

Informe de Caracterización de Usuarios del GIT TIC's – Vigencia 2022



Bogotá, D.C., Mayo de 2023

Contenido

Introducción	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Alcance	4
Definición de persona natural para este informe	4
Priorización de variables para caracterizar personas naturales	5
Identificación de mecanismos de Recolección de Información	6
Resultados mediante tablas o gráficos con su respectivo análisis.....	7
Ficha de caracterización	14
Conclusiones	15

Introducción

Para que una entidad pueda llegar a sus usuarios, se debe realizar un análisis de tipificación e identificación de los grupos de usuarios que comparten características similares y, de esta manera, ofrecer sus trámites a través de diversos canales de servicio, entre ellos los que hacen uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

El proceso de caracterización de usuarios consiste en describir un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas (estudio poblacional), geográficas (estudio de ubicación), intrínsecas (análisis de sus características) y de comportamiento (análisis de cómo actúan) con el fin de identificar sus características (necesidades y motivaciones de los usuarios cuando acceden a un servicio).

El informe de caracterización de usuarios del GIT TIC's es un documento que permite identificar, ubicar y definir las características de los grupos de valor para el Grupo, que corresponden a las dependencias internas y grupos externos que hacen uso de los sistemas de información, el cual permite por una parte identificar el nivel de uso y apropiación de las tecnologías de la información y comunicaciones al interior de la entidad y por otra 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 y las comunicaciones (TIC's) de Mindeporte, con el fin de determinar futuras estrategias y generar lineamientos sobre nuevos proyectos de TI y dar cumplimiento a la política de Gobierno Digital.

Objetivos específicos

- Seleccionar las variables priorizadas para caracterizar los usuarios del GIT TIC's.
- Identificar los mecanismos de recolección de información.
- Recolectar la información.
- Divulgar la caracterización de usuarios del GIT TIC's.
- Definir oportunidades de mejora con base en los resultados de la caracterización.
- Adecuar la implementación de los sistemas y tecnologías de la información en concordancia con el habilitador Servicios Ciudadanos Digitales de la política de Gobierno Digital

Alcance

Identificar y tipificar los usuarios de las TIC's de Mindeporte, tanto funcionarios como contratistas, y contribuir así al logro de los objetivos alineados a la estrategia de Gobierno Digital para el año 2022.

Definición de persona natural para este informe

Dentro del alcance del presente informe, es importante aclarar que se entenderá como personas naturales a los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte a quienes se les brinda uno o más servicios de TI.

Así mismo, los usuarios funcionales son personas naturales que están a cargo de la parte funcional de los sistemas de información y de cara a usuarios finales que pueden ser internos o externos.

Para este ejercicio de caracterización de usuarios solo se considerará a las personas naturales.

Priorización de variables para caracterizar personas naturales

Con base en el instrumento SI-FR-017, *Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés*, establecido por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se diligenció la matriz de priorización de variables de la sección “Variables Personas Naturales” con base en la caracterización que fue realizada en la vigencia 2021 para el GIT TIC’s:

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	0	0	0	0	0	0		x
	Clima	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
	Estrato-socioeconómico	0	0	0	0	0	0		x
	Escolaridad	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	1	1	1	1	1	5	x	
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5	x	
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	x	
4. Comportamiento	Niveles de uso	1	1	1	1	1	5	x	
	Beneficios buscados	0	0	0	0	0	0		x
	Eventos	1	1	1	1	1	5	x	

Ilustración 1 – Instrumento Priorización Variables Personas Naturales (SI-FR-017)

De acuerdo con los criterios seleccionados, la priorización calculada por cada una de las categorías del instrumento evidenciado en la ilustración 1 identificó 5 variables a priorizar, 3 de tipo intrínseco (Intereses expresado como categorías, Acceso a canales como son los disponibles en la mesa de ayuda, y Uso de canales) y 2 de tipo comportamental (Niveles de uso expresados como el Top 10 de usuarios que solicitan casos, y Eventos, expresados en las capacitaciones ofrecidas por el GIT TIC’s).

En la siguiente tabla se describen las características de cada variable y su aplicabilidad o no al proceso de caracterización de usuarios del GIT TIC’s para la vigencia 2022:

Categoría	Variable	Características	Descripción
Geográficas	N/A	No se incluye al no contar con datos en esta vigencia	N/A
Demográficas	N/A	Las características demográficas no son	N/A

		obtenibles ni de relevancia para los servicios que presta el GIT TIC's	
Intrínsecas	Intereses (Categorías de servicios)	Las categorías se definen como los principales casos o servicios que presta la mesa de servicios.	Los casos más frecuentes solicitados fueron: Directorio Activo (usuarios y claves), Correo Institucional (activación y uso), Desktop (arreglos, bloqueos y forma de uso), Informativo (cómo hacer algo) y GESDOC (claves, acceso, uso y soporte documental).
Intrínsecas	Acceso a canales (Los canales de atención dispuestos por la Mesa de Ayuda para el registro y recepción de casos)	Los canales son los medios de contacto disponibles a los usuarios para solicitar un servicio a la Mesa de Ayuda del GIT TIC's	El GIT TIC's ha dispuesto los siguientes canales de atención: Chat de Teams, Correo Institucional Soportetics y línea de servicio; adicionalmente se pueden recibir solicitudes por celular (voz y whatsapp), personalmente y de forma proactiva por los agentes de la Mesa de Ayuda
Intrínsecas	Uso de canales	Muestra las tendencias en el uso de los diferentes canales dispuestos para atención a los usuarios del GIT TIC's	Por frecuencia de uso, los usuarios solicitaron casos (de más a menos frecuente) por los siguientes 4 medios: Correo electrónico, personalmente, chat de Teams y línea telefónica.
Comportamiento	Niveles de uso	Top 10 de los usuarios que más solicitudes realizan ante la Mesa de Ayuda	Se cuenta con el reporte del Top 10 de los usuarios que más solicitudes realizan ante la Mesa de Ayuda
Comportamiento	Eventos (Capacitaciones)	Para la vigencia 2022 se realizó un plan de capacitaciones por parte del GIT TIC's dirigido a funcionarios y contratistas.	El Plan de Capacitaciones para la vigencia 2022 incluyó temas de aplicativos SISEG, Ciberseguridad y GESDOC.

Tabla 1 – Variables de caracterización (Según procedimiento SI-FR-017)

Identificación de mecanismos de Recolección de Información

El presente informe de caracterización tiene como fuentes:

- Base de datos herramienta ARANDA vigencia 2022 (Mesa de Ayuda Contrato SELCOMP)
- Plan de Capacitaciones GIT TIC's vigencia 2022
- Informes mensuales de capacitaciones provistas por el GIT-TICS 2022 (Aplicativo SISEG).

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	NO		
	2. Demográficas → Sexo	NO		
	→ Escolaridad	NO		
	→ Vulnerabilidad	NO		
	3. Intrínsecas → Intereses	SI	Registros administrativos (bases de datos)	Reporte Mesa Aranda 2022
	→ Acceso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	Reporte Mesa Aranda 2022
	4. Comportamiento → Niveles de uso	SI	Registros administrativos (bases de datos)	Reporte Mesa Aranda 2022
	→ Eventos	SI	Registros administrativos (bases de datos)	SISEG Informes Seguimiento

Ilustración 2 – Identificación mecanismos de recolección de información (SI-FR-017)

Resultados mediante tablas o gráficos con su respectivo análisis

Variables intrínsecas

a. Intereses – Categorías

Para esta variable se establecen las categorías según los tipos de casos de soporte que solicitan los usuarios a la Mesa de Ayuda. Entre las principales categorías de casos atendidos están: Creación y actualización de usuarios en el Directorio Activo (activación, desactivación, cambios de clave y otros), casos de tipo informativo (indicaciones de cómo hacer algo), soportes para el aplicativo de gestión documental (GESDOC) y los diferentes módulos del SISEG, incidencias con el correo institucional y de categoría Desktop (soporte de incidencias técnicas con los equipos de usuario) entre otras, como se evidencia en la siguiente ilustración:

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
CASO INFORMATIVO	160
CORREO INSTITUCIONAL	176
DESKTOP	174
DIRECTORIO ACTIVO	481
GESDOC	119
GESTION CONTRATISTAS	118
GESTION CONTRATOS	101
GESTION PAGOS	89
MULTIFUNCIONAL	114
WIFI MINDEPORTE	85
Total general	1617

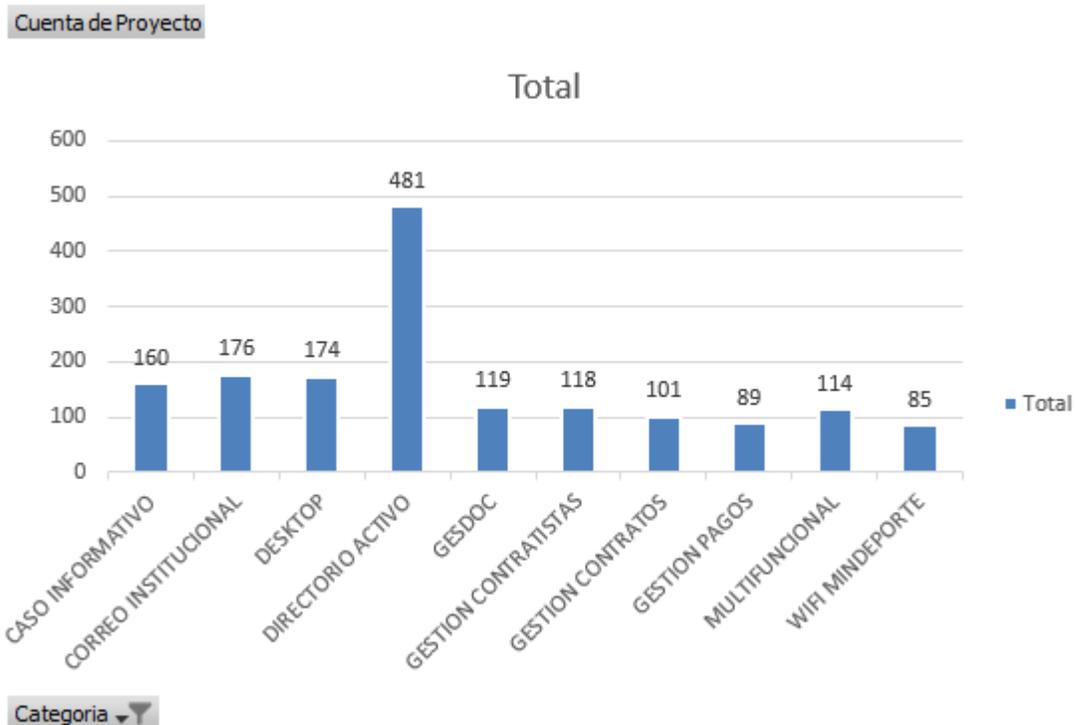


Ilustración 3 – Cantidad de casos atendidos por categoría (Fuente: Base de Datos Aranda-SELCOMP)

b. Acceso a canales – Servicio mesa de ayuda

Con base en los canales de atención parametrizados en la herramienta ARANDA por parte de la Mesa de Ayuda de Mindeporte contratada con el proveedor SELCOMP, se establecieron los siguientes canales de atención disponibles para la atención de casos:



Ilustración 4 – Canales para atención a usuarios del GIT TIC's (Fuente: Base de Datos Aranda-SELCOMP)

c. Uso de canales

Los registros de casos atendidos y registrados en la base de datos de la Mesa de Ayuda del contratista SELCOMP evidenciaron el siguiente comportamiento en cuanto a preferencias de uso por parte de los usuarios del GIT TIC's en 2022:

TOP 5 CANAL DE RECEPCIÓN

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
Chat de Teams	74
Correo	1661
Correo Electrónico corporativo	7
Personal	190
Telefónico	32
Total general	1964

Ilustración 5 – Uso de canales de atención Mesa de Ayuda (Fuente: Base de Datos Aranda-SELCOMP)

Con base en la tabla mostrada en la ilustración 5, los 5 canales más utilizados por los usuarios para solicitar sus casos en 2022 fueron en su orden: correo, personal (presencial con el personal de Mesa de Ayuda), chat de Teams, telefónico y correo corporativo con los siguientes porcentajes:

Cuenta de Proyecto

Tipo de registro

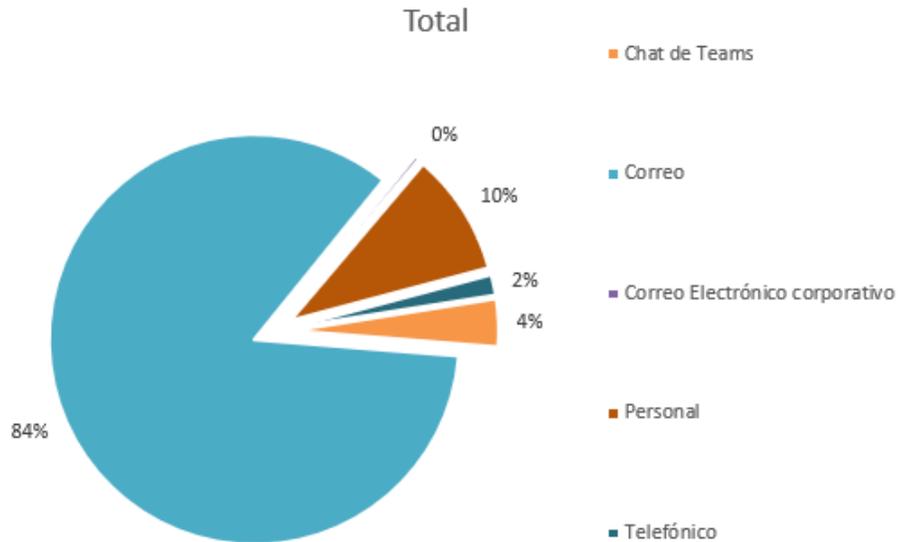


Ilustración 6 – %Uso de canales de atención Mesa de Ayuda (Fuente: Base de Datos Aranda-SELCOMP)

Se evidencia según esta gráfica que el 84% de los usuarios de la Mesa de Servicio prefirió registrar sus casos de soporte a través de correo electrónico y en segunda instancia de manera personal, teniendo en cuenta que el escenario anual se comportó de una forma mixta con un primer semestre con predominio del trabajo en casa y para la segunda parte de 2022 evidenciándose el retorno al trabajo en modalidad presencial.

VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

a. Niveles de Uso

Los casos solicitados (requerimientos e incidencias) registrados en la base de datos de la Mesa de Ayuda del contratista SELCOMP a través de todos los canales de atención dispuestos para los usuarios evidenciaron el siguiente ranking de usuarios por número de requerimientos de soporte durante la vigencia 2022:

TOP 10 USUARIOS SOLICITANTES

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
Andrea Carolina Galindo Rodriguez	41
Deyanid Peña Varela	23
Diana Paola Rincon Martinez	25
Diana Ximena Peña	25
Eugenia Marcela Tovar Romero	30
Fabio Alberto Alzate Carreño	22
Gladys Alicia Alfonso Osorio	36
Gloria Angélica Álvarez Álvarez	22
Hugo Alberto Munoz Ruiz	26
Julieth Karina Barreto Murillo	22
Total general	272

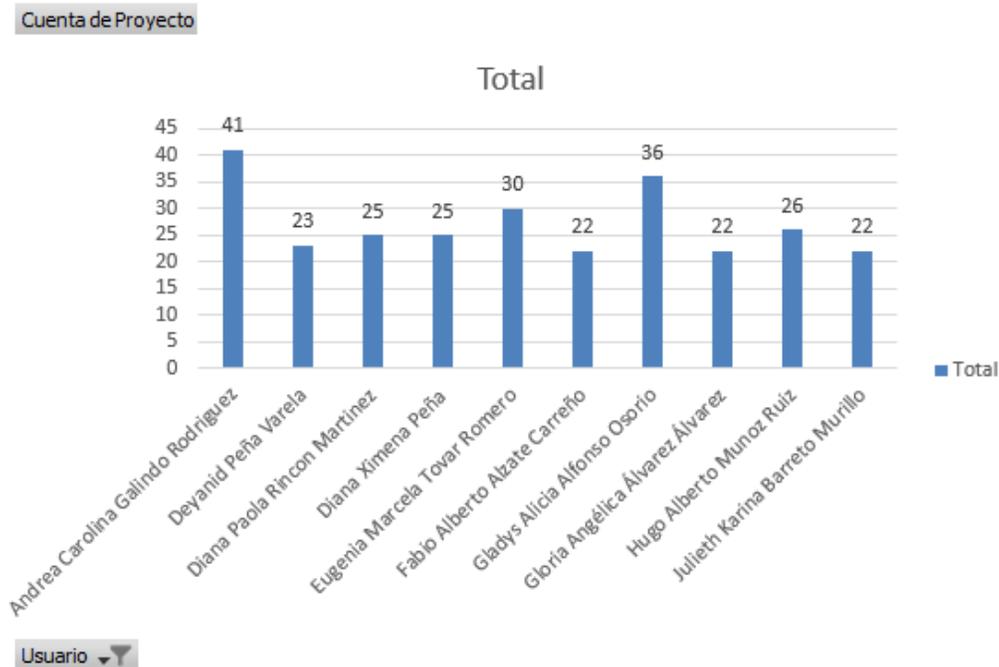


Ilustración 7 – Top 10 usuarios con más requerimientos (Fuente: Base de Datos Aranda-SELCOMP)

En cuanto a la clasificación por dependencias con un mayor número de solicitudes registradas y atendidas se evidenció el siguiente comportamiento durante el año 2022:

TOP 10 AREAS SOLICITANTES

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
(en blanco)	37
Inspección, Vigilancia y Control	62
Inspección, Vigilancia y Control - Deporte Profesional	33
Oficina Asesora de Planeacion	33
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo - CCD	33
Recursos y Herramientas del Sistema - Infraestructura	100
Secretaria General	41
Secretaria general - Gestión Administrativa	33
Secretaría General - Gestión Administrativa	45
Secretaria General - Talento Humano	33
(en blanco)	754
Total general	1204

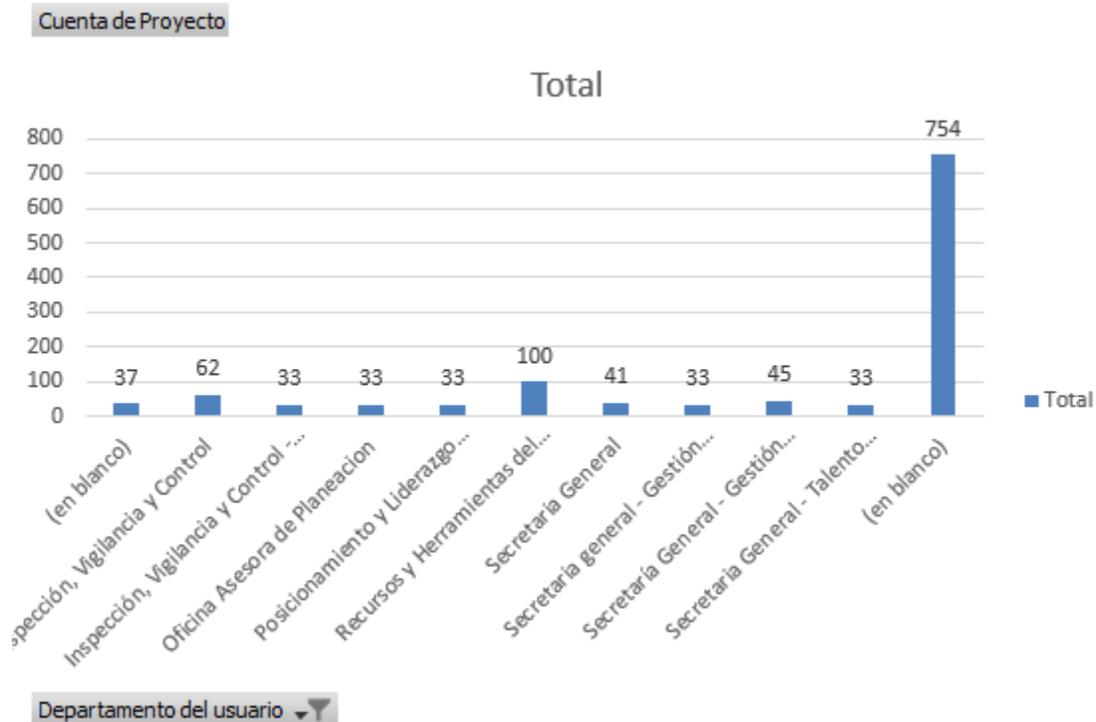


Ilustración 8 – Top 10 requerimientos por dependencia (Fuente: Base de Datos Aranda-SELCOMP)

Se evidencia que la dependencia con mayor número de atenciones de soporte por parte de la Mesa de Ayuda fue la Secretaría General y sus GIT sumando 152 casos, seguida de

la Dirección de Recursos y Herramientas del SND con 100 casos registrados, con un tercer lugar de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control – IVC y sus GIT con 95 casos reportados y atendidos.

b. Eventos (Capacitaciones)

Para la vigencia 2022 se diseñó un plan de capacitaciones por parte de GIT TIC's dirigido a los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte, incluyendo temas de GESDOC, Office 365, Power BI y Seguridad de la Información.

En dicha vigencia se realizó un total de 1.135 capacitaciones, discriminadas de la siguiente manera:

CAPACITACIONES REPORTADAS (SISEG SEGUIMIENTO 2022)

	GESDOC	OFFICE 365	PowerBI	Seguridad de la Información
Ene	0			
Feb	0			
Mar	70			
Abr	0			
May	182			
Jun	32	Abierto		
Jul	43	Abierto		
Ago	54			167
Sep	66			
Oct	171		74	
Nov	126		14	
Dic	22			114
TOTAL 2022	766		88	281

Ilustración 9 – Plan Capacitaciones 2022 (Fuente: Aplicativo SISEG seguimiento)

Se evidenció que la mayoría de las capacitaciones a lo largo del año se centraron en el uso y funcionalidades del sistema de Gestión Documental GESDOC tanto por funcionarios como contratistas al ser este hoy por hoy el aplicativo más crítico para la entidad como medio documental y de respuesta oficial para todos los colaboradores y para la entidad con la ciudadanía y entes externos.

Con el apoyo del proveedor de la plataforma de ofimática Office 365 se dispuso también entre junio y julio de capacitaciones abiertas a los usuarios de la entidad sobre las diversas funcionalidades de los aplicativos de la suscripción de Microsoft Office como son correo electrónico y Teams las cuales tuvieron participación abierta para los colaboradores de Mindeporte.

Adicionalmente, en los meses de octubre y noviembre y a través del mismo proveedor se brindaron capacitaciones a los usuarios internos sobre la herramienta Microsoft Power BI en las cuales participaron 88 colaboradores en total.

En cuanto a Seguridad de la Información y Ciberseguridad, durante el mes de agosto se realizó la jornada de capacitación en Seguridad de la Información, la cual se realizó el viernes 26 de agosto en modalidad híbrida (presencial Auditorio Mindeporte y por la plataforma MS-Teams). Al evento se inscribieron 120 asistentes de manera virtual y 47 de manera presencial para un total de 167 inscritos.

De igual forma y tal como se realizó en el año 2021, se organizó en el mes de diciembre por parte del GIT TIC's el evento internacional *"II Simposio de Seguridad Digital de las Entidades para las Entidades del Estado Colombiano"*, realizado en modalidad híbrida en el auditorio de Mindeporte y en simultánea a través de la plataforma de la Escuela Virtual del Deporte, al cual se registraron un total de 114 asistentes en vivo. Es de destacar que la grabación del evento ha tenido, hasta la fecha de este informe, 475 visualizaciones en la plataforma Youtube (Fuente: <https://youtu.be/3yCqS-RS-3c>)

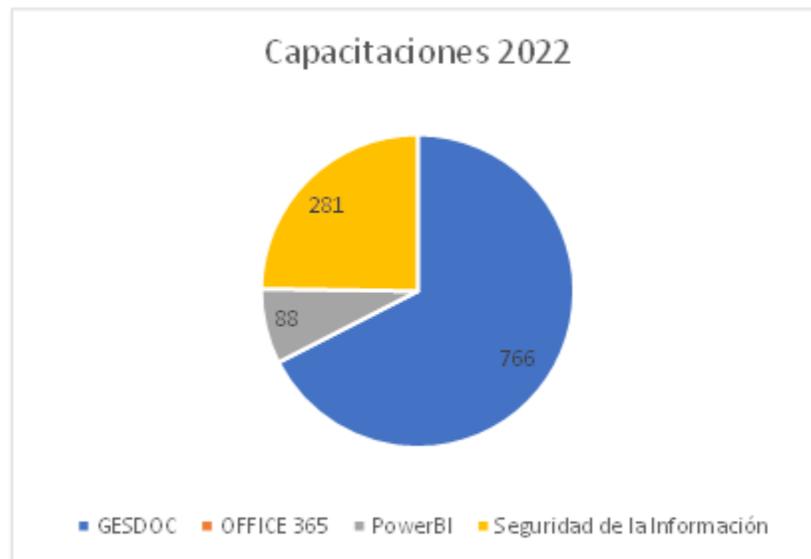


Ilustración 10 – Capacitaciones GIT TIC's 2022 (Fuente: Aplicativo SISEG seguimiento)

Ficha de caracterización

De acuerdo con el instrumento *"Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos"* establecido por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se

diligenció la ficha de caracterización de la vigencia 2022 según los datos del GIT TIC's como se muestra a continuación:

Personas naturales				
Ciudadanos usuarios	Sectores		Segmentos	
	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
Nivel de Desagregación  Personas naturales (Funcionarios + Contratistas = 1000)	N/A	N/A	Top 5 Categorías: Dir. Activo: 481 Correo Inst.: 176 Desktop: 174 Informativo: 160 Gesdoc: 119	Top 5 usuarios: Andrea Galindo, Deyanid Peña, Dina Rincón, Ximena Peña, Eugenia Tovar Top 5 Dependencias: Secretaría Gral., Recursos y Herramientas, IVC, Posicionamiento, Planeación
	N/A	N/A	Canales de atención dispuestos: Chat Teams, Correo, Celular, Personal, Proactivo, Telefónico, Whatsapp	N/A
	N/A	N/A	Top 5 Canales: Chat Teams: 74 Correo: 1661 Corporativo: 7 Personal: 190 Telefónico: 32	Eventos (Plan Capacitaciones): SISEG GESDOC SEGURIDAD INFORMACIÓN OFFICE 365

Ilustración 11 – Ficha Caracterización Usuarios GIT TIC's 2022 (SI-FR-017)

Conclusiones

Se presenta a continuación un análisis de los resultados arrojados al evaluar las variables dentro de las características identificadas por cada grupo de valor.

Intrínsecas

Se deben seguir mejorando los canales de atención para los usuarios internos y así poder agilizar los tiempos de respuesta en la atención de solicitudes; también se deben socializar frecuentemente a través del correo y la Intranet los canales de soporte disponible para reducir el número de solicitudes que aún se realizan en persona por parte de los usuarios.

Sugerencias:

- Realizar un análisis sobre el Top 10 de usuarios solicitantes para detectar posibles falencias en sus recursos tecnológicos a fin de reducir proactivamente el número de solicitudes que deban realizar
- Analizar el Top 10 de las áreas con más solicitudes de soporte a fin de detectar fuentes de inconformidad con los servicios tecnológicos en dichas áreas y establecer planes de mejora de cara a las posibles inconformidades detectadas.

Es importante mencionar que desde el GIT TIC's se adelantan continuamente estrategias para la mejora del servicio de cara a los usuarios finales, promoviendo el uso adecuado de las herramientas tecnológicas y concientizando a los usuarios acerca de las nuevas vulnerabilidades de seguridad informática que surgen cada vez con mayor frecuencia, a fin de reducir la materialización de los riesgos en la seguridad de la información del Ministerio del Deporte; así mismo, para la próxima vigencia se debe analizar la inclusión de nuevas variables de caracterización con el ánimo de mejorar la experiencia de los usuarios con las diferentes herramientas tecnológicas de las que dispone la entidad.

De comportamiento

Según la caracterización de usuarios de la vigencia 2022 se evidencia que para el aplicativo GESDOC se debe establecer con las dependencias un plan de entrenamiento consensuado a fin de capacitar a los colaboradores en grupos según las funciones que cumplen en cada dependencia; en la presente vigencia se está avanzando en ese sentido dictando capacitaciones para grupos de valor por áreas de la entidad, tanto en la forma de responder a las peticiones de los ciudadanos como en el manejo de la herramienta, esto a cargo del GIT Servicio Integral al Ciudadano.

Para las demás herramientas tecnológicas se deben programar, en coordinación con los proveedores, sesiones de capacitación en las diversas funcionalidades de la plataforma Office 365, ya que en la entidad normalmente se presenta una alta rotación anual del personal de contratistas por lo que tales capacitaciones deben ser impartidas nuevamente en cada vigencia para el nuevo personal.

Sugerencias:

- Crear una biblioteca de material en video sobre el uso de las principales características del aplicativo GESDOC para que los colaboradores se puedan autocapacitar y se reduzca así el número de capacitaciones originadas en la alta rotación de personal de la entidad.
- Socializar mediante capacitaciones el uso adecuado de las herramientas disponibles de la plataforma Microsoft 365 para maximizar su aprovechamiento.