

ALCALDÍA DE ITAGÜÍ

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

2017

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

Síguenos en:     www.itagui.gov.co



RESUMEN

La Alcaldía de Itagüí busca la identificación de usuarios y/o grupos de usuarios que comparten características similares con el fin de poder diseñar e implementar nuevos servicios, los cuales cubran al total de sus usuarios de forma incluyente y equitativa, apoyándose en los diferentes canales que tiene la administración a disposición para sus usuarios. Nuestra caracterización de usuario se realizó según nuestro portafolio de trámites y servicios 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 mis usuarios como entidad pública y para que me sirve caracterizar mis usuarios.

¿Que 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. Los grupos resultantes de este proceso suelen conocerse como segmentos de usuarios.

¿Por qué caracterizar mis 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 que me sirven caracterizar mis 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 desplegables 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. (Imagen 1)



Imagen(1)

	<h2>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</h2>					Código: xxxx
						Versión: 01
						Fecha de Actualización:xxx
Secretaría:						
Dependencia:						
Fecha de Diligenciamiento:						
VARIABLE	SUBVARIABLE	DESCRIPCIÓN	DATOS	NÚMERO DE USUARIOS	OBSERVACIONES	
Geográfico	Ubicación					
<ul style="list-style-type: none"> Geográfico Demográfico Intrinsecos Comportamientos 						

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

	<h2>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</h2>				Código: xxxx
					Versión: 01
					Fecha de Actualización: xxx
Secretaría:					
Dependencia:					
Fecha de Diligenciamiento:					
VARIABLE	SUBVARIABLE	DESCRIPCIÓN	DATOS	NÚMERO DE USUARIOS	OBSERVACIONES
Geográfico	Ubicación				
	<ul style="list-style-type: none"> 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

	<h2>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</h2>				Código: xxxx
					Versión: 01
					Fecha de Actualización: xxx
Secretaría:					
Dependencia:					
Fecha de Diligenciamiento:					
VARIABLE	SUBVARIABLE	DESCRIPCIÓN	DATOS	OBSERVACIONES	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc;"> Ingresar el Rango en que tiene caracterizados los usuarios o las especificaciones </div>
Geográfico	Ubicación				

Fuente, elaboración personal



VARIABLES Y SUBVARIABLE

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

El proceso de verificación de la información de las caracterizaciones refleja el comportamiento de la oferta de trámites y servicios de la Administración Municipal en cada área administrativa. Para este año la caracterización se centro en definir cuales son los usuarios beneficiados de la oferta institucional del Municipio de Itagüí por lo tanto no se consolidan en un solo reporte teniendo en cuenta que las características y condiciones para la prestación de los servicios varia en cada área.

Como parte integral de la caracterización de usuarios se anexan los formatos de caracterización de cada rea administrativa.

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 evidencio que en Alcaldía de Itagüí las diferentes Unidades Administrativas tienen caracterizados los usuarios, esto facilito 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 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.

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

Síguenos en:     www.itagui.gov.co

