

	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GIT TALENTO HUMANO CARACTERIZACION 2018 USUARIOS / GRUPOS DE INTERES

INTRODUCCIÓN

La Gestión desarrollada por el GIT - Talento Humano 2018 se trazó como propósito presentar de una manera integrada, las actividades y acciones realizadas por los procedimientos de Ingreso, permanencia y retiro. A través de diferentes ejes normativos, temáticos y transversales; todos dirigidos a usuarios internos, servidores públicos, alianzas estratégicas, proveedores, relacionadas con el bienestar familiar y social, según la competencia legal.

Con la ejecución de las actividades de este plan y la participación activa de todos los servidores, se buscó mejorar significativamente: el aprendizaje continuo y formativo, el ambiente laboral, clima organizacional, el fortalecimiento de las competencias laborales y el desempeño laboral de los funcionarios; articulando los procesos de la dependencia, con el hacer institucional; como contribución al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; alineados con el Plan Estratégico 2014-2018 (V2).

El **CARACTERIZAR** *“hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la Administración Pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para el diseño o adecuación de la oferta institucional, el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de los canales de atención, el diseño de una estrategia de comunicaciones, etc.” (Guía DAFP).*

La caracterización permite asegurar el uso óptimo de los recursos por parte de las entidades de la Administración Pública y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las Entidades y en el Estado.

A través de este ejercicio de caracterización GIT/TH COLDEPORTES, busca:

- Identificar características de los usuarios al momento de acceder a los servicios de la entidad, solicitud de información, u otros requerimientos.

	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GIT TALENTO HUMANO CARACTERIZACION 2018 USUARIOS / GRUPOS DE INTERES

- Establecer al tipo de personas naturales y jurídicas que radican comunicaciones a través de los diferentes canales de atención de COLDEPORTES, con requerimientos para ser atendidos por el Grupo Interno de Trabajo GIT/TH

NORMATIVIDAD

El desarrollo de la caracterización se tienen las siguientes normas.

- **Constitución Política de 1991** En especial los artículos 209 y 269 donde se establece que la administración pública deberá ejercerse bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, estableciendo para ellos en todas las entidades estatales la obligatoriedad de diseñar y aplicar según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, así como el diseño y organización e sistemas de evaluación de gestión y resultados de la administración pública.
- **Decreto 4183 de 2011** “Por el cual se transforma al Instituto Colombiano del Deporte- COLDEPORTES-, establecimiento público del orden nacional en el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre COLDEPORTES y se determinan su objetivo, estructura y funciones”.
- **Decreto 4965 DE 2011** (diciembre 30) por el cual se establece la planta de personal del Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre –COLDEPORTES.
- **Decreto 1083 de 2015**, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública.
- **Decreto 648 de 2017**, por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015.
- **Decreto 815 de 2018**, Por el cual se modifica el Decreto 1 083 de 2015, *Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos*
- **Ley 909 de 2004** “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la Carrera Administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.”
- **Resolución 00475 de 2015** Manual de específicos de funciones y competencias laborales y su correspondientes modificaciones.
- **Guía metodológica (2011)** para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, Departamento Nacional de Planeación.

	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GIT TALENTO HUMANO CARACTERIZACION 2018 USUARIOS / GRUPOS DE INTERES

- **Decreto 2641 de 2012** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. Este decreto incluye un componente sobre la prestación del servicio y estrategias que permiten la mejora continua de los mismos, basados en el ejercicio de caracterización, Manual de Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **Decreto 2482 de 2012:** Lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de transparencia y derecho al acceso de la información

	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GIT TALENTO HUMANO CARACTERIZACION 2018 USUARIOS / GRUPOS DE INTERES

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL CARACTERIZACION

Identificar las características de la población usuaria que interactúa con el GIT/TH y sus grupos de interés, que permitan definir segmentos de atención, unificación de canales de comunicación y niveles de servicio, con el fin de lograr una gestión más efectiva y oportuna en la prestación de los servicios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y puntualizar a los grupos de interés que hacen uso de los servicios del GIT/TH en COLDEPORTES, con el fin de informarles y hacerles partícipes de las políticas de Gestión del Talento Humano.
- Obtener y analizar la información de las personas naturales y jurídicas que desarrollan cualquier tipo de actividad en la Entidad que permita a la administración, implementar diversos medios de comunicación eficientes y eficaces
- Especificar los lineamientos para la caracterización, segmentación de usuarios y variables identificadas que contribuya al mejoramiento de la caracterización.

ALCANCE

El alcance del ejercicio de caracterización por parte de GIT/TH es el de identificar las características de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que interactúan con el grupo Interno de Trabajo, según vigencia 2018.

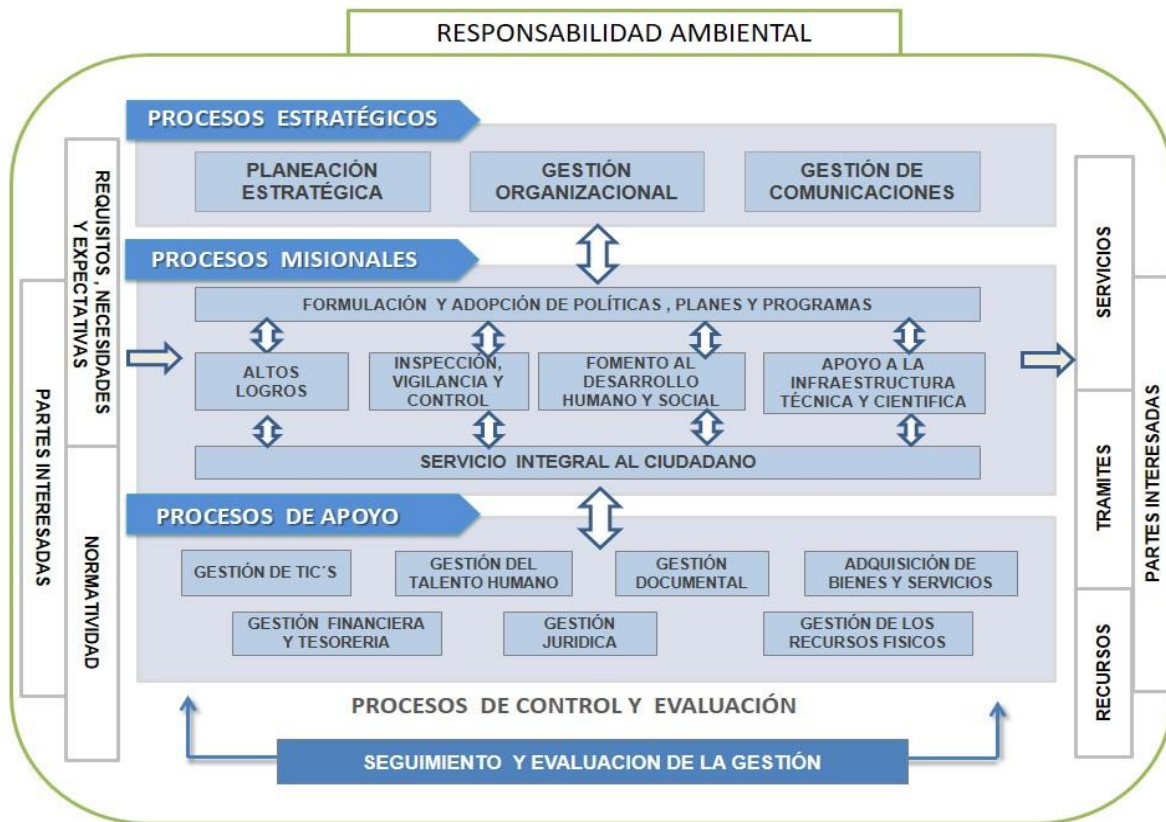
FUENTES DE INFORMACIÓN

Se tienen como principales fuentes de recolección de datos e información las Bases de Datos consolidadas recolectada en la dependencia para la vigencia 2018.

- Red de Proceso / Dependencias COLDEPORTES
- Estructura Orgánica / Planta de Personal COLDEPORTES.

	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GIT TALENTO HUMANO CARACTERIZACION 2018 USUARIOS / GRUPOS DE INTERES

RED DE PROCESOS



FUENTE: Oficina Planeación 2018

OBJETIVO TALENTO HUMANO: *Administrar y desarrollar el talento humano de COLDEPORTES a través de la planeación, ejecución, verificación y mejoramiento de los planes y programas del área con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los servidores públicos y tener una planta de personal calificada*

Esta red de procesos es la herramienta fundamental para la planeación y desarrollo de las actividades propias del área de Talento Humano, con mayor incidencia a los procesos misionales y transversales de la Entidad. La interacción con los responsables del Hacer permite verificar la gestión y los resultados acorde con las normas que lo rigen.

	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GIT TALENTO HUMANO CARACTERIZACION 2018 USUARIOS / GRUPOS DE INTERES

VARIABLES Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

El ejercicio de priorización de variables se realizó con base en la metodología de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, en el que se indica que para priorización se deben tener en cuenta que las variables seleccionadas, estas deben ser relevantes, económicas, medibles, asociativas y consistentes.

- Con base en estos criterios se diligenció la ficha de priorización de variables teniendo como relevantes las que arrojaron mayor puntaje. Según se observa en la **tabla No.1**:

TABLA No.1 REPORTE CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES

Categoría	Variable	Características evidencias	Descripción	Información disponible SI NO	Relevante	Económicas	Medibles	Asociativas	Consistentes	Puntaje	Priorización	SI	NO
Geográficos	Ubicación	Colombia, Bogotá	Hace referencia al lugar donde se encuentra ubicada la población	SI	1	1	1	1	1	5	1	X	
Demográficos	Edad	Intervalos por edad	Clasifica por rango de edades	SI	1	1	1	1	1	5	0		X
Demográficos	Género	Mujer, hombre, otros	Incide en las variables de comportamiento	SI	1	1	1	1	1	5	0		X
Demográficos	Antigüedad laboral	Tiempo de permanencia en la entidad	Determina los requerimientos del usuario	SI	1	1	1	1	1	5	0		X
Intrínsecos	Entidades Públicas	Solicitudes, requerimientos	Tramites antes de control, judicial, EPS, programas de Bienestar y capacitación, otras alianzas estratégicas	SI	5	1	1	1	1	9	2	X	
Intrínsecos	Utilización de canales	Medios de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa.	Unificar que canales de comunicación permiten una interacción sea más efectiva.	SI	3	1	1	1	1	7	3	X	
Intrínsecos	Actividades de Talento Humano	Procesos necesarios para dirigir a las personas EN COLDEPORTEbienestar Social e Incentivos.	Cumplimiento normativo	SI	3	1	1	1	1	1	4	X	
Intrínsecos	Tipos de Capacitación	Procesos de formación del personal que ingresa, permanece y se retira de la entidad.	Cumplimiento normativo	SI	3	1	1	1	1	1	5	X	

	GESTION DEL TALENTO HUMANO GIT TALENTO HUMANO CARACTERIZACION 2018 USUARIOS / GRUPOS DE INTERES
---	---

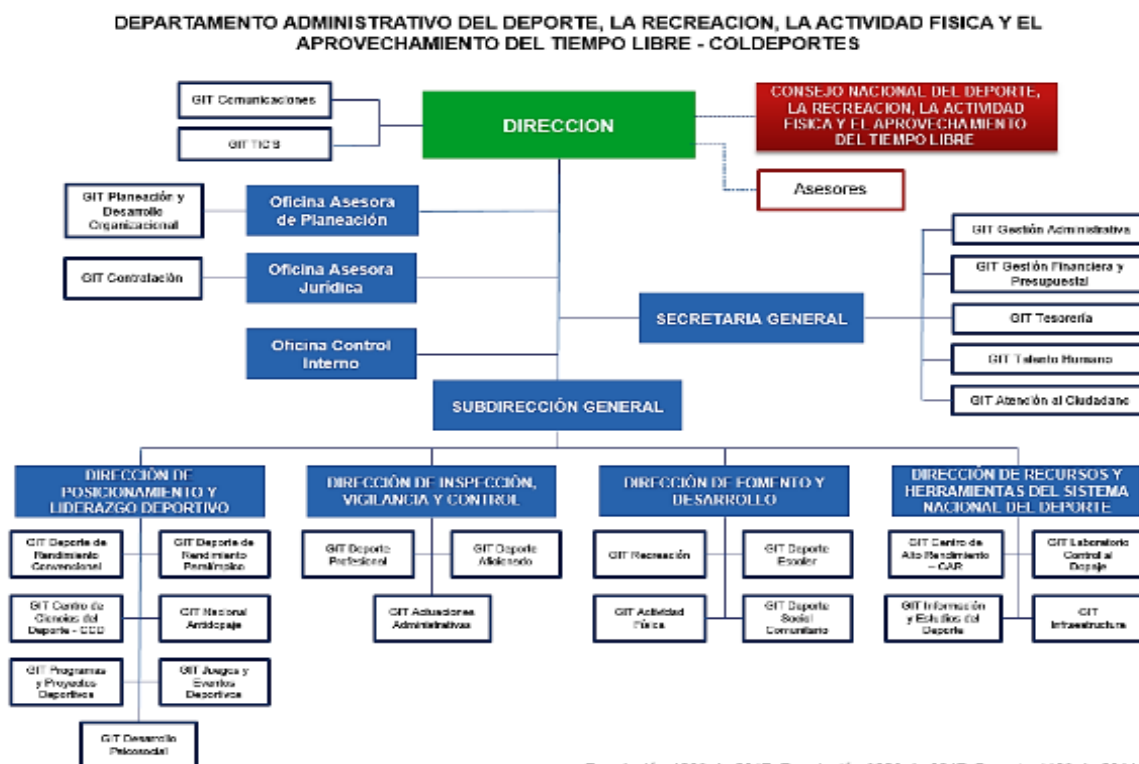
RESULTADOS

- Del ejercicio de caracterización se obtuvieron los siguientes resultados, con base en las variables priorizadas:

VARIABLE 1 UBICACION

DESCRIPCIÓN

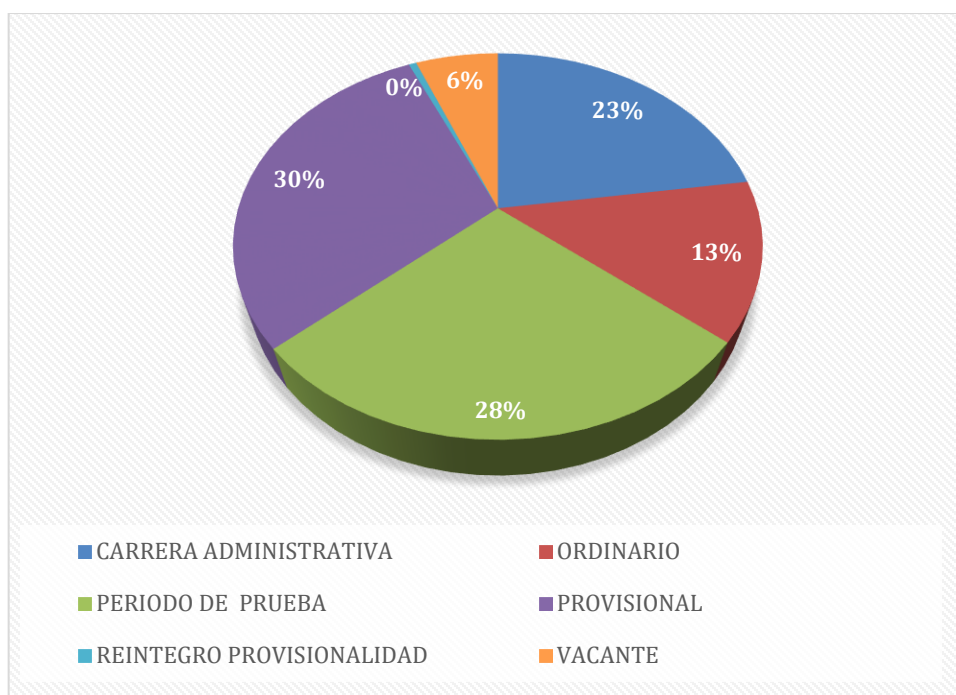
El organigrama de la organización: representación gráfica de la estructura organizacional de COLDEPORTES: donde se muestra las jerarquías, relaciones de interacción entre las funciones de las dependencias y grupos Internos de Trabajo.



 El deporte es de todos Coldeportes	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GIT TALENTO HUMANO CARACTERIZACION 2018 USUARIOS / GRUPOS DE INTERES

**PLANTA DE PERSONAL COLDEPORTES
DECRETO LEY 4183 DE 2011**

GRAFICA No. 1 PLANTA DE PERSONAL COLDEPORTES, PORCENTAJE SEGÚN TIPO DE NOMBRAMIENTO



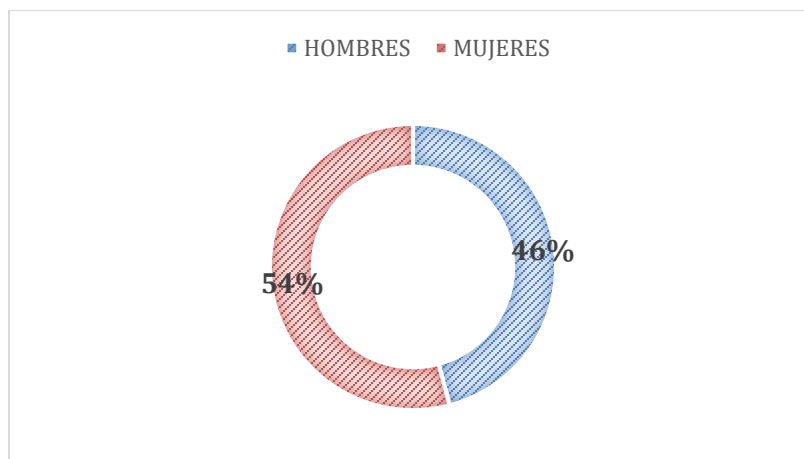
Fuente GIT/TH/ 2018

De acuerdo con la estructura organizacional de la dependencia, el rol del GIT/TH de la Secretaria General, esta dirigido a la gestión y desarrollo del personal de las dependencias y grupos internos de trabajo identificados.

Se evidencia que el 30% de la población corresponde a la calidad de nombramiento Provisional, seguido con un 28% en Periodo de prueba y un 23% en Carrera Administrativa.

 El deporte es de todos Coldeportes	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GIT TALENTO HUMANO CARACTERIZACION 2018 USUARIOS / GRUPOS DE INTERES

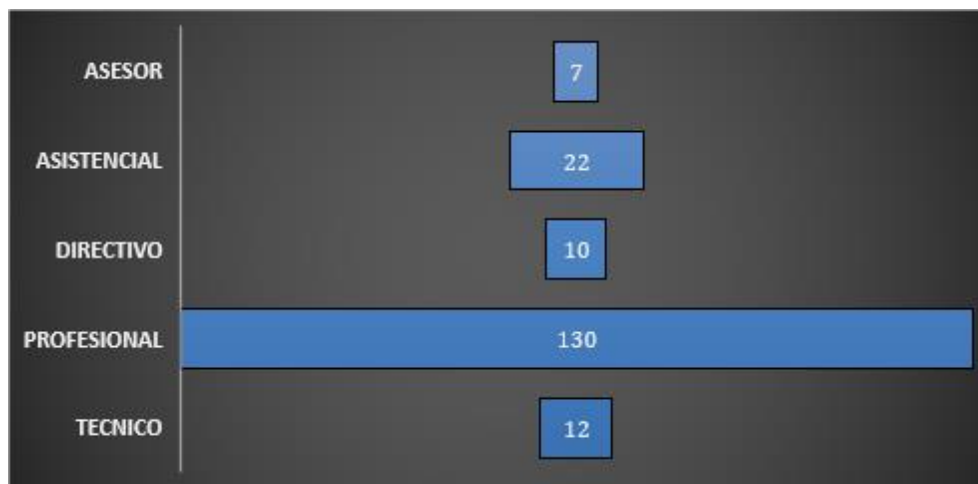
En la caracterización por sexo a diciembre de 2018, esta distribuida en un 54% por mujeres y un 46% hombres.



Fuente GIT/TH 2018

DISTRUBUCIÓN DE LA PLANTA POR NIVELES EN LA ENTIDAD

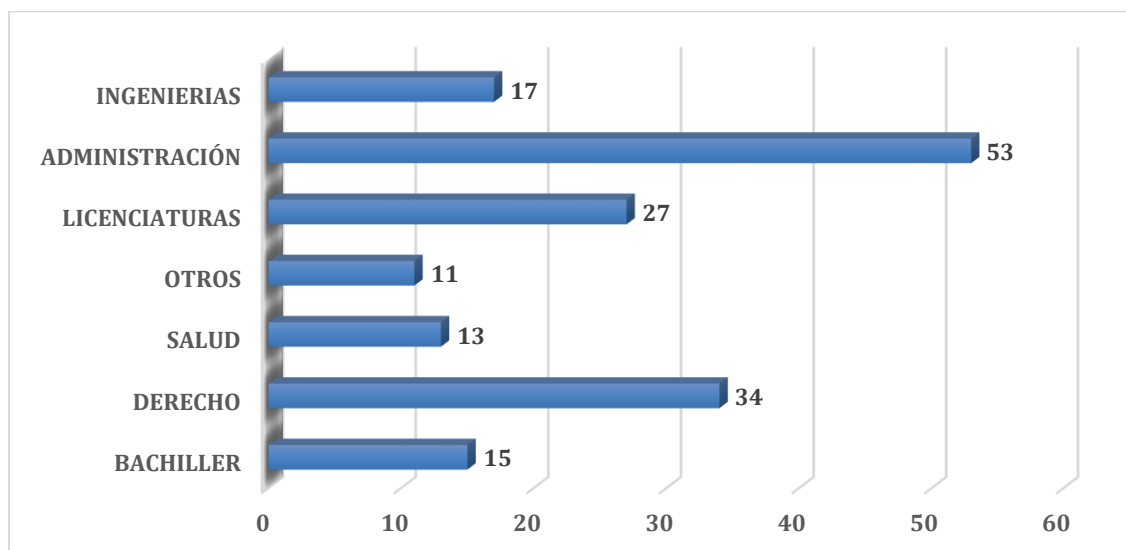
La distribución por niveles se encuentran con un 70% en el nivel Profesional, seguido por un 12% Asistencial y un 7% Técnico.



 El deporte es de todos Coldeportes	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GIT TALENTO HUMANO CARACTERIZACION 2018 USUARIOS / GRUPOS DE INTERES

NIVEL ACADÉMICO

Se realizó una agrupación por Nucleos Basicos del Conocimiento para poder diferenciar mejor las carreras con las que cuentan los funcionarios de la Entidad. Se obtuvo que de los 170 funcionarios, 53 pertenecen a NBC de la Administración, seguida por el Derecho y licenciaturas.



FUENTE:GIT/TH

	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GIT TALENTO HUMANO CARACTERIZACION 2018 USUARIOS / GRUPOS DE INTERES

CONCLUSIONES

- Es importante priorizar las variables de Edad, genero y antigüedad laboral en la entidad a fin de mejorar los programas de atención, formación y beneficio a los usuarios.
- La caracterización de los usuarios se debe fortalecer en las necesidades de capacitación, para así poder establecer las necesidades, requerimientos e interés en los programas propuestos por el GIT/TH de formación e interés.
- Es importante fortalecer la disponibilidad de los Servicios de Atención al ciudadano, pues a través de los diferentes canales virtuales la mayoría de los usuarios manifiestan su interés de acceder a la información del Instituto.
- El número de actividades con respecto al personal en programas de Bienestar debe incrementarse en recursos financieros y en actividades.
- Generar ampliación de los canales de información y comunicación de mayor utilización a fin de establecer planes de mejora para que la información sea más accesible, veraz y oportuna al usuario.
- Analizar los diferentes instrumentos de recolección de información de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con la respectiva agrupación geográfica acorde con los trámites o servicios escogidos por COLDEPORTES.
- Es importante el apoyo y acompañamiento de los diferentes procesos y niveles jerárquicos de la organización, para ofrecer un servicio más eficiente.
- La actualización anual de la caracterización de usuarios en GIT/TH. a fin de mantener una línea base, que permita establecer parámetros de identificación a Usuarios, ciudadanía y grupos de Interés, que mejore los canales de atención e interacción.

	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GIT TALENTO HUMANO CARACTERIZACION 2018 USUARIOS / GRUPOS DE INTERES

FICHA TÉCNICA

<i>Título</i>	<i>Caracterización de la población objetivo del GIT/TH - COLDEPORTES.</i>
<i>Enfoque</i>	Este estudio se ha basado en la información recolectada por el grupo interno de trabajo de Gestion del Talento Humano, para la entrega de trámites y servicios solicitados
<i>Propósito</i>	Determinar las características de los usuarios y/o grupos de interés que interactúan del grupo interno GTH y demás dependencias de COLDEPORTES y con el usuario externo.
<i>Recoleccion de la Informacion</i>	La información ha sido recopilada a través de las actividades desarrolladas por el GTH.
<i>Funcionario responsable ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés</i>	ISABEL FORERO CRISTANCHO /HANNA FERRUCHO RODRIGUEZ
<i>Vigencia de caracterización</i>	2018
<i>Fecha de elaboración del informe de caracterización</i>	2019

FUENTE: GIT/TH 2019

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Guía metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés DNP 2015.
- Red de Procesos COLDEPORTES

Proyecto: Isabel Forero Cristancho
Contratista /GTH

Fecha Revision: Julio 2019