

MINISTERIO DEL DEPORTE- MINDEPORTE

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS
OFICINA DE TESORERIA
AÑO 2021**

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

MAYO 2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
OBJETIVOS GENERALES.....	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
ALCANCE.....	3
DESCRIPCION DE PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS.....	4
PRIORIZACION DE VARIABLES.....	4
MECANISMOS DE RECOLECCION DE INFORMACION.....	8
RESULTADOS MEDIANTE TABLAS Y GRÁFICOS	9
FICHA DE CARACTERIZACION.....	15
CONCLUSIONES.....	17

OFICINA DE TESORERIA DEL MINISTERIO DEL DEPORTE

1. 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.

2. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los usuarios según sus necesidades, teniendo en cuenta las solicitudes que se atendieron en el año 2021 por la Oficina de Tesorería del Ministerio del Deporte.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las variables de los usuarios que acceden a los servicios del GIT Tesorería.
- Determinar mediante variables, la frecuencia de las solicitudes de los servicios prestados por el GIT Tesorería.
- Brindar un servicio adecuado a todos los usuarios del GIT Tesorería de acuerdo con la caracterización, con el fin de atender de forma oportuna sus solicitudes.

3. 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.

4. 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, entidades y/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.

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

PERSONAS NATURALES

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: Depto. Municipio	1	0	1	1	1	4	x	
	Área	0	0	0	0	0	0		x
2. Demográficas	Edad	1	0	1	1	1	4	x	
	Sexo	1	0	1	1	1	4	x	
	Actividad económica	1	0	1	0	0	2		x
	Grupos étnicos	0	0	0	0	0	0		x
	Personas con Discapacidad	1	0	1	1	1	4	x	
	Vulnerabilidad	0	0	0	0	0	0		x
	Lenguas e idiomas	0	0	0	0	0	0		x
3. Intrínsecas	Intereses	0	0	0	0	0	0		x
	Tipo de solicitud	1	0	1	1	1	4	x	
4. Comportamiento	Acceso a canales	1	0	1	0	0	2		x
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	
	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

PERSONAS JURÍDICAS

Categoría	Variable	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
4. Geográficas	Cobertura Geográfica	1	0	1	1	1	4	x	
	Dispersión	0	0	0	0	0	0		x
	Ubicación principal	0	0	0	0	0	0		x
5. Tipo de organización	Fuente de recursos	0	1	0	0	0	1		x
	Tamaño de la entidad	0	0	0	0	0	0		x
	Ingresos	0	1	0	0	0	1		x
	Organización								
	Sector al que depende.	1	0	0	0	0	1		x
	Tipo de usuario o grupo de interés.	0	0	0	1	0	1		x
	Nivel de uso	1	0	1	1	1	4	x	
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	
6. Intrínsecas	Tipo de solicitud	1	0	1	1	1	4	x	
	Procedimiento usado	0	0	0	0	0	0		x
	Responsable de la interacción	0	0	0	0	0	0		x

A continuación, se encontraran el detalle de las variables tenidas en cuenta al momento de diligenciar el criterio de priorización.

VARIABLE GEOGRÁFICA	VARIABLES DEMOGRÁFICAS	VARIABLES INTRÍNSECA	VARIABLES DE COMPORTAMIENTO
Ubicación	- Tipo y número de documento. - Actividad Económica. - Sexo de nacimiento. - Ciclo de vida (Edad). - Discapacidad.	Tipo de Solicitud.	- Acceso a canales. - Uso de canales. - Nivel de uso.

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.*

- **Sexo de nacimiento**

Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento; especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.

- **Edad**

Esta variable es importante porque permite medir los rangos en los que se encuentran los usuarios, esto a su vez sirve de guía para ajustar los procedimientos y trámites al interior de la caracterización.

- **Discapacidad**

Esta variable es fundamental porque permite priorizar los procedimientos y atención para las personas con una condición especial.

C. VARIABLES INTRÍNSECA

Estas variables permiten identificar y asociar que actividades o valores comunes (preferencias) tienen los usuarios.

- **Tipo de solicitud**

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

D. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

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 para acceder 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 radicas.

6. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información recolectada se obtuvo de la base de datos que emite la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación (GIT TICS); esta base se solicita con el fin de hacer seguimiento a las solicitudes que se allegan al GIT 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 2021, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre.

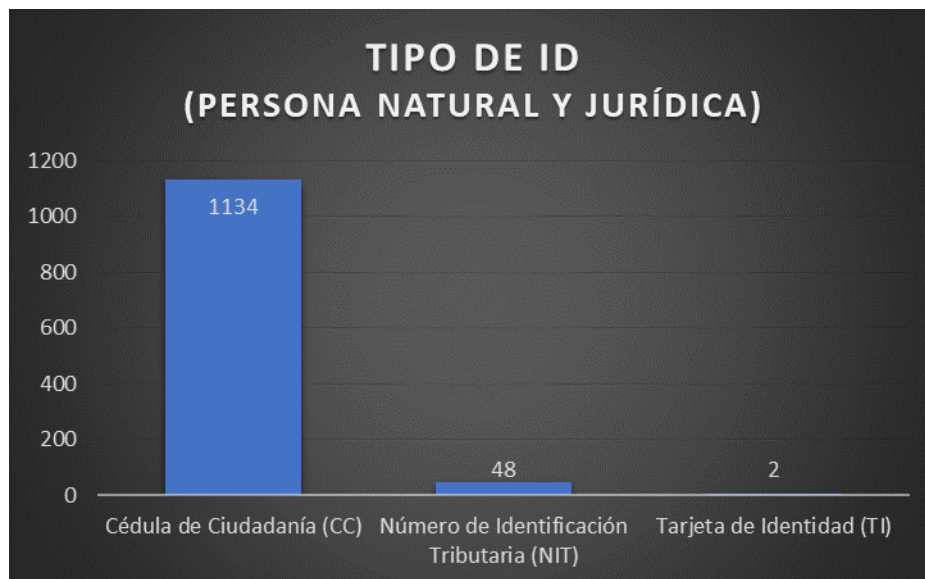
PLAN DE ACCIÓN

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.

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	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2021
	2. Demográficas	→ Tipo y número de documento, sexo, edad, discapacidad	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2021
	3. Intrínsecas	→ Tipo de solicitud	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2021
	4. Comportamiento	→ Niveles de uso	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2021
		→ Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2021
Personas jurídicas	5. Geográficas	→ Ubicación Principal	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2021
	6. Tipos de organización	→ Nivel de uso	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2021
		→ Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2021
	7. Intrínsecas	→ Tipo de solicitud	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2021

7. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS O GRÁFICOS CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS.

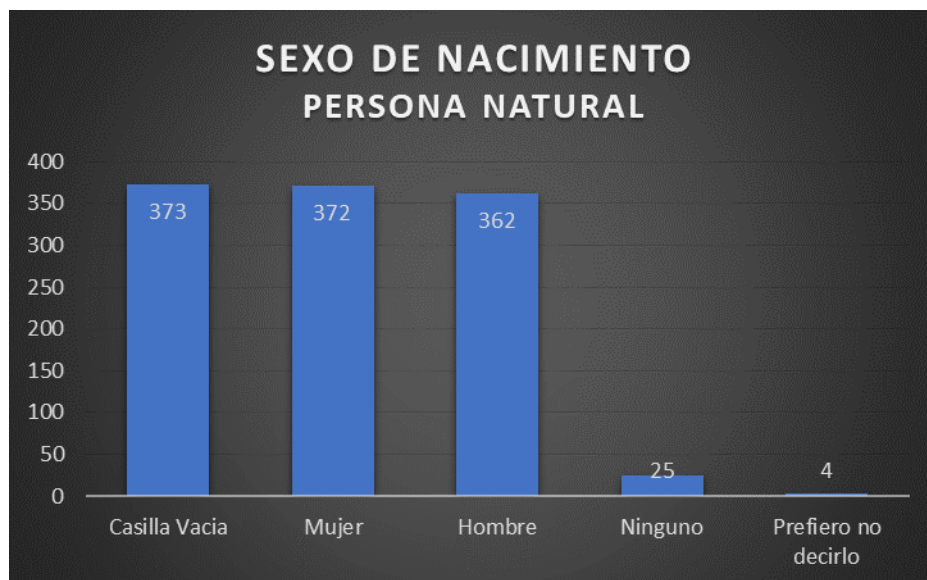
GRÁFICO No. 1



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2021.

Gráfico No.1: De las 1.184 solicitudes recibidas en el año 2021, se evidencia que el 96% son realizadas por personas naturales.

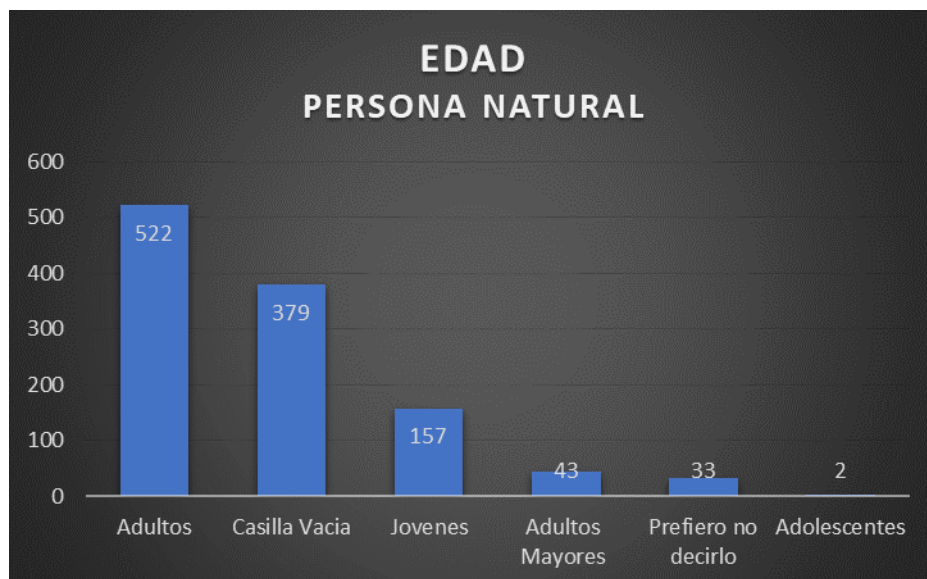
GRÁFICO No. 2



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2021.

Gráfico No.2: De las 1.136 solicitudes recibidas en el año 2021 de personas naturales, se evidencia que el 33% dejó la casilla vacía, así mismo se refleja hay un porcentaje muy equitativo entre las solicitudes recibidas por mujeres (32.7%) y hombres (31.9%).

GRÁFICO No. 3



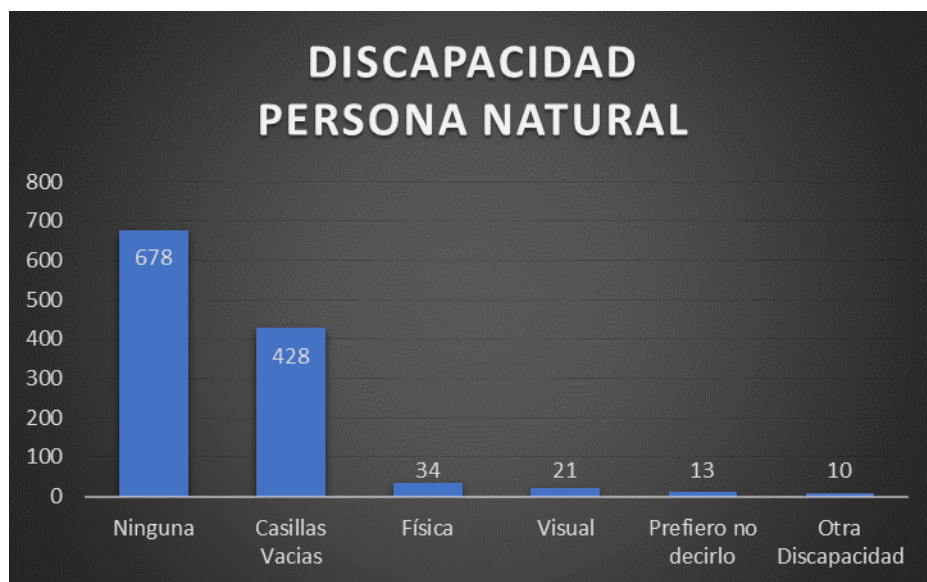
Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2021.

Gráfico No.3: De las 1.136 solicitudes recibidas en el año 2021 de personas naturales, se evidencia que el 46% corresponden a adultos.

Intervalos de edad:

- Primera Infancia: de 0 a 5 años
- Infancia: de 6 a 11 años
- Adolescencia: de 12 a 17 años
- Juventud: de 18 a 28 años
- Adultez: de 28 a 59 años
- Adulto Mayor: 60 años o más

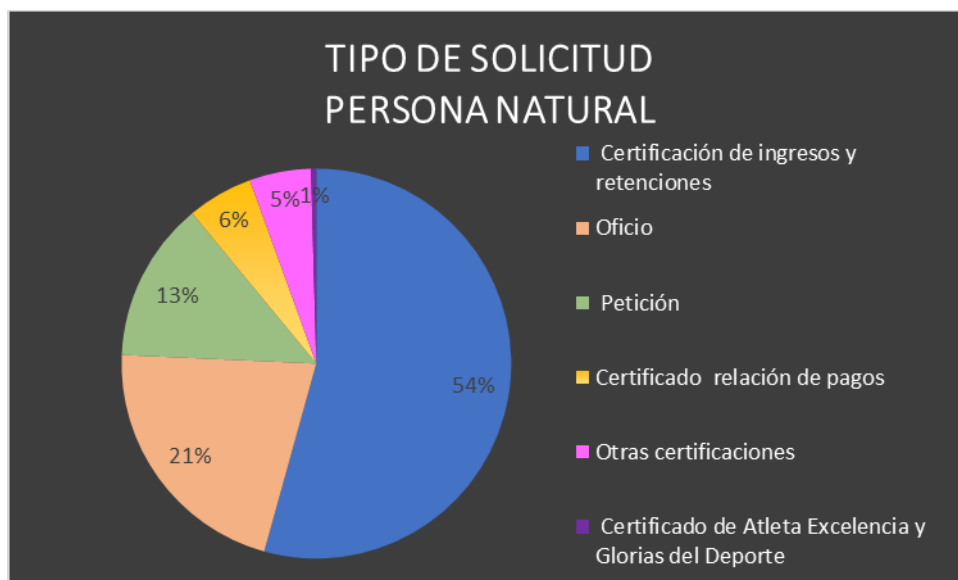
GRÁFICO No. 4



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2021.

Gráfico No.4: De las 1.136 solicitudes recibidas en el año 2021 de personas naturales, se puede analizar que el 60% no tiene ninguna discapacidad, mientras que el 5.50% informa que tiene alguna discapacidad.

GRÁFICO No. 5



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2021.

Gráfico No.5: Se evidencia que el 54% de las solicitudes recibidas por personas naturales durante el año 2021, corresponden a certificados de ingresos y retenciones; en segundo lugar están las solicitudes de oficios que corresponden al 24% en estas solicitudes se encuentran las cartas, consultas y demás comunicados que realizan los usuarios.

SOLICITUDES	TOTAL
Certificación de ingresos y retenciones	617
Oficio	243
Petición	151
Certificado relación de pagos	62
Otras certificaciones	58
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	5

GRÁFICO No. 6

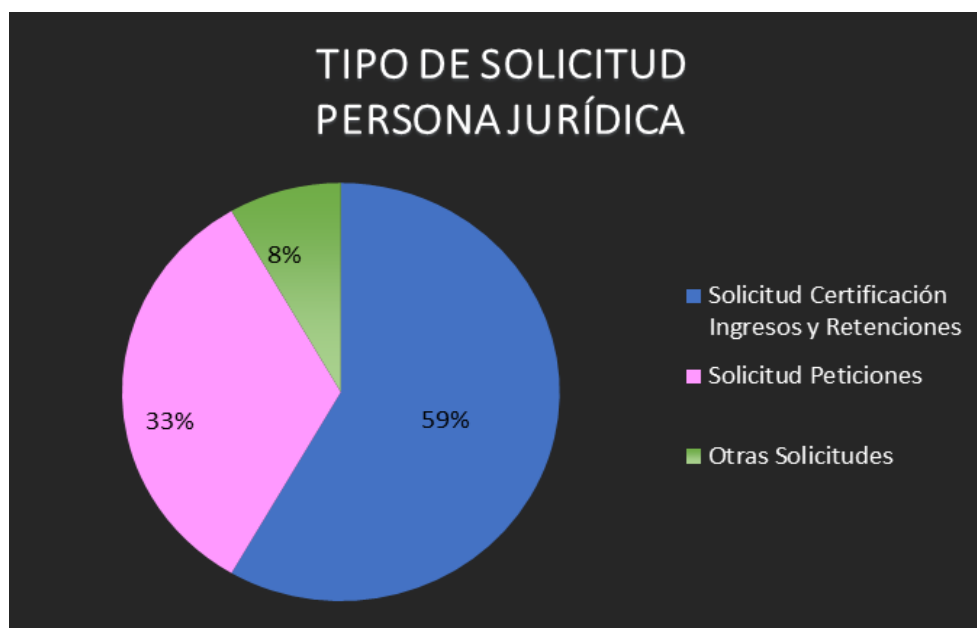
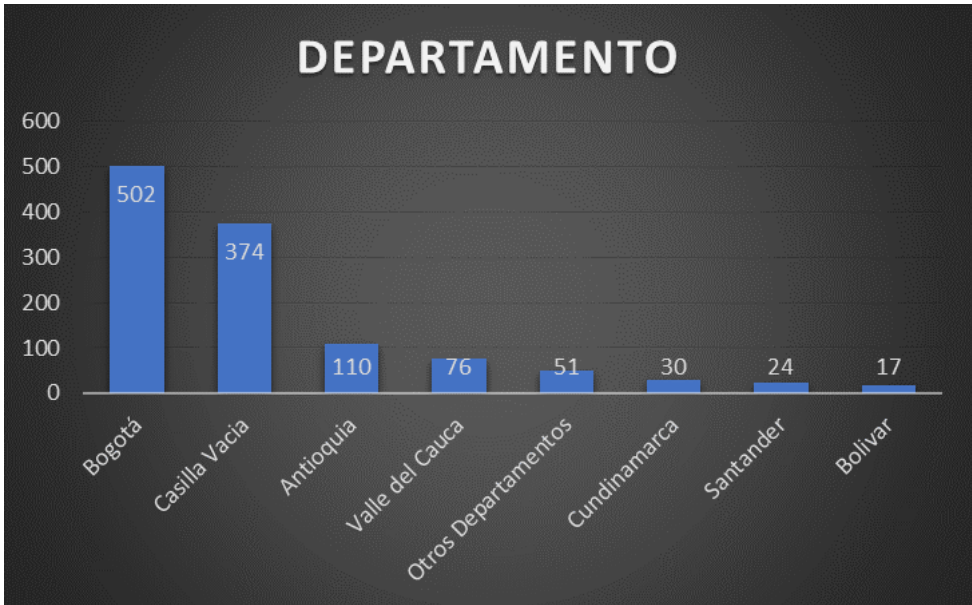


Gráfico No.6: Se evidencia que el 59% de las solicitudes recibidas por personas jurídicas durante el año 2021, corresponden a certificados de ingresos y retenciones y el 33% corresponde a peticiones que realizan las personas jurídicas entre ellas se destacan las consultas de pagos.

Solicitudes	Total
Solicitud Certificación Ingresos y Retenciones	28
Solicitud Peticiones	16
Otras Solicitudes	4

Las gráficas a continuación muestran el consolidado tanto de las personas jurídicas como personas naturales.

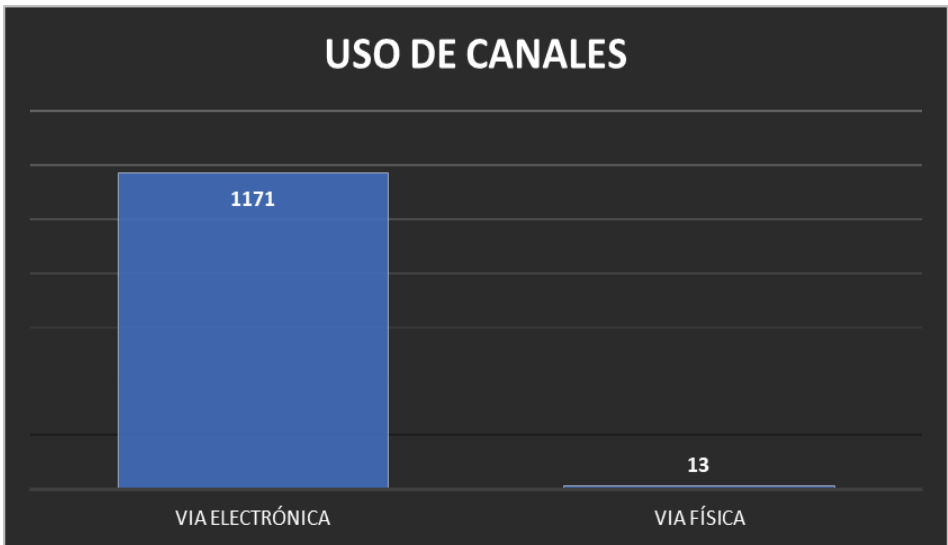
GRÁFICO No. 7



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2021.

Gráfico No.7: Se evidencia que el 42% de las solicitudes se reciben desde la ciudad de Bogotá, mientras que el 32% de las solicitudes no se identifica el departamento de origen y el 26% de las solicitudes recibidas corresponden a otros departamentos.

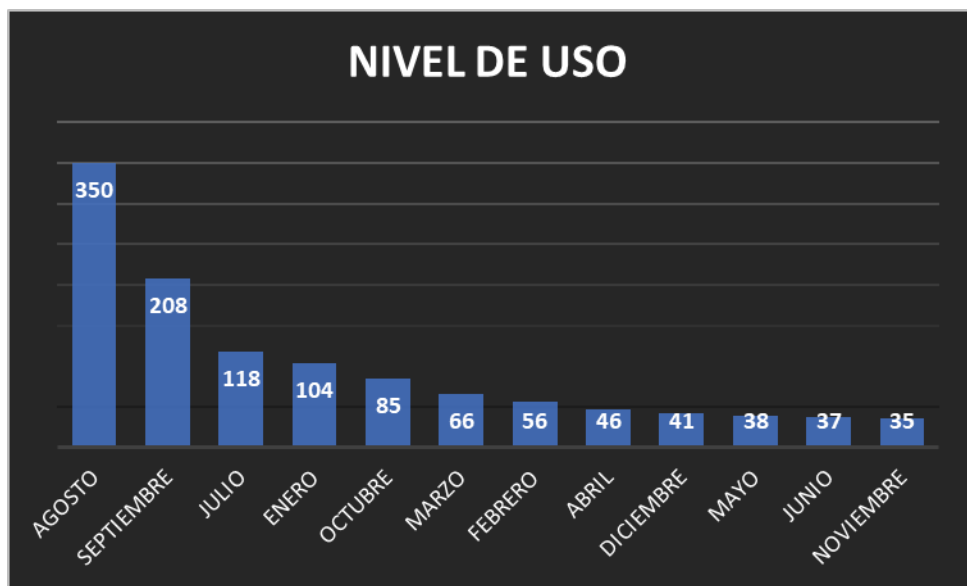
GRÁFICO No. 8



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2021.

Gráfico No.8: Se evidencia que el uso de canales más frecuente es la vía digital con un uso del 99%

GRÁFICO No. 9



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2021.

Gráfico No.9: Se evidencia que el tercer trimestre del año es donde más solicitudes se realizan (57%) del total de las solicitudes, especialmente en el mes de agosto que equivale al (30%).

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 del GIT Tesorería para el año 2021.



8. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Personas naturales				
Sectores			Segmentos	
Usuarios	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
1.136 solicitudes recibidas de personas naturales.	El 41.20% de las solicitudes de las personas naturales se recibieron desde la ciudad de Bogotá, el 32,70% no registro el departamento y el 26.15% corresponde a otros departamentos.	Sexo de nacimiento: solicitudes : (mujeres 32.79%) (hombres 31.90%) Edad: solicitudes adultos (45.95%) Discapacidad: Solicitudes realizadas (5.50%)	Tipo Solicitud: Solicitud Certificados Ingresos y Retenciones: 54.40% Solicitud Oficios: 21.30% Solicitud Peticiones: 13.30% Otras Solicitudes: 11%	Uso Canales: Vía Electrónica: 98.94% Vía física: 1.06%
				Niveles Uso Primer Trimestre: 17.29% Segundo Trimestre: 10.20% Tercer Trimestre: 58.75% Cuarto Trimestre: 13.85%

Desagregación



PERSONAS JURÍDICAS			
Sectores		Segmentos	
Usuarios	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
48 solicitudes recibidas de personas jurídicas.	El 71% de las solicitudes de las personas jurídicas se recibieron desde la ciudad de Bogotá. Y el 29% corresponde a otros departamentos.	Uso Canales: Vía Electrónica: 100% Niveles Uso En este caso el mayor nivel de uso se estuvo en el primer trimestre del año 2021 con un 63% los demás trimestres del año tuvieron un nivel de uso de: 37%	Tipo Solicitud: Solicitud Certificados Ingresos y Retenciones: 59% Solicitud de Peticiones: 33% Otras Solicitudes: 8%

Desagregación

9. 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 del GIT 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 al GIT Tesorería, podemos identificar que lo que más genera solicitud son los certificados de ingresos y retenciones y que a su vez esta demanda se generada en el tercer trimestre del año (especialmente para el mes de agosto, por vencimientos de declaraciones de renta según calendario tributario DIAN). Dicho lo anterior se pueden realizar campañas de capacitación y demás para que el GIT de Tesorería cuente con los conocimientos y elementos necesarios, para cumplir a cabalidad con las solicitudes.
- El uso de canales permite identificar que el acceso a los servicios que presta el Ministerio de Deporte, en especial el GIT 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.