



El deporte
es de todos

Mindeporte

Informe de Caracterización de usuarios de GIT-TICS 2021.



Bogotá, D.C Abril 7 2022

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.....	18
Conclusiones	19



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.

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 contribuyan con el logro de los objetivos alineados a la estrategia de Gobierno digital para el año 2021 para funcionarios y contratistas de MINDEPORTE.

Descripción de personas naturales y jurídicas

De acuerdo al objetivo general del presente informe, es importante aclarar que 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 2021 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

Categoría	Variable	Características evidencias	Descripción
Geográficas	N/A	Para esta vigencia no aplica esta información, ya que no se tiene con exactitud los datos.	N/A
Demográficas	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
Intrínsecos:	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 Directorio activo, Caso informático, GESDOC, Correo Insitucional, Desktop, entre otras categorías de servicios.
Intrínsecos:	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.
Intrínsecos:	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">▪ Correos electrónicos enviados y recibidos▪ Uso del One Drive▪ Share Point (Ver o Editar)▪ Share Point (Cargue)▪ Tiempos de llamada y video en Teams.
Comportamiento	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.
Comportamiento	Capacitaciones	Para la vigencia 2021 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. (Data 2021)
2. La información de las Capacitaciones GIT-TICS 2021 (*Matriz de capacitaciones GIT-TICS 2021.*).
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
1. Geográficas	Ubicación	NO		
		NO		
2. Demográficas	Sexo	NO		
	Escolaridad	NO		
3. Intrínsecas	Vulnerabilidad	NO		
	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

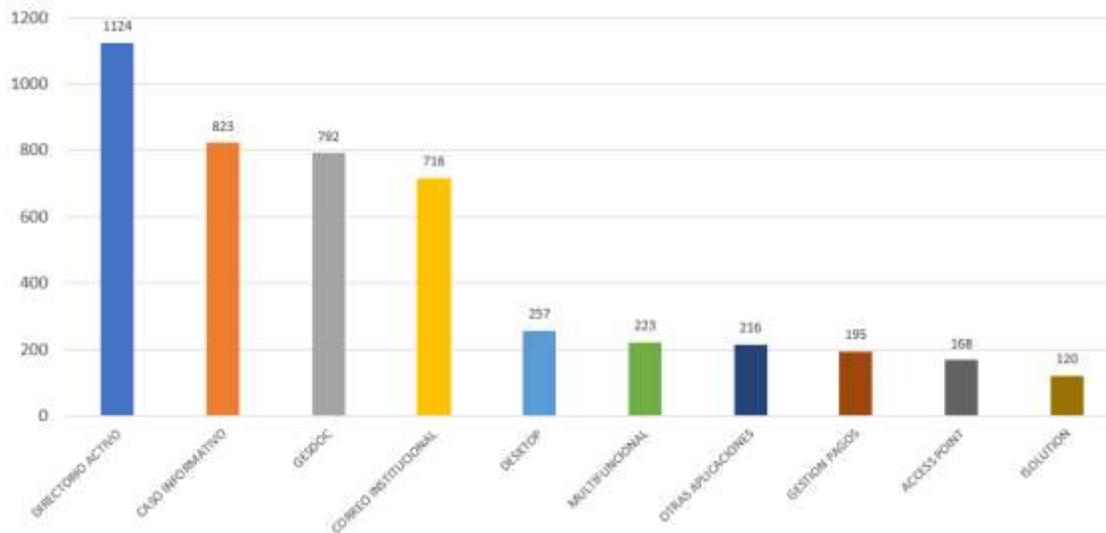
1.1 intereses - categorías.

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

activo, caso informático, GESDOC, Correo Institucional, Desktop entre otras categorías de servicios, como se evidencia en la ilustración 3.

Categoría	Total
DIRECTORIO ACTIVO	1124
CASO INFORMATIVO	823
GESDOC	792
CORREO INSTITUCIONAL	716
DESKTOP	257
MULTIFUNCIONAL	223
OTRAS APLICACIONES	216
GESTION PAGOS	195
ACCESS POINT	168
ISOLUTION	120
Total general	4634

*Tabla 2 número de soportes detallado por categoría.
Fuente Reporte ARANDA 2021.*



*Ilustración 3 número de soportes detallado por categoría.
Fuente Reporte ARANDA 2021.*

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, Personal, Chat de teams, chat , teléfono y Móvil. cómo se evidencia en la ilustración 4.

Acceso a Canales	
Tipo de Registro	Total
Correo	4259
Personal	532
Chat de Teams	322
Chat	108
Telefónico	37
Movil	13
Total general	5271

Tabla 3 número de soportes detallado por canal.
Fuente Reporte ARANDA 2021.

■ Correo ■ Personal ■ Chat de Teams ■ Chat ■ Telefónico ■ Movil

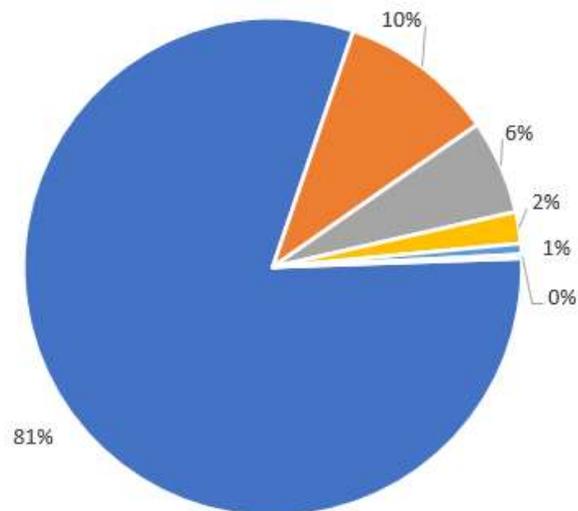


Ilustración 4 número de soportes detallado por canal.
Fuente Reporte ARANDA 2021.



El deporte
es de todos

Mindeporte

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 dependencias, se consolidaron los siete registros en consolidado de los 955 usuarios fue depurado como se muestra en la tabla No.4 arrojando un total de 949 usuarios objeto de análisis.

Descripción	N° registros
Usuarios reportados	955
(-) Usuario de grupo	6
Total No. de usuarios por analizar	949

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:

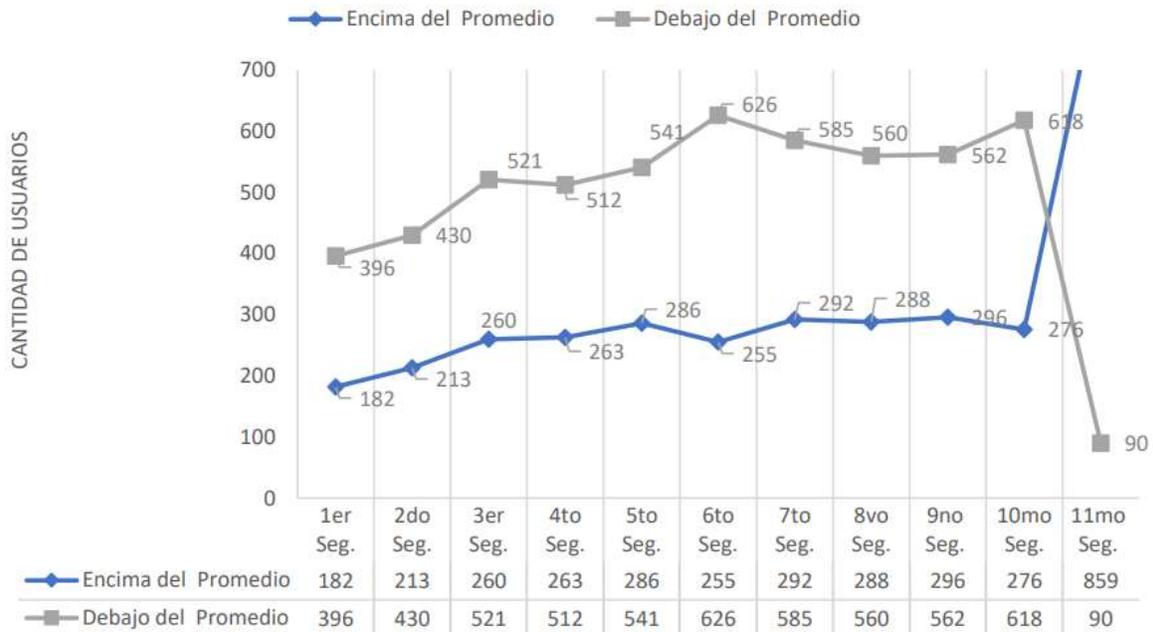
De acuerdo con el comportamiento de correos enviados, el promedio en el undécimo seguimiento es de 153 correos por usuario, 10 puntos menos con respecto al promedio del décimo seguimiento que fue de 163, se evidenció un incremento de usuarios que



El deporte
es de todos

Mindeporte

estuvieron por encima del promedio teniendo en cuenta que el número de usuarios por analizar aumento en 55 en relación con el informe anterior.



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

El comportamiento de correos enviados, el promedio en el undécimo seguimiento es de 153 correos por usuario, 10 puntos menos con respecto al promedio del 10 décimo seguimiento que fue de 163, se evidenció un incremento de usuarios que estuvieron por encima del promedio teniendo en cuenta que el número de usuarios por analizar aumento en 55 en relación con el informe anterior.



El deporte es de todos

Mindeporte

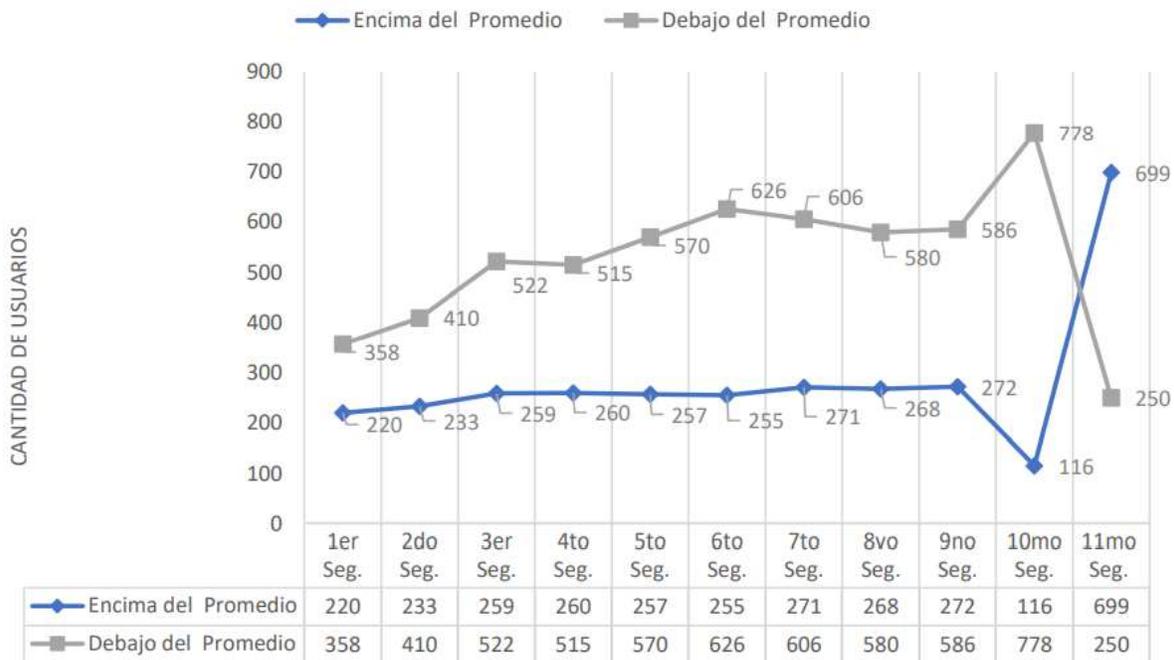


Ilustración 5 Comparativo de correos electrónicos recibidos.
Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales.

De acuerdo con el comportamiento de correos recibidos para el undécimo seguimiento el promedio es de 486, se evidencia que 26% de los usuarios están por debajo de este.

Uso de OneDrive	< 1Gb	>1Gb y <10Gb	> 10GB	Total N° usuarios	% Dif. <1GB	% Dif. >1GB y <10GB	% Dif. > 10GB
1er seguimiento	0	0	578	578			
2do seguimiento	0	0	643	643			
3er seguimiento	0	0	781	781			
4to seguimiento	0	0	775	775			
5to seguimiento	459	187	181	827			
6to seguimiento	433	216	232	881	-6%	16%	28%
7to seguimiento	392	195	290	877	-9%	10%	25%
8vo Seguimiento	269	186	393	848	-31%	-5%	36%
9no Seguimiento	244	176	437	857	-9%	-5%	11%
10mo Seguimiento	262	175	457	894	7%	-1%	5%
11mo Seguimiento	288	189	472	949	10%	8%	3%

Ilustración 6 Comparativo del Uso One Drive.
Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales.

De acuerdo con el comportamiento de uso de OneDrive en el undécimo periodo de seguimiento vs el décimo, se incrementó en un 3% el rango de almacenamiento > a 10GB con un equivalente de 472 usuarios



El deporte
es de todos

Mindeporte

Share Point Ver o Editar	Sin actividad	Menor a 100	Mayor a 100	Total N° usuarios	% Sin Actividad	% Menor a 100	% Mayor a 100
1er seguimiento	77	456	45	578			
2do seguimiento	148	445	50	643	92%	-2%	11%
3er seguimiento	141	529	111	781	-5%	19%	122%
4to seguimiento	74	565	136	775	-48%	7%	23%
5to seguimiento	41	431	355	827	-45%	24%	161%
6to seguimiento	114	604	163	881	178%	40%	-54%
7to seguimiento	114	686	77	877	0%	14%	-53%
8vo Seguimiento	71	659	118	848	38%	-4%	53%
9no Seguimiento	112	609	136	857	58%	-8%	15%
10mo Seguimiento	96	695	103	894	14%	14%	-24%
11mo Seguimiento	141	674	134	949	47%	-3%	30%

*Ilustración 7 Consolidado de uso de Share Point (Ver o Editar).
Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales.*

De acuerdo con el comportamiento de uso de SharePoint, en comparación con el periodo décimo, presentó un incremento del 30% en el rango de mayor a 100 GB correspondiente a 134 usuarios que vieron o editaron archivos en el SharePoint en esta medida.

Share Point Cargue	Sin actividad	Menor a 1000	Mayor a 1000	Total N° usuarios	% Sin Actividad	% Menor a 1000	% Mayor a 1000
1er seguimiento	553	10	15	578			
2do seguimiento	638	3	2	643	15%	70%	-87%
3er seguimiento	774	4	3	781	21%	33%	50%
4to seguimiento	769	4	2	775	-1%	0%	-33%
5to seguimiento	816	9	2	827	6%	125%	0%
6to seguimiento	872	8	1	881	7%	11%	-50%
7to seguimiento	866	9	2	877	-1%	13%	100%
8vo Seguimiento	836	10	2	848	3%	11%	0%
9no Seguimiento	845	10	2	857	1%	0%	0%
10mo Seguimiento	881	13	0	894	4%	30%	-100%
11mo Seguimiento	936	12	1	949	6%	-8%	0%

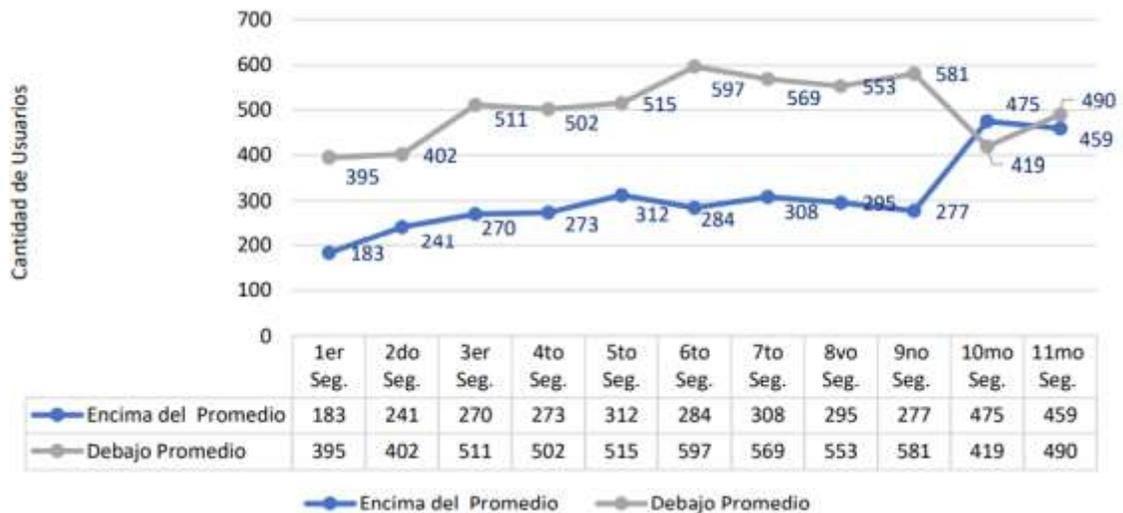
*Ilustración 7 Comparativo de uso de Share Point (cargue).
Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales.*

El (98,6%) de los usuarios no realizó actividad de cargue en SharePoint durante el undécimo seguimiento, se evidencia que disminuyo 1 usuario en el rango de almacenamiento de información menor a 1000 GB (12) usuarios y solo un (1) usuario ha llegado a hacer uso de 1000 GB o más.



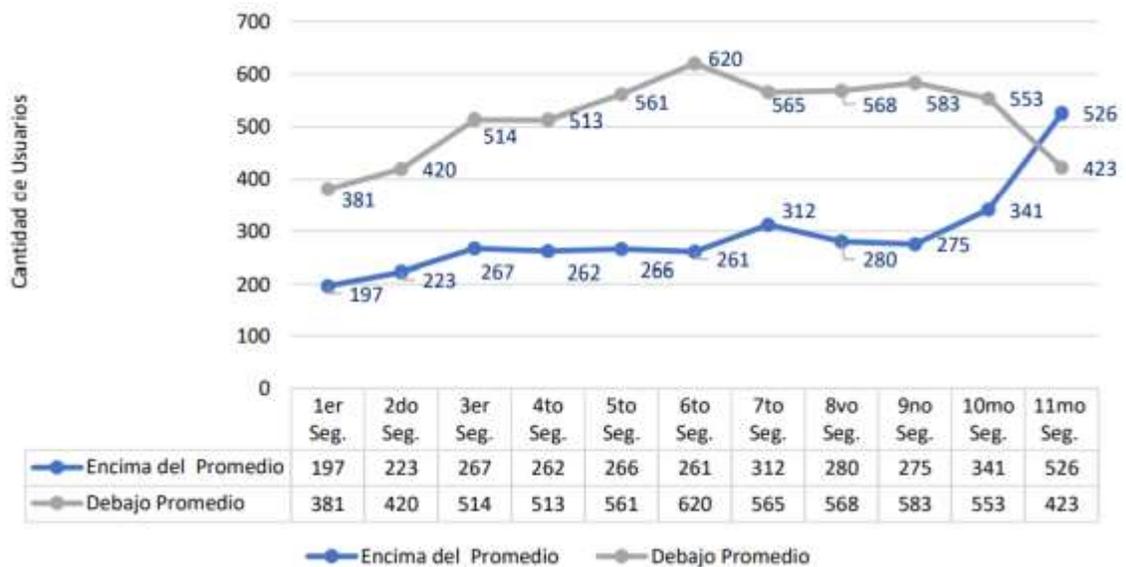
El deporte
es de todos

Mindeporte



*Ilustración 8 Consolidado de Tiempos en Teams (Llamada).
Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales*

El promedio de minutos utilizados en el undécimo seguimiento fue de 967 por usuario, menor respecto al promedio del (10°) decimo seguimiento que fue de 1463, es importante recordar que el número de usuarios por analizar en el presente informe es menor en 55 respecto al informe anterior.



*Ilustración 8 Tiempos en Teams (video).
Fuente Informe de la oficina de control interno para el uso de canales.*

El promedio de minutos utilizados en videollamadas en el undécimo seguimiento es de 310 por usuario, menor respecto al promedio del (10°) décimo seguimiento que fue de 463.

Nota: es importante resaltar la importancia de las herramientas de tecnologías de la información durante la pandemia, ya que facilitó el trabajo de funcionarios y contratistas en la vigencia 2021, 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, la directiva 02 del 2020 incentiva al trabajo colaborativo con herramientas tecnológicas.

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.

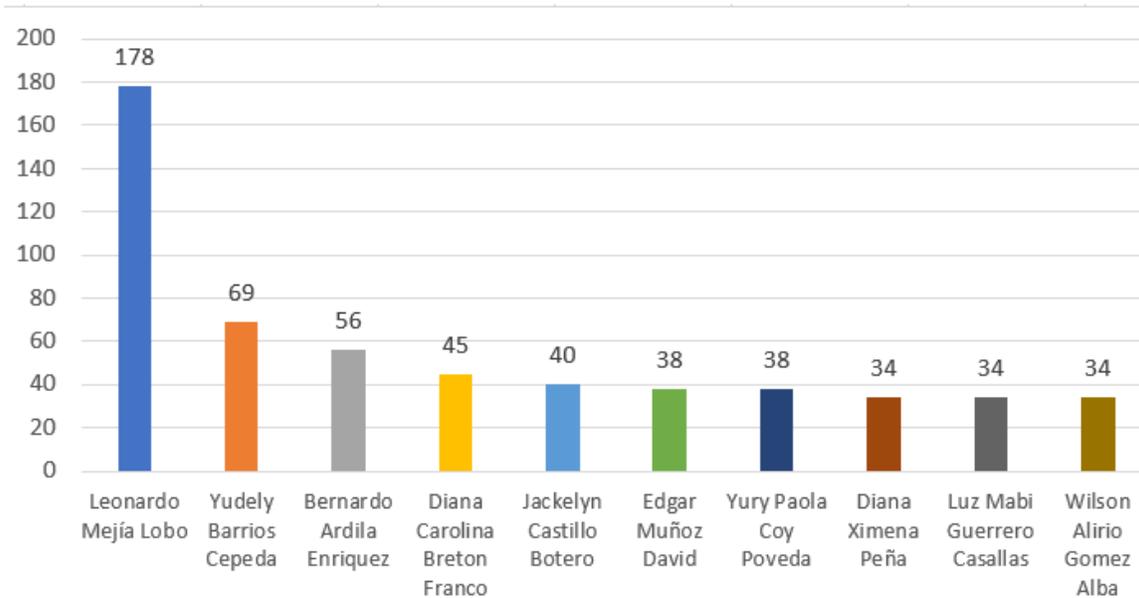
Nombre y Apellidos	Nro. De Casos
Leonardo Mejía Lobo	178
Yudely Barrios Cepeda	69
Bernardo Ardila Enriquez	56
Diana Carolina Breton Franco	45
Jackelyn Castillo Botero	40
Edgar Muñoz David	38
Yury Paola Coy Poveda	38
Diana Ximena Peña	34
Luz Mabi Guerrero Casallas	34
Wilson Alirio Gomez Alba	34
Total general	566

*Tabla 5 top 10 de usuarios con más requerimientos.
Fuente Reporte ARANDA 2021.*



El deporte
es de todos

Mindeporte



*Ilustración 9 top 10 de usuarios con más requerimientos.
Fuente Reporte ARANDA 2021.*

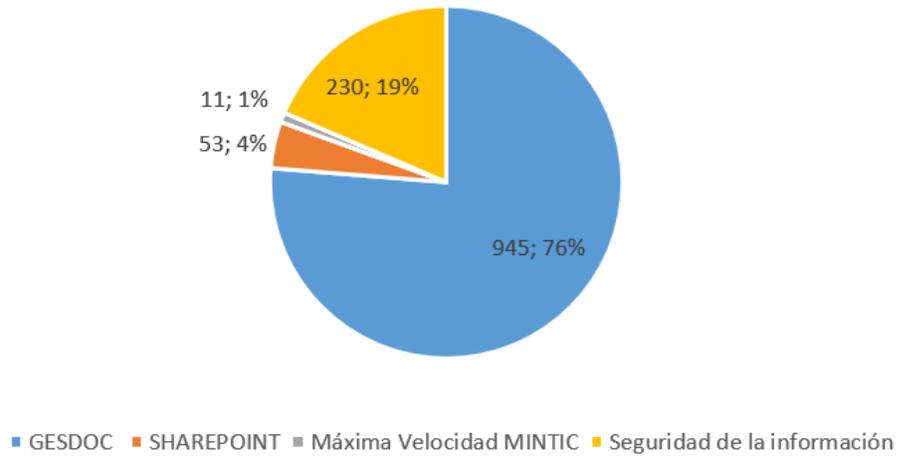
2.2 Capacitaciones

Para la vigencia 2021 se realizó un plan de capacitaciones por parte de Git-Tics dirigido a funcionarios y contratistas.

Capacitaciones	Numero
GESDOC	945
SHAREPOINT	53
Máxima Velocidad MINTIC	11
Seguridad de la información	230

*Tabla 6 Capacitaciones Git-Tics 2021.
Fuente Matriz Capacitaciones Git-Tics 2021.*

Capacitaciones Git-tics 2021



*Ilustración 10 Capacitaciones Git-Tics 2021.
Fuente Matriz Capacitaciones Git-Tics 2021.*

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 2021 para GIT-TICS.

Personas naturales				
Usuarios		Sectores		Segmentos
Geográfica	Demográfica	3. Intrínsecas		4. Comportamiento
			Correo: 4259 Personal: 532 Chat Teams: 322 Telefónico: 37 Movil: 13 Chat: 108	Eventos-Capacitaciones 1. SISEG 2. GESDOC 3. SEGURIDAD 4. OFFICES 365
Funcionarios /contratistas =1000	No aplica	No aplica	Top 5 de Categorías: Directorio activo 1124 Caso informatico : 823 GESDOC 792 Correo Insitucional: 716 Desktop 257 Uso de canales: Correo electronico(80%), Sharepoint(80%), Teams(90%). Ver 90% de utilización.	Top de 5 usuarios: Leonardo Mejia 178 casos Yudely Barrios Cepeda 69 casos Bernardo Ardila Enriquez 56 Casos Diana Carolina Breton 45 Jackelyn Castillo Botero 40

Nivel de Desagregación


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

De acuerdo a la caracterización de usuarios del año pasado se evidencio que en GESDOC, se deben programar un plan de entrenamiento con las áreas y capacitar los funcionarios en grupos de acuerdo a sus funciones, para la vigencia 2022 se están dictando capacitaciones por grupos de Valor para el uso de la herramienta.

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

2. De comportamiento

Se debe 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, así mismo para la próxima vigencia se deben agregar nuevas variables para la caracterización de usuarios de acuerdo a los lineamientos impartidos.