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

2023

MINISTERIO DEL DEPORTE

GIT Tesoreria

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Deporte

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION 3

OBJETIVOS GENERALES 3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

ALCANCE 3

DESCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS 4

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES 4

MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 8

RESULTADOS MEDIANTE TABLAS Y GRÁFICOS 9

FICHAS DE CARACTERIZACIÓN 16

CONCLUSIONES 17

1. INTRODUCCION

Con el presente oficio se tiene como propósito presentar de manera clara y concisa la clasificación de los usuarios que se atienden desde el GIT Tesorería del Ministerio del Deporte; esto con el fin de dar a conocer su respectiva caracterización e identificación dentro del área de Tesorería.

2. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los usuarios según sus necesidades, teniendo en cuenta las solicitudes que se atendieron en la vigencia 2023 por el GIT Tesorería del Ministerio del Deporte.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las variables de los usuarios que acceden a los servicios del GIT Tesorería.

- Determinar mediante variables, la frecuencia de las solicitudes de los servicios prestados por el GIT Tesorería.

- Brindar un servicio adecuado a todos los usuarios del GIT Tesorería, con el fin de atender de forma oportuna sus solicitudes de acuerdo a la caracterización realizada.

3. ALCANCE

La caracterización tiene un alcance institucional, inicialmente como herramienta para la toma de decisiones del Grupo Interno de Trabajo de Tesorería, en la implementación de los lineamientos de accesibilidad y atención incluyente; pero también tiene el potencial de servir como fuente de referencia, brindando a los usuarios información sobre la gestión, servicios y canales de atención que ofrece la entidad.

4. DESCRIPCION DE PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS

- **Personas Naturales:**

La persona natural es cualquier individuo que tiene derechos y tiene obligaciones a título personal, que por lo general desarrolla alguna de las actividades que la ley considera mercantiles, *por ejemplo: Ingeniero, chef, administrador, contador público entre otros.* La persona natural se identifica con su número de cédula y un digito adicional que es asignado por la DIAN.

- **Personas Jurídicas**

Se denominan personas jurídicas a las instituciones, organizaciones, entidades y/o empresas que tiene derechos y obligaciones; las mismas 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.

5. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS.

PERSONAS NATURALES

Categoria	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	
	Clima	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 ecónomica	1	0	1	0	0	2		x
	Estrato-socioeconómico	0	0	0	0	0	0		x
	Escolaridad	0	0	0	0	0	0		x
	Personas con discapacidad	1	0	1	1	1	4	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
	Tipo de solicitud	1	0	1	1	1	4	x	
4. Comportamiento	Acceso a canales	1	0	1	0	0	2		x
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	
	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

PERSONAS JURÍDICAS

Categoria	Variable	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante Ayuda	Económica Ayuda	Medible Ayuda	Asociativa Ayuda	Consistente Ayuda		SI	NO
5. 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
6. 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	0	0	0	1		x
	Tipo de usuario o grupo de interés.	0	0	0	1	0	1		x
	Nivel de uso	1	0	1	1	1	4	x	
	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	x	
7. Intrínsecas	Tipo de solicitud	1	0	1	1	1	4	x	
	Procedimiento usado	0	0	0	0	0	0		x
	Responsable de la interacción	0	0	0	0	0	0		x

A continuación, se encontrarán el detalle de las variables tenidas en cuenta al momento de diligenciar el criterio de priorización.

VARIABLE GEOGRÁFICA	VARIABLES DEMOGRÁFICAS	VARIABLES INTRÍNSECA	VARIABLES DE COMPORTAMIENTO
• Ubicación	• Tipo y número de documento. • Actividad Económica. • Sexo de nacimiento. • Ciclo de vida (Edad). • Discapacidad.	• Tipo de Solicitud.	• Acceso a canales. • Uso de canales. • Nivel de uso.

Fuente: Adaptado de "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas". Gobierno en línea (2011).

A. VARIABLE GEOGRÁFICA

Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos. Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica, sin embargo, es importante complementar la caracterización, con variables de las otras categorías que permitan tener un mayor detalle sobre las particularidades, actividades, valores y comportamientos del nicho seleccionado.

- **Ubicación**

Esta variable permite identificar el lugar, región o residencia del usuario, permitiendo al Ministerio del Deporte identificar usuarios con características homogéneas, *Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales entre otros.*

B. VARIABLES DEMOGRÁFICAS

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

- **Actividad económica**

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el usuario, esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Así mismo, puede ser útil para identificar acceso a canales no convencionales. *Ejemplo: estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico y en el caso de las empresas identificarlas en: comerciales, industriales, servicios entre otras.*

- **Sexo de nacimiento**

Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento; especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.

- **Edad**

Esta variable es importante porque permite medir los rangos en los que se encuentran los usuarios, esto a su vez sirve de guía para ajustar los procedimientos y tramites al interior de la caracterización.

- **Discapacidad**

Esta variable es fundamental porque permite priorizar los procedimientos y atención para las personas con una condición especial.

C. VARIABLES INTRÍNSECA

Estas variables permiten identificar y asociar que actividades o valores comunes (preferencias) tienen los usuarios.

- **Tipo de solicitud**

Esta variable permite identificar cuáles son los tramites más solicitados por los usuarios y a su vez permite establecer un parámetro de identificación y así mejorar los procesos internos para la expedición de los mismos.

D. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los usuarios que permiten identificar características para diferenciarlos. Dentro de las principales variables se encuentran:

- **Acceso a canales**

Esta variable es de gran importancia porque permite identificar los canales de acceso que tienen los usuarios para contactarse con el Ministerio del Deporte. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el acceso al canal, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al mismo. *Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal.*

- **Uso de canales**

Esta variable es importante para identificar los canales de comunicación más efectivos que tienen los usuarios para acceder al Ministerio del Deporte. *Ejemplo: internet, telefonía, televisión, correo postal, redes sociales, etc.*

- **Nivel de uso**

Esta variable se usa para medir en que meses se genera mayor demanda de solicitudes, es importante porque podemos identificar qué meses tiene más movimiento y así poder realizar planes de contingencia para generar de manera oportuna todas las solicitudes radicas.

6. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información recolectada se obtuvo de la base de datos que emite el Grupo Interno de Trabajo para las Tecnologías de la Información y Comunicación (GIT TICS); con el fin de hacer seguimiento a las solicitudes que se allegan al GIT Tesorería y así efectuar una interacción que beneficie a los usuarios finales, siendo estos clientes internos y externos de la entidad.

En esta oportunidad, la base utilizada fue la efectuada en el año 2023, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre.

PLAN DE ACCIÓN

1. Priorización de variables
2. Recolección de información.
3. Análisis gráfico y estadístico de la información.
4. Identificación de los usuarios.
5. Elaboración de las conclusiones pertinentes.

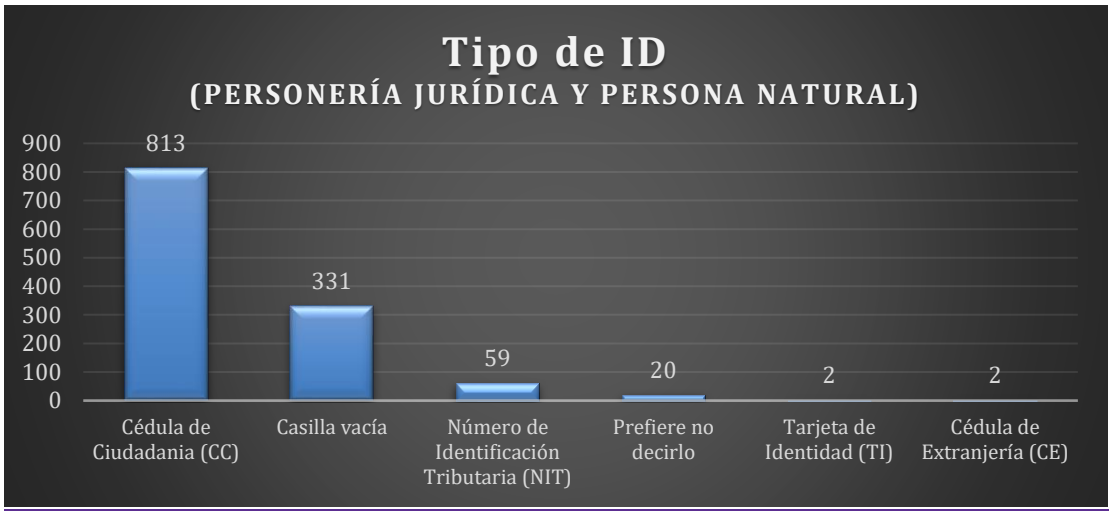
Identificación de mecanismos de Recolección de Información

	Categoria	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)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2023
	2. Demográficas	Edad	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2023
		Sexo	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2023
		Personas con discapacidad	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2023
	3. Intrínsecas	Tipo de solicitud	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2023
	4. Comportamiento	Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2023
		Niveles de uso	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2023
Personas jurídicas	5. Geográficas	Cobertura Geográfica	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2023
	6. Tipos de organización	Nivel de uso	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2023
		Uso de canales	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2023
	7. Intrínsecas	Tipo de solicitud	SI	Registros administrativos (bases de datos)	REPORTE GESDOC VIGENCIA 2023

7. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS O GRÁFICOS CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS.

7.1 TIPO NATURALEZA JURÍDICA

GRÁFICO No. 1

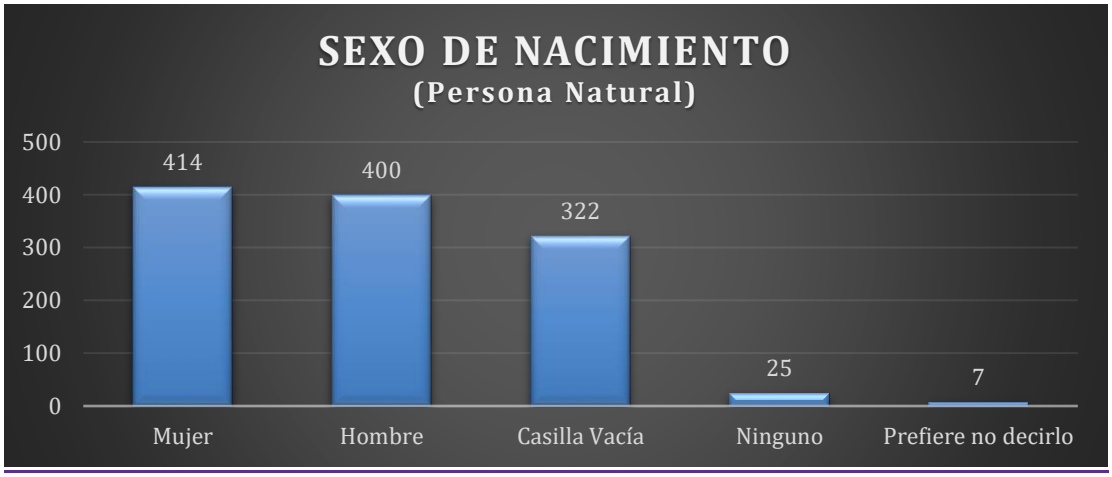


Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2023.

De las 1.227 solicitudes recibidas en el año 2023, se evidencia que de la información diligenciada en el aplicativo GESDOC el 66,59% son realizadas por personas naturales.

7.2 SEXO DE NACIMIENTO

GRÁFICO No. 2

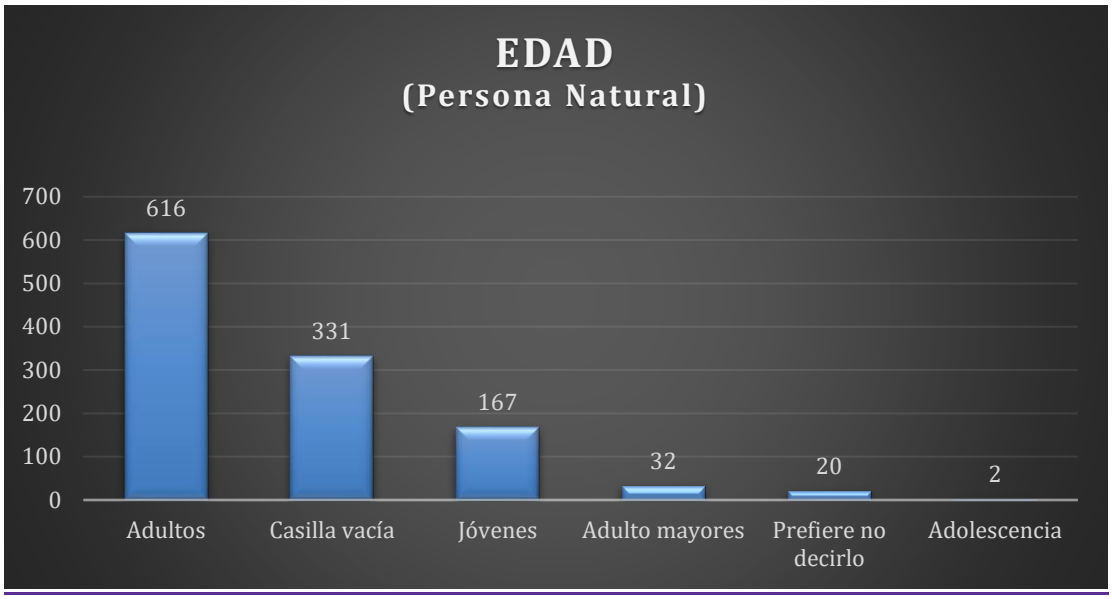


Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2023.

De las 1.168 solicitudes recibidas en el año 2023 de personas naturales, se evidencia un porcentaje muy equitativo entre las solicitudes recibidas por mujeres (35,45%) y hombres (34,25%). Así mismo se refleja que el 27,57% dejó la casilla vacía.

7.3 EDAD

GRÁFICO No. 3



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2023.

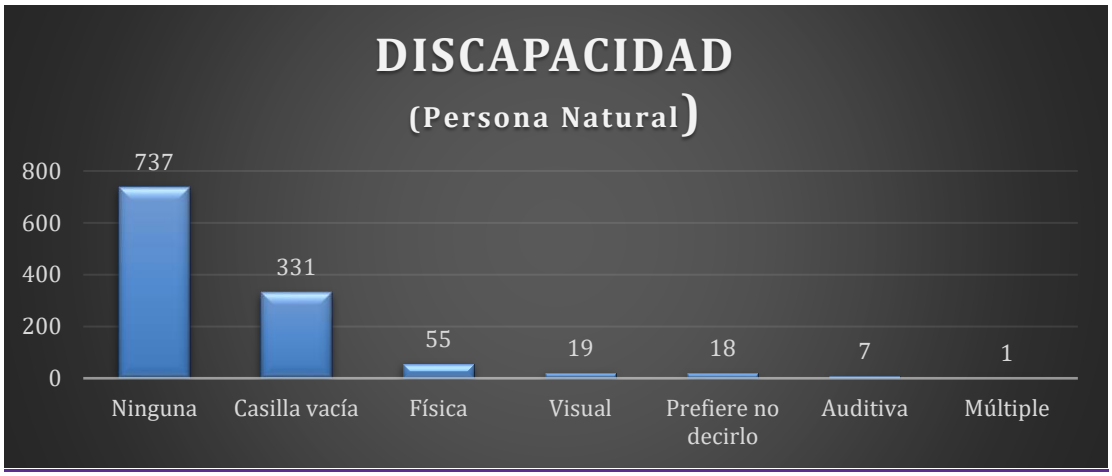
De las 1.168 solicitudes recibidas en el año 2023 de personas naturales, se evidencia que el 52,74% corresponden a adultos.

Intervalos de edad:

- Primera Infancia: de 0 a 5 años
- Infancia: de 6 a 11 años
- Adolescencia: de 12 a 17 años
- Juventud: de 18 a 28 años
- Adultez: de 29 a 59 años
- Adulto Mayor: 60 años o más

7.4 DISCAPACIDAD

GRÁFICO No. 4

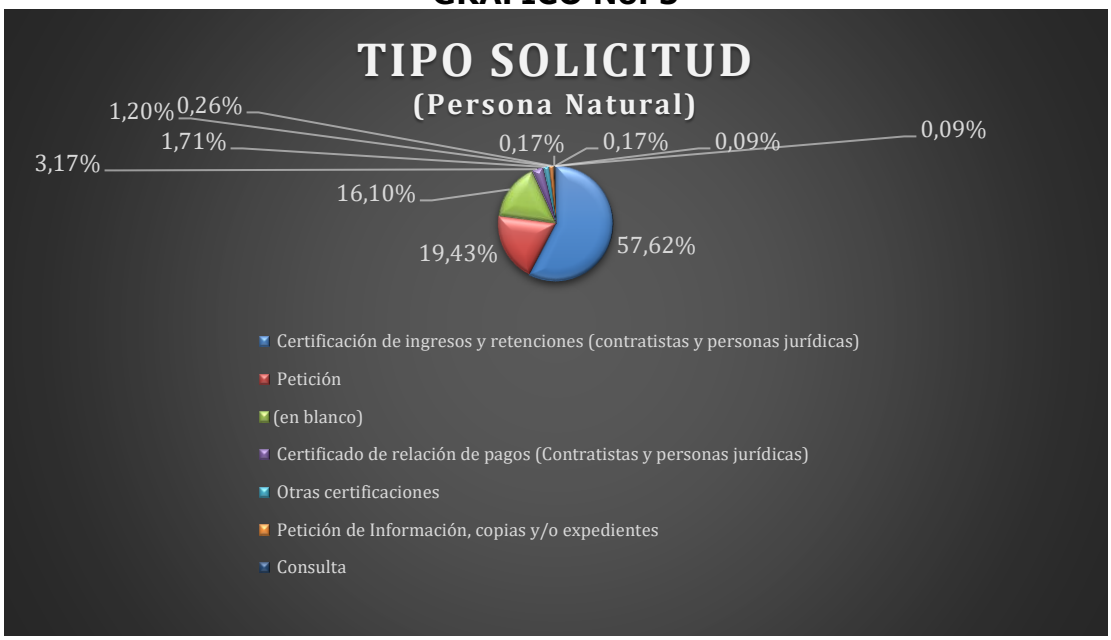


Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2023.

De las 1.168 solicitudes recibidas en el año 2023 de personas naturales, se puede evidenciar que el 63,10% no tiene ninguna discapacidad, mientras que el 7,02% informa que tiene alguna discapacidad; para este ejercicio de caracterización se identifican con discapacidad física el 4,71% y discapacidad visual 1.63%

7.5 TIPO DE SOLICITUD

GRÁFICO No. 5

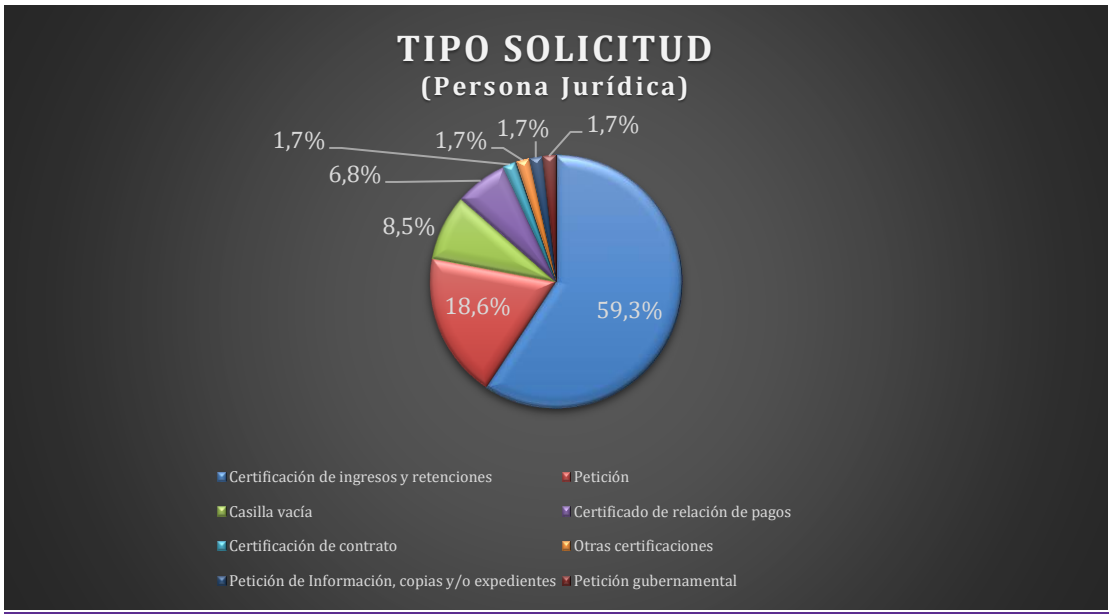


Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2023.

TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	673
Petición	227
(en blanco)	188
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	37
Otras certificaciones	20
Petición de Información, copias y/o expedientes	14
Consulta	3
Certificación de contrato	2
Queja	2
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	1
Corrección, actualización o supresión de datos personales	1
Total general	**1.168**

Se evidencia que, de las solicitudes recibidas por personas naturales durante el año 2023, 60,62% corresponden a certificados de ingresos y retenciones; en segundo lugar, están las peticiones que corresponden al 20,38% en estas solicitudes se encuentran los oficios y demás comunicados que realizan los usuarios.

GRÁFICO No. 6



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2023.

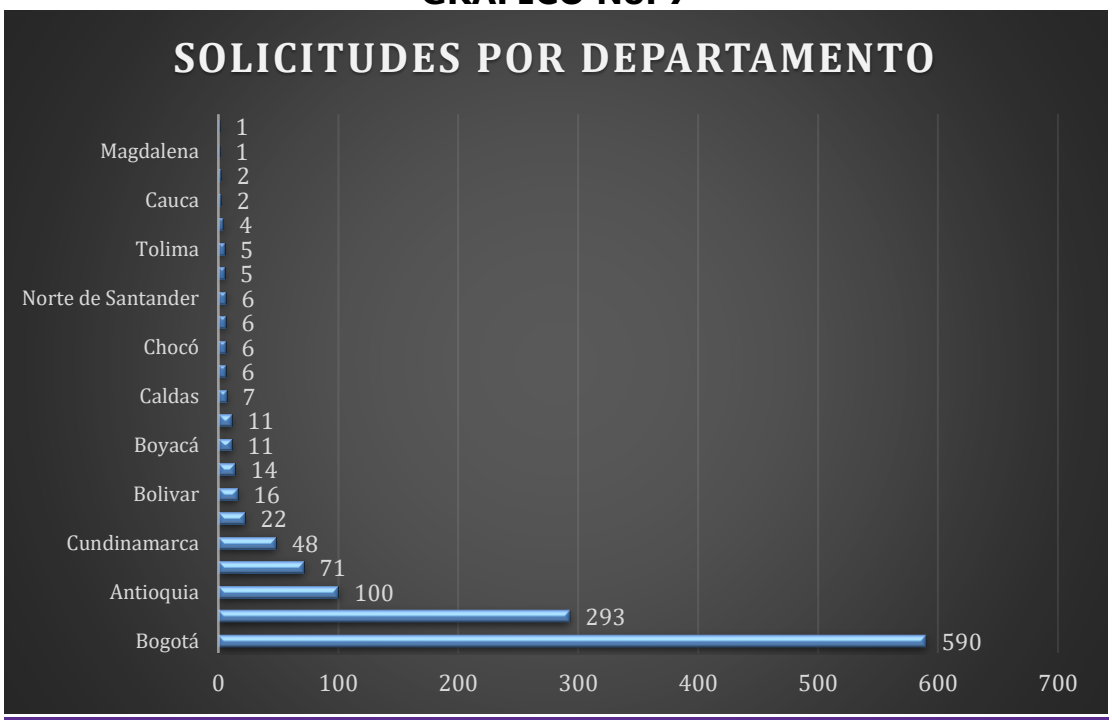
TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL
Certificación de ingresos y retenciones	35
Petición	11
Casilla vacía	5
Certificado de relación de pagos	4
Certificación de contrato	1
Otras certificaciones	1
Petición de Información, copias y/o expedientes	1
Petición gubernamental	1
Total general	**59**

Se evidencia que, de las solicitudes recibidas por personas jurídicas durante el año 2023, 59,32% corresponden a certificados de ingresos y retenciones y el 18,63% corresponde a peticiones.

A continuación, las gráficas muestran el consolidado tanto de las personas jurídicas como personas naturales.

7.6 INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

GRÁFICO No. 7

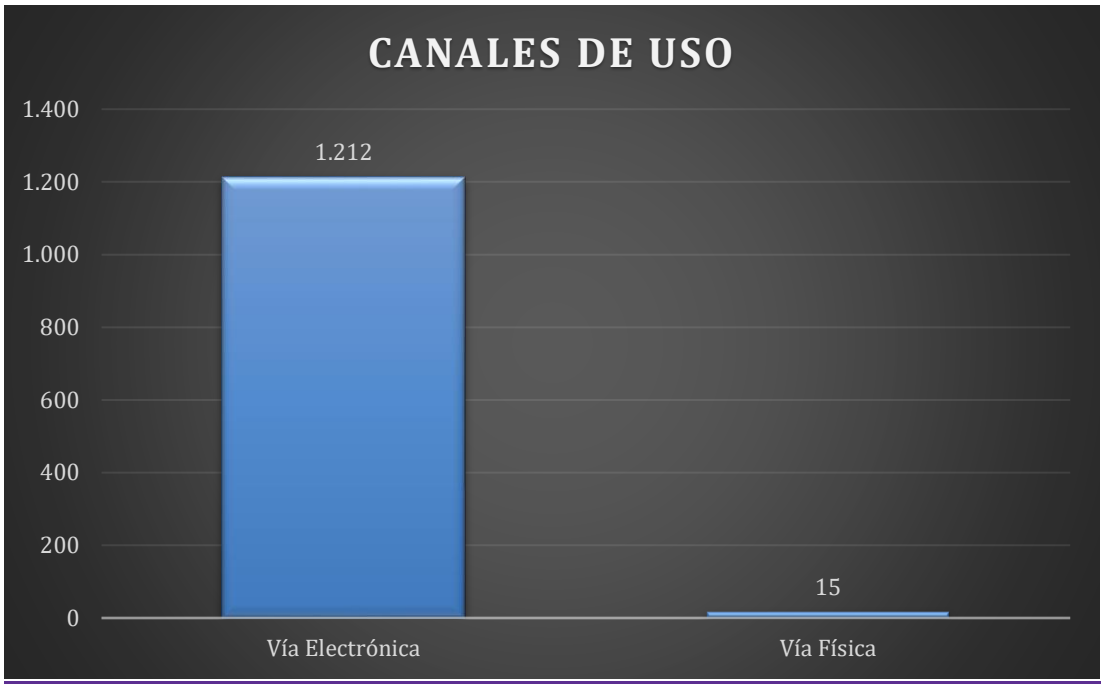


Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2023.

Se evidencia que el 48,08% de las solicitudes se reciben desde la ciudad de Bogotá, mientras que el 23,88% de las solicitudes no se identifica el departamento de origen y el 28,04% de las solicitudes recibidas corresponden a otros departamentos.

7.7 CANALES DE USO

GRÁFICO No. 8

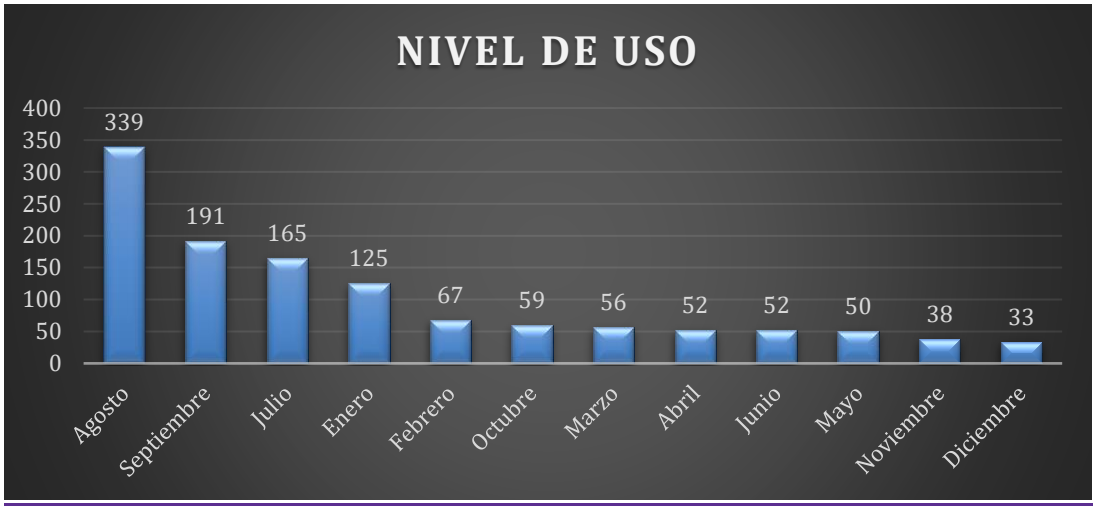


Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2023.

Se evidencia que el uso de canales más frecuente es la vía digital con un uso del 98,8%

7.8 NIVEL DE USO

GRÁFICO No. 9



Fuente: Base de datos sistema Gesdoc año 2023.

Se evidencia que el tercer trimestre del año es donde más solicitudes se realizan, el cual corresponde a 56,64% del total de las solicitudes, especialmente en el mes de agosto que equivale al 27,63% del total de las solicitudes realizadas.

RESULTADOS

El análisis de las variables permite identificar y realizar procedimientos específicos, con el fin de caracterizar de manera óptima a los usuarios que accedieron a los servicios del GIT Tesorería para la vigencia 2023.

1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Personas naturales

Sectores | Segmentos

Nivel de Desagregación

Ciudadanos usuarios	1. Geográficas	2. Demográficas	3. Intrínsecas	4. Comportamiento
1.168 solicitudes recibidas por personas naturales para la vigencia 2023.	El 48,20 % de las solicitudes de personas naturales se recibieron desde la ciudad de Bogotá, el 25,09 % no se identifica el departamento de origen y el 8,30% corresponde a Antioquia.	**Sexo de nacimiento:** Solicitudes (Mujeres 35,45 %) (Hombres 34,25 %) **Edad:** Solicitudes Adultos (52,74%) **Discapacidad:** Solicitudes recibidas (7,02%)	**Tipo solicitud:** Solicitud Certificados Ingresos y retenciones: 60,62 % Solicitud Petición: 20,38% Otros: 7,53 %	**Uso Canales:** Vía Electrónica: 98,80% Vía Física: 1,20% **Niveles de Uso:** Primer Trimestre del año 2023: 18,41% Segundo Trimestre del año 2023: 12,16% Tercer Trimestre del año 2023: 58,48% Cuarto Trimestre del año 2023: 10,96%

2. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

PERSONAS JURÍDICAS

Sectores | Segmentos

Nivel de Desagregación

Usuarios Grupos de interés	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
59 solicitudes recibidas por personas jurídicas para la vigencia 2023.	El 45,76 % de las solicitudes de personas jurídicas se recibieron desde la ciudad de Bogotá, el 16,95% del departamento de Atlántico y el 37,29 % corresponde a otros departamentos.	**Uso Canales:** Vía Electrónica: 98,31% Vía Física: 1,69% **Niveles de Uso** Primer Trimestre del año 2023: 55,93% Segundo Trimestre del año 2023: 20,34% Tercer Trimestre del año 2023: 20,34% Cuarto Trimestre del año 2023: 3,39%	**Tipo solicitud:** Solicitud Certificados Ingresos y retenciones: 59,32% Solicitud Petición: 18,64% Otros: 22,03%

3. CONCLUSIONES

A partir del ejercicio efectuado, se generaron las siguientes conclusiones:

- Analizando los resultados encontrados, se evidencia que la mayoría de los usuarios que atiende del GIT Tesorería corresponden a personas naturales, esto nos da la posibilidad de identificar sus características y necesidades generales con el fin de brindar una mejor gestión a estos usuarios.

- Observando los resultados de los tipos de solicitud que allegan al GIT Tesorería, se identificó que el mayor requerimiento se refiere a los certificados de ingresos y retenciones y, que, a su vez esta demanda se produce en el tercer trimestre del año especialmente para el mes de agosto, debido al vencimiento de declaraciones de renta según calendario tributario DIAN.

- El uso de canales permite identificar que el acceso a los servicios que presta el Ministerio de Deporte, en especial el GIT Tesorería, se realiza vía internet lo cual permite al usuario facilidad y agilidad en sus solicitudes.