

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE D O S Q U E B R A D A S "POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS "</p>	CODIGO	FT-PAI.CM-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

INFORME CARACTERIZACION DE USUARIOS 2019		
Jefe de Control Interno	María Gilma Manrique Noreña	VIGENCIA

INTRODUCCIÓN

El ejercicio de caracterización de usuarios de la Personería Municipal de Dosquebradas se basa en los requerimientos de sus grupos de valor y otros de interés que se recogen a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad (presencial, escrito, telefónico, correo electrónico).

En este informe se analizarán los requerimientos consolidados en diferentes bases de datos y contienen información que directamente, o mediante vinculación con otras fuentes de datos, permitirán identificar características geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento.

Con estas características será posible evidenciar comportamientos específicos de los grupos de valor y otros de interés el análisis de las características se hará de manera diagnóstica.

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.

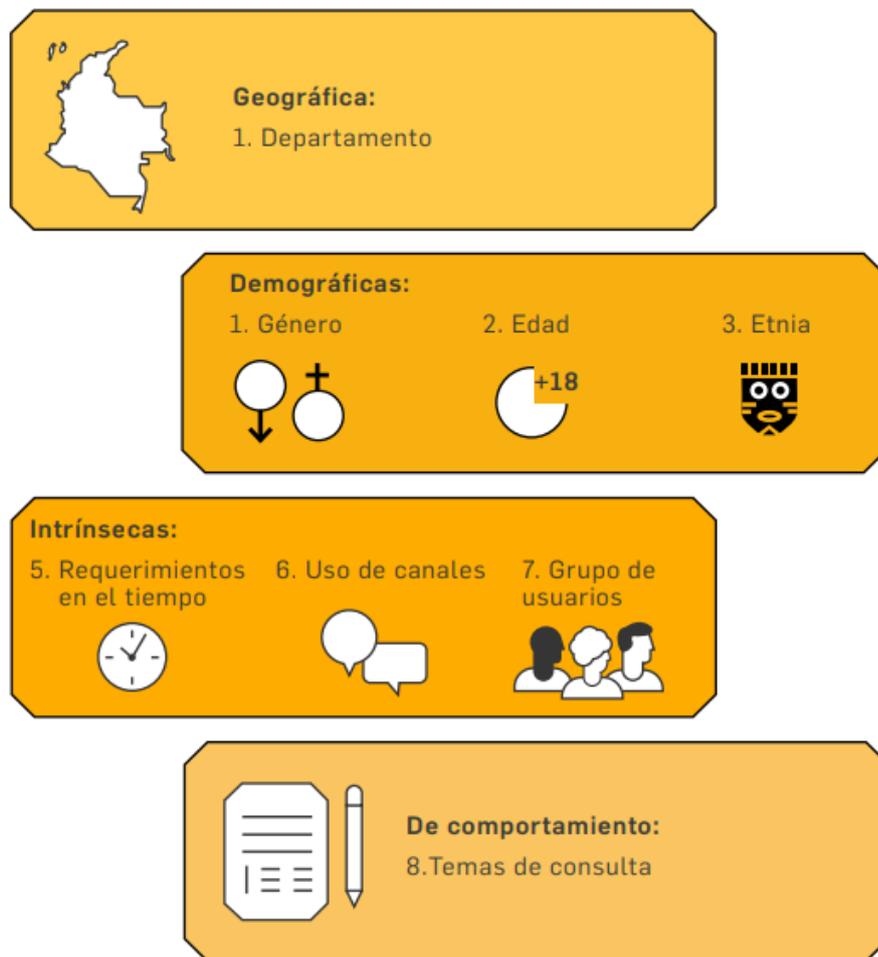
El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 ***“Por la Dignidad de tus Derechos”*** organizado bajo el principio ***“El Estado está para servir a la ciudadanía y para promover el bienestar general”*** en transversalidad con los proyectos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Personería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

Proyecto. Elaboró. MGMN	Reviso MGMN	RECIBIO.
----------------------------	-------------	----------

CAM PISO 02 OFICINA 208-209. TELEFONO 3228460 FAX 3228254.
personeridosquebradas@gmail.com

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS"	CODIGO	FT-PAI.CM-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Diagrama #1. Variables de caracterización



Fuente: Modelo de datos (SIGEP, ORFEO, CIRM, Chat EVA, Registro presencial, ProactivaNET) Función Pública 2018

VARIABLES.

GEOGRÁFICA – DEPARTAMENTO: esta variable permite identificar el lugar del país en el que cada uno de los usuarios hace requerimientos, además que pueden llegar a ser priorizados en el Plan de Acción de la Entidad.

DEMOGRÁFICA – GÉNERO: esta variable permite identificar el género registrado para cada uno de los usuarios, por lo tanto, es posible identificar el tipo de usuario que puede generar más receptividad para la Entidad.

Proyecto. Elaboró. MGMN	Reviso MGMN	RECIBIO.
----------------------------	-------------	----------

CAM PISO 02 OFICINA 208-209. TELEFONO 3228460 FAX 3228254.
personeridosquebradas@gmail.com

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS"</p>	CODIGO	FT-PAI.CM-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

DEMOGRÁFICA – EDAD: esta variable permite clasificar los usuarios por rangos de edad, igualmente, aclara cuál es el público específico que está generando requerimientos a la Entidad.

DEMOGRÁFICA – ETNIA: esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el usuario con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a los demás usuarios.

INTRÍNSECA – REQUERIMIENTOS EN EL TIEMPO: esta variable permite identificar los picos más importantes del año en cuanto a atención de requerimientos y es importante en aquellos casos en los que un usuario requiera reiteradamente un mismo servicio.

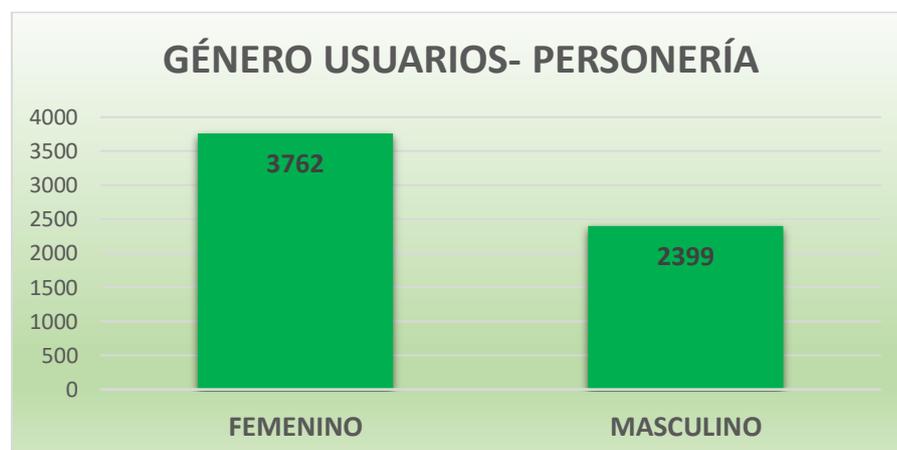
INTRÍNSECA – USO DE CANALES: esta variable es importante para identificar los canales de comunicación y/o atención que el usuario más usa.

INTRÍNSECA – GRUPO DE USUARIOS: esta variable permite clasificar a la totalidad de usuarios en los grupos identificados por la Entidad.

Así mismo, permite saber si los grupos identificados como grupos de valor por parte de la Entidad son realmente su población objetivo.

DE COMPORTAMIENTO – TEMAS MÁS CONSULTADOS: esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la interacción con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar su atención.

CLASIFICACIÓN DE GENERO DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LAS PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS



Proyecto. Elaboró. MGMN	Reviso MGMN	RECIBIO.
----------------------------	-------------	----------

CAM PISO 02 OFICINA 208-209. TELEFONO 3228460 FAX 3228254.
personeridadosquebradas@gmail.com

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS "	CODIGO	FT-PAI.CM-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

La anterior gráfica refleja la alta participación de las mujeres que representa un 61% de los servicios realizados, frente a un 39% de participación de los hombres, con esto se puede concluir que las mujeres buscan más la protección y servicios del Estado, sumado a esto la mayoría de mujeres son madres cabeza de hogar que buscan el apoyo y acompañamiento a la solución de problemas, influenciado por el empoderamiento femenino y las garantías que se ofrecen a la inclusión de la mujer en la sociedad.

SECTOR DE MUNICIPIO DE SU PROCEDENCIA



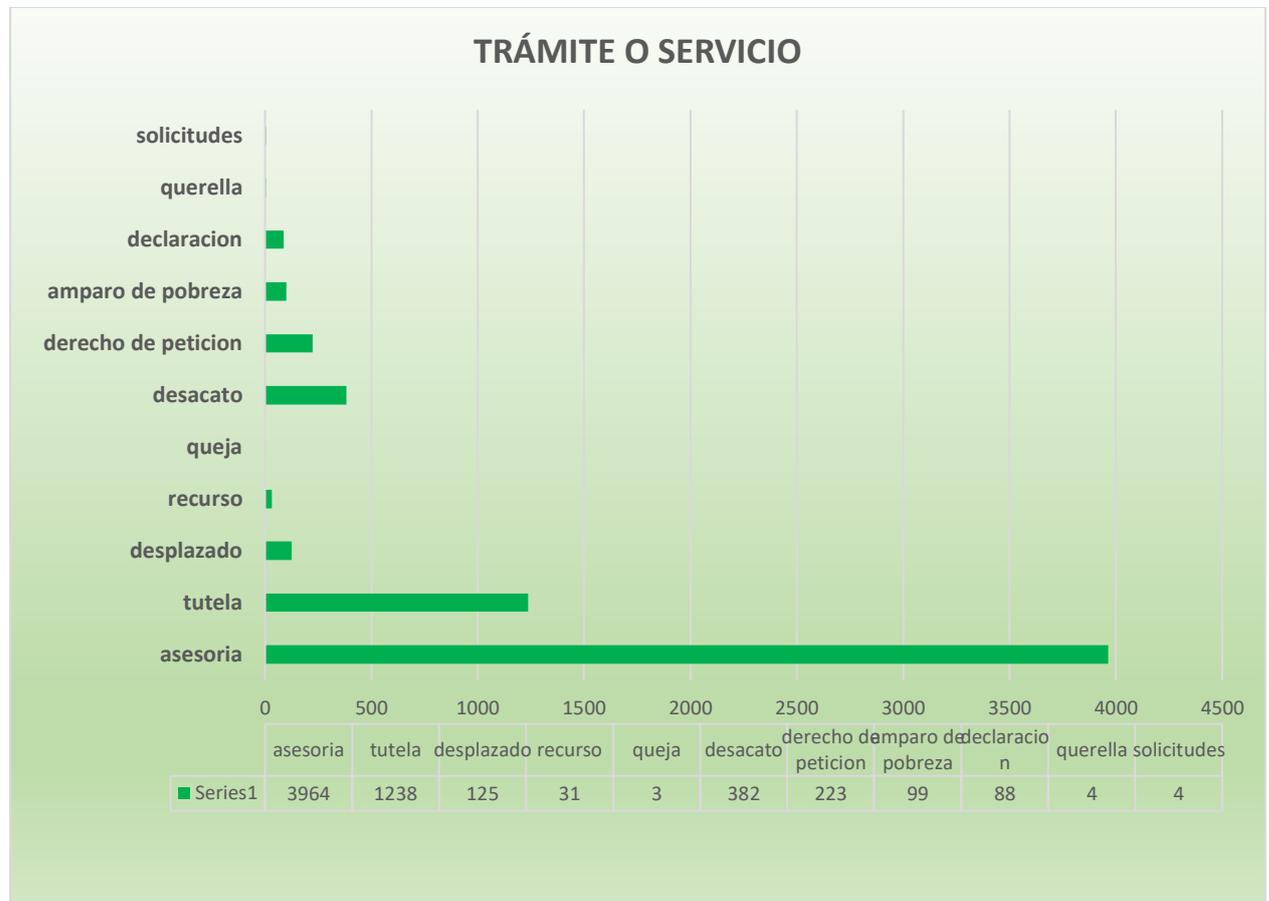
De la anterior grafica podemos evidenciar que los servicios prestados en la Personería Municipal de Dosquebradas son protagonista principalmente en la zona rural con un 97% de participación, mientras que la zona rural tiene tan solo un 3% de participación, lo cual puede ser influido por varios factores, uno de ellos es el poco acceso a los canales de información (página web, redes sociales, atención telefónica), otro factor influyente son los medios de transporte, justificando así su poca participación, pero generando una oportunidad de desarrollo de plan estratégico para poder llevar todos nuestros servicios a estas zonas.

Proyecto. Elaboró. MGMN	Reviso MGMN	RECIBIO.
----------------------------	-------------	----------

CAM PISO 02 OFICINA 208-209. TELEFONO 3228460 FAX 3228254.
personeriodosquebradas@gmail.com

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS"	CODIGO	FT-PAI.CM-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

QUE TRAMITE O SERVICIO DE LOS PRESTADOS POR LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS REQUIERE.



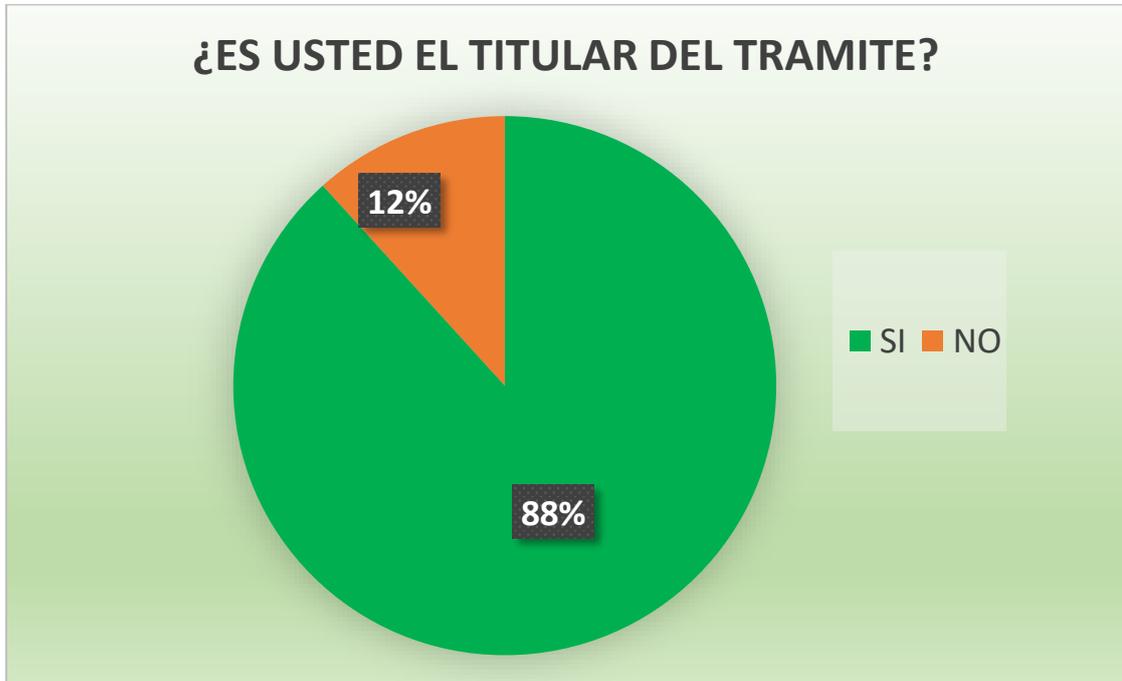
Como se puede observar en la gráfica anterior los servicios más solicitados por los usuarios que acuden a la Personería son las asesorías con un 64% de participación ciudadana; donde el principal objetivo es darle un direccionamiento al usuario en cuanto a los procesos a seguir para lograr la solución a su inquietud, seguido por las tutelas con un 20% y en su gran mayoría refiere a entidades prestadoras de salud, podemos observar un alto flujo de usuarios que buscan esta Entidad para ser representados y guiados a la defensa de sus Derechos.

TITULARIDAD DEL TRÁMITE A REALIZAR. ES USTED E TITULAR DEL TRÁMITE A REALIZAR

Proyecto. Elaboró. MGMN	Reviso MGMN	RECIBIO.
----------------------------	-------------	----------

CAM PISO 02 OFICINA 208-209. TELEFONO 3228460 FAX 3228254.
personeriodosquebradas@gmail.com

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS "</p>	CODIGO	FT-PAI.CM-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01



La titularidad de los tramites y servicios realizados en la Personería Municipal de Dosquebradas, en un 88% son realizados por persona propia, mientras que el 12% restante son tramites con representación, justificados en adultos de avanzada edad, niños, personas con alguna discapacidad o simplemente porque no cuentan con el tiempo.

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
Control Interno

Proyecto. Elaboró. MGMN	Reviso MGMN	RECIBIO.
----------------------------	-------------	----------

CAM PISO 02 OFICINA 208-209. TELEFONO 3228460 FAX 3228254.
personeriodosquebradas@gmail.com