

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 1 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		



CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

Neiva, 10 de septiembre de 2022

TABLA DE CONTENIDO

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 2 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS
3. NORMATIVA
4. DEFINICIÓN DE VARIABLES
 - 4.1. PROCESOS RESPONSABLES DE CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS
 - 4.2. DEFINICIONES
5. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
 - 5.1. REGISTROS ADMINISTRATIVOS
 - 5.2. OBSERVACIÓN DIRECTA
 - 5.3. ENCUESTAS
 - 5.4. INFORMACIÓN RECOPIADA EN CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA –GRUPOS DE INTERES
 - 6.1. USUARIOS EXTERNOS
 - 6.2. USUARIOS INTERNOS
7. TRAMITES REGISTRADOS EN EL SUIT
8. DIVULGACIÓN
9. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN
 - 9.1. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES – USUARIOS EXTERNOS
10. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
11. CONCLUSIONES GENERALES
12. BIBLIOGRAFIA

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 3 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Departamental del Deporte, la Educación Física, la Recreación y Aprovechamiento del Tiempo Libre del Huila (INDERHUILA), tiene por objeto, adoptar para el departamento las políticas, planes y programas que, en materia de deporte, educación Física, recreación y aprovechamiento del tiempo libre, establecidas en el Ministerio de Cultura, el Instituto Colombiano del Deporte “COLDEPORTES”, el Gobierno Nacional y Departamental.

Teniendo en cuenta que el INDERHUILA permanentemente busca prestar un servicio que cumpla con las expectativas de sus grupos de valor y generar mecanismos de interacción eficientes que permitan un verdadero acercamiento de los usuarios al instituto, es indispensable conocer las características de la población objetivo a la cual se dirige la oferta institucional y prestar servicios focalizados que respondan satisfactoriamente a sus necesidades, así como obtener retroalimentación para facilitar la toma de decisiones respecto a los servicios y lograr una participación activa de los grupos de interés que favorezca el desarrollo de la misión del instituto.

La Dependencia de Atención y Servicio al Ciudadano tiene como objetivo brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz la atención a los usuarios y grupos de interés del instituto para cumplir con sus expectativas en cuanto a información o servicios en relación con los temas de su competencia, a través de los diferentes canales establecidos.

El ejercicio de caracterización más allá de responder a la necesidad específica de fortalecer la confianza de los ciudadanos en el Estado, identifica las particularidades de los grupos de interés con los que interactúa con el fin de segmentarlos en grupos homogéneos y a partir de allí desarrollar acciones encaminadas hacia las siguientes líneas de acción:

- Diseño o adecuación de la oferta institucional.
- Implementación de acciones de mejora en los canales de atención.
- Diseño e implementación de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Diseño de una adecuada estrategia de Rendición de Cuentas.
- Implementación de mecanismos de participación ciudadana efectivos.

Es un requisito de varias de las políticas de gestión y desempeño institucional establecidas en el decreto 1499 de 2017 que actualiza el “Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG”. La metodología de caracterización puede variar según el enfoque desde el cual se analice la

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 4 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		

información, así mismo las variables a tener en cuenta y el uso de los resultados.

En ese sentido, el enfoque para cada una de estas políticas es el siguiente:

- ✓ **GOBIERNO DIGITAL:** En relación con la implementación de la estrategia de Gobierno Digital la caracterización permite conocer a los usuarios y grupos de interés facilitando la implementación de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación más eficientemente, adecuados a sus expectativas y necesidades generando procesos de innovación y racionalización y facilitando los ejercicios de participación ciudadana por medios electrónicos.

- ✓ **GESTIÓN DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPAS:** Para registrar Trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización, optimización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) de cara al ciudadano es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente los servicios de manera que respondan adecuadamente a sus necesidades y expectativas.

- ✓ **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS:** La entidad debe conocer las características de su población objetivo, sus intereses y necesidades de información como un requisito para la implementación de cualquier acción de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas; en ese sentido la caracterización es un insumo que permite identificar la información de los grupos de interés de manera que puedan ser consultados, informados y convocados a participar en la estrategia de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana disponibles en el instituto.

- ✓ **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Busca “garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado”. Desde este punto de vista la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades y expectativas de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procedimientos, capacitación de los servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para mejorar la relación del Estado con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.

En ese sentido permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes en infraestructura física (en caso de ser necesarios), implementación de nuevas tecnologías y los protocolos de atención.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 5 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		

En este documento se describen las principales características de los grupos de interés del INDERHUILA contemplando diferentes variables: demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento con el fin de identificar sus necesidades y motivaciones al momento de acceder a los servicios que presta el Instituto, facilitando la priorización de dichas necesidades y el desarrollo de las estrategias correspondientes.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 6 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		

2. OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los usuarios y grupos de interés del INDERHUILA, con el propósito de establecer y gestionar las acciones conformes para el desarrollo de estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad en la oferta de servicios institucionales, facilitando la toma de decisiones en los diferentes procesos y por ende en el cumplimiento de la misión institucional.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características e intereses de los ciudadanos y grupos de interés del INDERHUILA con el propósito de que la oferta de servicios institucionales sea acorde con sus necesidades y expectativas.
- Identificar las particularidades y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de las acciones de Participación Ciudadana.
- Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio del instituto.
- Identificar las preferencias por canal de atención y la posibilidad de acceso a los canales electrónicos.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 7 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		

3. NORMATIVIDAD

NORMATIVA VIGENTE	
Ley 57 de 1985	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones
Ley 1712 de 2014	Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Documento CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 1499 de 2017	Que actualiza el “Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
Decreto 1008 del 14 de junio de 2018	Por el cual se oficializa el cambio de la estrategia de Gobierno en Línea a la política de Gobierno Digital para dar solución a las necesidades con el uso de la tecnología, contribuyendo a la toma de decisiones basadas en los datos para lograr el empoderamiento de los ciudadanos.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 8 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		

4. DEFINICION DE VARIABLES

PROCESOS RESPONSABLES DE CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

- **Direccionamiento Estratégico y Planeación:** a cargo de la Líder de Planeación. Este proceso lidera el ejercicio de caracterización de grupos de valor y partes interesadas, define los objetivos de esta caracterización, orienta a las dependencias en la aplicación de la metodología y consolida los resultados.
- **Procesos misionales:** a cargo de los líderes misionales. Estos procesos garantizan la actualización de información de la oferta institucional y la caracterización específica de los grupos de valor y partes interesadas con los que tienen relación. Para ello, deben usar la información que tienen disponible en sus registros administrativos y sistemas de información, así como la información que proveen organizaciones relacionadas con su quehacer.
- **Servicio al Ciudadano:** a cargo de la líder de Atención al Usuario. Este proceso realiza la caracterización general de los grupos de valor y partes interesadas, con base en la información generada a través de los canales de atención.

DEFINICIONES

Caracterizar: identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares (OTA, 2015, p.10-11).

Caracterización de grupos de valor: se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios respondan a éstas. (DAFP, 2020, p.10).

Oferta Institucional: conjunto de planes, programas, proyectos y acciones específicas que la entidad dispone para cumplir con sus políticas sectoriales y los objetivos del Plan Nacional de

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 9 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		

Desarrollo (PND) y al cual pueden acceder sus grupos de valor, mediante el previo cumplimiento de los requisitos establecidos (elaboración propia).

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (DAFP,2020, p.15).

Partes interesadas: aquella persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la organización que desee implementar el instituto.

Valor Público: cambios sociales (observables y susceptibles de medición) que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar (DAFP,2020, p.27).

En función de la misionalidad, las variables a tener en cuenta para caracterizar los grupos de interés en el INDERHUILA son las siguientes:

PERSONA NATURAL – CIUDADANÍA EN GENERAL

GEOGRÁFICAS	DEMOGRÁFICAS	INTRÍNSECAS	DE COMPORTAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> Ubicación 	<ul style="list-style-type: none"> Género Vulnerabilidad Necesidades especiales Victimas Raza - Etnia 	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a canales de atención y comunicación disponibles. Acceso a internet. Conocimiento de la entidad. Eventos de Participación Ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes realizadas.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 10 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		

PERSONA JURÍDICA – ORGANIZACIONES

GEOGRÁFICAS	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	INTRÍNSECAS
<ul style="list-style-type: none"> Ubicación principal. 	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de organización. Con o sin ánimo de lucro Fuente de recursos. Sector. 	<ul style="list-style-type: none"> Ayudas requeridas

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 11 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		

5. MECANISMOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para desarrollar la caracterización de usuarios del INDERHUILA se recopilaron los datos a través de los siguientes mecanismos:

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

Son aquellos que registran la información de los usuarios derivada de la interacción con la entidad a través de los diferentes procesos.

Se incluyen todos los registros disponibles tales como: Procedimientos, bases de datos relacionadas con usuarios de los servicios en línea ofrecidos por la entidad y que se encuentran publicados en el SUIT, bases de datos obtenidas por los procesos misionales durante su interacción con grupos de interés.

Adicionalmente, en el marco del sistema de gestión: Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, se cuenta con la Matriz de Identificación de Partes Interesadas en la que se resumen los grupos de interés de la entidad, sus principales características, expectativas y su nivel de impacto según el tipo de interacción que tienen con la entidad.

OBSERVACIÓN DIRECTA

Consiste en la observación simple de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante su interacción con la entidad. Este tipo de información es útil para el diseño e implementación de nuevos servicios, así como para el desarrollo de acciones de mejora.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La información se obtiene a partir de cuestionarios dirigidos a la población objetivo y/o de manera directa; se pueden realizar de manera presencial o virtual.

Para el caso del INDERHUILA se realiza la encuesta de satisfacción general entre usuarios y grupos de interés a través de Servicio al Ciudadano de manera presencial y virtual, con una periodicidad anual.

Adicionalmente, desde las áreas misionales del instituto se aplica una encuesta relacionada con la asistencia técnica y con los servicios prestados por el instituto en el departamento del huila.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 12 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información recopilada durante la interacción de ciudadanos y usuarios que tienen contacto con la entidad a través de los diferentes canales de atención disponibles: presenciales (Carrera 18 calle 17 Esquina Unidad DPT), virtuales (<https://inderhuila.gov.co/>) y telefónicos (608 8750423, 608 8750439).

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 13 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		

6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN

USUARIOS EXTERNOS

USUARIO	CARACTERÍSTICAS
Ministerio del Deporte Gobernación del huila	Ministerio del Deporte como cabeza del sistema del deporte; generador de lineamientos y cooperante de las actividades del instituto. EXPECTATIVA: 1. Fomentar y promocionar las actividades recreativas y del deporte formativo entre los diferentes grupos poblacionales del país para elevar la calidad de vida de los habitantes del departamento del huila. 2. Ofrecer más oportunidades para la practica de actividades recreativas y del deporte formativo entre la población huilense en aras de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.
USUARIOS	Se refiere a las personas que se benefician de la oferta institucional que ofrece el Inderhuila a través de sus diferentes programas como son escuelas deportivas, intercolegiados, deporte y recreación (campamentos juveniles, adulto mayor y huila activo y saludable). EXPECTATIVA: 1. Prestar un servicio de calidad y con responsabilidad. 2. Que la oferta institucional del instituto tenga amplia cobertura para que alcance a más municipios del departamento del huila.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 14 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022		
PROVEEDORES	Personas jurídicas que se relacionan con el instituto para la venta de productos y/o prestación de servicios. EXPECTATIVA: - Permanencia en la relación comercial con el Instituto. - Buenas relaciones comerciales	
ENTIDADES DE DISTRIBUCION DE RECURSOS	Gobernación del Huila EXPECTATIVA: 1. Uso responsable de la financiación Manejo ético de los recursos asignados u otorgados a la Institución.	
ENTIDADES PÚBLICAS	Se refiere a los órganos que integran las Ramas del Poder Público: Legislativa, Ejecutiva y Judicial: Depto. Nal. de Planeación, Depto. Administrativo de la Función Pública DAFP, Departamento Nal. de Estadística DANE, Agencia Nal. de Defensa Jurídica del Estado, Secretaría Distrital / Municipal de Ambiente y autoridades ambientales, Contaduría Gral. de la Nación CGN, rama judicial, Min Trabajo, Min Tecnologías y las Comunicaciones MINTIC, Admón. de Riesgos Laborales ARL, Archivo Gral. de la Nación AGN, Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, Comisión Nal del Servicio Civil, Min Salud y Protección Social, Instituto Nacional de Salud, secretarías de Salud, Min Transporte, Asamblea departamental, alcaldías y instituciones educativas. EXPECTATIVA: 1. Cumplimiento oportuno de las decisiones judiciales 2. Gestionar valor público 3. Conservación de patrimonio documental de la nación.	

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01 Página 15 de 23
Fecha de aprobación: 10/09/2022	ORGANISMOS DE CONTROL	
EXPECTATIVA: 1. Que haya un debido reconocimiento de los derechos a las comunidades con enfoque diferencial que lo requieren, con la integración a los diferentes programas y proyectos que adelanta el Instituto. 2. Eficiente gestión de los recursos públicos.		Procuraduría General de la Nación, Veedurías Ciudadanas, fiscalía General de la Nación, Contralorías General de la Republica y asamblea departamental del huila.

USUARIOS INTERNOS

USUARIO	CARACTERÍSTICAS
COLABORADORES	Personal de Planta y Contratistas del instituto. EXPECTATIVA: 1. Equilibrio vida laboral y personal 2. Obtener satisfacción en el empleo 3. Aportar con su trabajo a la misión del instituto. 4. Obtener compensación económica por la labor realizada 5. Afianzar sentido de pertenencia y apropiación de la misión y cultura institucional.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH- CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01
Fecha de aprobación: 10/09/2022		Página 16 de 23

7. TRAMITES REGISTROS EN EL SUIT

Según lo establecido en el Decreto 2106 de 2019, “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brindan las entidades de administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, como un componente del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana.

INDERHUILA en concordancia con las exigencias normativas de orden nacional ha enfocado sus acciones a racionalizar los procesos que involucran directamente el acceso de la ciudadanía con el fin de mejorar continuamente y prestar un mejor servicio.

Por lo anterior, ha desarrollado como estrategia fundamental la simplificación, automatización de procesos, y el mejoramiento de la atención a la ciudadanía como los tres pilares indispensables para la racionalización de trámites. Y así lograr reducir costos, tiempos, documentos, procesos, pasos y acciones no presenciales que mejoren la calidad de servicio a los ciudadanos.

A continuación, se relaciona el único trámite de la entidad que se encuentra vigente y publicado en el Portal SUIT:

TRÁMITE: “CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS”

Cuyo objetivo es generar y expedir periódicamente, mediante verificación documental y en los sistemas Secop I y II, Herramienta Administrativa de Sistemas (HAS), certificados laborales, de ingresos y retenciones, de retención en la fuente y constancias en participación e Intercolegiados, que estuvieron vinculados laboralmente, como proveedores o deportistas al INDERHUILA, durante un periodo de tiempo determinado y que requieren de estos documentos para trámites personales.

El trámite se puede realizar a través de la página web del Inderhuila en el vínculo https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfNADXrkli_o8qBcYBtQFjKb-FIsBWGEhDYYwbpNqY8T_d4GA/viewform.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01
Fecha de aprobación: 10/09/2022		Página 17 de 23

8. DIVULGACIÓN

Una vez identificados y caracterizados los usuarios y grupos de interés del Instituto, (población destinataria de los servicios institucionales), se realiza la divulgación correspondiente con el propósito de dar a conocer los resultados para facilitar la toma de decisiones y la prestación del servicio desde todos los procesos competentes según el caso.

La Matriz de Partes Interesadas se encuentra a disposición para consulta permanente en la página web del instituto en la sección transparencia y acceso a la información pública numeral [6.1.1. Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales](#), que agrupa toda la documentación relacionada con el sistema de gestión: modelo integrado de planeación y gestión - MIPG del instituto.

Cabe anotar que dicha matriz se construye a partir de información recopilada en mesas de trabajo por área y se actualiza periódicamente.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01
Fecha de aprobación: 10/09/2022		Página 18 de 23

9. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES – USUARIOS EXTERNOS PERSONA NATURAL

CATEGORIA	VARIABLE	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	TOTAL	SELECCIONADA	
								SI	NO
GEOGRÁFICO	Ubicación	X						x	
DEMOGRÁFICO	Género	X						x	
	Vulnerabilidad	X						x	
	Necesidades especiales	X						x	
	Victimas	X						x	
	Raza - Etnia	X						x	
INTRINSECO	Acceso a canales de atención y comunicación disponibles	X						x	
	Acceso a internet	X						x	
	Conocimiento del Instituto	X						x	
	Eventos de Participación Ciudadana	X						x	
COMPORTAMIENTO	Ayudas requeridas	X						x	

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES – USUARIOS EXTERNOS PERSONA JURIDICA

CATEGORIA	VARIABLE	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	TOTAL	SELECCIONADA	
								SI	NO
GEOGRÁFICO	Ubicación	X						x	
TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	Tipo de Organización	X						x	
	Con o sin ánimo de lucro	X						x	
	Fuente de Recursos	X						x	
	Sector	X						x	
INTRINSECO	Ayudas requeridas	X						x	

Una vez identificadas las variables a utilizar para realizar la caracterización, se debe hacer una priorización, a partir de los siguientes criterios:

- **Relevantes:** están relacionadas con el objetivo de la caracterización y

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01
Fecha de aprobación: 10/09/2022		Página 19 de 23

aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

- **Económica:** están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo
- **Medible:** pueden observarse o medirse para cada grupo de valor o parte interesada
- **Asociativa:** permiten realizar segmentaciones, es decir, dividir los grupos de valor o partes interesadas en varios grupos más pequeños e internamente homogéneos.
- **Consistente:** sus resultados o valores tienden a permanecer en el tiempo. Por ejemplo, variables como el sexo o la naturaleza jurídica de la persona.

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01
Fecha de aprobación: 10/09/2022		Página 20 de 23

10. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CATEGORIA	VARIABLE	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?	Medios por los cuales la entidad obtiene la información
GEOGRÁFICO	Ubicación	SI	REGISTROS ADMINISTRATIVOS, CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, OBSERVACIÓN DIRECTA Y ENCUESTAS
DEMOGRÁFICO	Género	SI	
	Vulnerabilidad	SI	
	Necesidades especiales	SI	
	Victimas	SI	
	Raza - Etnia	SI	
INTRINSECO	Acceso a canales de atención y comunicación disponibles	SI	
	Acceso a internet	SI	
	Conocimiento del Instituto	SI	
	Eventos de Participación Ciudadana	SI	
COMPORTAMIENTO	Ayudas requeridas	SI	

CATEGORIA	VARIABLE	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?	Medios por los cuales la entidad obtiene la información
GEOGRÁFICO	Ubicación	SI	REGISTROS ADMINISTRATIVOS, CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, OBSERVACIÓN DIRECTA Y ENCUESTAS
TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	Tipo de Organización	SI	
	Con o sin ánimo de lucro	SI	
	Fuente de Recursos	SI	
	Sector	SI	
INTRINSECO	Ayudas requeridas	SI	

IDENTIFICACIÓN VARIABLES POR CATEGORIA

CATEGORIA	VARIABLE	DATOS A RECOLECTAR
GEOGRÁFICO	Ubicación	Nombre del municipio del Huila donde está ubicado
	Género	Masculino, Femenino y otros

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01
Fecha de aprobación: 10/09/2022		Página 21 de 23

DEMOGRÁFICO	Vulnerabilidad	Niños (as), adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores
	Necesidades especiales	Visual, múltiple, sordociego, Mental psicosocial, parálisis cerebral
	Victimas	Lesiones personales con incapacidad permanente, secuestro, abandono o despojo forzado de tierras, minas antipersona/Muse, Delitos contra la libertad y la integridad sexual, homicidio, pérdida de bienes muebles o inmuebles, extorsión, acto terrorista/atentado, desaparición forzada, lesiones personales sin incapacidad permanente, reclutamiento ilegal de niños, niñas y adolescentes, tortura, amenaza y otros.
	Raza - Etnia	Indígena, Negro (a) afrocolombiano (a), Gitano (a) ROM, Raizal del Archipiélago de San Andrés y Providencia, palanquero
INTRINSECO	Acceso a canales de atención y comunicación disponibles	Personal, telefónico, página web y correo electrónico.
	Acceso a internet	Sí o No.
	Conocimiento del Instituto	Sí o No.
	Eventos de Participación Ciudadana	Mencione en que eventos a participado
COMPORTAMIENTO	Ayudas requeridas	Mencione tipo de requerimiento.

CATEGORIA	VARIABLE	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
GEOGRÁFICO	Ubicación	Nombre del municipio del Huila donde está ubicado
TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	Tipo de Organización	Mencione tipo de organización
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro, sin ánimo de lucro
	Fuente de Recursos	Publica, Privada o mixta
	Sector	Menciones el sector productivo al que pertenece
INTRINSECO	Ayudas requeridas	Mencione tipo de requerimiento

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH- CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01
Fecha de aprobación: 10/09/2022		Página 22 de 23

11. CONCLUSIONES

El ejercicio de caracterización identifica las características generales de nuestros usuarios y grupos de interés y establece la forma en que se relacionan con el instituto dependiendo del servicio que sea de su interés y con el propósito de fortalecer el proceso de atención.

Según la metodología establecida y los mecanismos utilizados para recolección de información, se obtuvieron las siguientes conclusiones con respecto a los usuarios del INDERHUILA:

a. PERFIL DEL USUARIO

Los usuarios atendidos a través de los diferentes canales disponibles (Presencial, Virtual, Telefónico, correo electrónico) se encuentran en zonas urbanas y rurales del departamento del huila, en sector rural, con cierta limitación de acceso a tecnología.

A través de la oferta institucional se vinculan usuarios con necesidades especiales, víctimas, diferentes etnias y en todos los géneros, permitiendo satisfacer sus necesidades en todas las líneas de vida, aunque no en todo el territorio del departamento.

Reconocer las condiciones de vulnerabilidad de los usuarios permite definir los enfoques, las metodologías y las estrategias de intervención de acuerdo a las necesidades y nuevas demandas de la población, rescatar estos enfoques y aplicarlos a través de las fichas técnicas y sociales evidenciará aún más la transformación social que realiza el deporte, la recreación y la actividad física en el departamento del huila.

Así mismo, a través de las redes sociales Institucionales se ponen en contacto para ampliar información sobre eventos en particular, servicios que presta el instituto, puntos de atención, persona de contacto y en general la oferta institucional.

b. PERFIL DE LAS EMPRESAS U ORGANIZACIONES

Las empresas que establecen contacto con la entidad a través de los canales de atención lo hacen generalmente para presentarse como posibles proveedores del instituto, solicitar apoyo para la realización, organización y participación de los deportistas a los diferentes

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CDEP-CUGI
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 01
Fecha de aprobación: 10/09/2022		Página 23 de 23

eventos deportivos, capacitaciones y/o apoyo para la realización de eventos deportivos o mejoramiento y dotación de instalaciones deportivas.

Dichas empresas son privadas y públicas, pertenecientes a los sectores del deporte y la recreación y la educación, ubicados en la ciudad de Neiva y en los municipios del departamento del huila.

Respecto a las entidades públicas, se trata de organismos de control de carácter nacional y departamental que demandan de la entidad la entrega periódica de información.

c. CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En cuanto al conocimiento de los usuarios acerca de los servicios prestados, por el INDERHUILA al ser una entidad del orden departamental que desempeña el rol de adoptar para el departamento las políticas, planes y programas que, en materia de deporte, educación física, recreación y aprovechamiento del tiempo libre, es percibida como la entidad responsable de apoyar a los deportistas en su rendimiento deportivo para representar al departamento en los juegos nacionales y paranales, mejorar y dotar instalaciones deportivas y generar espacios de recreación y aprovechamiento del tiempo libre.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia	Identificación de los cambios	Responsable
1	10/10/2022	Primera Versión	Líder del proceso