

ALCALDÍA DE ITAGÜÍ

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

2016

NIT. 890.980.093 - 8
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	2
INTRODUCCIÓN.....	2
METODOLOGÍA	3
VARIABLES Y SUBVARIABLES	7
RESULTADOS.....	8
CONCLUSIONES.....	13

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1	5
Imagen 2.....	6
Imagen 3.....	7
Imagen 4.....	8

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	9
Tabla 2	10
Tabla 3	11
Tabla 4	12
Tabla 5.....	13

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	9
Gráfico 2.....	10
Gráfico 3.....	11
Gráfico 4.....	12
Gráfico 5.....	13

RESUMEN

La Alcaldía de Itagüí con el fin de conocer los diferentes tipos de usuarios que se acercan a la Administración, usuarios que se benefician en su barrio de residencia por algún tipo de actividad descentralizada, usuarios que reciben subsidios o cualquier tipo de beneficios, realizó la caracterización de usuarios con el fin de mejorar, sistematizar, optimizar y fortalecer todos los trámites y servicios que se prestan desde todas las dependencias que hacen parte de la Administración Municipal.

INTRODUCCIÓN

A continuación se muestra la caracterización de usuarios de la Alcaldía de Itagüí, pero antes de mostrar los resultados, el formato y la metodología que se utilizó es importante tener claro el concepto de caracterización de usuarios, por qué se debe caracterizar los usuarios como entidad pública y para que me sirve caracterizar los usuarios.

¿Qué es una caracterización de usuarios?

Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

¿Por qué caracterizar los usuarios?

Una constante en las entidades del Estado es la diversidad de sus usuarios. Cuando una entidad reconoce esta diversidad, e identifica las características, actitudes y preferencias que diferencian a sus usuarios, tiene la oportunidad de ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad. Una vez se tienen claras las diversas solicitudes de atención, es posible presentar ofertas de servicios focalizadas, en lugar de tratar de satisfacer a todos con una oferta unificada. Por el contrario, desconocer la diversidad de usuarios evita que se logre el máximo beneficio para estos pues en el desarrollo de servicios no se incluyen las actitudes, preferencias e incluso necesidades de quienes acuden a la entidad en busca de información, trámites y/o servicios.

¿Para qué me sirven caracterizar los usuarios?

Realizar una caracterización de usuarios trae consigo los siguientes beneficios:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la caracterización de usuarios de la Alcaldía de Itagüí se realizaron capacitaciones a las diferentes dependencias sobre el formato que se iba a implementar para la elaboración de esta actividad, esto con el fin de poderse realizar con más facilidad en el momento de recopilar toda la información.

Este formato se elaboró en Excel con listas desplegadas para ser más práctico el diligenciamiento, en cada campo se encontraban comentarios que explicaban en qué consistía el campo para tener clara la información que se debía agregar.

Como se puede evidenciar en la Imagen 1 el campo **VARIABLE** tiene lista desplegable para ser más ágil el diligenciamiento del formato.

Imagen 1

 <h2 style="text-align: center;">CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</h2>					
Secretaría:					
Dependencia:					
Fecha de Diligenciamiento:					
VARIABLE	SUBVARIABLE	DESCRIPCIÓN	DATOS	NÚMERO DE USUARIOS	OBSERVACIONES
Geográfico	Ubicación				
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Geográfico Demográfico Intrínsecos Comportamientos </div>					

Fuente, elaboración personal

Se evidencia en la Imagen 2 que el campo **SUBVARIABLE** tiene lista desplegable para ser más ágil el diligenciamiento del formato.

Imagen 2

 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS					
Secretaría:					
Dependencia:					
Fecha de Diligenciamiento:					
VARIABLE	SUBVARIABLE	DESCRIPCIÓN	DATOS	NÚMERO DE USUARIOS	OBSERVACIONES
Geográfico	Ubicación				
	Ubicación Población Densidad Poblacional Clima				

Fuente, elaboración personal

Se puede evidenciar en la Imagen 3 que cada campo tiene su respectivo comentario de apoyo para ser más ágil el diligenciamiento del formato.

Imagen 3

 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS					
Secretaría:					
Dependencia:					
Fecha de Diligenciamiento:					
VARIABLE	SUBVARIABLE	DESCRIPCIÓN	DATOS	OBSERVACIONES	
Geográfico	Ubicación			Ingresar el Rango en que tiene caracterizados los usuarios o las especificaciones	

Fuente, elaboración personal

La caracterización de usuarios tuvo en cuenta cuatro variables y veintitrés subvariables como se relacionan a continuación en la Imagen 4, cabe resaltar que cada subvariable depende de una variable.

Imagen 4

Geográficos	Demográficos	Intrínsecos	Comportamientos
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Población • Densidad Poblacional • Clima 	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Género • Tamaño familiar • Estado del ciclo familiar • Ocupación • Educación • Ingresos • Lenguajes/Razas • Estrato Socioeconómico • Vulnerabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses • Lugares de encuentro • Acceso a Canales • Uso de Canales • Conocimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de uso • Estatus del usuario • Beneficios buscados • Eventos

Fuente, (Guía de Caracterización de usuarios, Gobierno en Línea)

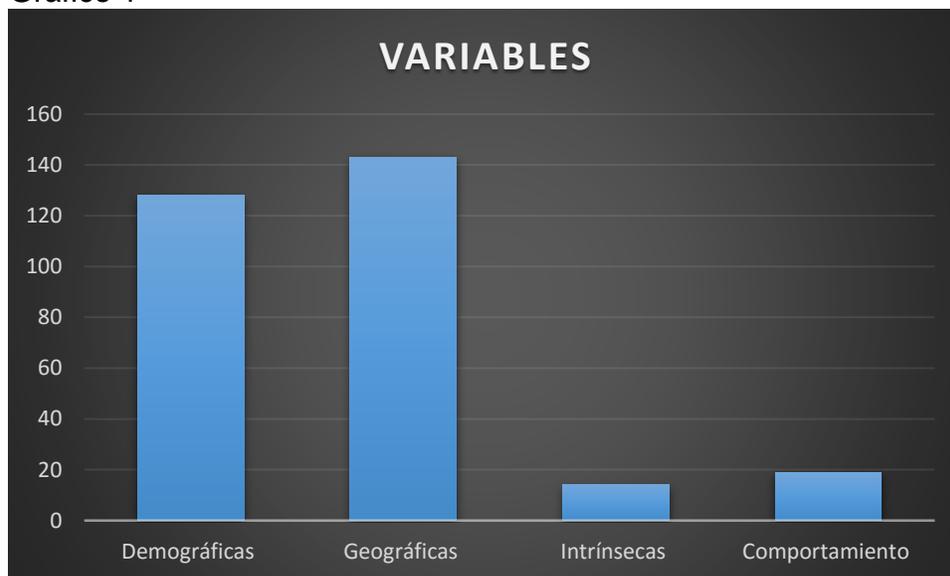
RESULTADOS

Luego de revisar los resultados y analizarlos se evidenció que se obtuvieron 357 posibles caracterizaciones, entre las cuales se caracterizaron servicios, trámites y características del usuario, de estas posibles 357 caracterizaciones se evidenciaron que 128 son demográficas, 143 son geográficas, 14 intrínsecas y 19 de comportamiento.

Tabla 1

Variables	Cantidad
Demográficas	128
Geográficas	143
Intrínsecas	14
Comportamiento	19

Gráfico 1



Se realiza un muestreo y se grafican todas las subvariables por cada una de las variables y la cantidad de caracterizaciones correspondientes, de lo cual se evidencia lo siguiente:

Tabla 2

Intrínsecas	Cantidad
accesos a canal	1
conocimiento	2
intereses	8
uso de canales	3

Gráfico 2



Tabla 3

Demográfico	Cantidad
Edad	17
Vulnerabilidad	1
Educación	24
Estrato socioeconómico	7

Gráfico 3

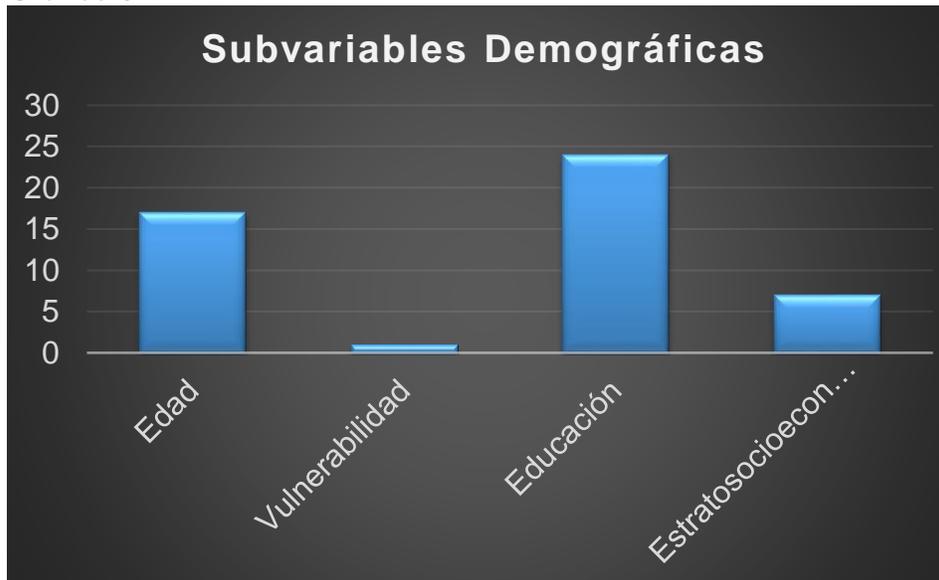


Tabla 4

Geográfico	Cantidad
Genero	4
Ubicación	34
Población	105

Gráfico 4

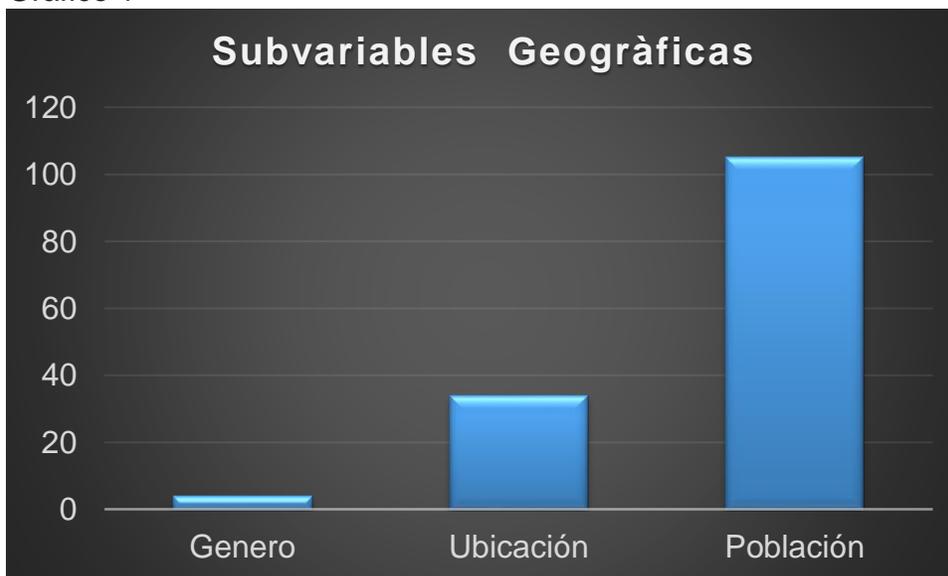
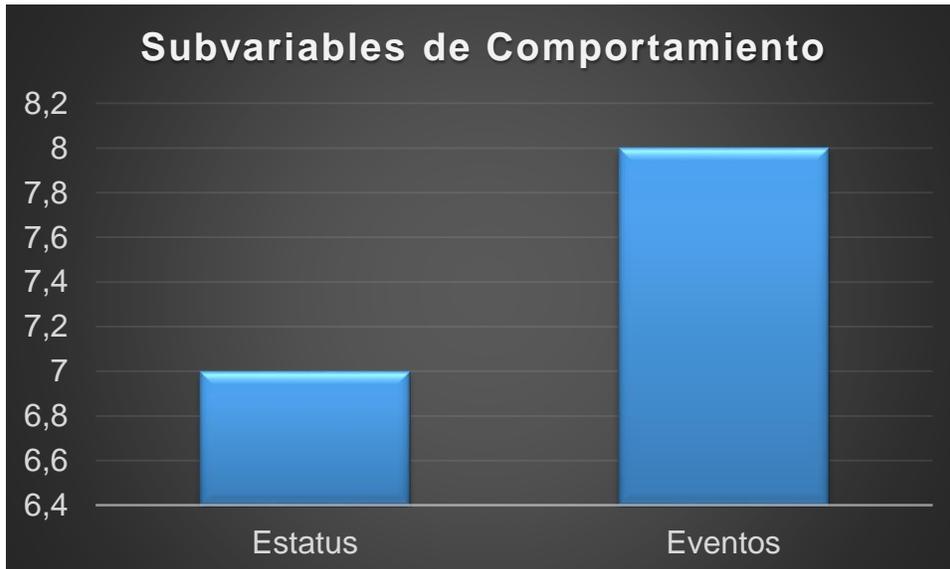


Tabla 5

Comportamiento	Cantidad
Estatus	7
Eventos	8

Gráfico 5



CONCLUSIONES

- Se puede concluir que la Alcaldía de Itagüí cuenta con información de los usuarios que acceden algún tipo de servicio en su mayoría de la variable geográfica la cual incluye las subvariables (edad, vulnerabilidad, educación, estrato socioeconómico)
- Se evidenció que en Alcaldía de Itagüí las diferentes Unidades Administrativas tienen caracterizados los usuarios, esto facilitó el trabajo de diligenciamiento del formato
- Las Unidades Administrativas en su totalidad cuentan con una caracterización de usuarios además de información de variables y subvariables las cuales permiten proyectar más beneficios para la población en general
- La Alcaldía de Itagüí reconoce la diversidad de sus usuarios, siendo así más incluyente en su Plan de Desarrollo 2016 – 2019 “Itagüí Avanza con Equidad para Todos” y en su estrategia para la población vulnerable.
- Luego de realizar la caracterización de usuarios se puede permitir enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacía aquellos usuarios que más lo requieren según sus características
- Se puede permitir implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general