdoba, Cundinamarca, Quindío y Sucre, finalizando con un 1% para los departamentos de la Guajira, Risaralda, Tolima y Valle.

➤ CATEGORÍA: Demográfica – VARIABLE: Sexo de nacimiento

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	56	71%
FEMENINO	18	23%
NO REGISTRA	5	6%
TOTAL	79	100%

Tabla N°4: Sexo de nacimiento



El deporte
es de todos

Mindeporte

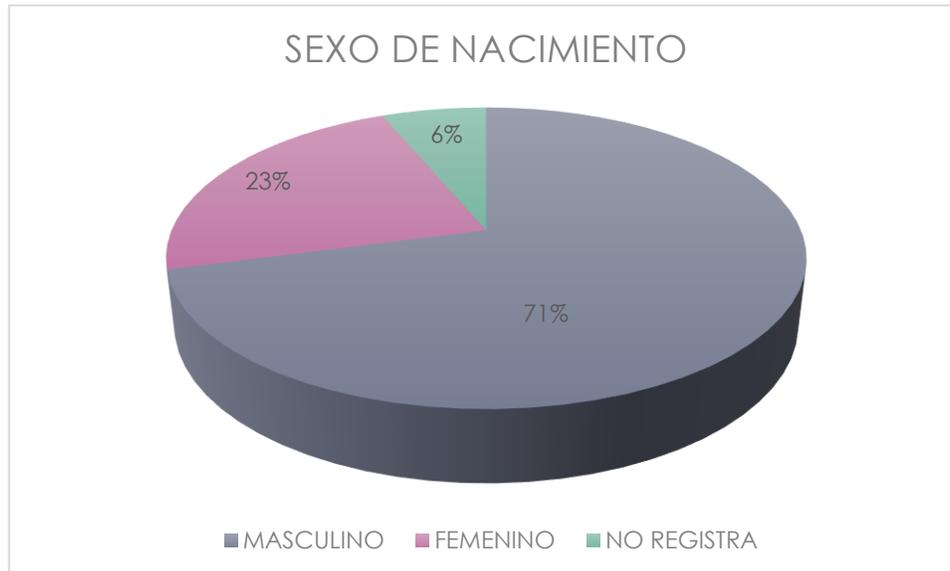


Gráfico N°2: Sexo de nacimiento.

Fuente: Gesdoc 2019

El 71% de las personas que allegaron PQRS a la OAP en el 2019 son hombre, mientras que 23% corresponden a mujeres y el 6% no registra sexo de nacimiento.

➤ CATEGORÍA: Intrínseca – VARIABLE: Intereses

En total fueron 79 ciudadanos que allegaron sus PQRs a la OAP por diferentes motivos, tal como se muestra en la grafica a continuación donde se pueden identificar los intereses o los temas por lo cuales consultaron:



Gráfico N°3: Temáticas OAP.

Fuente: Gesdoc 2019

El principal interés de la ciudadanía por el cual consultaron a la OAP es el de Recursos IVA a la telefonía móvil con un total de 43 consultas que corresponden al 54,43%, seguido de la Destinación de los recursos de inversión con 10 consultas, es decir el 12,65%, así mismo, siguen los temas de Inversión por municipio y distribución de impuestos cigarrillos, los cuales fueron consultados por 6 y 5 ciudadanos, lo que corresponde al 7,59% y 6,32% respectivamente.

➤ CATEGORÍA: Intrínseca – VARIABLE: Tipo de Solicitud

Adicionalmente, se clasificaron todas las PQRs allegadas a la OAP por la ciudadanía, dando como resultado los datos consignados en la siguiente tabla:



El deporte
es de todos

Mindeporte

TIPO SOLICITUD	NUMERO
Petición	36
Consulta	4
Oficio	34
Concepto	1
Quejas	1
Invitación	1
Respuesta	1
Cofinanciación entes departamentales	1

Tabla N°5: Tipos solicitud



Gráfico N°4: Tipos de Solicitud

Fuente: Gesdoc 2019

Así las cosas, se puede evidenciar que la mayoría de documentos allegados a las OAP por parte de la ciudadanía corresponden a peticiones con un 46%, seguido de oficios y consultas con un 43% y 5% respectivamente.

➤ CATEGORÍA: Comprotaamneto – VARIABLE: Niveles de Uso

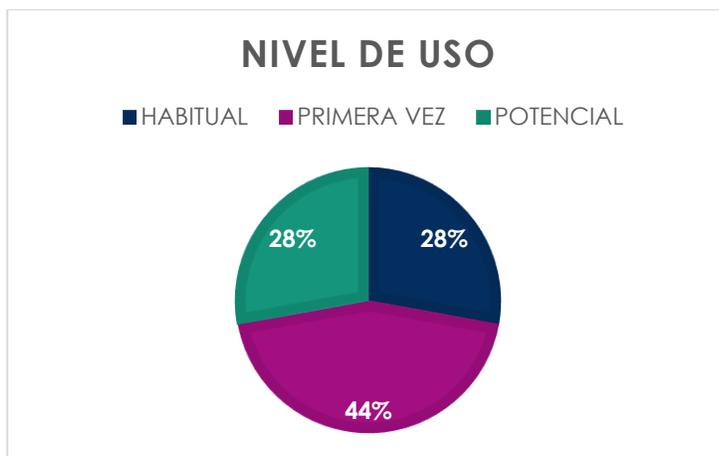


Gráfico N°5: Nivel de uso

Fuente: Gesdoc 2019

De acuerdo con las PQRS allegadas a la oficina se obtiene que un 44% de las personas tuvo contacto con la OAP por primera vez en el 2019, mientras que el 28% de los ciudadanos son usuarios habituales y el 28% restante son potenciales.

NIVEL DE USO	CANTIDAD	PORCENTAJE
HABITUAL	22	28%
PRIMERA VEZ	35	44%
POTENCIAL	22	28%
TOTAL	79	100%

Tabla N°6: Nivel de uso

⇒ PERSONAS JURÍDICAS:

De acuerdo a las variables seleccionadas y priorizadas para las entidades que contactaron a la Oficina Asesora de Planeación durante la vigencia del 2019, se analizan a continuación cada una de ellas:



El deporte
es de todos

Mindeporte

➤ CATEGORÍA: Geográfica – VARIABLE: Cobertura Geográfica

COBERTURA GEOGRÁFICA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NACIONAL	75	77%
DEPARTAMENTAL	12	12%
DISTRITAL	7	7%
MUNICIPAL	3	3%
TOTAL	97	100%

Tabla N°7: Nivel de uso

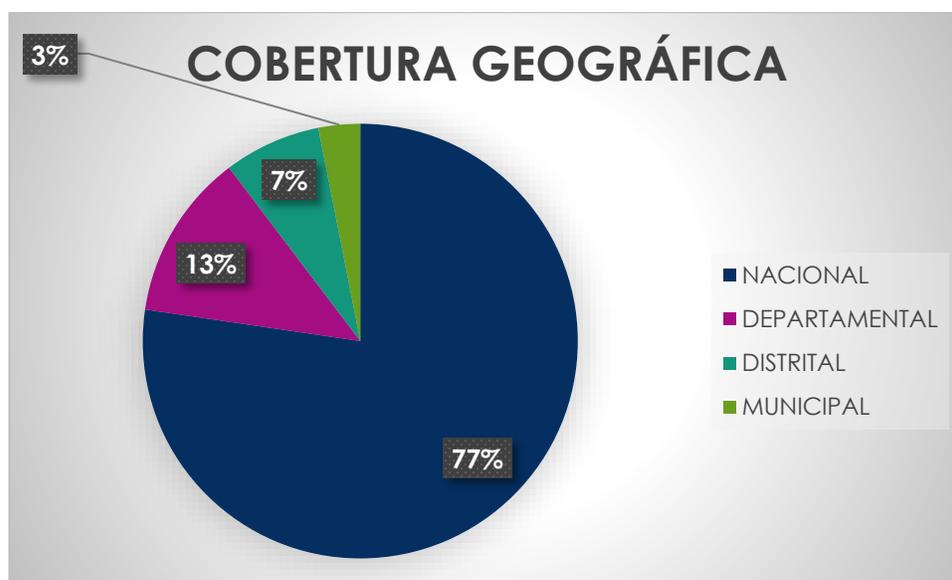


Gráfico N°6: Cobertura Geográfica

Fuente: Base de datos OAP

De las 97 entidades que requirieron a la OAP en el 2019, 75 de ellas tienen su jurisdicción a nivel nacional (77%), el 13% de entidades tiene una cobertura geográfica Departamental (12 entidades), 7 entidades son de orden Distrital lo que corresponde a un 7% y sólo 3 de ellas son Municipales.



➤ CATEGORÍA: Geográfica – VARIABLE: Ubicación Principal

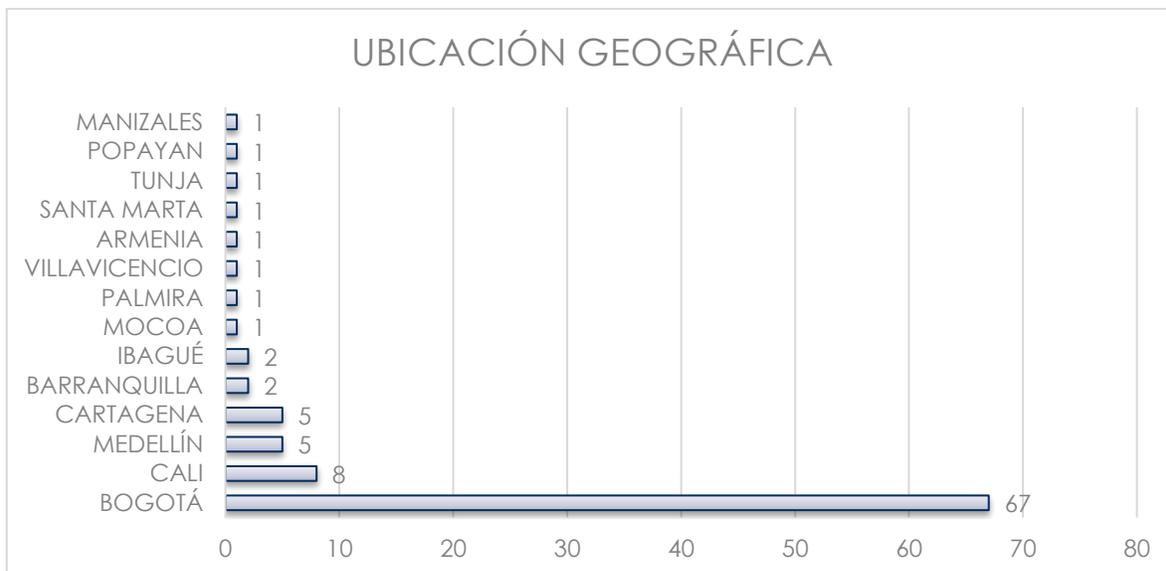


Gráfico N°7: Ubicación Geográfica

Fuente: Base de datos OAP

UBICACIÓN GEOGRÁFICA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BOGOTÁ	67	69%
CALI	8	8%
MEDELLÍN	5	5%
CARTAGENA	5	5%
BARRANQUILLA	2	2%
IBAGUÉ	2	2%
MOCOA	1	1%
PALMIRA	1	1%
VILLAVICENCIO	1	1%
ARMENIA	1	1%
SANTA MARTA	1	1%
TUNJA	1	1%
POPAYAN	1	1%
MANIZALES	1	1%
TOTAL	97	100%

Tabla N°8: Nivel de uso

De acuerdo a la ubicación geográfica de las entidades que allegaron PQRS a la Oficina Asesora de Planeación, se puede determinar que el 69% se encuentran en la ciudad de Bogotá, el 8% en Cali, el 5% en Medellín y Cartagena y el porcentaje restante se distribuye entre el 2% y 1% con las ciudades mencionadas en la tabla número 8.

➤ CATEGORÍA: Tipo de Organización – VARIABLE: fuente de recursos

FUENTE DE RECURSOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
PUBLICO	38	39%
PRIVADO	59	61%
TOTAL	97	100%

Tabla N°9: Fuente de Recursos

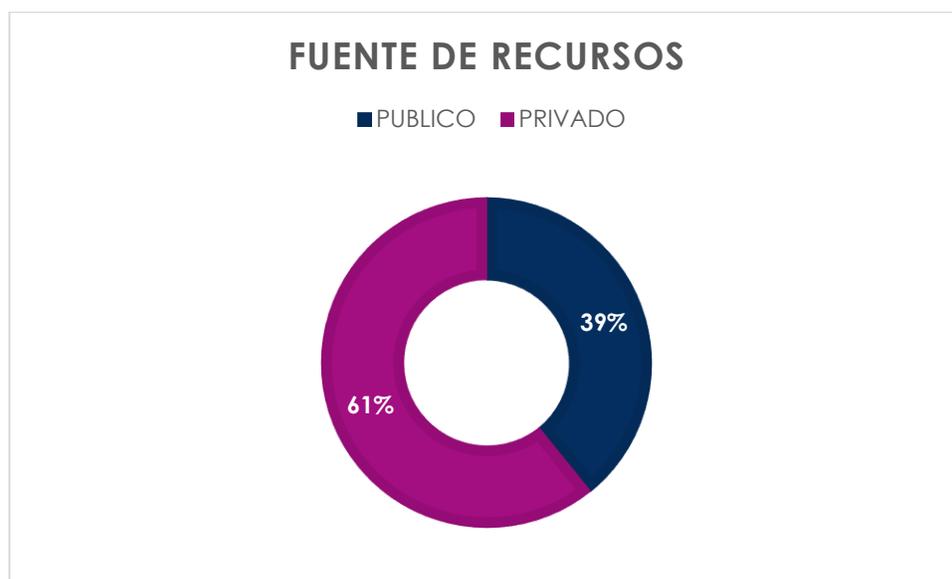


Gráfico N°8: Fuente de Recursos

Fuente: Base de datos OAP

El 60,82% (59) de las entidades son de carácter privado, es decir, que su fuente de financiación proviene de fondos de este tipo, mientras que 38 de las 97 entidades que requirieron a la OAP son Públicas. Lo anterior, se debió a que en el 2019 la OAP tuvo contacto con las Federaciones Deportivas Nacionales en atención a la revisión de los proyectos presentados por estas entidades para solicitar recursos de inversión al Ministerio del Deporte.



El deporte
es de todos

Mindeporte

- CATEGORÍA: Tipo de Organización – VARIABLE: organización sector al que depende

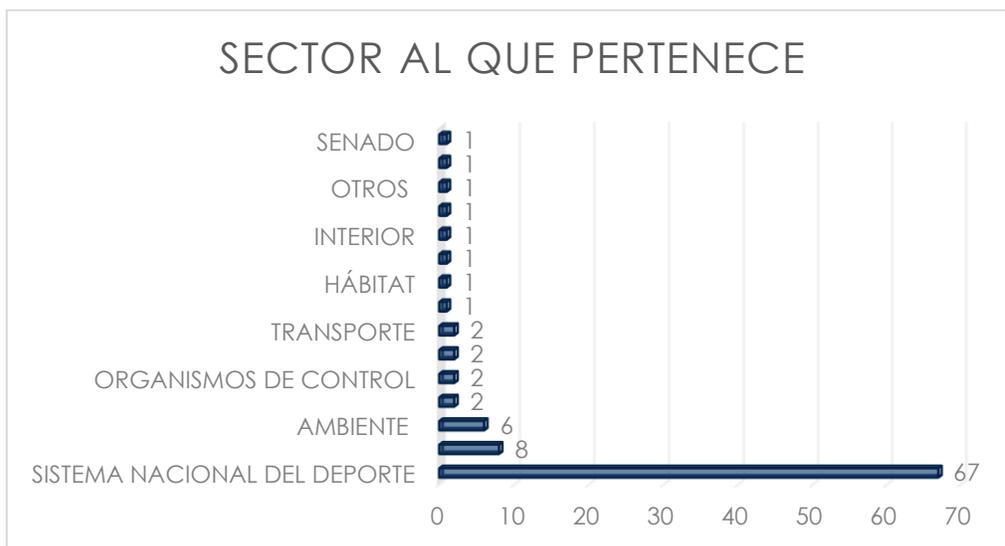


Gráfico N°8: Sector al que depende.

Fuente: Base de datos OAP

SECTOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	67	69%
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	8	8%
AMBIENTE	6	6%
CULTURA	2	2%
ORGANISMOS DE CONTROL	2	2%
PLANEACIÓN	2	2%
TRANSPORTE	2	2%
FUNCIÓN PÚBLICA	1	1%
HÁBITAT	1	1%
HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	1	1%
INTERIOR	1	1%
JUSTICIA Y DERECHO	1	1%
OTROS	1	1%
SALUD	1	1%
SENADO	1	1%
TOTAL	97	100%

Tabla N°10: Sector al que depende

Ministerio del Deporte

Av.68 N° 55-65 PBX (571)4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 – (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

De los 16 sectores a los cuales pertenecen las 97 entidades con las que la OAP interactuó durante el 2019, el que mayor porcentaje de participación tiene el Sistema Nacional del Deporte con 67 entidades, esto se debe a las revisiones realizadas a los proyectos de solicitud de recursos a las 55 federaciones deportivas, adicionalmente, se puede evidenciar que el segundo sector con mayor participación es el de la Presidencia de la República, sigudio de Ambiente.

➤ CATEGORÍA: Intrínseca – VARIABLE: procedimiento usado.

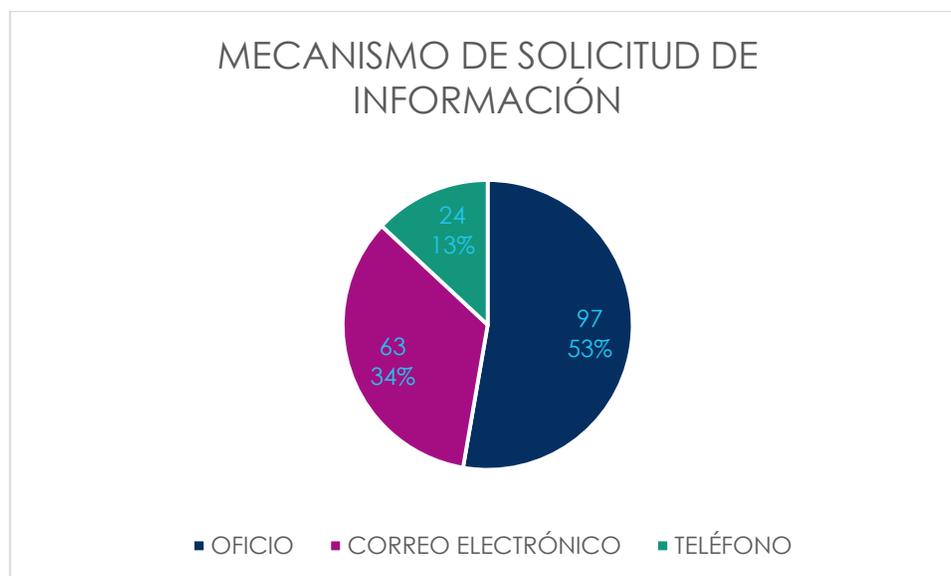


Gráfico N°9: Mecanismos de solicitud de información

Fuente: Base de datos OAP

Las 97 entidades utilizaron el oficio radicado como medio de contacto con la Oficina Asesora de Palneación, así mismo, 63 de ellas también lo hicieron a través del correo electrónico institucional y sólo 24 lo hicieron adionlamente por medio telefónico.



5. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Personas naturales				
Ciudadanos usuarios	Sectores			Segmentos
	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
79 ciudadanos/usuarios	<p>*UBICACIÓN POR DEPARTAMENTO: 42% Bogotá 6% Antioquia, 5% Caquetá, 5% Cauca, 5% Choco y 5% Santander, 4% Boyacá, 4% Magdalena, 4% Meta, 3% Atlántico, 3% Bolívar, 3% Córdoba, 3% Cundinamarca, 3% Quindío 3% Sucre, 1% para los departamentos de la Guajira, Risaralda, Tolima y Valle.</p>	<p>*SEXO DE NACIMIENTO: 71% hombres, 23% mujeres, 6% no registra sexo de nacimiento.</p>	<p>*INTERESES: Recursos IVA a la telefonía móvil 54,43%, Destinación de los recursos de inversión 12,65%, Inversión por municipio 7,59% y distribución de impuestos cigarrillos 6,32% .</p> <p>*TIPO DE SOLICITUD: peticiones 46%, oficios 43% consultas 5% Concepto 1%, Queja 1%, Invitación 1%, Respuesta 1%, Confinanciación 1%</p>	<p>*NIVELES DE USO: 44% por primera vez 28% usuarios habituales 28% usuarios potenciales</p>

Nivel de desagregación
+ ↓



El deporte
es de todos

Mindeporte

PERSONAS JURÍDICAS			
Usuarios Grupos de interés		Segmentos	
		1. Geográficas	2. Tipos de Organización
		3. Intrínsecas	
Nivel de Desagregación 	97 entidades	*COBERTURA GEOGRÁFICA: Nacional 77%, 13% Departamental, Distrital 7%, 3% Municipales.	*FUENTE DE RECURSOS: 60,82% entidades de carácter privado 39% entidades Públicas
		*UBICACIÓN GEOGRÁFICA: 69% Bogotá, 8% Cali, 5% en Medellín, 5%Cartagena, 2% Barranquilla, 2% Ibagué, 1% Mocoa, 1% palmira, 1% Villavicencio, 1% Armenia, 1% Santa Marta, 1% Tunja, 1% Popayan, 1% Manizales	* SECTOR AL QUE DEPENDE: Sistema Nacional de Deporte 69%, Presidencia de la República 8%, Ambiente 6%, Cultura 2%, Organismos de control 2%, Planeación 2%, Transporte 2%, Función Pública 1%, Hábitat 1%, Hacienda y crédito público 1%, interior 1%, justicia y derecho 1%, otros 15, Salud 1%, Senado 1%
		* PROCEDIMIENTO USADO: 53% Oficio radicado 34% Correo electrónico 13% Teléfono	

Ministerio del Deporte

Av.68 N° 55-65 PBX (571)4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 – (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

CONCLUSIONES

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

- El canal más utilizado es la plataforma GESDOC
- La mayoría de solicitudes recibidas son derechos de petición, y oficios, realizadas tanto de personas naturales como jurídicas
- El tema con mayor solicitudes hace referencia a las certificaciones e inquietudes sobre el Impuesto a la Telefonía Móvil
- La mayoría de la entidades que requieren a la OAP son de orden Nacional.
- 67 de las 97 entidades que contactan a la OAP pertenecen al Sistema Nacional del Deporte