

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACION CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

## 1. INTRODUCCION

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política.

Dentro de las políticas nacionales de servicio al ciudadano establecidas por el **CONPES 3785 de 2013 y el Decreto 2482 de 2012** se señaló como eje fundamental de todas las instituciones del estado al ciudadano, por lo que, la atención a esté es transversal a cada uno de los procesos y servicios prestados por las entidades públicas. Es así como se garantiza el acceso a la información por parte de los ciudadanos de una manera eficiente en la que se satisfagan las necesidades del usuario del servicio. Los ejercicios de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permiten identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

La Personería Municipal de Dosquebradas debe brindar una atención pertinente y orientada a servir a la ciudadanía, por lo que es necesario identificar los tipos de usuarios hacia los que deben enfocarse sus canales de servicio, pudiendo establecer políticas y herramientas adecuadas y pertinentes para la satisfacción de las necesidades de cada usuario.

A través de la caracterización de los usuarios se pretende determinar a través de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, las características del servicio de la Entidad. Con la identificación de los usuarios a través de la medición de variables se pueden focalizar acciones tendientes al mejoramiento de la atención al ciudadano que solicita por cualquiera de los canales de atención información sobre los tramites y servicios ofrecidos por la entidad.

El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 "**Por la Dignidad de tus Derechos**" organizado bajo el principio "**El Estado está para servir a la ciudadanía y para promover el bienestar general**" en transversalidad con los proyectos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Personería en su plan de acción denominado "**Personería Defensora de los Derechos**".

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	NATHALIA HINCAPIE
---------------	----------------	--------	-------------------

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACION CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

## 2. ALCANCE

La Personería municipal de Dosquebradas caracterizará a los ciudadanos y beneficiarios de los servicios de Atención al Ciudadano que actualmente hacen uso de los servicios que se prestan en esta dependencia.

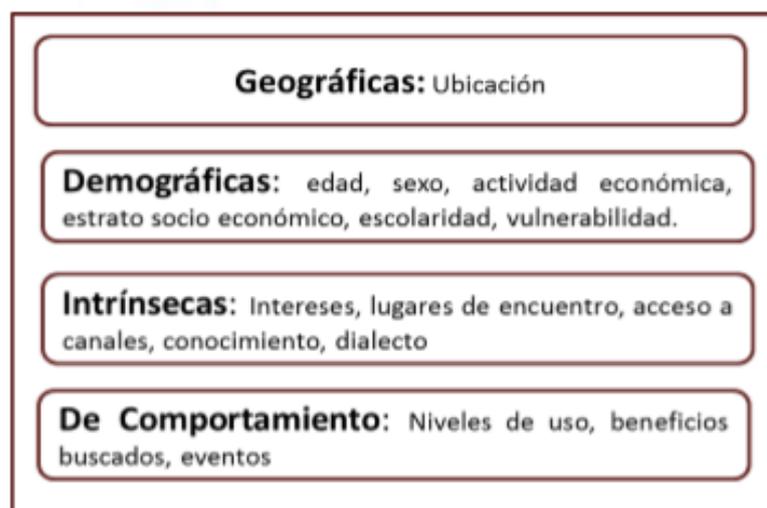
## 3. OBJETIVO GENERAL

Identificar y categorizar el tipo de usuario de los servicios y procesos buscando identificar las necesidades y así poder ofrecer un servicio, pertinente, oportuno, efectivo y de calidad que permita mejorar la relación del ciudadano con la entidad.

### 3.1 Objetivo Especifico

Identificar las características intereses y necesidades de los ciudadanos del municipio para mejorar cada uno de los trámites y servicios ofrecidos así poder establecer políticas y herramientas efectivas para mejorar el acceso de los ciudadanos a los tramites y servicios ofrecidos.

4. **VARIABLES DE MEDICIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN** A través de una variable en una caracterización se pretende identificar un segmento de la población con características diversas que permiten su medición. En esta caracterización se busca determinar con los diferentes tipos de variables el tipo de usuario que accede a cada uno de los tramites y servicios, por lo que a continuación se presentan los diferentes tipos de variables utilizadas en diferentes mediciones y posteriormente se especifican las que se utilizaran en esta medición.



ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	NATHALIA HINCAPIE
---------------	----------------	--------	-------------------

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACIÓN CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

Para esta caracterización se utilizarán las siguientes variables de medición:

**4.1 GEOGRÁFICAS:** a través de esta se identifican grupos representativos de cada área geográfica.

**UBICACIÓN:** En este caso se pretende discriminar cada trámite y servicio que se presta de manera virtual y aquellos que se prestan de manera presencial en Dosquebradas, por lo que es necesario tener identificadas las regiones de donde provienen los ciudadanos.

**4.2 DEMOGRÁFICAS:** La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo

**4.2.1 GÉNERO:** Esta variable permite identificar el género de los ciudadanos que han participado en el ejercicio.

**4.2.2 EDAD:** Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades, su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas.

**4.2.3 ACTIVIDAD ECONÓMICA:** Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano, así mismo aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado.

**4.2.4 VULNERABILIDAD:** Estas variables permiten identificar individuos con características que pudieran limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados; la identificación es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

**4.3 INTRÍNSECAS:** Estas variables hacen referencia a actividades, preferencias individuales o estilos de vida de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

**4.3.1 ACCESO A CANALES:** Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan.

**4.3.2 CONOCIMIENTO:** Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales.

**4.3.3 LUGAR DE DESTINO DE LA DOCUMENTACIÓN:** en esta variable podemos conocer los países de preferencia de los ciudadanos para continuar estudios o en materia laboral.

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	NATHALIA HINCAPIE
---------------	----------------	--------	-------------------

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACION CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

**4.3.4 TITULARIDAD DEL TRÁMITE:** Nos permite identificar a través de que persona se hace el trámite puedes ser en nombre propio o a través de un tercero, que puede ser una persona natural o una persona jurídica.

## ENCUESTA

1. Clasificación de género de los usuarios que acuden a la Personería Municipal de Dosquebradas

1. Mujer
2. Hombre
3. Otro

2. Rango de edad de los usuarios que acuden a solicitar los servicios de la personería municipal.

- 15-18
- 19-29
- 30-58
- 59+

3. Sector del municipio de su procedencia

- Urbano
- Rural
- Otro

4. Actividad ocupacional de los usuarios de los servicios de la personería municipal de Dosquebradas.

- Empleado
- Desempleado
- Estudiante
- Hogar
- Pensionado
- Otro

5. Nivel académico de los usuarios de los servicios de la personería municipal de Dosquebradas

- Primaria
- Secundaria
- Tecnológica
- Técnica
- Universitaria
- Posgrado

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	NATHALIA HINCAPIE
---------------	----------------	--------	-------------------

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACION CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

Ninguna

6. La entidad informa los canales de atención de los trámites o servicios requeridos

Si  
No

7. Sabe usted a través de que Canales de atención con los que cuenta la personería municipal de Dosquebradas puede realizar el trámite o servicio.

Atención telefónica  
Atención presencial  
Ventanilla única  
Correo electrónico  
Redes sociales  
Portal web

8. Que tramite o servicio de los prestados por la personería municipal de Dosquebradas requiere

Tutela  
Desacatos  
Derechos de petición  
Declaración desplazados  
Recursos  
Asesorías  
Amparo de pobreza

9. Titularidad del trámite a realizar: Es usted el titular del trámite a realizar

Si  
No

10. Tiene usted alguna discapacidad

Si  
No

**ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.** Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	NATHALIA HINCAPIE
---------------	----------------	--------	-------------------

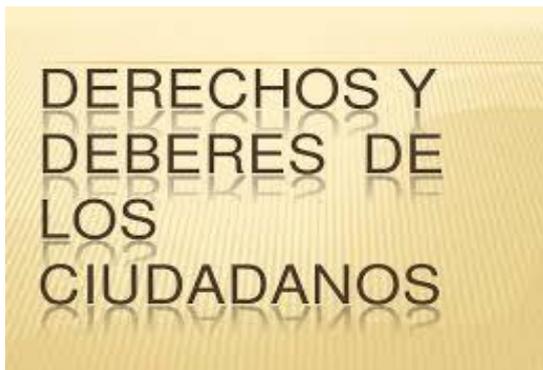
 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACION CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26



El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

- 2.1 Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- 2.2 Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- 2.3 Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- 2.4 Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- 2.5 Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones.
- 2.6 Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- 2.7 Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.

**“RECORDAR QUE EL CONTACTO INICIAL ES SIEMPRE LA CARA DE LA ENTIDAD”.**



#### 14. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

##### 14.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.  Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	NATHALIA HINCAPIE
---------------	----------------	--------	-------------------

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACION CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación

#### 14.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

#### 14.3 DEBERES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.  Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	NATHALIA HINCAPIE
---------------	----------------	--------	-------------------

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACION CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

## ANEXOS. ENCUESTAS

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos."</p>	<b>ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO</b>	CODIGO FT-GDOF-001	FECHA ABRIL -2009	VERSION 01	PAGINAS 01 DE 01
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">Nit 816.000.158-5</div>					
<p>Señor Usuario: Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente formulario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la Personería Municipal de Dosquebradas. Indíquenos su nombre y apellidos: _____ Teléfono: _____ correo electrónico: _____ Nombre del funcionario que lo atendió: _____ Firma: _____</p>					
El motivo de su consulta se relaciona con: <input type="radio"/> Asesoría <input type="radio"/> Tutela <input type="radio"/> Desplazado <input type="radio"/> Recurso <input type="radio"/> Queja <input type="radio"/> Desacato <input type="radio"/> Derecho de Petición <input type="radio"/> Amparo de pobreza <input type="radio"/> Otro		Cómo califica la atención prestada por el funcionario@: <input type="radio"/> Excelente <input type="radio"/> Buena <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Deficiente			
El funcionario que lo atendió le generó confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas: <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No		Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento: <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No			
Cómo califica el clima o ambiente laboral en nuestras oficinas: <input type="radio"/> Adecuado <input type="radio"/> Amable <input type="radio"/> Aseado		El tiempo de espera para su atención lo consideró: <input type="radio"/> Adecuado <input type="radio"/> Muy demorado <input type="radio"/> Aceptable			
Considera Usted que existen aspectos para mejorar dentro de la entidad: <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No ¿Cuales?		Recomendaría Usted los servicios de la Personería a otras personas: <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No			
Sabe usted a través de que Canales de atención puede realizar el trámite o servicio: <input type="radio"/> Atención Telefónica <input type="radio"/> Correo Electrónico <input type="radio"/> Atención Presencial <input type="radio"/> Redes Sociales <input type="radio"/> Ventanilla Única <input type="radio"/> Portal Web		La Entidad informa los canales de atención de los trámites o servicios requeridos: <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No			
Observaciones y/o sugerencias: _____ _____					
Firma del Usuario@: _____					
ELABORÓ: DIANA OSORIO			APROBÓ: MARIA GILMA MANRIQUE		
CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3228460 FAX 3228254 Personeriodosquebradas@gmail.com / www.personeriodosquebradas.gov.co					

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	NATHALIA HINCAPIE
---------------	----------------	--------	-------------------

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACION CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</p>	<b>CARACTERIZACION</b>
	<b>CIUDADANO</b>
	<b>ENCUESTA</b>
<b>2019</b>	
1. Clasificación de género de los usuarios que acuden a la Personería Municipal de Dosquebradas	
Mujer	
Hombre	
Otro	
2. Rango de edad de los usuarios que acuden a solicitar los servicios de la personería municipal.	
15-18	
19-29	
30-58	
59+	
3. Sector del municipio de su procedencia	
Urbano	
Rural	
Otro	
4. Actividad ocupacional de los usuarios de los servicios de la personería municipal de Dosquebradas.	
Empleado	
Desempleado	
Estudiante	
Hogar	
Pensionado	
Otro	
5. Nivel académico de los usuarios de los servicios de la personería municipal de Dosquebradas	
Primaria	
Secundaria	
Tecnológica	
Técnica	
Universitaria	
Posgrado	
Ninguna	

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	NATHALIA HINCAPIE
---------------	----------------	--------	-------------------

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACION CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

6. La entidad informa los canales de atención de los trámites o servicios requeridos	
Si	
No	
7. Sabe usted a través de que Canales de atención con los que cuenta la personería municipal de Dosquebradas puede realizar el trámite o servicio.	
Atención telefónica	
Atención presencial	
Ventanilla única	
Correo electrónico	
Redes sociales	
Portal web	
8. Que tramite o servicio de los prestados por la personería municipal de Dosquebradas requiere	
Tutela	
Desacatos	
Derechos de petición	
Declaración desplazados	
Incidentes	
Asesorías	
9. Titularidad del trámite a realizar: Es usted el titular del trámite a realizar (representado)	
Si	
No	
10. Tiene usted alguna discapacidad	
Si	
No	
<hr style="width: 50%; margin: auto;"/> <b>FIRMA</b>	
ELABORO. MGMN	REVISOR. NATALIA HINCAPIE

[CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3228460 FAX 3228254](mailto:personeriodosquebradas@gmail.com)  
[personeriodosquebradas@gmail.com](mailto:personeriodosquebradas@gmail.com) Página 8

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISOR	NATALIA HINCAPIE
---------------	----------------	---------	------------------

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACION CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

## BIBLIOGRAFÍA

Guía metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés DNP 2015.

### CONPES 3785 de 2013.

Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas Gobierno en Línea 2011.

**NATALIA HINCAPIE CARDONA**  
Secretaria General

**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**  
Control Interno

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	NATHALIA HINCAPIE
---------------	----------------	--------	-------------------

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACION CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>CARACTERIZACION CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

#### BIBLIOGRAFÍA

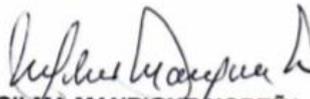
Guía metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés DNP 2015.

**CONPES 3785 de 2013.**

Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas Gobierno en Línea 2011.



**NATALIA HINCAPIE CARDONA**  
Secretaria General



**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**  
Control Interno

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	NATHALIA HINCAPIE
---------------	----------------	--------	-------------------