



El deporte
es de todos

Mindeporte

MINISTERIO DEL DEPORTE- MINDEPORTE

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
AÑO 2018**

DICIEMBRE 2019

Ministerio del Deporte
Av. 68 No. 55-65 PBX (57+1) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

TABLA DE CONTENIDO

FUNCIÓN GENERAL.....	3
CARACTERIZACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
NICHOS SELECCIONADOS	3
ALCANCE	3
ACTORES	3
VARIABLES PRIORIZADAS.....	4
METODOLOGÍA.....	4
PLAN DE ACCIÓN	4
RESULTADOS.....	5
CONCLUSIONES.....	7



El deporte
es de todos

Mindeporte

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DEL MINISTERIO DEL DEPORTE

FUNCIÓN GENERAL

La Oficina Asesora de Planeación del Ministerio del Deporte (en adelante OAP), tiene como función general establecer las directrices y los criterios para la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, planes, programas y proyectos, para el cumplimiento de los objetivos sectoriales, considerando las condiciones y oportunidades regionales geográficas y poblacionales.

CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Identificar el medio y tipo de solicitud enviada por los usuarios y/o grupos de interés con la cuales interactuó la Oficina Asesora de Planeación durante la vigencia 2018, tomando como base la información suministrada por el GIT de Atención al Ciudadano (Base de datos de PQRS vigencia 2018).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Identificar dentro de la base de datos los principales medios que usaron los usuarios y grupos de interés de la Oficina Asesora de Planeación.
- 2) Determinar el tipo de solicitud utilizada por los usuarios y/o grupos de interés de la Oficina Asesora de Planeación

NICHO SELECCIONADO

Las solicitudes recibidas en la Oficina Asesora de Planeación durante la vigencia 2018 por parte de los ciudadanos y/o instituciones.

ALCANCE

Inicia con la recepción de la información de la base de datos de los PQRS allegados a la OAP durante la vigencia 2018 y culmina con el análisis de la información y elaboración de las recomendaciones.

ACTORES

- Oficina Asesora de Planeación del Ministerio del Deporte- Mindeporte.
- Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Ministerio del Deporte
Av. 68 No. 55-65 PBX (57+1) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co

al



El deporte
es de todos

Mindeporte

VARIABLES PRIORIZADAS

Tabla 1. Variables priorizadas

Categoría	Variable	Características evidencias	Descripción	Información disponible SI NO	¿La variable es?							Seleccionada	
					Relevante	Económicas	Medibles	Asociativas	Consistentes	Puntaje	Priorización	SI	NO
Variables del tipo de organización	Medio de solicitud.	Determinar cual es el medio de solicitud mas predominante	Hace referencia a la identificación de los medios por los cuales llega mayor información a la OAP	SI	1	0	1	1	1	4	2	X	
Variables del tipo de organización	Tipo de solicitud.	Clasificación	Hace referencia al tipo de información que se solicito.	SI	1	0	1	1	1	4	1	X	

Fuente: Elaboración propia.

Para realizar el ejercicio solicitado fueron priorizados éstas dos variables dada la demanda que se registró durante la vigencia en cuestión, con el fin de determinar y optimizar la labor de la Oficina Asesora de Planeación.

METODOLOGÍA

La información recolectada se obtuvo de las bases de datos suministrados por el GIT de Atención al Ciudadano de la vigencia 2018.

PLAN DE ACCIÓN

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

Ministerio del Deporte
Av. 68 No. 55-65 PBX (57+1) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co

Q



El deporte
es de todos

Mindeporte

RESULTADOS

1) MEDIO DE SOLICITUD

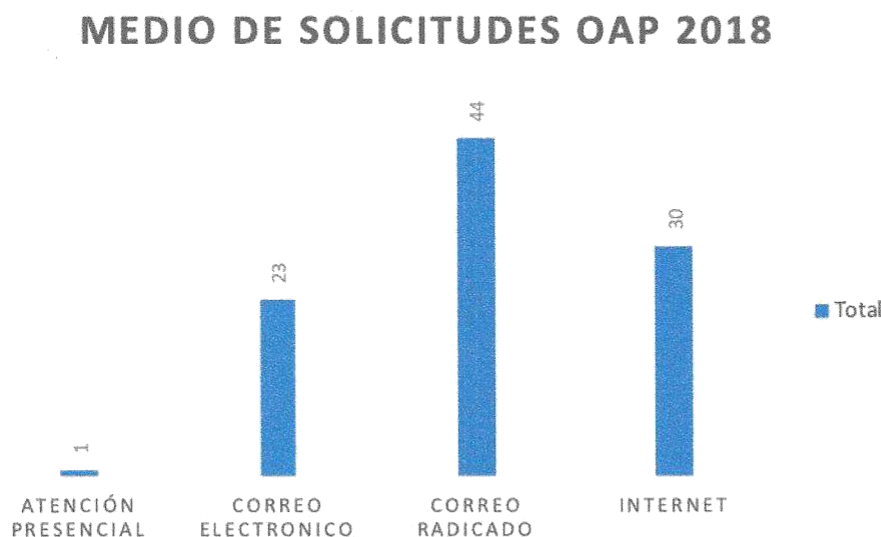
Hace referencia al medio por el cual llegan las solicitudes a la Oficina Asesora de Planeación

1.1. Variable comportamental

1.1.1. Medio de la solicitud.

En el año 2018, se presentaron 98 derechos de petición, cuyo medio de solicitud y frecuencia trimestral arrojó los siguientes resultados:

Gráfico 1. Medio de solicitud 2018



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar el medio mas utilizados fue el correo radicado en oficinas seguido del uso de la pagina web y de los correos electronicos, así mismo se detemrino un porcentaje infimo en las atención presenciales.

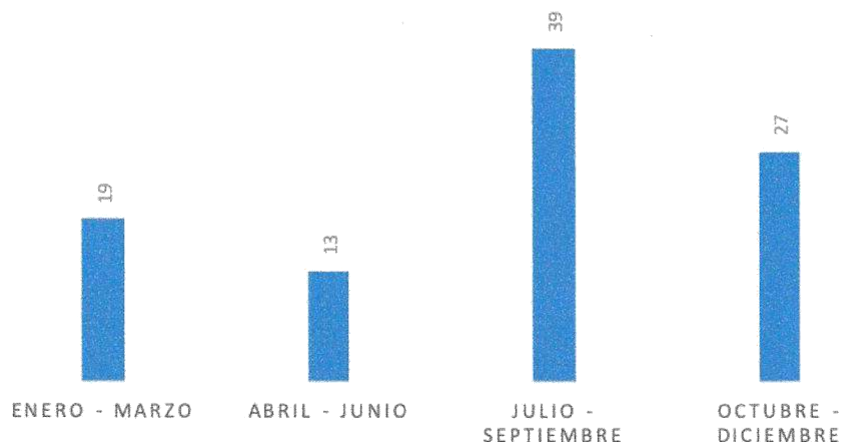


El deporte
es de todos

Mindeporte

Gráfico 2. Nivel de uso derechos de petición 2018

FRECUENCIA TRIMESTRAL



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, los trimestres de mayor presentación de requerimientos, fueron el tercer y cuarto trimestre; mientras que el primer y segundo trimestre fueron los de menor demanda.

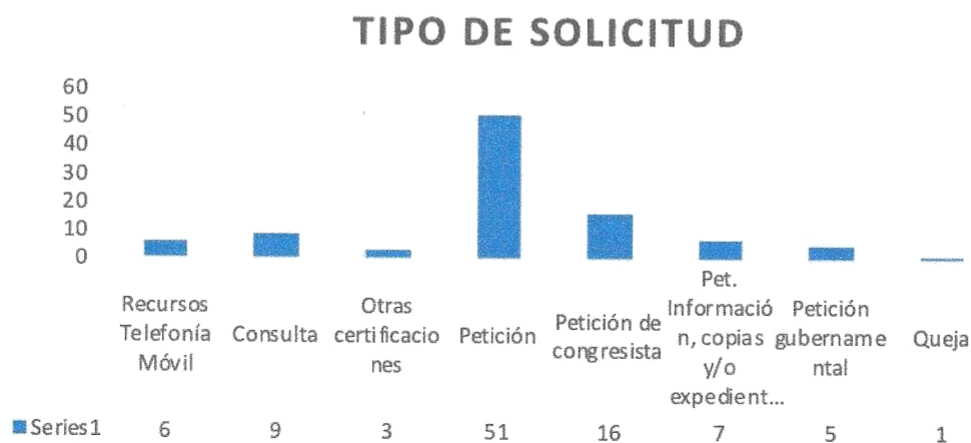


2) TIPO DE SOLICITUD.

2.1 Variable comportamental

2.1.1 Tipo de solicitud.

Gráfico 3. Tipo de petición 2018.



Fuente: Elaboración propia.

En el año 2018, de los 98 derechos de petición, se encuentra que el derecho de petición es la mayor solicitud que se dan seguido de petición de congresistas y derechos de petición de información.

CONCLUSIONES

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

- 1) Observando los resultados relacionados con los derechos de petición, se puede deducir que el mayor canal de comunicación utilizado son de manera virtual por lo tanto se tiene que determinar la mejor manera de presentar la información en la pagina web con el fin de disminuir el numero de solicitudes.
- 2) En su mayoría, las solicitudes son de carácter de derecho de petición a terceros a congresistas y de información, lo que genera que se deban tener reportes más visibles en los diferentes medios con el fin de disminuir el número de solicitudes.