

MINISTERIO DEL DEPORTE - MINDEPORTE

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS
DESPACHO VICEMINISTERIO
VIGENCIA 2022**

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
Objetivos Generales	3
Objetivos Específicos	3
Alcance.....	3
Descripción de personas naturales y jurídicas	4
Priorización de variables	4
Identificación de mecanismos de recolección de la información	5
Resultados mediante tablas y gráficos	7
Ficha de caracterización	
Conclusiones	

I. Introducción

Este informe presenta la caracterización de los usuarios atendidos por el despacho del Viceministerio del Deporte mediante los PQRS de la vigencia 2022, en los cuales se obtuvo interacción con los usuarios que permitió la identificación de las necesidades y las motivaciones que ellos presentan.

Con este documento se pretende analizar la población impactada por los programas de este despacho y realizar la comparación con lo planeado para dicha vigencia.

II. Objetivo General

Caracterizar a los usuarios que interactuaron con el Despacho del Viceministerio del Deporte durante la vigencia 2022 con el fin de satisfacer las necesidades mediante los bienes y servicios ofertados por el Ministerio y optimizar los canales de comunicación para prestar a los usuarios una atención oportuna y suficiente.

Objetivos específicos

- Identificar las variables asociadas a los usuarios que interactúan con el Despacho del Viceministerio.
- Identificar oportunidades de mejora para la atención de los usuarios.
- Proporcionar un servicio oportuno a los usuarios que envíen sus solicitudes al Despacho del Viceministerio con el fin de brindar respuestas de manera óptima.

III. Alcance

La caracterización es de suma importancia, ya que es una herramienta para la planeación estratégica y la toma de decisiones del Despacho del Viceministerio del Deporte, no solo en cuanto a la creación de políticas y programas, si no también sobre la demanda de los usuarios. La caracterización permite identificar los grupos de valor y el impacto que tienen los programas del Ministerio en el territorio nacional, y trabajar en pro de una mejora continua de la oferta institucional con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.

IV. Descripción de personas naturales y jurídicas

Personas Naturales:

Es todo individuo de la especie humana, que actúa en su propio nombre y que tiene deberes y derechos a título personal, que realiza alguna o algunas actividades que la ley considera mercantiles y que se encuentra identificada con documento de identidad.

Para este informe se toman como personas naturales aquella que no marcaron en la base de peticiones del Despacho del Viceministerio, la variable Tipo de Empresa.

Personas Jurídicas:

Las personas jurídicas son las instituciones, organizaciones, entidades y/o empresas que tiene derechos y obligaciones; 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.

Para este informe se toman como personas jurídicas aquella que marcaron en la base de peticiones del Despacho del Viceministerio, la variable Tipo de Empresa.

V. Priorización de variables

1. Personas naturales:

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	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	
	Ingresos	0	0	0	0	0	0		x
	Actividad económica	1	0	1	0	0	2		x
	Personas con discapacidad	1	0	1	1	0	3	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	0	0	0	0	0	0		x
	Acceso a canales	1	0	1	0	0	2		x
	Tipo de solicitud	1	0	1	1	1	4	x	
4. Comportamiento	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

Las variables seleccionadas para la caracterización de las personas naturales son aquellas que obtuvieron mayor puntaje dentro de las categorías existentes de acuerdo con la calificación de los criterios, por lo tanto, las siguientes son las variables priorizadas: la ubicación, la edad, el sexo, el tipo de solicitud, personas con discapacidad y el nivel de uso.

2. Personas Jurídicas:

Categoría	Variable	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante Ayuda	Económica Ayuda	Medible Ayuda	Asociativa Ayuda	Consistente Ayuda		SI	NO
A. 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	1	1	1	4	x	
	Tipo de usuario o grupo de interés.	0	0	0	1	0	1		x
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	
	Procedimiento usado	1	0	1	1	1	4	x	
6. Intrínsecas	Responsable de la interacción	0	0	0	0	0	0		x

Las variables seleccionadas para la caracterización de las personas jurídicas son aquellas que obtuvieron mayor puntaje dentro de las categorías existentes de acuerdo con la calificación de los criterios, por lo tanto, las siguientes son las variables priorizadas: la cobertura geográfica, la organización/sector al que depende, el uso de canales y el procedimiento usado.

VI. Mecanismos de recolección de información

La recolección de la información se realizó a través del reporte de los PQRS recibidos por el Despacho del Viceministerio a través de la plataforma GESDOC. La base utilizada fue la ejecutada en el año 2022, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre.

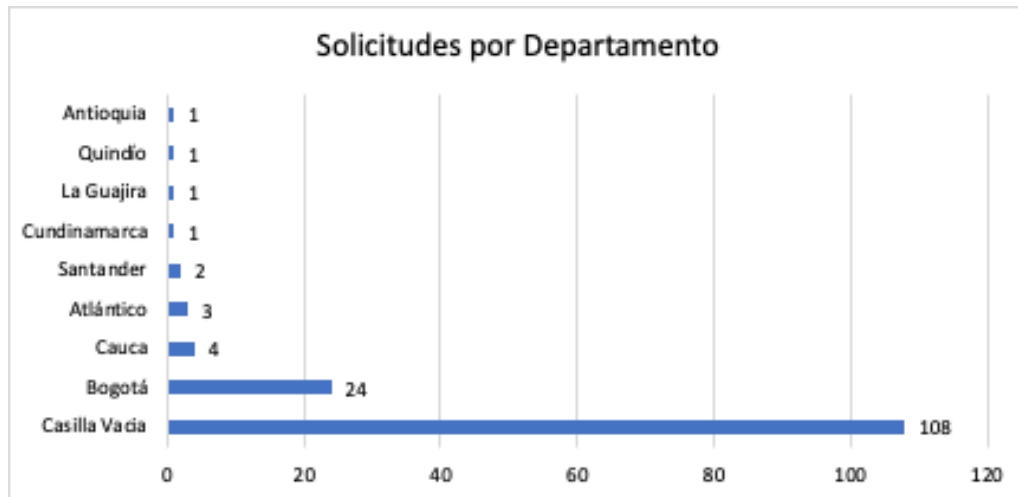
Categoría	Variable Principal	Cuenta con información relacionada con la variable seleccionada	En caso de no tener la información a que fuente puede acudir para la obtener la información	Nombre de la fuente de información	
Personas naturales	1. Geográficas → Ubicación	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC	
	2. Demográficas → Sexo	SI	Registros administrativos (Perfiles o expedientes)	GESDOC	
		NO			
	3. Intrínsecas → Vulnerabilidad	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC	
		NO			
		→ Intereses	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC
	4. Comportamiento → Acceso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC	
		→ Niveles de uso	SI		GESDOC
		→ Eventos	NO		
	Personas jurídicas	5. Geográficas → Cobertura Geográfica	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC
SI			Registros administrativos (bases de datos)	N/A	
6. Tipos de organización → Organización sector al que depende.		SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC	
		→ Tipo de usuario y o grupo de interés.	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC
		→ Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	GESDOC
7. Intrínsecas → Tipo de solicitud		SI	Registros administrativos (bases de datos)	N/A	

Página 1

VII. Resultado mediante tablas y gráficos y su respectivo análisis

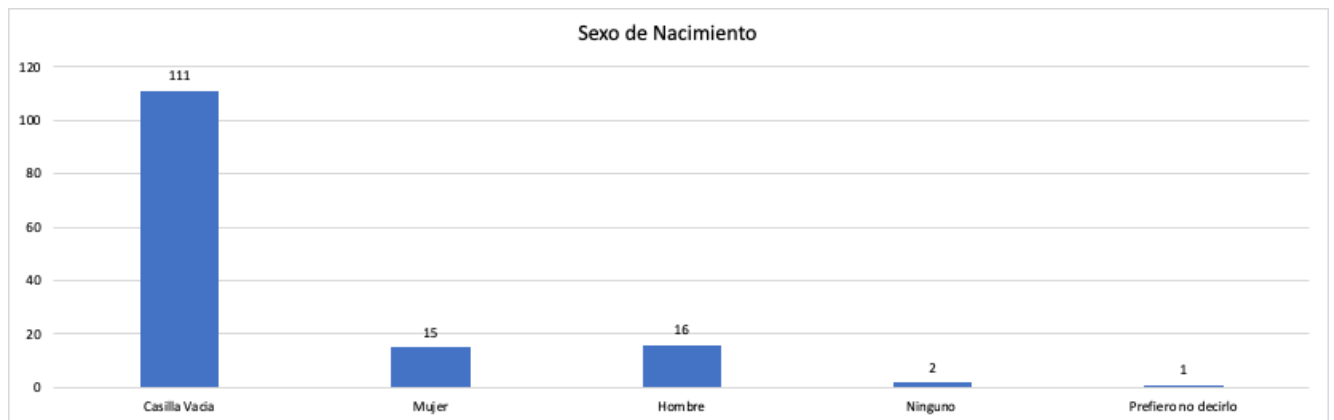
Teniendo en cuenta que el porcentaje de las personas naturales que hicieron algún tipo de solicitud al Despacho del Viceministerio en la vigencia 2022, equivale al 98% y que del tipo de persona jurídica tan solo se recibieron 2 solicitudes, el análisis que se presenta a continuación solo se realiza para las variables priorizadas para las personas naturales.

1. SOLICITUD POR DEPARTAMENTO



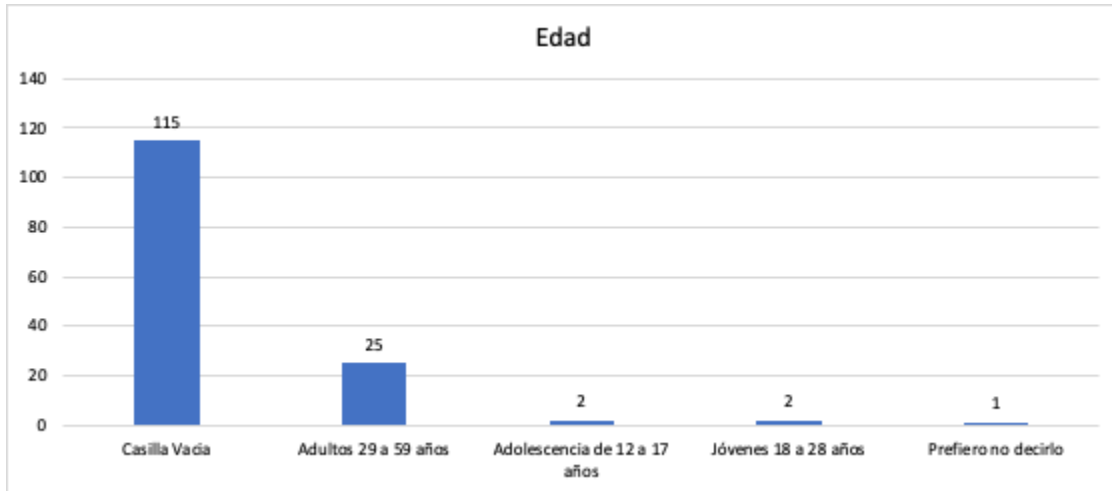
Se evidencia que el 17% de las solicitudes provienen de Bogotá, seguido de un 3% del Cauca, el 6% corresponde a otros departamentos y el 74% de los solicitantes no responden

2. SEXO DE NACIMIENTO



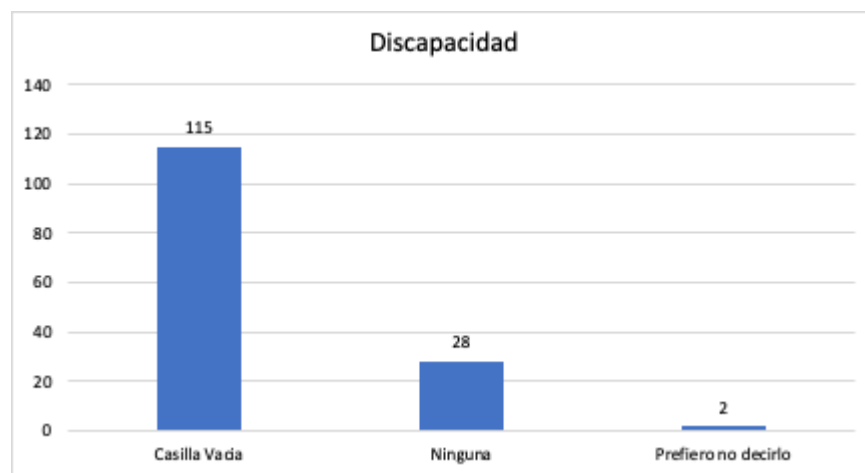
De las 145 solicitudes recibidas en el año 2022, se evidencia un porcentaje equitativo para los dos sexos, el 11% la realizan los hombres y el 10% las realizan las mujeres. Así mismo se refleja que el 78,6% de las solicitudes no responden el sexo al cual pertenecen.

3. EDAD



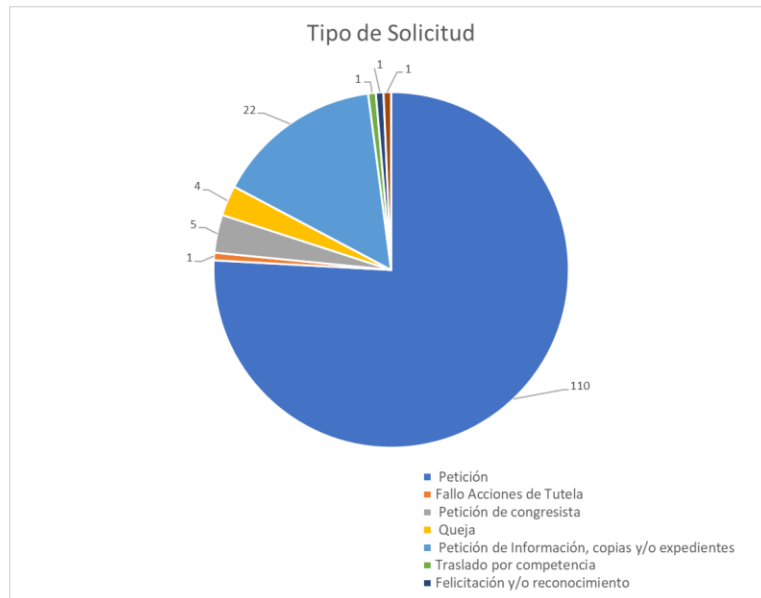
El 17% de las solicitudes recibidas en la vigencia 2022 corresponden a la población adulta con edades comprendidas entre los 29 y 59 años. Evidenciando una participación menor de los jóvenes y adolescentes correspondiente al 1,3% cada una. Del total de las peticiones recibidas el 80% no da a conocer su edad.

4. DISCAPACIDAD



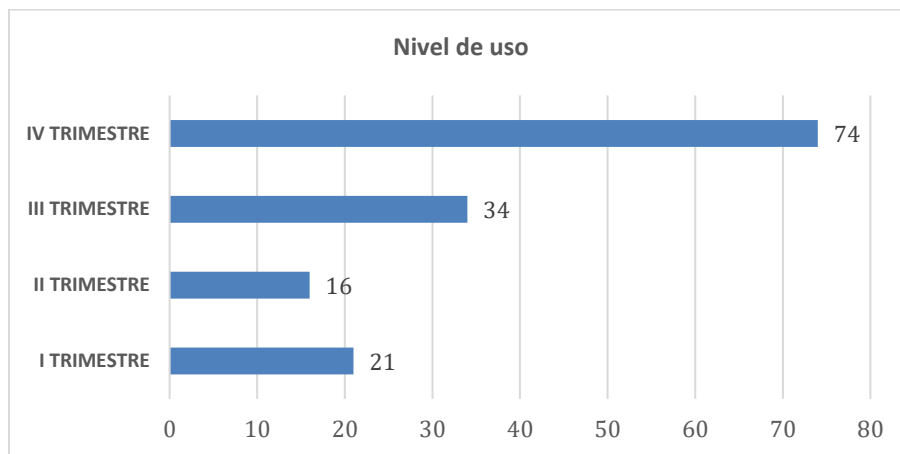
Se analiza que el 19% de los solicitantes no tiene ninguna discapacidad, que el 1% prefiere no decirlo y que el 79% no responde.

5. TIPO DE SOLICITUD




Se evidencia que de las solicitudes recibidas durante el año 2022, el 76% corresponden a peticiones, el 15% corresponde a petición de información, copias y/o expedientes, el 6% corresponde a quejas y petición de congresista, y el 4% corresponde a petición gubernamental, petición de congresista fallo de acción de tutela, felicitación y reconocimiento.

6. NIVEL DE USO



Se evidencia que en el cuarto trimestre de la vigencia 2022 se recibió el 51% de la solicitudes, seguido del tercer trimestre con un 23%, primer trimestre el 14% y el segundo Trimestre el 11%

VIII. Ficha de caracterización

Personas naturales				
	Sectores		Segmentos	
Ciudadanos usuarios	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
En la vigencia 2023 se recibieron 143 solicitudes de personas naturales 	el 17% de las solicitudes provienen de Bogotá, seguido de un 3% del Cauca, el 6% corresponde a otros departamentos y el 74% de los solicitantes no responden	Sexo de nacimiento el 11% de las solicitudes la realizan los hombres y el 10% las realizan las mujeres. El 78,6% de las solicitudes no responden el sexo al cual pertenecen. Edad El 17% de las solicitudes recibidas corresponden a la población adulta. participación de los jóvenes y adolescentes correspondiente al 1,3% el 80% no da a conocer su edad. Discapacidad El 19% de los solicitantes no tiene ninguna discapacidad, el 1% prefiere no decirlo y el 79% no responde.	Se evidencia que el 76% de las solicitudes recibidas por personas naturales durante el año 2022, corresponden a peticiones, el 15% corresponde a petición de información, copias y/o expedientes, en tercer lugar, con 3% corresponde a quejas y petición de congresista, y el 1% corresponde a petición gubernamental	Nivel de uso I Trimestre: 14% II Trimestre: 11% III Trimestre: 23% IV Trimestre: 51%

IX. Conclusiones

- Todas las solicitudes recibidas en el despacho del Viceministerio provienen del Gesdoc.
- La gran mayoría de las solicitudes son de personas naturales, adultos entre los 29 y 59 años.
- El suministro de la información base para realizar este informe requiere más variables para realizar el análisis completo.
- La mayoría de las solicitudes son derechos de petición.
- El cuarto trimestre de la vigencia 2022 fue el que presento mayor nivel de uso.
- No se realiza el análisis de las personas jurídicas ya que no se cuenta con la información base para determinar este tipo de solicitante.