



Informe de Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés

2023

Ministerio del Deporte

GIT TIC's

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	8
Resultados mediante tablas o gráficos con su respectivo análisis	9
Ficha de caracterización	27
Conclusiones.....	28



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 y procedimientos administrativos 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 trámite o 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 Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC's de Mindeporte y que corresponden a las dependencias internas y grupos externos que hacen uso de los sistemas de información y plataformas dispuestas por la entidad, el cual permite identificar, por una parte, el nivel de uso y apropiación de las TIC's al interior de la entidad y, por otra, la población impactada por los sistemas de información y plataformas 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 del Gobierno Nacional.

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 en Mindeporte, tanto internos como externos, y contribuir así al logro de los objetivos alineados a la estrategia de Gobierno Digital establecida para el año 2023.

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, contratistas y usuarios finales del Ministerio del Deporte a quienes el GIT TIC's les brinda uno o más servicios de TI.

Así mismo, los usuarios funcionales son personas naturales que están a cargo de la operación de los sistemas de información de cara a sus usuarios finales, ya sean internos o externos.

Para el presente ejercicio de caracterización de usuarios sólo 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 2023 para el GIT TIC’s:

Categoría	Variables Principales	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante <i>Águdo</i>	Económica <i>Águdo</i>	Medible <i>Águdo</i>	Asociativa <i>Águdo</i>	Consistente <i>Águdo</i>		SI	NO
1. Geográficas	Ubicación	1	1	1	1	0	4	x	
	Clima	0	0	0	0	0	0		x
2. Demográficas	Edad	1	1	1	1	0	4	x	
	Sexo	1	1	1	1	1	5	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	1	1	1	1	0	4	x	
	Vulnerabilidad	1	1	1	1	1	5	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	1	1	1	1	1	5	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 11 variables a priorizar: 1 de tipo geográfico (ubicación), 4 de tipo demográfico (edad, género, vulnerabilidad y escolaridad), 3 de tipo intrínseco (Intereses expresado como categorías, Acceso a canales dispuestos para la mesa de ayuda, y Uso de canales) y 3 de tipo comportamental (Niveles de uso, expresados como dependencias que más solicitan soporte; Beneficios buscados, expresados en el tipo de servicio solicitado o problemática a resolver, y Eventos, expresados en socializaciones, sesiones y cursos, tanto internos ofrecidos por el GIT TIC’s como cursos internos y externos dispuestos a través de la plataforma tecnológica de la Escuela Virtual del Deporte (Plataforma EVD).

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 2023:

<i>Categoría</i>	<i>Variable</i>	<i>Características</i>	<i>Descripción</i>
Geográficas	Ubicación	Incluye la ubicación de los usuarios de la Plataforma EVD según países y departamentos	Se identificaron los principales países desde donde se inscribieron usuarios en 2023, así como el Top de departamentos de Colombia donde residen los usuarios inscritos en la Plataforma EVD
Demográficas	Edad, Sexo, Vulnerabilidad y Escolaridad	Se priorizaron cuatro variables demográficas de los usuarios de la Plataforma EVD entre las que se ingresan al momento del registro (edad, sexo, vulnerabilidad y escolaridad)	Se identificaron y clasificaron los usuarios de la plataforma EVD por grupos de edad, género, vulnerabilidad y nivel de escolaridad que fueron registrados en el portal web de la Plataforma EVD al momento de efectuar el registro a los cursos ofrecidos.
Intrínsecas	Intereses (Categorías de servicios)	Las categorías se definen como los principales casos o servicios que	Los casos más frecuentes solicitados fueron: Directorio Activo (usuarios y

		presta la mesa de ayuda a todos los usuarios internos de la entidad.	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 reciben 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 las dependencias que más solicitudes realizan ante la Mesa de Ayuda	Muestra el nivel de uso de los servicios de la Mesa de Ayuda por dependencia solicitante
Comportamiento	Beneficios buscados	Top 10 de solicitudes por servicio requerido	Muestra las solicitudes que más demandan los usuarios de la Mesa de Servicio
Comportamiento	Eventos (Capacitaciones)	Para la vigencia 2023 se impartieron sesiones internas por parte del GIT TIC's y cursos externos e internos a través de la Plataforma EVD	Las sesiones y cursos para la vigencia 2023 incluyeron temas de Microsoft, Isolución, Ciber Seguridad y GESDOC y la oferta de cursos de la Plataforma EVD.

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 2023 (Mesa de Ayuda Contrato SELCOMP)
- Base de datos Plataforma EVD 2023
- Agenda de sesiones y socializaciones del GIT TIC's en la vigencia 2023

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	SI	Registros administrativos (Perfiles o expedientes)	Registro Inscripciones 2023
	2. Demográficas → Sexo	SI	Registros administrativos (Perfiles o expedientes)	Registro Inscripciones 2023
	→ Escolaridad	SI	Registros administrativos (Perfiles o expedientes)	Registro Inscripciones 2023
	→ Vulnerabilidad	SI	Registros administrativos (Perfiles o expedientes)	Registro Inscripciones 2023
	3. Intrínsecas → Intereses	SI	Registros administrativos (bases de datos)	Reporte Mesa Aranda 2023
	→ Acceso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	Reporte Mesa Aranda 2023
	4. Comportamiento → Niveles de uso	SI	Registros administrativos (bases de datos)	Reporte Mesa Aranda 2023
	→ 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 geográficas

a. Ubicación

Esta variable identifica la ubicación geográfica desde la cual los usuarios se registraron, por país y departamento. Dada la virtualidad de la plataforma EVD, no se restringe el registro de estudiantes que quieran tomar los cursos ofrecidos desde el exterior. Durante la vigencia 2023, a pesar de que más del 96% de los inscritos se ubicó en Colombia, también se registraron estudiantes desde algunos países que se muestran en la Ilustración 3 a continuación:

TOP 10 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
Colombia	9355
Venezuela	86
USA	71
Peru	56
N/D	46
Indonesia	43
India	33
Mexico	9
Ecuador	7
Pakistan	7
Total general	9713

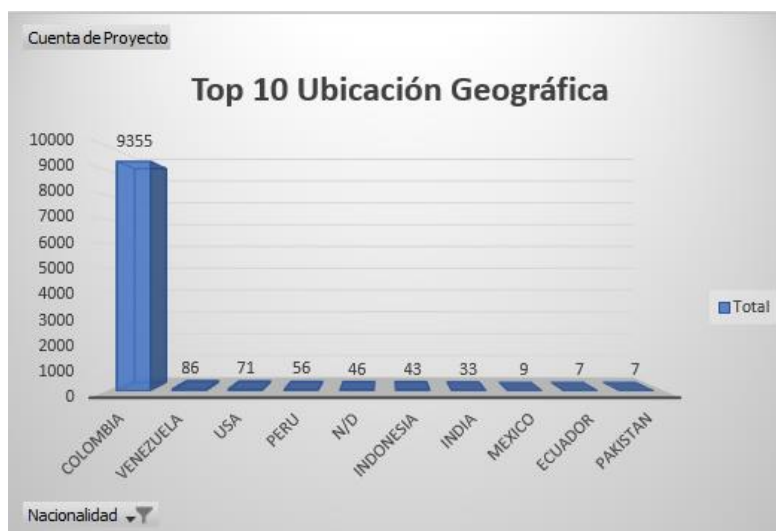


Ilustración 3 – Top 10 Ubicación Geográfica (por países) – Fuente: Registro Inscripciones Plataforma EVD

En lo que respecta a Colombia, se obtuvo la siguiente inscripción por departamentos:

DISTRIBUCIÓN POR DEPARTAMENTO

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
Bogotá D.C.	1156
Valle del Cauca	1094
Cundinamarca	729
Risaralda	724
Quindío	647
Caldas	498
Antioquia	422
La Guajira	365
Atlántico	348
Santander	334
Total general	6317

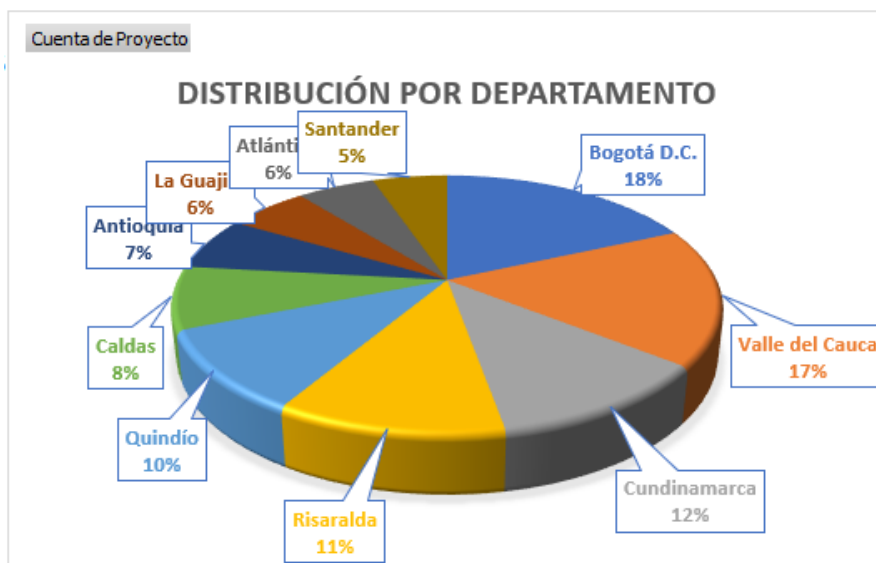


Ilustración 4 – Top 10 Distribución por Departamento – Fuente: Registro Inscripciones Plataforma EVD

Según la anterior ilustración, se evidencia que más del 76% del total de estudiantes registrados en la Plataforma EVD durante 2023 lo hicieron desde 4 zonas: Bogotá D.C., Valle del Cauca, Cundinamarca y Eje Cafetero.

Variables demográficas

a. Edad

Se realizó el agrupamiento por rangos de edad de los estudiantes registrados durante 2023 obteniéndose la siguiente distribución:

RANGOS DE EDAD DE INSCRITOS

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
0-17	459
18-30	5284
30-40	2168
40-50	1247
50+	798
Total general	9956

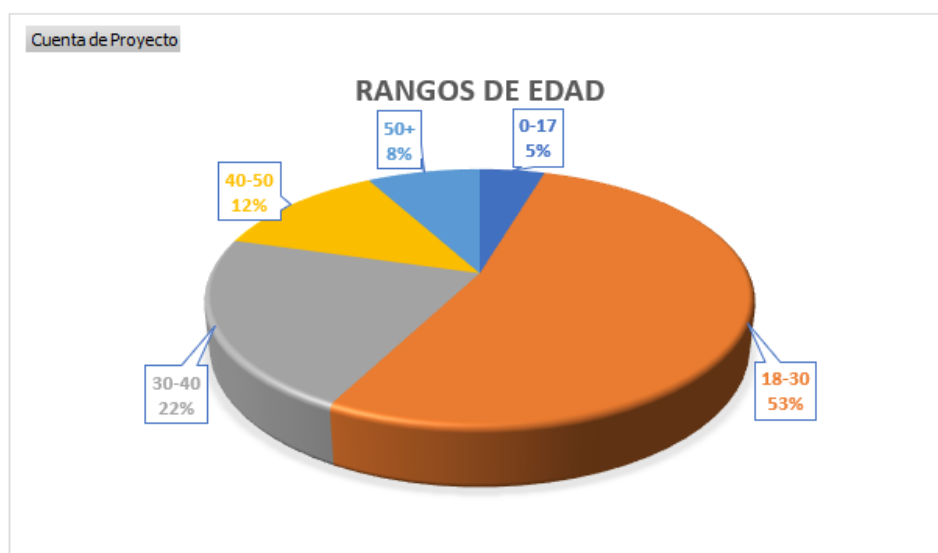


Ilustración 5 – Distribución por grupos de edad – Fuente: Registro Inscripciones Plataforma EVD

Los datos de la Ilustración 5 muestran que más de la mitad (53%) de los estudiantes registrados en la Plataforma EVD se ubica en el segmento entre los 18 y 30 años.

b. Sexo

Según el parámetro de identidad de género de los estudiantes registrados en la plataforma virtual se encontró la siguiente distribución:

IDENTIDAD DE GÉNERO

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
Masculino	6235
Femenino	3524
Prefiero no decirlo	91
Otra	41
No binario	33
Transgénero	32
Total general	9956

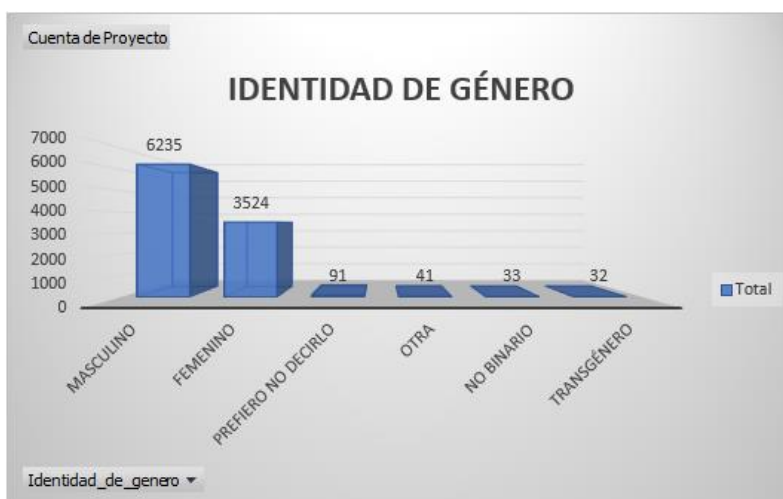


Ilustración 6 – Distribución por identidad de género – Fuente: Registro Inscripciones Plataforma EVD

De acuerdo con los anteriores datos, se evidencia un predominio de inscritos del género masculino con un 62% del total de la población en la vigencia 2023.

c. Escolaridad

Por nivel de escolaridad, se tuvo la distribución que a continuación se indica:

GRADO DE ESCOLARIDAD

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
Profesional	3393
Bachiller	2843
Técnico	1409
Posgrado	1099
Tecnólogo	939
Primaria	169
Ninguno	104
Total general	9956

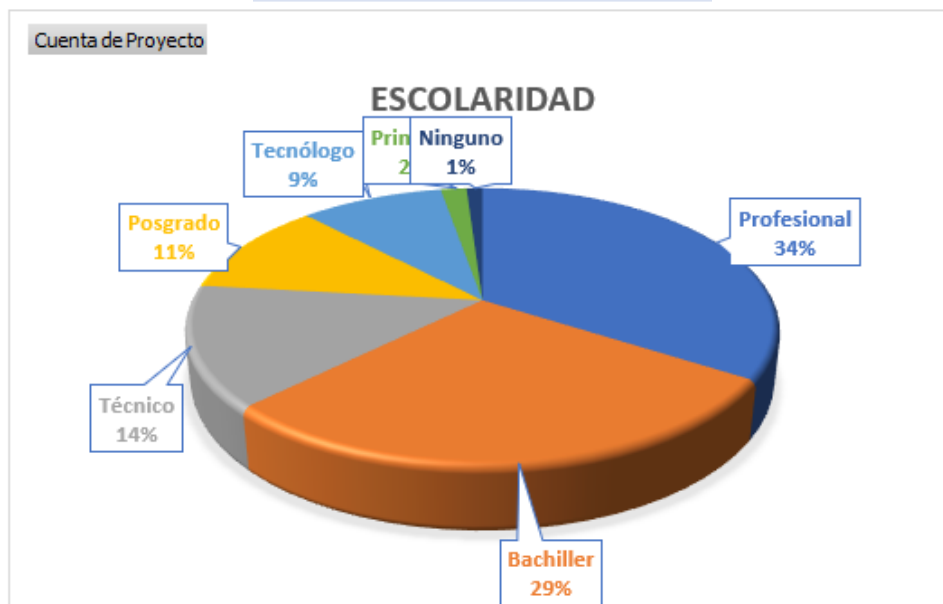


Ilustración 7 – Distribución por nivel de escolaridad – Fuente: Registro Inscripciones Plataforma EVD

Los datos de escolaridad de la población inscrita a cursos de la Plataforma EVD en la vigencia 2023 muestran que más de un tercio de éstos se ubican en el nivel profesional, seguido de aquellos con nivel de bachiller con un 29%.

d. Vulnerabilidad

Para generar las estadísticas de vulnerabilidades registradas por los inscritos en la Plataforma EVD, se tuvo en cuenta el tipo de discapacidad registrada por el estudiante durante su inscripción encontrándose la siguiente distribución:

USUARIOS CON DISCAPACIDAD

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
Física	265
Prefiero no decirlo	231
Visual	123
Auditiva	119
Múltiple	81
Intelectual (cognitiva)	79
Psicosocial (mental)	33
Sordo-ceguera	27
Total general	958

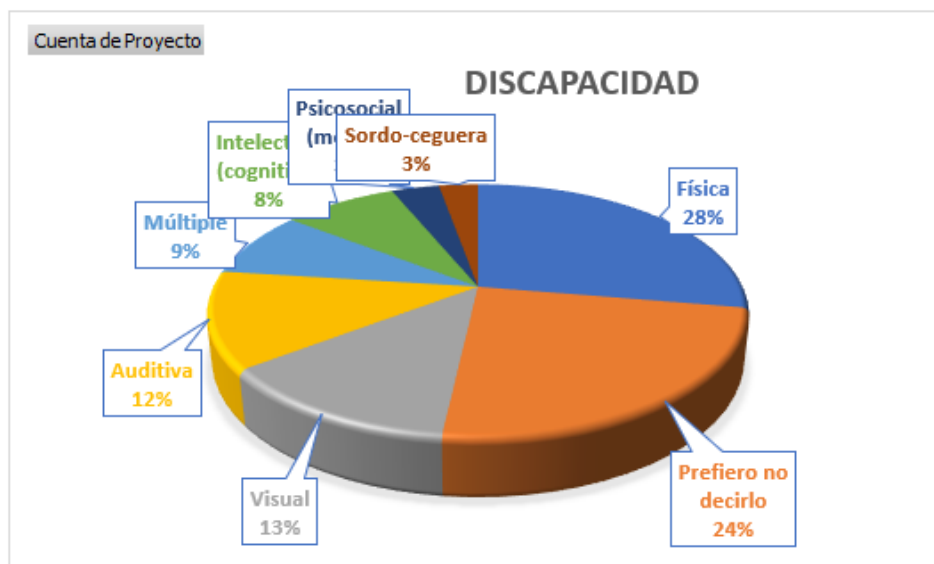


Ilustración 8 – Tipo de vulnerabilidad registrada – Fuente: Registro Inscripciones Plataforma EVD

Según el total de los datos de inscripción recopilados, se halló que en la vigencia 2023 casi un 10% de la población inscrita en la Plataforma EVD registró tener algún tipo de discapacidad, aunque una cuarta parte de los inscritos prefirió no especificarla; de las 3 discapacidades que sí fueron reveladas, las más frecuentes corresponden a la física, la visual y la auditiva.

Variables intrínsecas

a. Intereses – Categorías

Para esta variable se establecen las categorías según los tipos de casos de soporte que solicitan los usuarios internos 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:

TOP 10 SOLICITUDES POR TIPO DE CASO

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
DIRECTORIO ACTIVO	932
CORREO INSTITUCIONAL	374
DESKTOP	311
CASO INFORMATIVO	303
GESDOC	267
MULTIFUNCIONAL	242
WIFI MINDEPORTE	241
GESTION PAGOS	233
GESTION CONTRATISTAS	189
GESTION CONTRATOS	140
Total general	3232

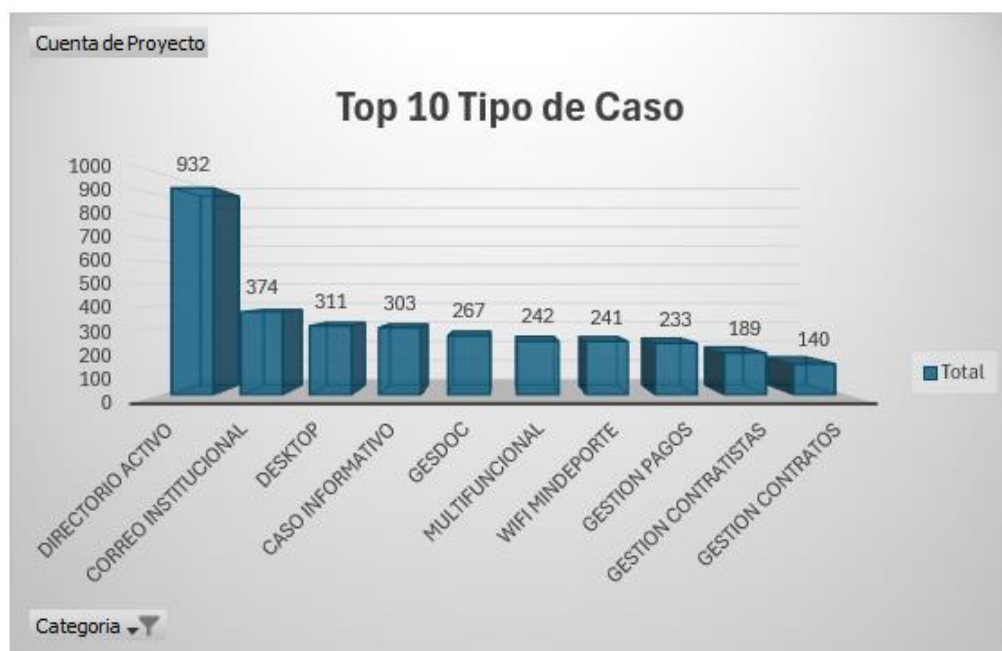


Ilustración 9 – Cantidad de casos atendidos por categoría (Fuente: Base de Datos Aranda-SELCOMP)

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 en 2023, se establecieron los siguientes canales de atención disponibles para la atención de casos:



Ilustración 10 – Canales para atención a usuarios del GIT TIC's (Fuente: Pieza Gráfica Intranet)

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 2023:

SOLICITUDES POR TIPO DE CANAL

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
Correo	3154
Personal	444
Chat de Teams	127
Telefónico	46
Correo Electrónico corporativo	7
Movil	5
Web	4
Microsoft Teams	3
Proactivo	2
Chat	2
WhatsApp	1
Total general	3795

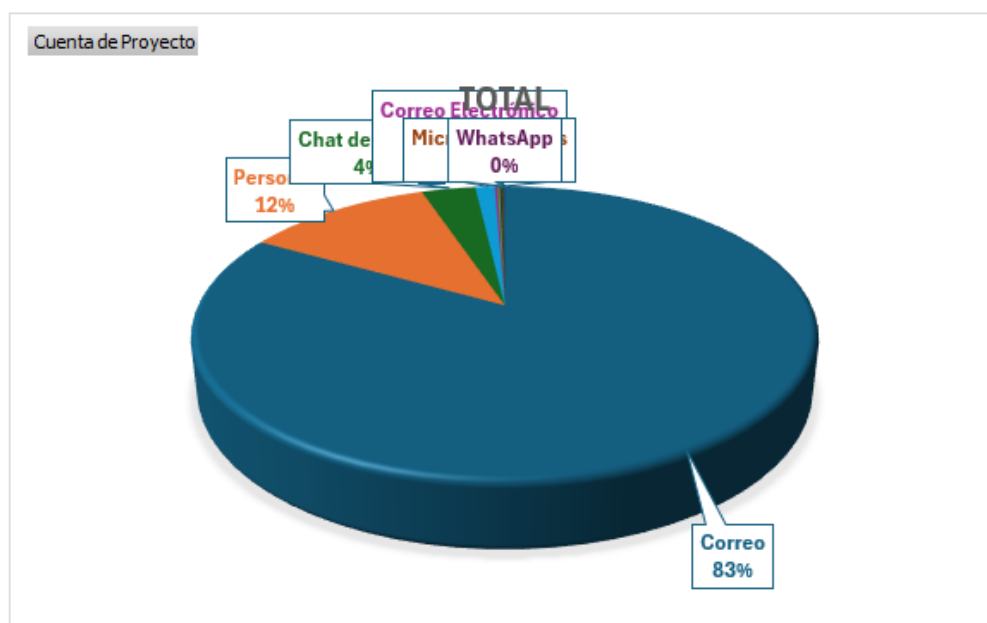


Ilustración 11 – Uso de canales de atención Mesa de Ayuda (Fuente: Base de Datos Aranda-SELCOMP)

Con base en la tabla mostrada en la ilustración 11, se evidencia que los 5 canales más utilizados por los usuarios para solicitar soporte en 2023 fueron en su orden: Correo electrónico (institucional o personal), Personal (verbal a los agentes de Mesa de Ayuda), chat de Teams, Telefónico y correo corporativo. La gráfica evidencia que en 3.154 casos (83%) los usuarios de la Mesa de Servicio prefirieron registrar sus casos de soporte

a través de correo electrónico y en segunda instancia de manera personal (solicitud verbal al personal de la Mesa de Servicios). A pesar de no ser uno de los canales oficiales establecidos por el GIT TIC's según la Ilustración 10, el canal de atención personal fue el preferido en 444 casos de soporte (12% de los casos).

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 la siguiente escala para las dependencias de la entidad por número de requerimientos de soporte durante la vigencia 2023:

TOP 10 DEPENDENCIAS SOLICITANTES

Etiquetas de fila	 Cuenta de Proyecto
Recursos y Herramientas del Sistema - Infraestructura	191
Secretaría General - Gestión Administrativa	142
Inspección, Vigilancia y Control	132
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo - Deporte Rendimiento Paralímpico	111
Oficina Asesora de Planeación	110
Fomento y Desarrollo - Deporte Escolar	109
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo - CCD	97
Fomento y Desarrollo	93
Secretaría General - Talento Humano	92
Inspección, Vigilancia y Control - Actuaciones Administrativas	88
Total general	1165



Ilustración 12 – Top 10 de las áreas con más requerimientos (Fuente: Base de Datos Aranda-SELCOMP)

Se evidencia que el área con mayor número de atenciones de casos de soporte por parte de la Mesa de Ayuda fue el GIT Infraestructura, seguido por el GIT Administrativa y en un tercer lugar de la Dirección de IVC.

b. Beneficios buscados

La variable de beneficios buscados se expresa en el tipo de servicio o problemática a resolver que presenta el usuario a la Mesa de Ayuda. Las 10 principales problemáticas se presentan en la siguiente ilustración:

TOP 10 SOLICITUDES POR SERVICIO REQUERIDO	
Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
Activación Usuario	602
Configuración de equipo	601
Actualización de datos	514
Configuración Aplicaciones del Negocio	484
Asignación de permisos	383
Informativo	302
Cambio de contraseña	285
Nuevo usuario	166
Configuración de Software básico	89
Configuración	81
Total general	3507

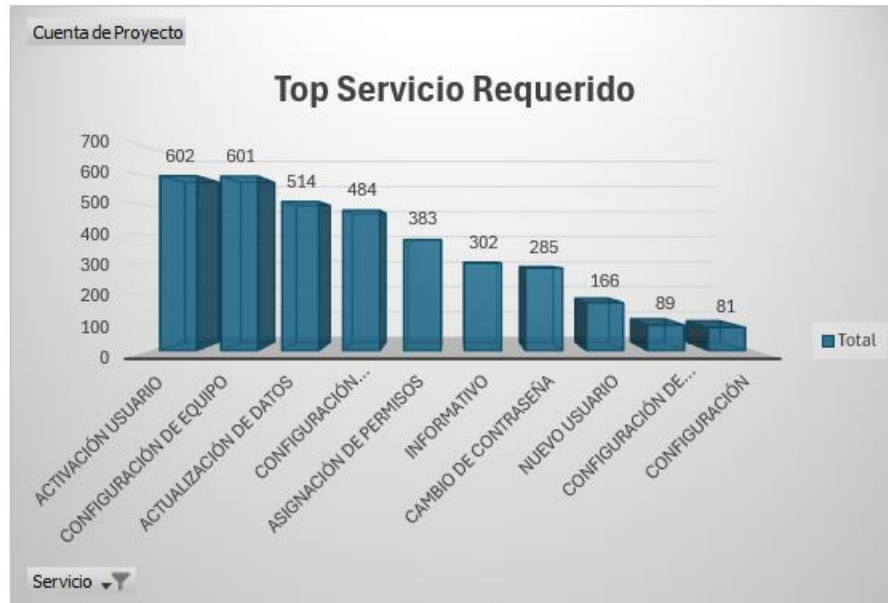


Ilustración 13 – Top 10 por problemática presentada (Fuente: Base de Datos Aranda-SELCOMP)

De acuerdo con esta tabla, los casos más frecuentes tuvieron que ver con activación de usuarios y configuración de equipos ocupando las 2 primeras casillas; le siguen las solicitudes de actualización de datos, configuración de aplicativos y asignación de permisos.

Por clase de servicio, se tiene que en 2023 los soportes referentes a sistemas de información (software y configuración) representaron las dos terceras partes (66,1%) de las incidencias más frecuentes; los casos de soporte a problemas de equipo y configuración para usuario final (atención de nivel 1) representaron un 26,4% de casos, mientras que las solicitudes sobre equipos del centro de datos (servidores y red atendidos por el soporte de nivel 2) representaron un 7,5% del total:

TOP 10 SOLICITUDES POR CLASE DE SERVICIO REQUERIDO

Etiquetas de fila	Cuenta de Proyecto
SISTEMAS DE INFORMACION.DIRECTORIO ACTIVO	932
SISTEMAS DE INFORMACION.OFFICE 365 APPS.CORREO INSTITUCIONAL	373
MESA DE SERVICIOS.HARDWARE.DESKTOP	310
MESA DE SERVICIOS.CASO INFORMATIVO	300
SISTEMAS DE INFORMACION.GESDOC	267
MESA DE SERVICIOS.HARDWARE.IMPRESORA.MULTIFUNCIONAL	242
CENTRO DE COMPUTO.REDES.WLAN.ACCESS POINT.WIFI MINDEPORTE	241
SISTEMAS DE INFORMACION.SISEG.GESTION PAGOS	233
SISTEMAS DE INFORMACION.SISEG.GESTION CONTRATISTAS	189
SISTEMAS DE INFORMACION.SISEG.GESTION CONTRATOS	140
Total general	3227



Ilustración 14 – Top 10 de caso por clase (Fuente: Base de Datos Aranda-SELCOMP)

c. Eventos (Capacitaciones)

Para la vigencia 2023 se agendaron socializaciones y sesiones informativas por parte de GIT TIC's dirigidas a funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte, incluyendo temas de aplicativos Microsoft, Isolución, GESDOC, SOA y Ciberseguridad.

En dicha vigencia se tuvo un alcance de 328 asistentes internos, discriminados de la siguiente manera:

GIT TIC'S							
AGENDA DE SESIONES INFORMATIVAS Y SOCIALIZACIONES 2023							
Fecha	Inicio	Fin	Horas	Tema	Proveedor	Modalidad	#Asistentes
31-Jan-23	2:30 PM	3:30 PM	1	Chat y Proyectos Automatización Microsoft	Microsoft	Virtual	4
14-Feb-23	10:00 AM	11:00 AM	1	Introducción a MS PowerApps	Microsoft	Virtual	5
16-Feb-23	9:00 AM	2:00 PM	5	Workshop MS PowerPlatform	Microsoft	Virtual	6
3-Apr-23	2:00 PM	4:00 PM	2	Sesión 1/2 Inducción Preliminar Isolución	Isolución	Virtual	4
5-Apr-23	2:00 PM	4:00 PM	2	Sesión 2/2 Inducción Preliminar Isolución	Isolución	Virtual	6
17-May-23	9:00 AM	10:00 AM	1	Sesión 1/2 Inducción Gesdoc	GIT TIC's	Virtual	30
24-May-23	2:30 PM	3:30 PM	1	Sesión 2/2 Inducción Gesdoc	GIT TIC's	Virtual	35
8-Jun-23	2:00 PM	4:00 PM	2	Sesión Socialización Funciones Isolución	Isolución	Virtual	6
6-Jul-23	2:00 PM	4:00 PM	2	Capacitación Inducción - Reinducción Isolución	Isolución	Virtual	109
29-Sep-23	10:00 AM	12:00 PM	2	Capacitación técnica nueva versión SOA WEB	Incolsoftware	Virtual	3
27-Oct-23	2:00 PM	3:00 PM	1	Capacitación en Ciberseguridad - Amenazas, riesgos y buenas prácticas	GIT TIC's	Virtual	76
7-Dec-23	8:30 AM	9:30 AM	1	Socialización GESDOC V.2	GIT TIC's	Virtual	40
22-Dec-23	8:00 AM	10:00 AM	2	Capacitación Gestión Riesgos DAFP Isolución	Isolución	Virtual	4
Total Asistentes 2023:							328

Ilustración 15 – Plan Capacitaciones 2022 (Fuente: Agendamientos Teams GIT TIC's 2023)

Las sesiones agendadas en 2023 se realizaron principalmente con el apoyo de los proveedores como parte de los compromisos y horas de capacitación contratadas con ellos (Microsoft, Isolución, Gesdoc y SOA); estas sesiones se realizaron con el fin de presentar las funcionalidades disponibles vigentes y actualizadas como parte de la suscripción o licencia de los aplicativos adquiridos por la entidad.

En cuanto a Seguridad de la Información, durante el mes de octubre se realizó una jornada de capacitación en Ciberseguridad, la cual se realizó el 27 de octubre en modalidad virtual con un alcance de 76 asistentes entre funcionarios y contratistas; en esta sesión se quiso destacar el entorno creciente de riesgo cibernético y concientizar a los usuarios de los sistemas de información respecto a su rol en la prevención de ciberataques.



Para las capacitaciones en el uso del aplicativo Gesdoc, se planea en 2024 crear sesiones en video a publicar en la Intranet, pues se detectó que la gran mayoría de estas son reiterativas sobre dudas y casos frecuentes y repetitivos.

Respecto a los cursos y eventos ofertados a través de la Plataforma EVD, se tuvo la siguiente oferta y número de matriculados en la vigencia 2023, llegando a un total de 14.708 participantes matriculados en 42 cursos y eventos:

OFERTA CURSOS Y EVENTOS PLATAFORMA EVD - 2023

N°	CURSO	FECHA DE LANZAMIENTO	MATRICULADOS
1	Curso Participación ciudadana y control social	17/03/2023	431
2	Curso Inducción al Ministerio del Deporte 2023	21/03/2023	207
3	Curso taller Conflicto de Intereses 2023	31/03/2023	52
4	Curso Taller Virtual Lúdico Código de Integridad 2023	4/04/2023	50
5	Curso Mandalavida 5.0	5/06/2023	438
6	Curso accesibilidad universal en escenarios deportivos 2023	23/06/2023	94
7	Curso Generalidades HEVS 2023	6/07/2023	972
8	Curso Administración Deportiva 12.0	10/07/2023	4.531
9	Curso Deporte Social Comunitario 2023	12/07/2023	1.302
10	Curso Fundamentos y alternativas en actividad física por grupos p	8/08/2023	592
11	Generalidades de las Vías Activas y Saludables 2023	25/08/2023	274
12	Capacitación Voluntariado Eje Cafetero 2023	4/09/2023	2.253
13	Protocolo para la atención, prevención y erradicación de violenci	8/09/2023	535
14	Salud mental: el impacto en el rendimiento deportivo 2023	21/11/2023	172
15	Cómo rodar en bici, dirigido a niños y niñas 2023		34
16	Cómo rodar en bici, dirigido a jóvenes y adultos 2023		37
17	I Foro Ciencias del Deporte Chocó	12/07/2023	81
18	II Foro Ciencias del Deporte Villavicencio	16/08/2023	187
19	III Foro Ciencias del Deporte Caquetá	30/08/2023	305
20	IV Foro Ciencias del Deporte Pasto	13/09/2023	258
21	V Foro Ciencias del Deporte Riohacha	20/09/2023	291
22	Capacitación Medición del impacto climático de los Juegos Naciona	3/11/2023	42
23	Congreso Educación física y las ciencias del deporte como ejes de	7/11/2023	307
24	II Taller en recreación y estrategias de proyección comunitaria -	26/10/2023	89
25	Congreso Caldas Sostenibilidad y Legado	18/10/2023	357
26	Administración Deportiva en Territorio - San Andres	6/05/2023	60
27	Administración Deportiva en Territorio - Cali	27/05/2023	64
28	Administración Deportiva en Territorio - Risaralda	21/04/2023	43
29	Administración Deportiva en Territorio - La Guajira	11/09/2023	21
30	Administración Deportiva en Territorio - Villavicencio	30/10/2023	85
31	Administración Deportiva en Territorio - Guaviare	9/11/2023	12
32	Administración Deportiva en Territorio - Pitalito	23/10/2023	67
33	Administración Deportiva en Territorio - Ciénaga de Oro	30/10/2023	32
34	Administración Deportiva en Territorio - Barranquilla	30/10/2023	63
35	Administración Deportiva en Territorio - Chocó	17/10/2023	9
36	Administración Deportiva en Territorio - Palmira	20/11/2023	94
37	Administración Deportiva en Territorio - Caquetá	25/09/2023	10
38	Administración Deportiva en Territorio - Tumaco	14/08/2023	4
39	Administración Deportiva en Territorio - Jamundí	20/11/2023	47
40	Administración Deportiva en Territorio - Buenaventura	30/10/2023	46
41	Administración Deportiva en Territorio - Amazonas	28/08/2023	20
42	I Foro Internacional Deporte Y Economía Popular Para El Cambio	28/11/2023	135
TOTAL			14.703

*Ilustración 16 – Oferta de cursos y eventos Plataforma EVD 2023
(Fuente: Base de Datos Plataforma EVD)*

Ficha de caracterización

De acuerdo con lo establecido en el instrumento “*Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos*” por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se diligenció la ficha de caracterización de la vigencia 2023 según los datos recolectados y presentados por el GIT TIC’s como se muestra a continuación:

Personas naturales				
Ciudadanos usuarios	Sectores		Segmentos	
	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
Personas naturales (Funcionarios + Contratistas = 1000)	Ubicación inscritos Plataforma EVD: 96% Colombia; 4% Otros países. Top 5 zonas: Bogotá, Valle, C/marca, Zona Cafetera, Antioquia	Grupo etario inscritos Plataforma EVD: 0-17: 4,6%; 18-30: 53,1%; 30-40: 21,8%; 40-50: 12,5%; 50+: 8%	Intereses Top 5 Casos por categorías: Dir. Activo: 932 Correo Inst.: 374 Desktop: 311 Informativo: 303 Gesdoc: 267	Niveles de uso (Por # casos solicitados): Top 5 Dependencias: GIT Infraestructura: 16,4%; GIT Administrativa: 12,2%; Dirección IVC: 11,3%; GIT Rend. Paralímpico: 9,5%; Planeación: 9,4%; Otros: 41,1%
	N/A	Sexo inscritos Plataforma EVD: Género masculino: 62,6%; Género Femenino: 35,4%; Otros: 2%	Acceso a canales: Canales de atención dispuestos: Correo Electrónico; chat Teams; Correo, Línea de Soporte TIC's; Otros: Celular, Personal, Proactivo, Whatsapp	Beneficios buscados (Servicio requerido): Activar usuario: 17,2%; Configurar equipo: 17,1%; Actualizar datos: 14,7%; Configurar aplicaciones: 13,8%; Asignar permisos: 10,9%; Otros: 26,3%
	N/A	Escolaridad inscritos Plataforma EVD: Profesional: 34,1%; Bachiller: 28,6%; Técnico: 14,2%; Posgrado: 11%; Otros: 12,2%.	Uso de canales: Correo: 83,1%; Personal: 11,7%; Chat Teams: 3,3%; Telefónico: 1,2%; Otros: 0,6%	Eventos (Sesiones, cursos): - 13 sesiones internas; temas: Microsoft, Isolución, Gesdoc, SOA y Ciberseguridad con 328 usuarios impactados. - 42 eventos externos/internos: Cursos ofertados por la Plataforma EVD con un alcance de 14.703 estudiantes.
	N/A	Tipo de vulnerabilidad inscritos Plataforma EVD: Física: 27,7%; No dice: 24,1%; Visual: 12,8%; Auditiva: 12,4%; Otras: 23%.	N/A	N/A

Ilustración 17 – Ficha Caracterización Usuarios GIT TIC’s 2023 (SI-FR-017)

Conclusiones

Se presentan a continuación algunas conclusiones y observaciones de la dependencia basadas en los resultados obtenidos según las variables priorizadas del grupo de personas naturales que interactuaron con el GIT TIC's en la vigencia 2023 dentro de los grupos y segmentos analizados.

Geográficas

Se observó que el mayor porcentaje de los inscritos a los contenidos de la Plataforma EVD se ubicaron en la región central del país y Valle del Cauca. Se debería trabajar, con el apoyo de las áreas que originan los contenidos de la entidad, creando otros cursos de interés para todas las regiones del país y retomando las campañas en las redes sociales del Ministerio que los promuevan y estimulen las inscripciones de personas de todas las regiones de Colombia.

A este respecto cabe mencionar que en 2023 al GIT TIC's se le aprobó contratar para la Plataforma EVD un equipo de trabajo de solamente 2 especialistas en plataformas educativas virtuales y en lo que va corrido de 2024 se ha logrado la aprobación de un solo especialista contratado con presupuesto de otra área, quien debe apoyar la operación y el soporte de toda la plataforma. Dado el alcance y relevancia que ha cobrado la Plataforma EVD para la visibilidad del trabajo del Ministerio en las regiones desde su creación en 2020, es muy importante que la entidad autorice los recursos necesarios al GIT TIC's para fortalecer el equipo de trabajo de la Plataforma EVD y poder así generar más cursos, actualizar los existentes y generar un mayor alcance a nivel nacional y regional que ayude a ampliar el impacto de la Plataforma EVD en la población apalancado en la virtualidad y las TICs, mejorando así la visibilidad y la imagen positiva del Ministerio como ente rector del Deporte en Colombia.

Demográficas

Como se indicó en los resultados, más de la mitad de inscritos a los cursos de la Plataforma EVD se concentró en la población del segmento etario entre los 18 y los 30 años. Se debería trabajar con las diferentes áreas del Ministerio en la creación de contenidos enfocados a todos los segmentos de la población y que estimule la participación de los dos segmentos con menor porcentaje de participación en 2023 como lo fueron los segmentos de los 0 a los 17 años y el de los mayores de 50 años.

Intrínsecas

Se observa respecto a los usuarios de la Mesa de Servicio del GIT TIC's que se ha venido consolidando el canal de atención mediante correo electrónico como medio preferido para la apertura de casos por su facilidad e inmediatez; se debe continuar con la campaña de socialización a través del correo y la Intranet de los canales oficiales para la apertura de casos de soporte ya que en 2023 se continuó observando un alto volumen de solicitudes que aún se realizan en persona de manera verbal por parte de algunos usuarios *preferenciales* que ignoran los canales oficiales de atención y exigen que se les brinde un servicio inmediato y personalizado, lo cual interrumpe los flujos de trabajo asignados los agentes de Mesa de Ayuda, degradando los tiempos de atención oportuna para los usuarios que sí hacen uso de los canales oficiales de soporte y generando un subregistro de casos que afecta los tiempos de atención y los indicadores operativos del GIT TIC's.

Se sugiere:

- Analizar el Top 10 de categorías con más solicitudes de soporte a fin de detectar oportunidades de mejora de los servicios tecnológicos en dichas categorías y establecer planes de acción de cara a posibles falencias detectadas.
- Estudiar la pertinencia ya sea de adquirir o desarrollar un software o de implementar una herramienta *open-source* para contar con un instrumento propio para llevar el registro y asignación de los casos de soporte, debido a que el Ministerio no la posee y se debe recurrir en préstamo a las herramientas facilitadas por los contratistas de la Mesa de Ayuda o realizar el registro manual.

Es también importante mencionar que, en los meses de 2023 en los cuales se pudo contar con contratistas de apoyo especializado para el área, desde el GIT TIC's se adelantaron 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 vienen surgiendo cada vez con mayor frecuencia, a fin de reducir la materialización de riesgos en la seguridad de la información en el Ministerio del Deporte, por lo que es de gran importancia contar nuevamente con los recursos de presupuesto que le permitan al GIT TIC's adelantar para cada vigencia la vinculación del personal de apoyo para seguir llevando a cabo estas actividades de orientación y prevención.

De comportamiento

Respecto a los segmentos de niveles de uso y beneficios buscados (representados en los tipos de soporte más frecuentemente requeridos), se encontró que un tercio de los casos se concentró en la activación de usuarios y configuración de equipos. Validando con la Mesa de Ayuda estos casos se refieren sobre todo a actualizar la vigencia de las cuentas de usuario en el Directorio Activo y a la activación del WiFi en equipos propios de contratistas para adelantar sus labores en las sedes de entidad. Se debe adelantar una sensibilización con las áreas para que al momento de vincular contratistas se allegue al GIT TIC's su perfil de usuario y se pueda agilizar su registro en las redes y aplicativos, al igual que informar oportunamente las novedades de retiro para deshabilitarlos también de manera oportuna.

Con respecto al segmento de Eventos, en el mes de mayo de 2023 se programaron sesiones de inducción sobre el uso del aplicativo GESDOC lideradas por el GIT TIC's con el apoyo del contratista Groove Technologies luego de la suscripción del contrato de soporte para la vigencia 2023. Estas sesiones se deben realizar anualmente dado que ingresan contratistas nuevos en áreas donde se hace uso intensivo del aplicativo de Gestión Documental para sus actividades del día a día. Durante esta vigencia el GIT TIC's logró también la contratación de un recurso en sitio para apoyar con los casos de soporte de GESDOC.

Atendiendo estas necesidades, para las capacitaciones en el uso del aplicativo GESDOC, se planea en 2024 crear una serie de sesiones en video a publicar en la Intranet, ya que se detectó que la gran mayoría de estas son reiterativas sobre dudas y casos frecuentes y repetitivos en el uso y apropiación de funcionalidades de la herramienta.

Para las demás herramientas tecnológicas se realizaron sesiones informativas sobre el uso del aplicativo Isolución, nuevas herramientas de automatización de Microsoft y una nueva versión Web del aplicativo SOA adquirida por la entidad en 2023, así como el lanzamiento de la versión 2 de GESDOC puesta en producción en diciembre de 2023.

Sugerencias:

- Realizar un análisis sobre el Top 10 de dependencias solicitantes de casos de soporte para detectar posibles deficiencias en sus recursos tecnológicos a fin de reducir proactivamente el número de solicitudes de soporte que las áreas se vean obligados a realizar al equipo de soporte TIC's;
- Revisar el Top 10 de beneficios buscados (representados en los tipos de casos de soporte más frecuentes) para identificar acciones preventivas generales sobre los sistemas y aplicativos que ayuden a reducir el número de incidencias de soporte por parte de los usuarios;
- Alimentar en la Intranet la biblioteca de material en video sobre el uso y apropiación de las principales funcionalidades del aplicativo GESDOC para que los colaboradores se puedan autocapacitar y se reduzca así el número de capacitaciones originadas en la alta rotación de contratistas de la entidad.
- Socializar y aprovechar los recursos de capacitación dispuestos por Microsoft sobre el uso y apropiación de las herramientas disponibles de la plataforma Microsoft 365 para maximizar su aprovechamiento en la entidad ya que contractualmente se cuenta con ellas, pero muchas veces no se utilizan perdiéndose así su vigencia y dejándose de aprovechar muchas de las herramientas incluidas en el licenciamiento adquirido.