CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

2020

Revisión y Aprobación: Kelly Alexandra Mariño – Jefe OAP

Elaboración del documento: Catalina Ramírez – Profesional Universitario 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 9
5. FICHA DE CARACTERIZACIÓN 19
CONCLUSIONES 21

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Planeación del Ministerio del Deporte (en adelante OAP), tiene como objetivo orientar la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas públicas, planes, programas y proyectos con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos del sector, así como a los requisitos de los instrumentos de gestión adoptados mediante la promoción del conocimiento, el aprendizaje, la innovación y la mejora continua.

En este sentido, el ejercicio de caracterización de usuarios de la OAP, es realizado teniendo en cuentas los PQRS recibidos durante la vigencia 2020 y la asesoría y respuestas brindadas a los requerimientos de los grupos de valor de la oficina.

OBJETIVO GENERAL

Reconocer las entidades de nivel nacional y los ciudadanos con los cuales interactuó la Oficina Asesora de Planeación durante la vigencia 2020 para actualizar y optimizar los procesos de respuesta y retroalimentación de información

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Actualizar la base de datos de los principales usuarios y grupos de interés de la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con los registros allegados
- Identificar las variables asociadas a cada grupo de valor o usuario con el cual interactúa la Oficina Asesora de Planeación
- Establecer los temas sobre los cuales los grupos de interés requieren a la Oficina Asesora de Planeación para tener en cuenta resultados y observaciones en el ejercicio de Planeación de la entidad.

ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRS allegadas a la Oficina Asesora de Planeación, construyendo bases de datos que consolidan información de los usuarios de acuerdo a la tipología requerida y finaliza con el análisis de la información a través de la construcción de la caracterización de usuarios 2020.

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:

- ⇒ Cumplimiento de ejecución y distribución del presupuesto
- ⇒ Formulación de planes

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 2020.

2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

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

Tabla N°1: Priorización personas naturales

Categoria	Variables Principales	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante Ayuda	Económica Ayuda	Medible Ayuda	Asociativa Ayuda	Consistente Ayuda		SI	NO
1. Geográficas	Ubicación: Depto. Municipio	1	0	1	0	1	3	x	
	Área	0	0	0	0	0	0		x
2. Demográficas	Edad	0	0	1	1	0	2		x
	Sexo	1	0	1	1	1	4	x	
	Ingresos	0	0	1	0	0	1		x
	Actividad ecónomica	0	0	0	0	0	0		x
	Grupos étnicos	0	0	1	1	0	2		x
	Personas con Discapacidad	0	0	1	1	0	2		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	1	1	4	x	
	Responsable de la interacción	0	0	1	1	0	2		x
	Uso de canales	0	1	1	0	0	2		x
4. Comportamiento	Niveles de uso	1	0	1	1	1	4	x	
	Beneficios buscados	0	0	1	1	0	2		x
	Eventos	0	0	1	1	0	2		x

Así las cosas, las variables seleccionadas son aquellas que obtuvieron mayor puntaje por cada una de las categorías existentes de acuerdo a la calificación de los criterios para priorizar cada una de ellas, por lo tanto, la ubicación, el sexo, los intereses y el nivel de uso de las personas naturales con las que la OAP interactuó en el año 2020 son las variables escogidas para caracterizarlas.

Tabla N°2: Priorización personas jurídicas

Categoria	Variable	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante Ayuda	Económica Ayuda	Medible Ayuda	Asociativa Ayuda	Consistente Ayuda		SI	NO
4. Geográficas	Cobertura Geográfica	1	0	1	1	1	4	x	
	Dispersión	0	0	1	1	0	2		x
	Ubicación principal	1	0	1	0	0	2		x
5. Tipo de organización	Fuente de recursos	1	1	1	0	1	4	x	
	Tamaño de la entidad	0	0	1	1	0	2		x
	Ingresos	0	1	1	0	0	2		x
	Organización Sector al que depende.	1	0	1	1	1	4	x	
	Tipo de usuario o grupo de interés.	1	0	1	0	0	2		x
	Uso de canales	0	0	1	0	0	1		x
6. Intrínsecas	Procedimiento usado	1	0	1	1	1	4	x	
	Responsable de la interacción	1	0	1	0	0	2		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, 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. Adicionalmente, la oficina cuenta con bases de datos propias donde registra los grupos de interés con los que ha venido interactuando desde el año 2019, tales como lo son datos de entidades publicas, privadas, universidades, organizaciones no gubernamentales , entidades del Sistema Nacional de Deporte, entre otros.

A continuación se presentan los mecanismos de recolección de la información para cada una de las variables priorizadas:

Identificación de mecanismos de Recolección de Información

	Categoria	Variable Principal	Cuenta con información relacionada con la variable seleccionada	Seleccione la fuente para la obtención de la información	Nombre de la fuente de información
Personas naturales	1. Geográficas	Ubicación	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2019 -2020
	2. Demográficas	Sexo	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2019 -2020
		Escolaridad	NO		
		Vulnerabilidad	NO		
	3. Intrínsecas	Intereses	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2019 -2020
		Acceso de canales	NO		
	4. Comportamiento	Niveles de uso	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2019 -2020
		Eventos	NO		
Personas jurídicas	5. Geográficas	Cobertura Geográfica	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2019 -2020
		Ubicación Principal	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2019 -2020
	6. Tipos de organización	Organización sector al que depende.	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2019 -2020
		Tipo de usuario y-o grupo de interés.	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2019 -2020
		Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2019 -2020
	7. Intrínsecas	Procedimiento usado	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2019 -2020

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 2020, se obtuvieron los siguientes resultados:

- CATEGORÍA: Geográfica – VARIABLE: Ubicación

UBICACIÓN		CANTIDAD	PORCENTAJE
CIUDAD	BOGOTÁ	33	85%
	META	3	8%
	CORDOBA	1	3%
	CALI	1	3%
PAÍS	BRASIL	1	3%
TOTAL		**39**	**100%**

Tabla N°3: Ubicación

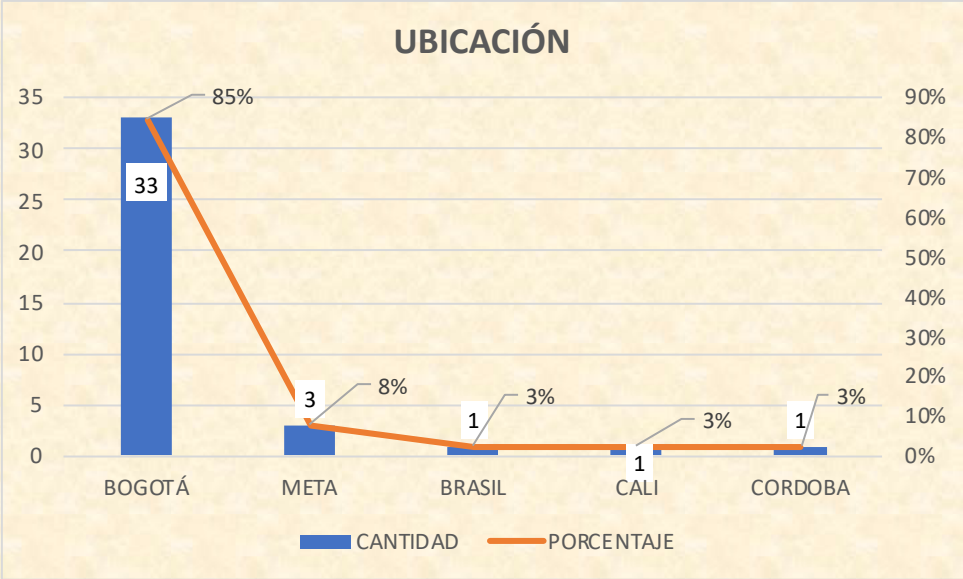

Gráfico N°1: Ubicación **Fuente:** Gesdoc 2020

De las 39 personas que allegaron PQRS a la Oficina Asesora de Planeación durante el 2020, el 85% se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá, y el porcentaje restante se encuentra dividido así: un 8% en el departamento del Meta, 3% en el país de Brasil, 3% en Cali y 3% en el departamento de Córdoba.

Teniendo en cuenta los resultados de la caracterización realizada en la vigencia anterior, se nota una disminución considerable en la cantidad de personas naturales que requirieron a la OAP por diferentes tipos de PQRS; mientras que en el 2019 fueron 79 los ciudadanos que allegaron sus solicitudes a la oficina, en el 2020 sólo fueron 39 personas las que requirieron a la dependencia.

Lo anterior se demuestra también en la disminución de departamentos desde los cuales llegan las PQRS, en el año 2019 fueron 18 los lugares desde los cuales se emitieron las solicitudes a la OAP, mientras que en el 2020 fueron sólo 4 los departamentos de origen de los ciudadanos que requirieron a la oficina y una consulta desde Brasil.

- CATEGORÍA: Demográfica – VARIABLE: Sexo de nacimiento

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	28	72%
FEMENINO	11	28%
TOTAL	**39**	**100%**

Tabla N°4: Sexo de nacimiento

Gráfico N°2: Sexo de nacimiento. **Fuente:** Gesdoc 2020

Se evidencia que de las 39 personas que allegaron PQRS a la Oficina Asesora de Planeación, 72% son hombres y 28% mujeres. El comportamiento descrito respecto al género que más requiere a la dependencia, es el mismo que se evidenció en la vigencia del 2019, dado que a pesar de que en el año anterior fueron 79 las personas que escribieron a la OAP, el comportamiento porcentual es muy parecido al de la vigencia 2020: 71% hombres, 23% mujeres.

- CATEGORÍA: Intrínseca – VARIABLE: Intereses

En total fueron 39 ciudadanos que allegaron sus PQRs a la OAP por diferentes motivos, tal como se muestra en la grafico a continuación donde se pueden identificar los intereses o los temas por lo cuales consultaron:

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA Y PARTICIPACIÓN EN PLANES DE LA ENTIDAD	19	49%
CONSULTA PRESUPUESTO	12	31%
PARTICIPACIÓN CONGRESOS	4	10%
CONSULTA HISTORIA EDUCACIÓN FÍSICA	3	8%
SUGERENCIAS ESTRUCTURA SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	1	3%
TOTAL	**39**	**49%**

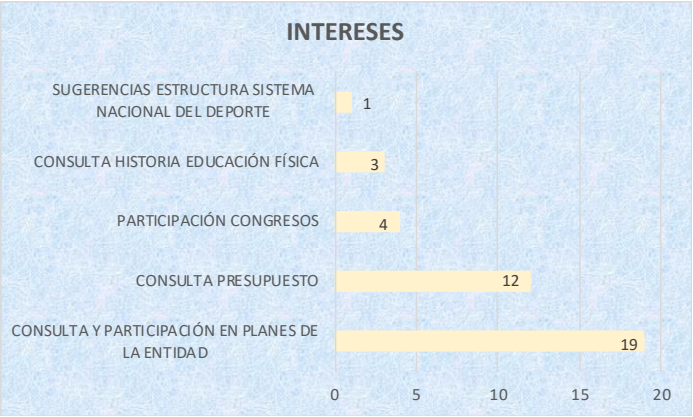

Tabla N°5: Intereses **Gráfico N°3:** Intereses. **Fuente:** Gesdoc 2020

El tema de mayor interés de la ciudadanía por el cual consultaron a la OAP fue para la participación en la formulación de los planes de la entidad y su respectivo seguimiento con un porcentaje del 49% , seguido por consultas al presupuesto con un 31%, participación en congresos 10%, consultas sobre la educación física 8% y sugerencias sobre la estructura del sistema nacional del deporte 3%.

De acuerdo a lo descrito anteriormente, los intereses de la ciudadanía tuvieron un cambio respecto al año 2019, ya que en esa vigencia los temas de interés fueron recursos IVA, recursos de inversión y distribución de impuestos, lo que denota un aumento importante y significativo en el año 2020 en la participación ciudadana para la formulación de los planes de la entidad de acuerdo a los resultados obtenidos en esta vigencia.

- CATEGORÍA: Comportamiento – VARIABLE: Niveles de Uso

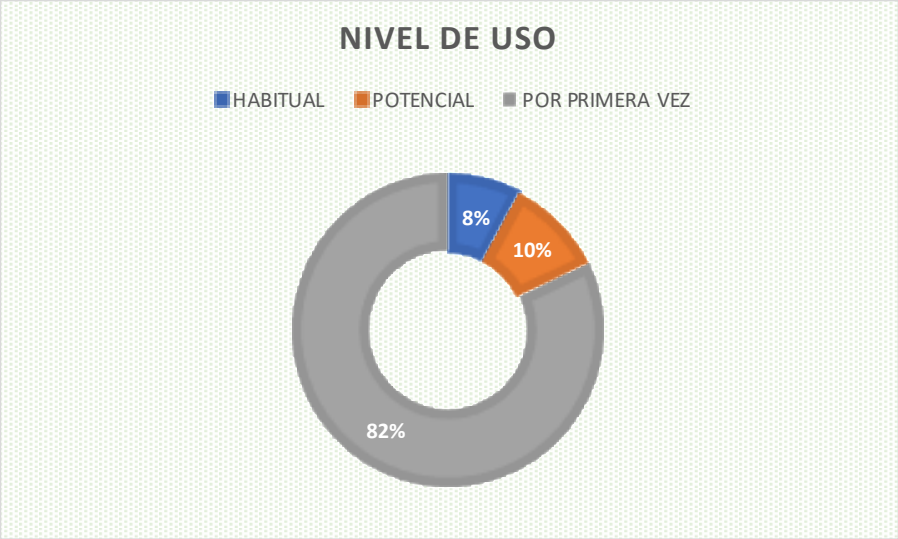

Gráfico N°4: Nivel de uso **Fuente:** Gesdoc 2020

Para determinar la frecuencia de escritos o solicitudes realizadas por cada ciudadano identificado, se realizó un filtro de las bases de datos ya existentes desde el 2019, obteniendo como resultado que un 82% de las personas tuvo contacto con la OAP por primera vez en el 2020, mientras que el 10% son potenciales y el 8% restante corresponde a ciudadanos habituales.

FRECUENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
HABITUAL	3	8%
POTENCIAL	4	10%
POR PRIMERA VEZ	32	82%
TOTAL	**39**	**18%**

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 2020, se analizan a continuación cada una de ellas:

- CATEGORÍA: Geográfica – VARIABLE: Cobertura Geográfica

COBERTURA GEOGRÁFICA	CANTIDAD	PORCENTAJE
INTERNACIONAL	2	5%
NACIONAL	26	59%
DEPARTAMENTAL	8	18%
MUNICIPAL	6	14%
DISTRITAL	2	5%
TOTAL	**44**	**100%**

Tabla N°7: Nivel de uso

Gráfico N°5: Cobertura Geográfica **Fuente:** Base de datos OAP

Se evidencia una disminución considerable en la cantidad de entidades que requirieron a la OAP en el 2020 respecto a lo presentado en el 2019, en la vigencia 2020 fueron 44 entidades, de las cuales el. 59% son de carácter nacional, el 18% de orden departamental, el 14% tiene una cobertura geográfica municipal, el 5% Distrital y el 4% restante son de orden internacional

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

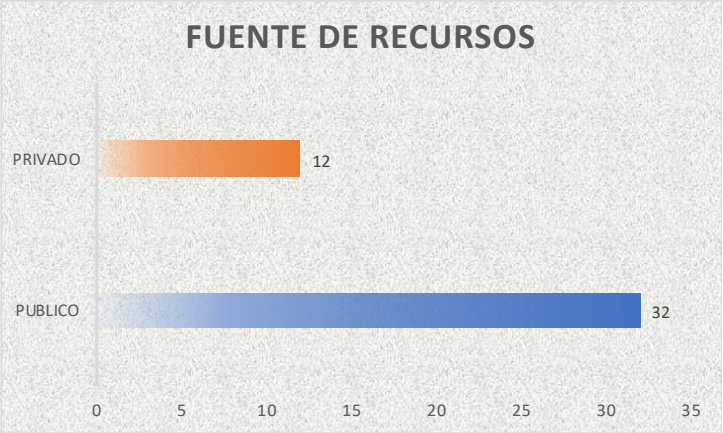

Gráfico N°6: Fuente de Recursos **Fuente:** Base de datos OAP

Tabla N°8: Fuente de recursos

FUENTE DE RECURSOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
PUBLICO	32	73%
PRIVADO	12	27%
TOTAL	44	100%

De las 44 entidades el 73% (32) de las entidades son de carácter público, mientras que el 27% (12) restante fueron entidades públicas; se ve un cambio en el comportamiento de esta variable respecto al año 2019, ya que en esa vigencia las entidades del sector privado fueron con las que la OAP tuvo mayor contacto, este comportamiento se

le atribuye a que en el 2020 la Oficina Asesora de Planeación no tuvo contacto con la Federaciones nacionales deportivas dado que la evaluación de sus proyectos de financiación ya no se hace en esta dependencia.

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

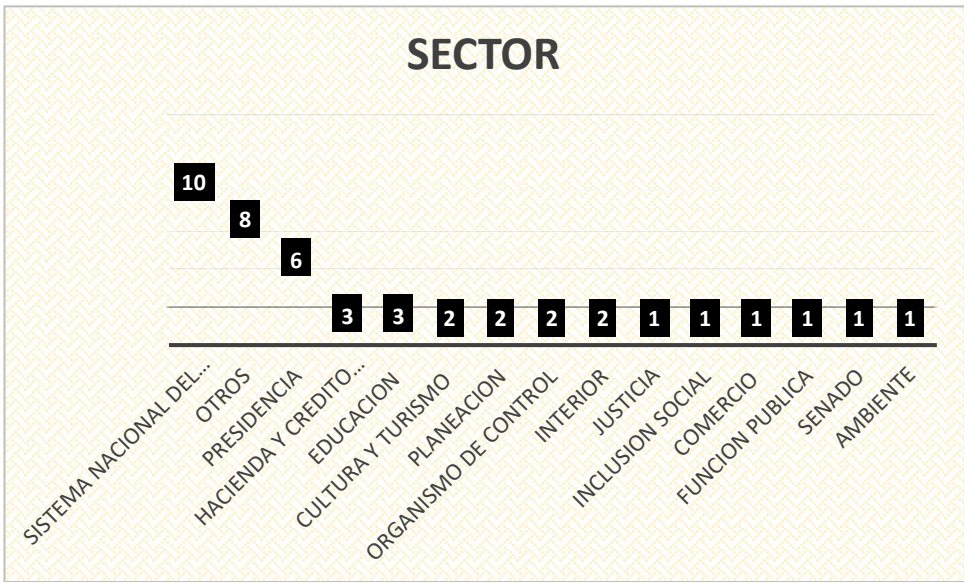

Gráfico N°9: Sector al que depende. **Fuente:** Base de datos OAP

SECTOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	10	23%
OTROS	8	18%
PRESIDENCIA	6	14%
HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	3	7%
EDUCACION	3	7%
CULTURA Y TURISMO	2	5%

PLANEACION	2	5%
ORGANISMO DE CONTROL	2	5%
INTERIOR	2	5%
JUSTICIA	1	2%
INCLUSION SOCIAL	1	2%
COMERCIO	1	2%
FUNCION PUBLICA	1	2%
SENADO	1	2%
AMBIENTE	1	2%
TOTAL	**44**	**39%**

Tabla N°7: Sector al que depende

De los 15 sectores a los cuales pertenecen las 44 entidades con las que la OAP interactuó durante el 2020, el que mayor porcentaje de participación tiene es el de Sistema Nacional del Deporte con 10 entidades, adicionalmente, se puede evidenciar que el segundo sector con mayor participación es denominado como "otros" donde se clasificaron entidades como organizaciones no gubernamentales, asambleas, entidades internacionales y nacionales de carácter privado. Lo siguen las entidades del sector de la Presidencia de la República y Hacienda y crédito público.

- CATEGORÍA: Intrínseca – VARIABLE: procedimiento usado.

Gráfico N°10: Mecanismos de solicitud de información **Fuente:** Base de datos OAP

De las 44 entidades, el 45% (20) utilizaron el correo electrónico como medio de contacto con la Oficina Asesora de Planeación, mientras que el 39% (17) lo hicieron mediante oficio radicado, así mismo sólo 7 de ellas también lo hicieron a través del medio telefónico.

MECANISMO DE SOLICITUD DE INFROMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
OFICIO	17	39%
CORREO	20	45%
TELÉFONO	7	16%
TOTAL	**44**	**100%**

Tabla N°8: Mecanismo de solicitud

5. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

- **PERSONAS NATURALES:**

Personas naturales				
	Sectores		Segmentos	
Ciudadanos usuarios	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
39 ciudadanos/usuarios	* UBICACIÓN: BOGOTÁ: 85% (33) META: 8% (3) BRASIL: 3% (1) CALI: 3% (1) CORDOBA: 3%(1)	*SEXO DE NACIMIENTO: MASCULINO: 72%(28) FEMENINO: 28%(11)	*INTERESES: CONSULTA Y PARTICIPACIÓN EN PLANES DE LA ENTIDAD: 49%(19) CONSULTA PRESUPUESTO: 31%(12) PARTICIPACIÓN CONGRESOS: 10%(4) CONSULTA HISTORIA EDUCACIÓN FÍSICA 8%(3) SUGERENCIAS ESTRUCTURA NACIONAL DEL DEPORTE 3%(1)	*NIVEL DE USO: POR PRIMERA VEZ: 82%(32) POTENCIAL: 10% (4) HABITUAL: 8%(3)

Nivel de Desagregación

- **PERSONAS JURÍDICAS:**

PERSONAS JURÍDICAS

Sectores — Segmentos

Nivel de Desagregación

Usuarios Grupos de interés	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
44 entidades	*COBERTURA GEOGRÁFICA: NACIONAL: 59%(26) DEPARTAMENTAL: 18% (8) MUNICIPAL: 14% (6) DISTRITAL: 5% (2) INTERNACIONAL: 5%(2)	*FUENTE DE RECURSOS: PUBLICO: 73% (32) PRIVADO: 27% (12) *SECTOR AL QUE PERTENECE: SISTEMA NACIONAL DEL DPORTE: 23%(10) OTROS: 18%(8), PRESIDENCIA: 14%(6) HACIENDA Y CREDITO PUBLICO: 7% (3) EDUCACIÓN: 7%(3), CULTURA Y TURISMO: 5%(2, PLANEACIÓN: 5%(2), ORGANISMOS DE CONTROL: 5%(2), INTERIOR: 5%(2), JUSTICIA: 2%(1, INCLUSIÓN SOCIAL: 2%(1), COMERCIO: 2%(1), FUNCIÓN PÚBLICA: 2%(1), SENADO: 2%(1) AMBIENTE: 2%(1)	*PROCEDIMIENTO USADO: CORREO: 45%(20) OFICIO RADICADO: 39%(17) TELÉFONO: 16%(7)

CONCLUSIONES

A partir del ejercicio efectuado, se puede concluir lo siguiente:

- Debido a la pandemia del COVID19, el número de usuarios en el 2020 se vio disminuida considerablemente afectando directamente las variables de medio usado y ubicación..
- El medio más utilizado para realizar las PQRS a la Oficina Asesora de Planeación fue el correo electrónico.
- La mayoría de ciudadanos que requirieron a la OAP son de Bogotá (85%).
- El tema por el cual fue más solicitada la OAP fue por la consulta y participación en la formulación y seguimiento de los planes que hacen parte de la planeación estratégica de la entidad.
- La mayoría de la entidades que requieren a la OAP son de orden Nacional.
- 10 de las 44 entidades que contactan a la OAP pertencen al Sistema Nacional del Deporte, siendo el mayor porcentaje de los sectores con los que interactúa la dependencia.