

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

2022

Revisión y Aprobación: Sandra Patricia Becerra – Jefe OAP
Elaboración del documento: Git Planeación y Gestión – Git Seguimiento – Git Gecoin

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	16
CONCLUSIONES.....	17

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 2022 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 2022 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 2022.

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 2022.

2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

La priorización de las variables se realizó teniendo en cuenta las funciones y actividades transversales 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

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	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 económica	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 género, los intereses y el nivel de uso de las personas naturales con las que la OAP interactuó en el año 2022 son las variables escogidas para caracterizarlas.

Tabla N°2: Priorización 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	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	1	0	1	1	1	4	x	
	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
6. Intrínsecas	Uso de canales	0	0	1	0	0	1		x
	Procedimiento usado	1	0	1	1	1	4	x	
	Responsable de la interacción	1	0	1	0	0	2		x

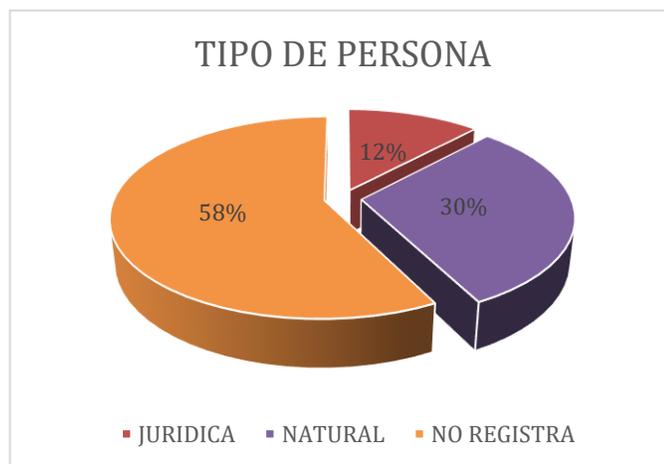
Frente a las variables de las personas jurídicas, de acuerdo a la puntuación obtenida se escogieron aquellas con mayor puntaje para cada una de las categorías, obteniendo como resultado la cobertura geográfica, fuente de recursos, organización sector al que depende y el procedimiento usado.

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 públicas, privadas, universidades, organizaciones no gubernamentales, entidades del Sistema Nacional de Deporte, entre otros.

Para la vigencia 2022, se radicaron un total de 158 PQRS dirigidos a la OAP, de los cuales se evidencio que el 57% no registran información respecto al tipo de persona (Natural o Jurídica).

SEXO	CANT	%
NO REGISTRA	91	58%
NATURAL	48	30%
JURIDICA	19	12%
TOTAL	158	100%



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				
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)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022
	2. Demográficas → Sexo	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022
		NO		
	3. Intrínsecas → Vulnerabilidad	NO		
		SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022
	4. Comportamiento → Acceso de canales	NO		
		SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022
	4. Comportamiento → Niveles de uso	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022
		NO		
	4. Comportamiento → Eventos			
Personas jurídicas	5. Geográficas → Cobertura Geográfica	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022
	Ubicación Principal	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022
	6. Tipos de organización → Organización sector al que depende.	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022
		SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022
	6. Tipos de organización → Tipo de usuario y-o grupo de interés.	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022
		SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022
6. Tipos de organización → Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022	
7. Intrínsecas → Procedimiento usado	SI	Registros administrativos (bases de datos)	BASE DE DATOS USUARIOS OAP 2022	

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 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:

➤ CATEGORÍA: Geográfica – VARIABLE: Ubicación

UBICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
BOGOTÁ	17	35,4%
SIN DATO	17	35,4%
ATLANTICO	6	12,5%
CORDOBA	2	4,1%
CUNDINAMARCA	2	4,1%
LA GUAJIRA	2	4,1%
META	2	4,1%
TOTAL	48	100%

Tabla N°3: Ubicación

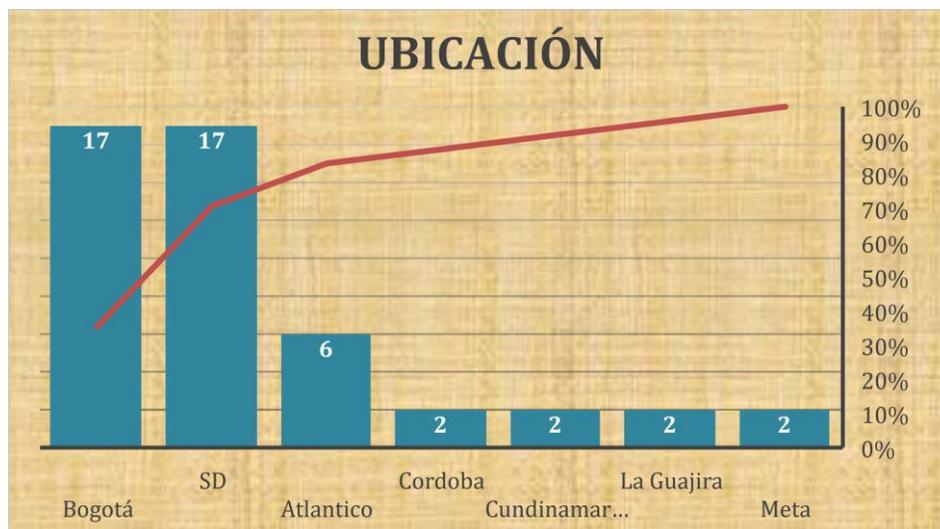


Gráfico N°1: Ubicación

Fuente: Gesdoc 2022

Para la actual vigencia se registró que 48 personas allegaron PQRS a la Oficina Asesora de Planeación durante el 2022, el 35.4% se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá, el 29.2% se encuentra dividido en los siguientes departamentos: el 12.5% en el departamento del Atlántico, 4.2% Córdoba, 4.2% Cundinamarca, 4.2% en la Guajira y 4.2% en el Meta. Del 100% de los PQRS radicados el 35.4% no registro datos respecto a la ubicación desde donde se emiten.

De acuerdo a lo anterior se demuestra que no se está registrando la información requerida de manera completa por parte de los emisores de las PQRS, pues se hayo que 17 Personas no registraron datos correspondientes a la ubicación.

De igual manera se evidencio que para la vigencia 2022 no se presentaron requerimiento registrados fuera del país. En cuanto los departamentos que emplean este medio en total se registraron 6.

➤ CATEGORÍA: Demográfica – VARIABLE: Genero

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	30	62.5%
FEMENINO	18	37.5%
TOTAL	48	100%

Tabla N°4: Genero

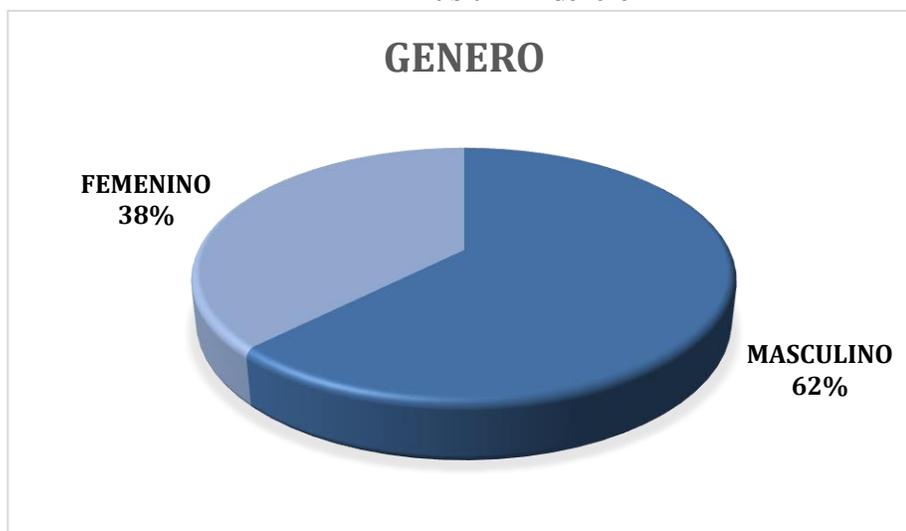


Gráfico N°2: Genero.

Fuente: Gesdoc 2022

Se evidencia que de las 48 personas que allegaron PQRS a la Oficina Asesora de Planeación, 62% son hombres y 38% mujeres. Se mantiene la tendencia descrita respecto al género que más requiere a la dependencia, siendo 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, Vs 2022, en donde predomina la participación del género masculino.

➤ CATEGORÍA: Intrínseca – VARIABLE: Intereses

En total fueron 48 ciudadanos que allegaron sus PQRS a la OAP, tal como se muestra en la gráfico a continuación donde se pueden identificar el Tipo de Solicitud por la cual consultaron:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
PETICIÓN	32	66.7
PETICIÓN DE INFORMACIÓN, COPIAS Y/O EXPEDIENTES	10	20.8
CONSULTA	5	10.4
SIN DATO	1	2.1
TOTAL	48	100%

Tabla N°5: Tipo de Documento

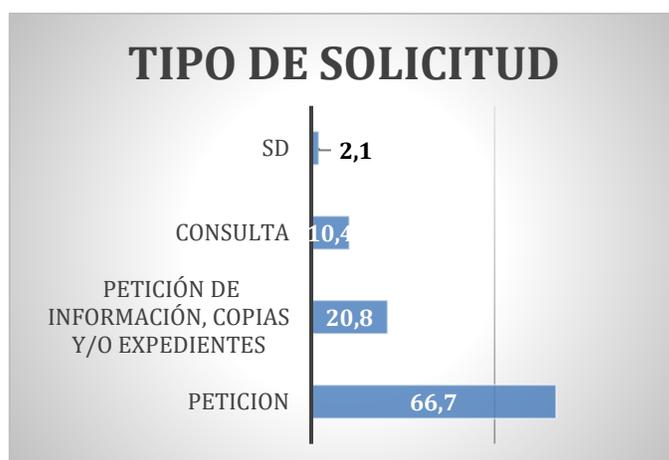


Gráfico N°3: Tipo de Documento **Fuente:** Gesdoc 2022

El Tipo de Solicitud por el cual consultaron a la OAP fue la petición con un porcentaje del 66.7%, seguido por la petición de información, copias y/o expedientes con un 20.8% y la consulta con un 10.4% teniendo en cuenta que para esta vigencia hubo solicitudes sin datos registrados, lo cual equivalen al 2.1%.

➤ CATEGORÍA: Comportamiento – VARIABLE: Niveles de Uso

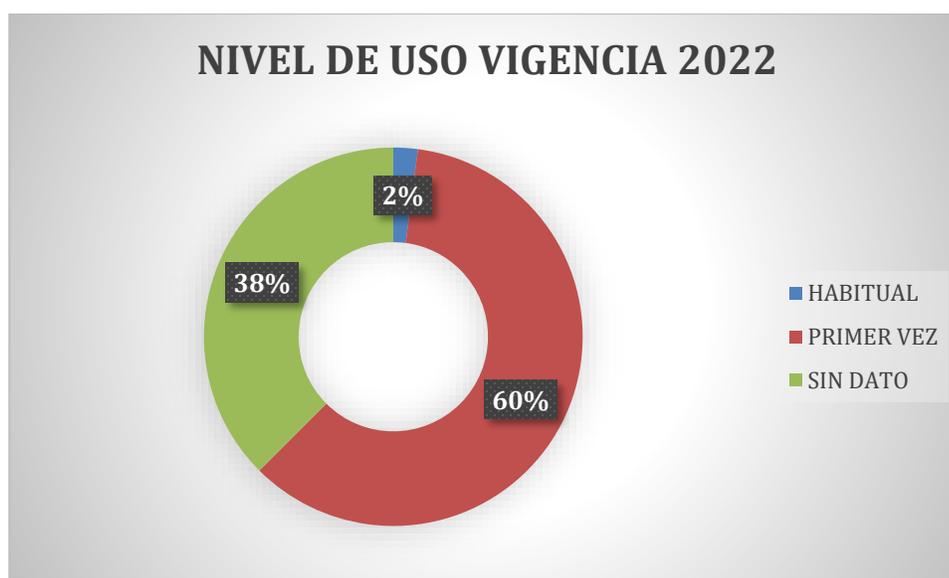


Gráfico N°4: Nivel de uso

Fuente: Gesdoc 2022

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
PRIMERA VEZ	29	60.4
SN DATO	18	37.5
HABITUAL	1	2.1
TOTAL	48	100%

Tabla N°6: Nivel de uso

Para determinar la frecuencia de escritos o solicitudes realizadas por cada ciudadano identificado, se realizó un filtro de la base de dato de la OAP durante la vigencia 2022, obteniendo como resultado que un 37.5% de las personas tuvo contacto con la OAP por primera vez en el 2022, mientras que el 2.1% son habituales y el 37.5% no registran información.

⇒ 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 2022, se analizan a continuación cada una de ellas:

➤ CATEGORÍA: Geográfica – VARIABLE: Cobertura Geográfica

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
NACIONAL	12	63
SN DATO	7	37
INTERNACIONAL	0	0
TOTAL	19	100%

Tabla N°7: Cobertura Geográfica



Gráfico N°5: Cobertura Geográfica 2022

Fuente: Base de datos OAP

Se evidencia una disminución en las entidades que requirieron a la OAP en el 2022 respecto a lo presentado en el 2019 y 2022, en la actual vigencia no se presentaron solicitudes internacionales, por otra parte, hubo un total de 7 solicitudes que no registran información y se presentaron 12 solicitudes Nacionales, para una muestra de 19 entidades.

➤ CATEGORÍA: Tipo de Organización – VARIABLE: Sector al que Pertenece



Gráfico N°6: Sector al que Pertenece Fuente: Base de datos OAP 2022

SECTOR	CANTIDAD	%
NOTIFICACIONES SGD ORFEO	6	32
MINAMBIENTE	5	26
CGR CD POSCONFLICTO (CGR)	2	11
SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	1	5
GRUPO GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	1	5
EPROCESS EXTENDED	1	5
PARTICIPACIÓN DIALOGO SOCIAL	1	5
Diálogo Social, la Igualdad, y los Derechos Humanos	1	5
DIRECCION GENERAL	1	5
TOTAL	19	100%

Tabla N°8: Sector Publico al que Pertenece

De los sectores a los cuales pertenecen las 19 entidades con las que la OAP interactuó durante el 2022, el que mayor porcentaje de participación tiene es el de Sistema de gestión Documental con un 32% de participación, lo cual equivale a 6 entidades que presentaron PQRS durante la vigencia 2022.

➤ CATEGORÍA: Intrínseca – VARIABLE: procedimiento usado.

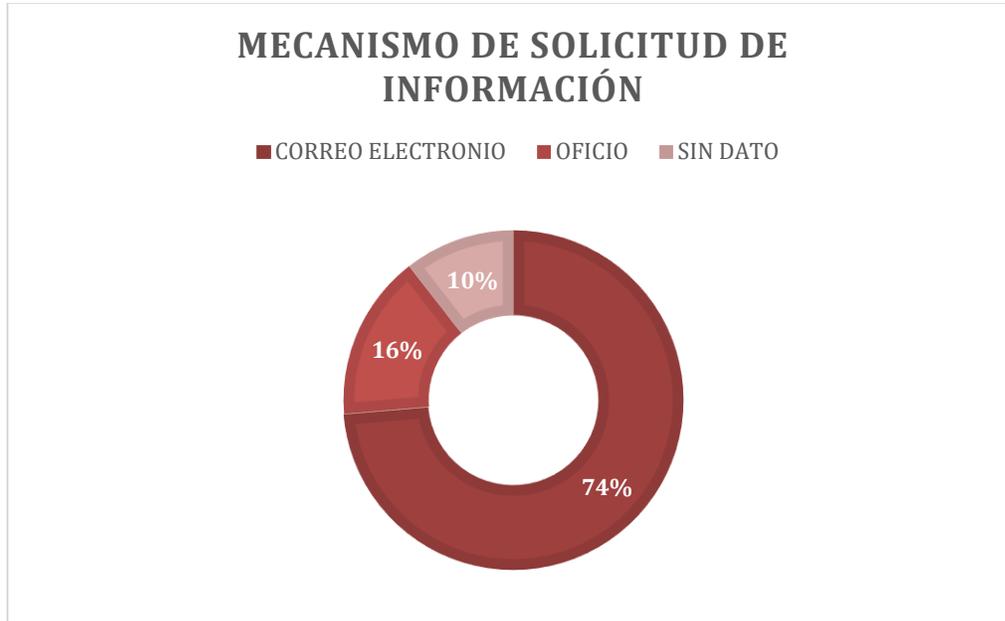


Gráfico N°9: Mecanismos de solicitud de información

Fuente: Base de datos OAP 2022

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
CORREO ELECTRONICO	14	74
OFICIO	3	16
SN DATO	2	10
TOTAL	19	100%

Tabla N°9: Mecanismo de Solicitud de Información

De las 19 entidades, el 74% (14) utilizaron el correo electrónico como medio de contacto con la Oficina Asesora de Planeación, mientras que el 16% (3) lo hicieron mediante oficio radicado, así mismo sólo 10% (2) de ellas no registran información correspondiente al mecanismo usado para la solicitud de la información.

5. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

➤ PERSONAS NATURALES:

Personas naturales				
	Sectores			Segmentos
Ciudadanos usuarios	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
Nivel de Desagregación  48 ciudadanos/usuarios	* UBICACIÓN: BOGOTÁ: 35.4% (17) ATLANTICO: 12.5% (6) CORDOBA: 4.2% (2) CUNDINAMARCA: 4.2% (2) LA GUAJIRA 4.2% (2) META: 4.2% (2) SIN DATO: 35.4% (17)	*GENERO: MASCULINO: 62%(30) FEMENINO: 38%(18)	*TIPO DE SOLICITUD: PETICIÓN 66.7%(32) INFORMACIÓN Y/O COPIAS DE EXPEDIENTES: 20.8 (10) CONSULTA 10.4%(5) SIN DATO 2.1%(1)	*NIVEL DE USO: POR PRIMERA VEZ: 60.4% HABITUAL: 2.1% SIN DATOSL: 37.5%

➤ PERSONAS JURÍDICAS:

PERSONAS JURÍDICAS			
	Sectores		Segmentos
Usuarios Grupos de interés	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
Nivel de Desagregación  19 entidades	*COBERTURA GEOGRÁFICA: NACIONAL: 63%(12) SIN REGISTRO DATOS: 37% (7) DISTRITAL: 5% (2) INTERNACIONAL: 0)	*FUENTE DE RECURSOS: PUBLICO: 100% (19) *SECTOR AL QUE PERTENECE: SISTEMA NACIONAL DEL DPORTE: 5%(1) Diálogo Social, la Igualdad, y los Derechos Humanos 5% (1) SGD GESDOC : 32% (6) GRUPO GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL 5%(1) EPROCESS EXTENDED 5%(1) PARTICIPACIÓN DIALOGO SOCIAL : 5%(1) AMBIENTE 26%(5), CGR CD POSCONFLICTO (CGR) 11%(2), DIRECCION GENERAL: 5%(1)	*PROCEDIMIENTO USADO: CORREO: 74%(140) OFICIO RADICADO: 16%(3) SIN DATO: 10%(2)

CONCLUSIONES

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

- 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.
- El tipo de solicitud más empleada fue el derecho de petición con un 675%
- La mayoría de las entidades que requieren a la OAP son de orden Nacional.
- Para la vigencia 2022, se radicaron un total de 158 PQRS dirigidos a la OAP.
- EL 58% de los PQRS no se identificaron, el 30% se identificó como persona Natural y el 12% como Persona Jurídica.