



El deporte  
es de todos

Mindeporte



# Informe de Caracterización de usuarios de GIT-TICS 2020.

Bogotá, D.C junio 9 2021



El deporte  
es de todos

Mindeporte

## 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. ....	7
Resultados mediante tablas o gráficos con su respectivo análisis.....	7
Ficha de caracterización. ....	17
Conclusiones .....	18



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 2020 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 2020 para GIT-TICS.

Categoría	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	0	0	0	0	0	0		x
	Área	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
	Grupos étnicos	0	0	0	0	0	0		x
	Personas con Discapacidad	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 - Categorías	1	1	1	1	1	5	x	
	Acceso a canales - Servicio mesa de ayuda	1	1	1	1	1	5	x	
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	x	
4. Comportamiento	Niveles de uso - Top de usuarios	1	1	1	1	1	5	x	
	Beneficios buscados	0	0	0	0	0	0		x
	Eventos- Capacitaciones	1	1	1	1	1	5	x	

*Ilustración 1 Priorización de variables para caracterizar personas naturales.*

En la ilustración 1 se evidencia la priorización de cinco (5) variables, las cuales son intereses – categorías, acceso a canales, uso de canales, niveles de uso y capacitaciones, con las que se trabajara el presente informe y se describen a continuación.

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



El deporte  
es de todos

Mindeporte

<b>Categoría</b>	<b>Variable</b>	<b>Características evidencias</b>	<b>Descripción</b>
<b>Geográficas</b>	N/A	Para esta vigencia no aplica esta información, ya que no se tiene con exactitud los datos.	N/A
<b>Demográficas</b>	N/A	El conjunto de las variables principales a nivel geográfico no es ni relevantes, ni asociativas, ni económicas, consistentes y medibles frente a la presentación del servicio de TICS y tampoco es posible recopilarlo por el GIT.	N/A
<b>Intrínsecos:</b>	Intereses - Categorías	Las categorías se definen como los principales casos o servicios que presta la mesa de servicios.	Entre los principales casos están: Creación de usuarios para ARANDA, Directorio activo, GESDOC, Correo Electrónico, Office 365 Apps entre otras categorías de servicios.
<b>Intrínsecos:</b>	Acceso a canales - Servicio mesa de ayuda	Los canales son las herramientas o formas de solicitar un servicio a la mesa de servicios de Git-TICS.	Los principales canales que se utilizan en el Ministerio para prestar el servicio de mesa de ayuda son: Correo, Aranda web, Personalmente, teléfono, Móvil y chat.
<b>Intrínsecos:</b>	Uso de canales	Mediante informe la oficina de Control interno dispuso informe anual de uso de canales tecnológicos, consolidación de los registros contenidos en los nueve (9) reportes recibidos en esta oficina, por parte del GIT de Tecnología de la Información y las Comunicaciones TIC's para 855 usuarios de la red del Ministerio del Deporte (funcionarios y contratistas) donde se identifica para cada uno los datos del uso de las siguientes herramientas tecnológicas de la información y comunicaciones dispuestas para el trabajo en casa por parte de la entidad.	El reporte se basa en las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Correos electrónicos enviados y recibidos</li><li>▪ Uso del One Drive</li><li>▪ Share Point (Ver o Editar)</li><li>▪ Share Point (Cargue)</li><li>▪ Tiempos de llamada y video en Teams.</li></ul>
<b>Comportamiento</b>	Niveles de uso.	De acuerdo a las solicitudes de soportes se describe un top de los usuarios que hacen mas requerimientos a la mesa de ayuda.	La cantidad de funcionarios de solicitan soportes en la entidad.
<b>Comportamiento</b>	Capacitaciones	Para la vigencia 2020 se realizó un plan de capacitaciones por parte de Git-Tics dirigido a funcionarios y contratistas.	El plan de capacitaciones se basó en: GESDOC, Seguridad, Office365 y Portal Aranda.

*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:

1. Base de datos ARANDA- mesa de servicios.
2. La información de las Capacitaciones GIT-TICS 2020 (*Matriz de capacitaciones GIT-TICS 2020.*).
3. Informe de la oficina de control interno para el uso de canales.

Identificación de mecanismos de Recolección de Información					
Categoría	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	NO			
	2. Demográficas → Sexo	NO			
		→ Escolaridad	NO		
		→ Vulnerabilidad	NO		
	3. Intrínsecas → Intereses	SI	Registros administrativos (bases de datos)	ARANDA- CATEGORIA DE SERVICIOS	
		→ Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	INFORME GENERADO POR OCI (OFICI
		→ Acceso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	ARANDA- ACCESO A CANALES
	4. Comportamiento → Niveles de uso	SI	Registros administrativos (Perfiles o expedientes)	ARANDA- TOP USUARIOS	
		→ Capacitaciones	SI	Registros administrativos (bases de datos)	EXCEL MANEJO DE CAPACITACIONES TICS

*Ilustración 2 Identificación de mecanismos de recolección de información.*

## Resultados mediante tablas o gráficos con su respectivo análisis.

### 1. Intrínsecas

#### 1.1 intereses - categorías.

Las categorías se definen como los principales casos o servicios que presta la mesa de servicios. Entre los principales casos están: Creación de usuarios para creación de



El deporte  
es de todos

Mindeporte

usuarios ARANDA, Directorio activo, GESDOC, Correo Electrónico, Office 365 Apps entre otras categorías de servicios, como se evidencia en la ilustración 3.

Categoría	Total
ARANDA	775
CORREO	701
DIRECTORIO ACTIVO	554
OFFICE 365 APPS	412
GESDOC	393
DESKTOP	377
MULTIFUNCIONAL	327
GESTION PAGOS	298
CASO INFORMATIVO	244
ISOLUTION	204
<b>Total, general</b>	<b>4285</b>

Tabla 2 número de soportes detallado por categoría.  
Fuente Reporte ARANDA 2020.

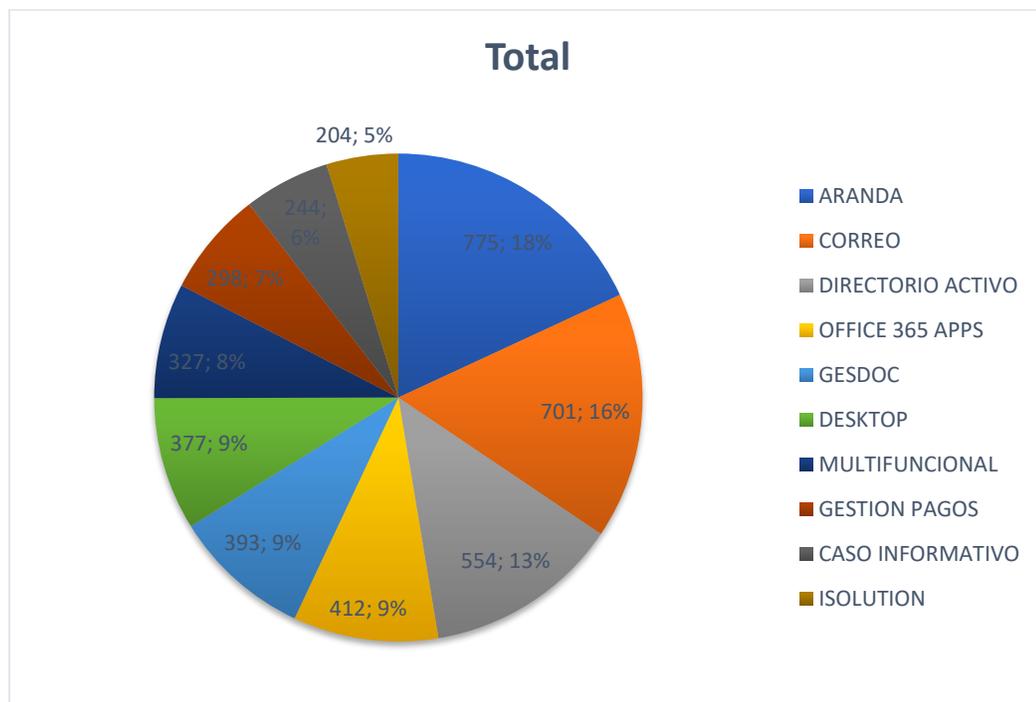


Ilustración 3 número de soportes detallado por categoría.  
Fuente Reporte ARANDA 2020.



## 1.2 Acceso a canales - Servicio mesa de ayuda.

Los canales son las herramientas o formas de solicitar un servicio a la mesa de servicios de Git-TICS, los principales canales que se utilizan en el Ministerio para prestar el servicio de mesa de ayuda son: Correo, Aranda web, Personalmente, teléfono, Móvil y chat. cómo se evidencia en la ilustración 4.

Acceso a canales	
Tipo de registro	Total
Correo	3065
Web	1359
Personal	439
Telefónico	381
Móvil	297
Chat	106
gestión de Eventos	1
<b>Total, general</b>	<b>5648</b>

Tabla 3 número de soportes detallado por canal.  
Fuente Reporte ARANDA 2020.

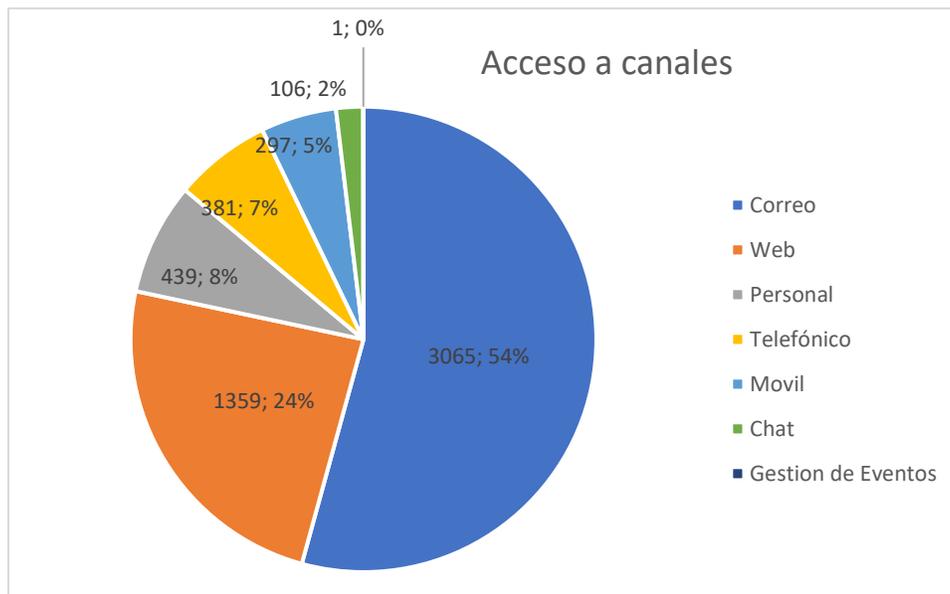


Ilustración 4 número de soportes detallado por canal.  
Fuente Reporte ARANDA 2020.



### 1.3 Uso de canales

Basado en informe emitido por la oficina de Control interno, un informe anual de uso de canales tecnológicos, consolidación de los registros contenidos en los nueve (9) reportes recibidos por parte del GIT de Tecnología de la Información y las Comunicaciones Tics para 855 usuarios de la red del Ministerio del Deporte (funcionarios y contratistas) donde se identifica para cada uno los datos del uso de las siguientes herramientas tecnológicas de la información y comunicaciones dispuestas para el trabajo en casa por parte de la entidad. El reporte se basa en las siguientes herramientas:

- Correos electrónicos enviados y recibidos
- Uso del One Drive
- Share Point (Ver o Editar)
- Share Point (Cargue)
- Tiempos de llamada y video en Teams.

Para realizar el análisis del comportamiento por áreas o dependencias, al total de registros de los 855 usuarios se descontó lo siguiente:

Descripción	N° registros
Usuarios reportados	855
Usuario de grupo	1
Usuarios sin vinculo	6
Usuarios sin identificar en base de contratos y en matriz de funcionarios	21
<b>TOTAL DE USUARIOS A ANALIZAR</b>	<b>827</b>

*Tabla 4 depuración de usuarios*

*Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales.*

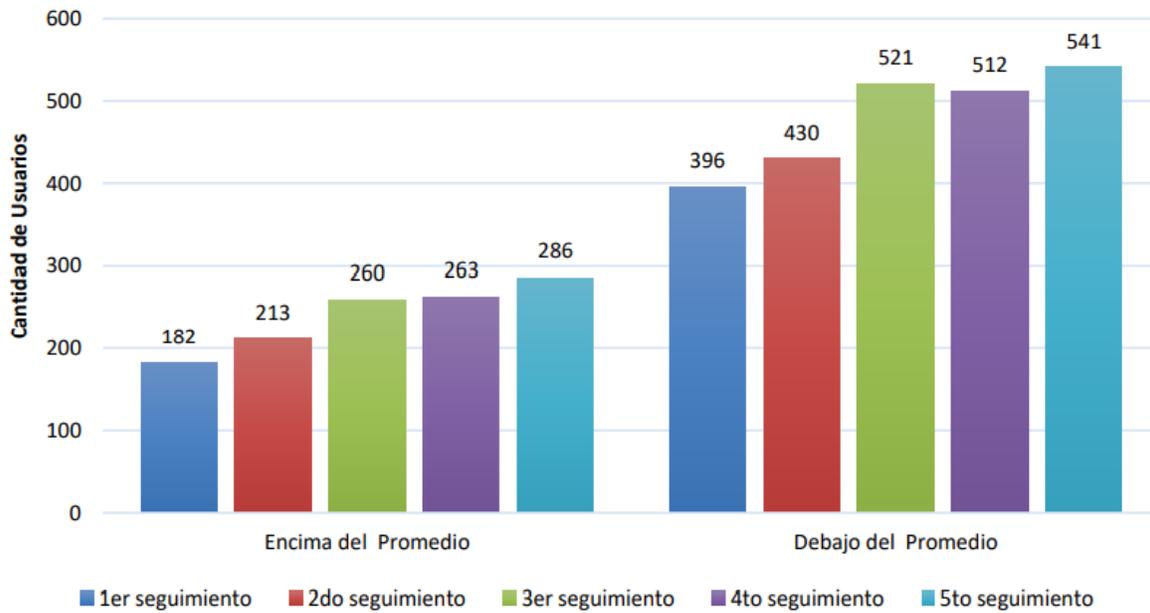
#### Comportamiento General:

A continuación, se presenta el comparativo realizado del uso para cada una de las herramientas tecnológicas de la información y comunicaciones reportadas por el GIT de TIC's con respecto a los seguimientos anteriores:

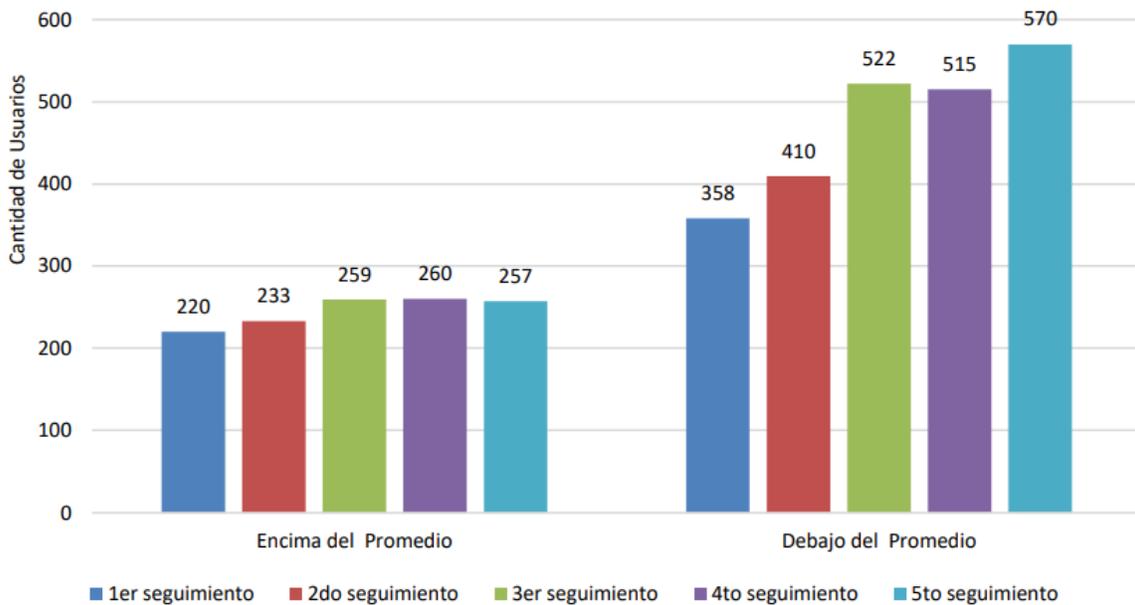


El deporte  
es de todos

Mindeporte



*Ilustración 5 correos electrónicos enviados.  
Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales.*



*Ilustración 5 correos electrónicos recibidos.  
Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales.*

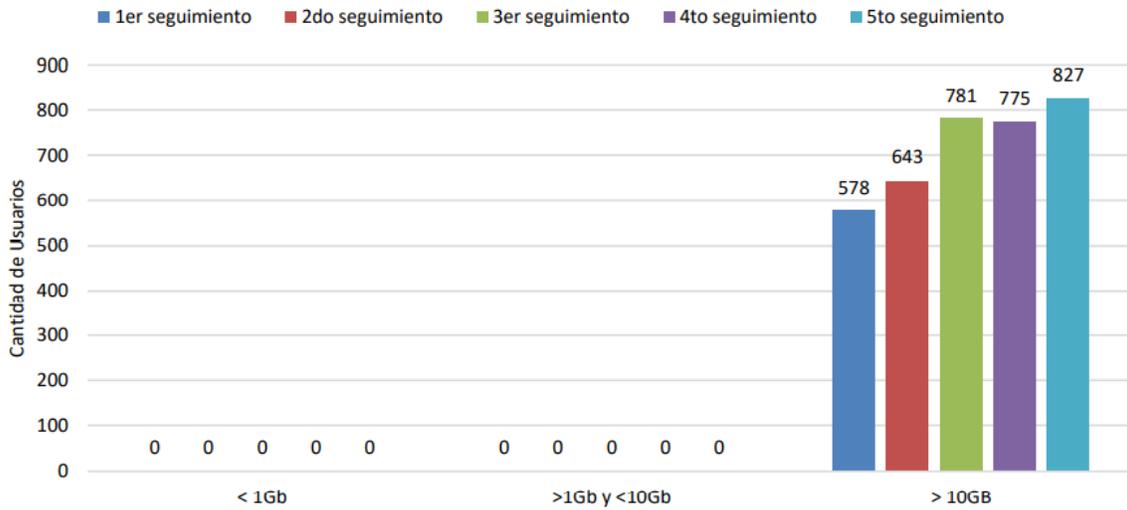


Ilustración 6 Uso One Drive.

Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales.

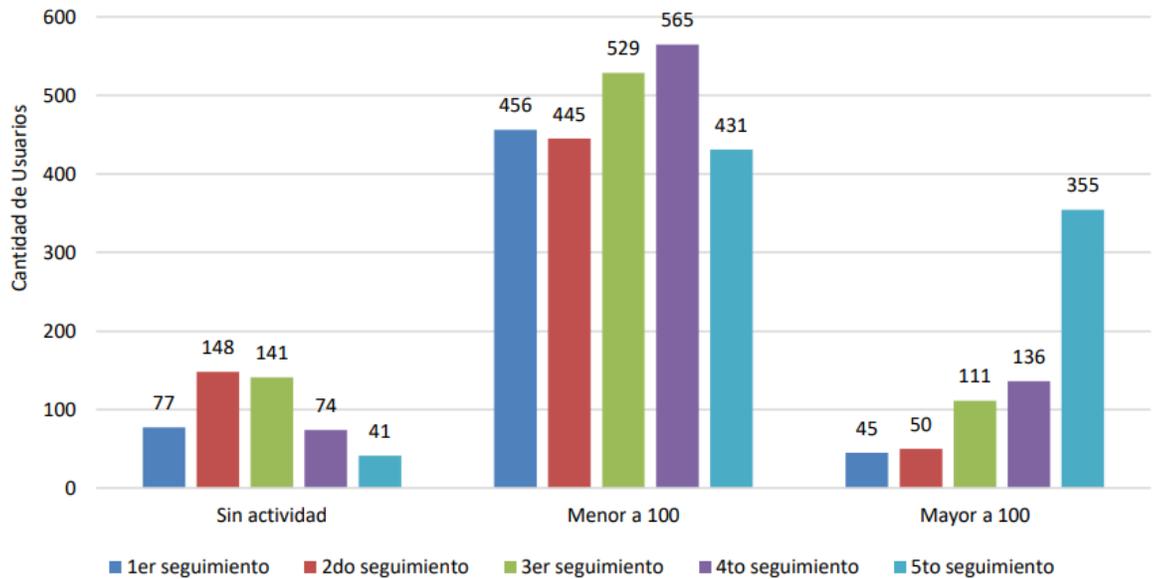


Ilustración 7 uso de Share Point (Ver o Editar).

Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales.



El deporte es de todos

Mindeporte

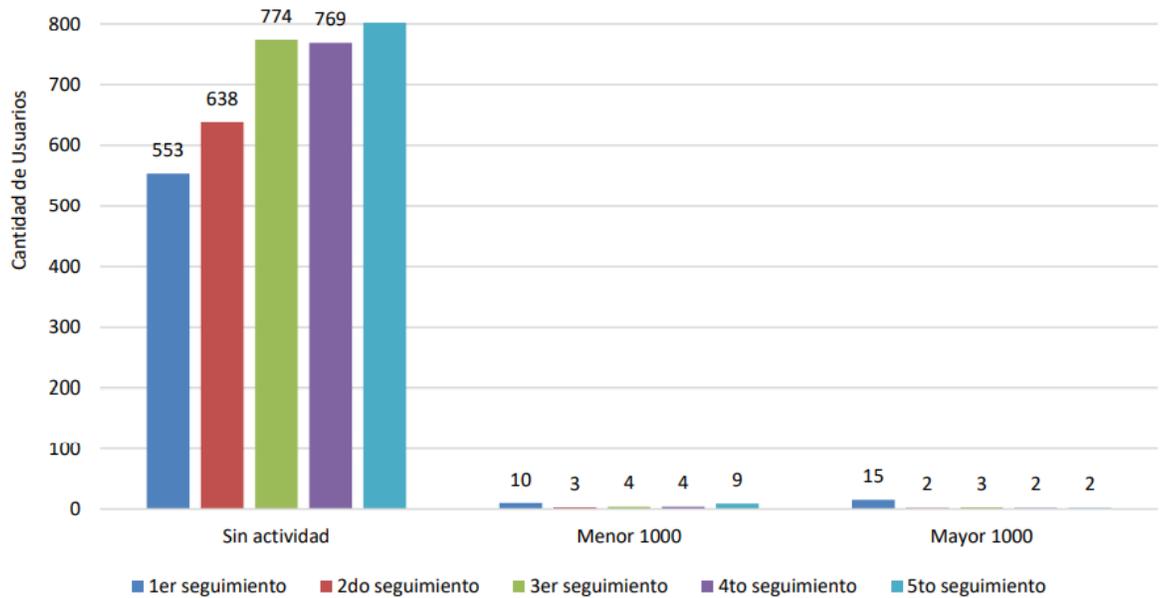
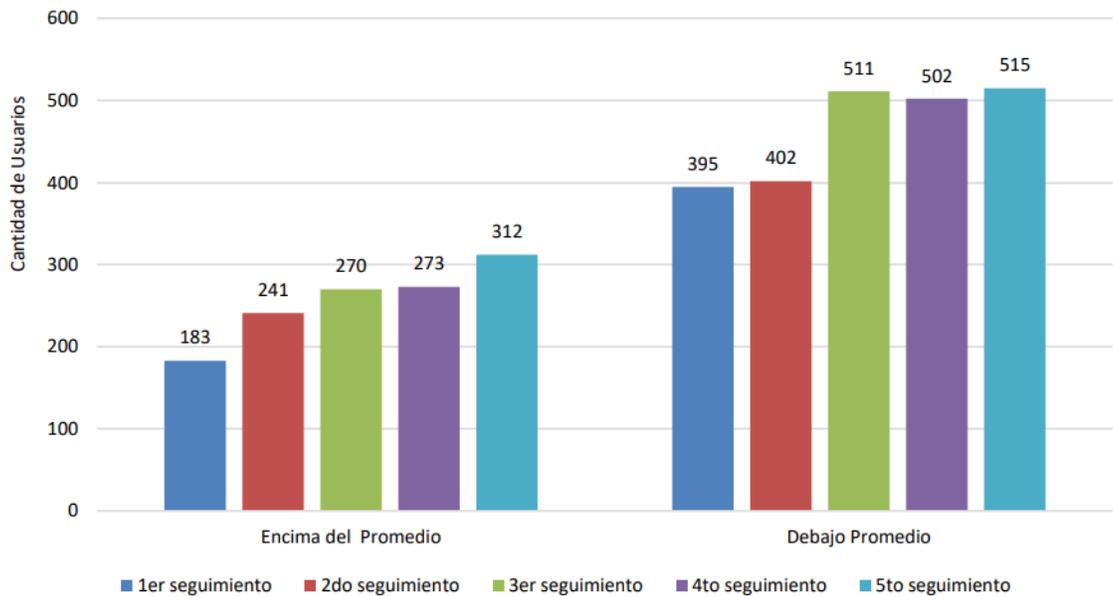


Ilustración 7 uso de Share Point (cargue).

Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales



**Nota:** El tiempo promedio de llamadas en Teams en el periodo corresponde a 2.153 minutos.

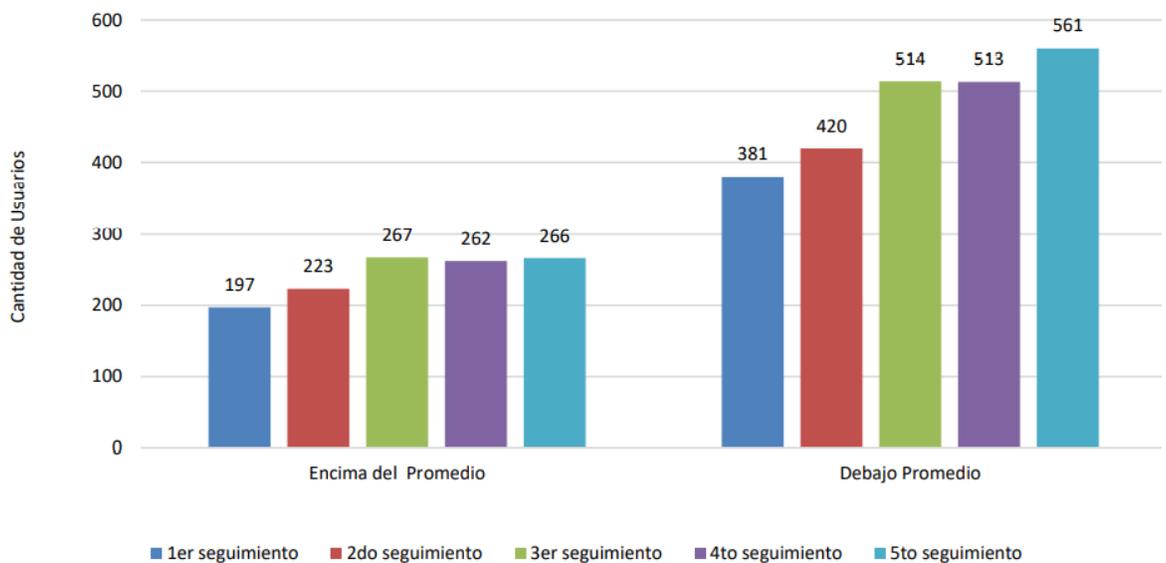
Ilustración 8 Tiempos en Teams (Llamada).

Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales



El deporte  
es de todos

Mindeporte



**Nota:** El tiempo promedio de video en Teams en el periodo corresponde a 741 minutos.

*Ilustración 8 Tiempos en Teams (video).*

*Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales.*

Nota: es importante resaltar la importancia de las herramientas de tecnologías de la información durante la pandemia, ya que facilito el trabajo de funcionarios y contratistas en la vigencia 2020, en las anteriores graficas se puede notar durante cada seguimiento el incremento del uso de cada herramienta dispuesta por el Ministerio para el trabajo en casa.



## 2. Comportamiento

### 2.1 Niveles de uso

De acuerdo a las solicitudes de soportes se describe un top de los usuarios que hacen más requerimientos a la mesa de ayuda.

Top 10 de usuarios	
Usuario	Total
Leonardo Mejía Lobo	219
Dilver Jimmy Huertas Guerrero	127
María Paola Riaño Niño	78
Heidi Mazabel	76
Bernardo Ardila Enriquez	64
Sandra Milena Moreno Lemos	53
Yudely Barrios Cepeda	52
Margarita María Mejía	45
Lilia del Carmen Cadena García	45
Luz Mabi Guerrero Casallas	44
<b>Total, general</b>	<b>803</b>

Tabla 5 top 10 de usuarios con más requerimientos.  
Fuente Reporte ARANDA 2020.

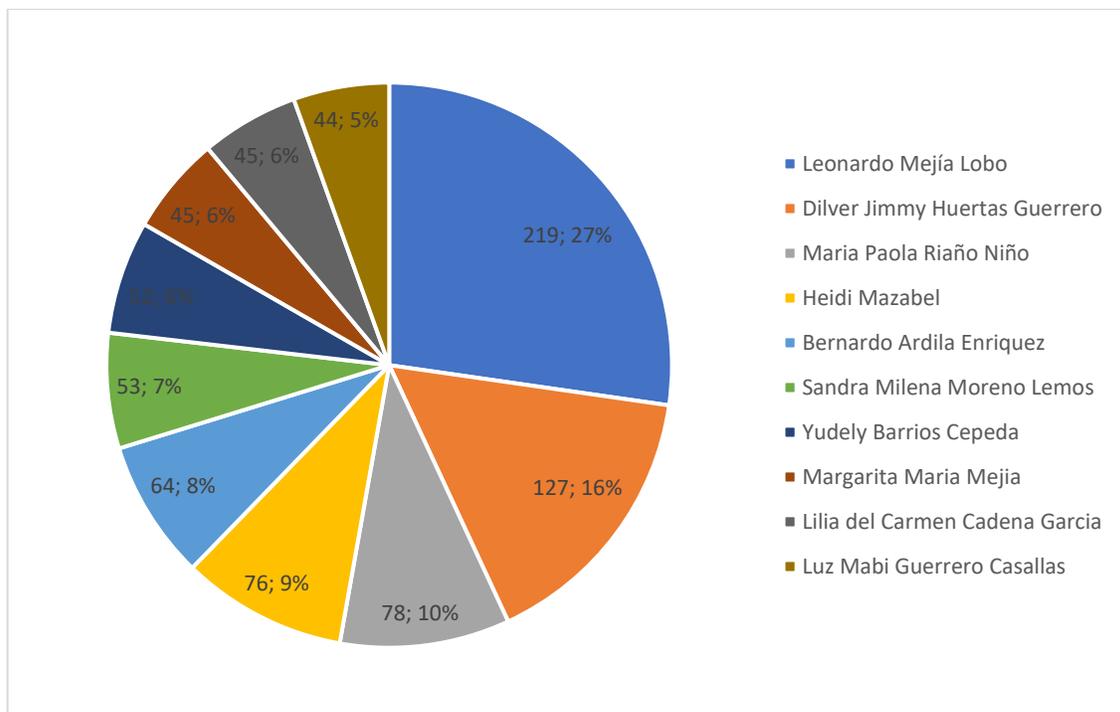


Ilustración 9 top 10 de usuarios con más requerimientos.  
Fuente Reporte ARANDA 2020.

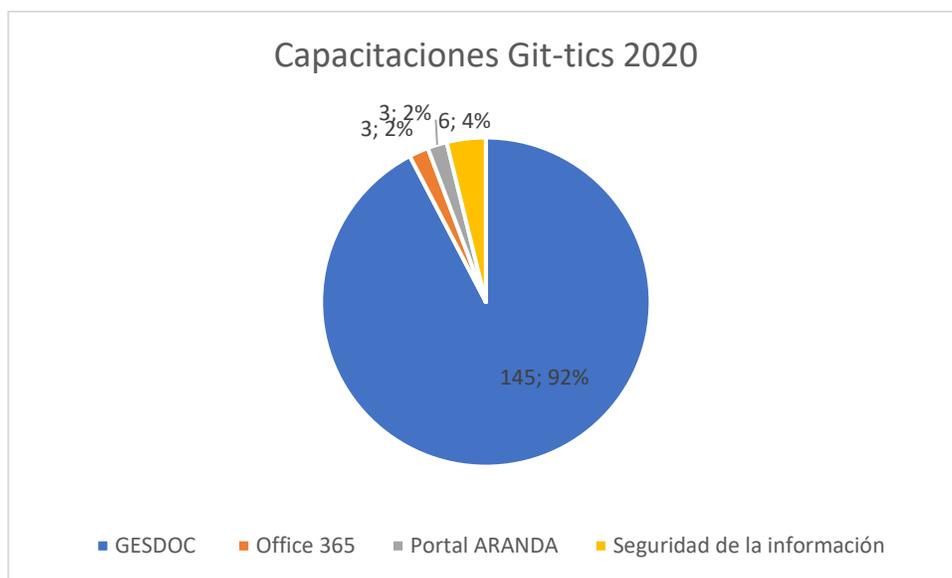


## 2.2 Capacitaciones

Para la vigencia 2020 se realizó un plan de capacitaciones por parte de Git-Tics dirigido a funcionarios y contratistas.

Capacitaciones	Numero
GESDOC	145
Office 365	3
Portal ARANDA	3
Seguridad de la información	6

*Tabla 6 Capacitaciones Git-Tics 2020.  
Fuente Matriz Capacitaciones Git-Tics 2020.*



*Ilustración 10 Capacitaciones Git-Tics 2020.  
Fuente Matriz Capacitaciones Git-Tics 2020.*



## 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 2020 para GIT-TICS.

Personas naturales				
Usuarios	Sectores		Segmentos	
	1. Geográfica	2. Demográfica	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
Funcionarios 180/contratistas 700	No aplica	No aplica	Correo: 3065 web: 1359 Personal: 439 Telefónico: 381 Movil: 297 Chat: 106 Gestión de eventos: 1	Eventos-Capacitaciones 1. SISEG 2. GESDOC 3. SEGURIDAD 4. OFFICES 365
			Top 5 de Categorías: Aranda: 775 Correo: 701 Directorio activo 554 Office 365 APPS GESDOC 393  Uso de canales: Correo electronico(70%), Sharepoint(80%), Teams(80%). Ver 90% de utilización.	Top de 5 usuarios: Leonardo mejia: 219 casos Dilver Huertas : 127 Maria paola riaño: 78 Heidi Mazabel : 76 Bernardo ardila: 64

Ilustración 11 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. 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.

- 1.1 Incentivar el uso de la aplicación Aranda para así tener un seguimiento conforme a los casos.
- 1.2 Incentivar mediante capacitaciones sobre el uso de las herramientas de Office365 para que los funcionarios la puedan utilizar y minimizar la pérdida de información.

### 2. De comportamiento

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

- 2.1 De acuerdo al Top 10 de usuarios se debe hacer la verificación de los soportes requeridos para así minimizar los soportes por usuario.
- 2.2 Establecer planes de capacitaciones tanto para funcionarios como contratistas en herramientas tics.

Es importante mencionar que desde el Git-tics se vienen adelantando estrategias para el mejoramiento constante del servicio a usuarios finales y promover el uso adecuado de las herramientas tecnológicas y el manejo de la seguridad de la información en el Ministerio del Deporte.