

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	1 de 12



CARACTERIZACION DEL USUARIO 2023

ELABORÓ: KEVIN JACOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
-----------------------	------------------------------	---------------------

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	1 de 11

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 "**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".

ELABORÓ: KEVIN JACOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE 	RECIBIDO POR: _____
-----------------------	--	---------------------

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por La Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	2 de 11

A través de la aplicación de la herramienta “**Formato de Caracterización de Usuarios**”, la entidad busca la descripción de los diversos conjuntos de usuarios o grupos de interés 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 la identificación de usuarios y/o grupos de usuarios que comparten características similares en la entidad, permitiendo el diseño e implementación de nuevos servicios, rediseño e implementación de servicios existentes, recursos que aumenten la interactividad con el usuario y los servicios tecnológicos y presenciales así como el aumento de canales de comunicación y transaccionalidad de los trámites y servicios de los grupos de valor del municipio.

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.

Geográficas: Ubicación
Demográficas: edad, sexo, actividad económica, estrato socio económico, escolaridad, vulnerabilidad.
Intrínsecas: Intereses, lugares de encuentro, acceso a canales, conocimiento, dialecto
De Comportamiento: Niveles de uso, beneficios buscados, eventos

Para esta caracterización se utilizarán las siguientes variables de medición:

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

ELABORÓ: KEVIN JACOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
-----------------------	------------------------------	---------------------

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por La Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	3 de 11

UBICACIÓN: En este caso se pretende discriminar cada tramite 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.

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

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

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.

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.

VULNERABILIDAD: Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen 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.

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.

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.

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.

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.

TITULARIDAD DEL TRÁMITE: Nos permite identificar a través 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.

ELABORÓ: KEVIN JACOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
-----------------------	------------------------------	---------------------

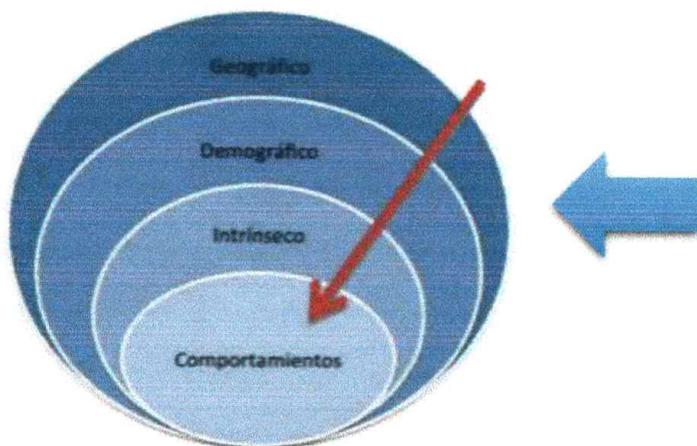
 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	4 de 11

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.

Los grupos resultantes de este proceso suelen conocerse como Segmentos de Usuarios o Segmentos de Mercado. La información ha sido recopilada en la personería municipal de Dosquebradas en donde opera la ventanilla única donde se radica todo documento o servicios que los usuarios necesitan al acudir a la entidad.

QUE VARIABLE SE EVALUA



Esta gráfica ilustra los niveles de conocimiento de los usuarios, indica que en la medida en que se logre identificar las variables de las capas más internas, se obtendrá un mayor conocimiento del grupo poblacional.

Un conocimiento más específico de los usuarios ayuda a definir mejor los segmentos. Por el contrario, si sólo se logra identificar las variables de las capas más superiores de la gráfica, el conocimiento de los usuarios será muy limitado y sólo se logrará hacer una agrupación muy general (sectores).

 3401165 correo electrónico personeriadosquebradas@gmail.com	
Fecha _____	
Nombre del Solicitante _____	
Cédula _____	Víctima del Conflicto si () No ()
Dirección _____	Rural Urbano
Teléfono _____	Celular _____
Correo Electrónico _____	Ocupación _____
Nivel Académico _____	¿ Tiene alguna discapacidad? _____
Actúa en Representación de _____	

ELABORÓ: KEVIN JACOME

REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE

RECIBIDO POR: _____



**PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"Por La Dignidad de tus Derechos"

CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 5 de 11



**PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**

CARACTERIZACION

CIUDADANO

ENCUESTA

2023

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

ELABORÓ: KEVIN JACOME

REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE

RECIBIDO POR: _____



**PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"Por La Dignidad de tus Derechos"

CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 6 de 11

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	
_____ FIRMA	

ELABORÓ: KEVIN JACOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
-----------------------	------------------------------	---------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por La Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	7 de 11

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de Evaluación y Seguimiento establecido por en el Decreto 1537 de 2001, dentro de su Rol como evaluador llevó a cabo el proceso de Auditoría Especial de las actuaciones jurídicas y la caracterización de los usuarios suministradas por los contratistas de la personería municipal de Dosquebradas cuyo objeto se relaciona con la atención a la comunidad.

En este sentido, se elabora el siguiente Informe que presenta los resultados obtenidos a partir de esta auditoría, la cual recoge las recomendaciones consolidadas por la Oficina de Control Interno, que tienen como evidencia y sustento el grado de cumplimiento de los procedimientos establecidos, el análisis jurisprudencial que regula lo relacionado con las actuaciones jurídicas y la caracterización de los usuarios suministradas por los contratistas de la personería municipal de Dosquebradas cuyo objeto se relaciona con la atención a la comunidad.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar las actuaciones jurídicas y la caracterización de los usuarios suministradas por los contratistas de la personería municipal de Dosquebradas cuyo objeto se relaciona con la atención a la comunidad en el **MES DE JUNIO DEL AÑO 2023, que equivale al 39% de los 628 usuarios atendidos en personería municipal de Dosquebradas.**

CONSOLIDADO									
UBICACIÓN GEOGRAFICA		OCUPACION		NIVEL ACADEMICO		DISCAPACIDAD		TRAMITE	
URBANO	211	COMERCIANTE	1	PRIMARIA	90	NO	228	A. POBREZA	3
RURAL	6	AMA DE CASA	85	BACHILLERATO	84	SI	19	ASESORIA	115
NO CONTESTO	65	DESEMPLEADO	35	TECNOLOGO	16	NO CONTESTARON	35	DESACATOS	16
TOTAL	282	ADMON EMPRESA	5	PROFESIONAL	24	TOTAL	282	DERECHO PETICION	12
		ASESOR	8	MAGISTER	1			RECURSOS	1
		AUXILIARES	10	NINGUNO	67			TUTELAS	135
		CONTRATISTAS	10	TOTAL	282			TOTAL	282
		CUIDADOR	6						
		INDEPENDIENTE	30						
		OBRERO	11						
		PENSIONADO	18						
		OTROS	10						
		OPERARIO	15						
		NO CONTESTO	38						
		TOTAL	282						

ELABORÓ: KEVIN JACOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
-----------------------	------------------------------	---------------------



**PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"Por la Dignidad de tus Derechos"

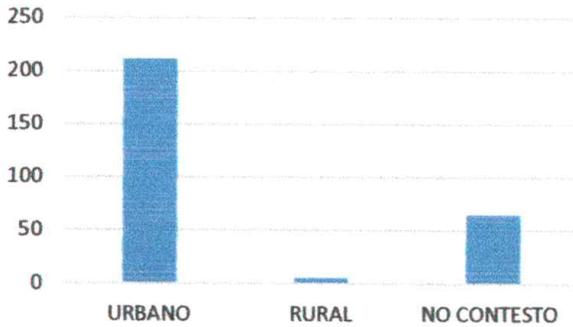
CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

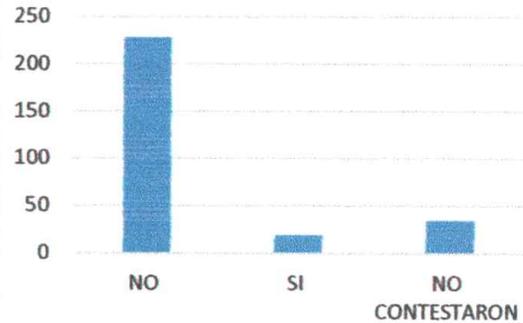
VERSION 01

PAGINAS 8 de 11

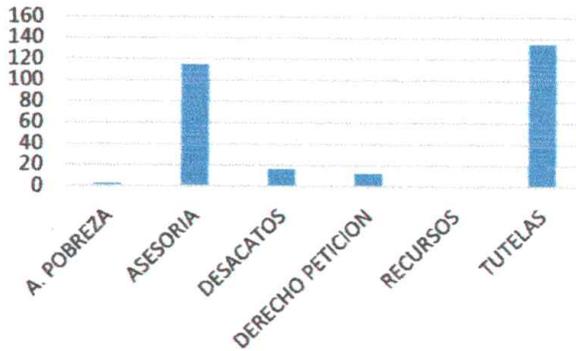
UBICACION GEOGRAFICA



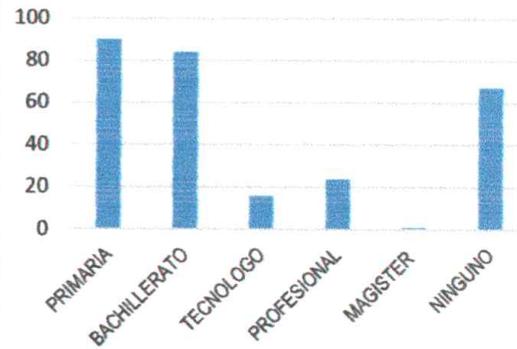
DISCAPACIDAD



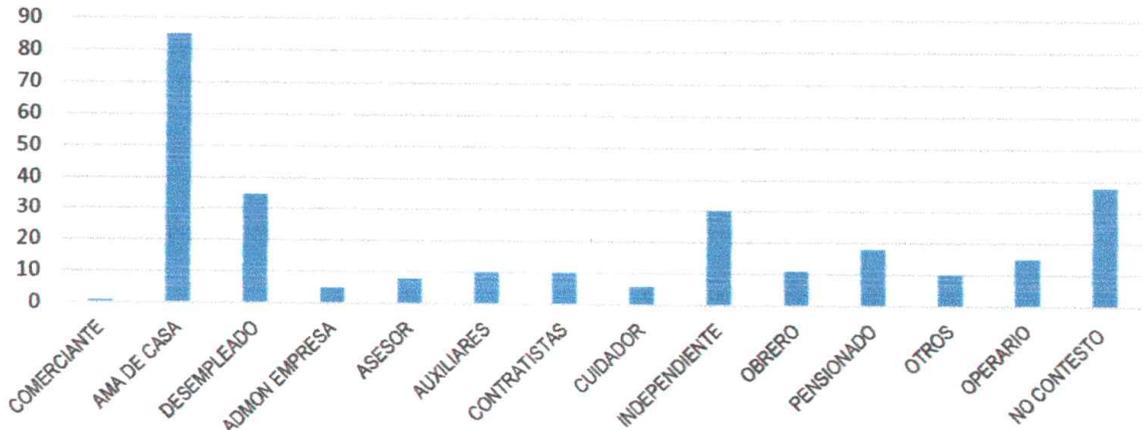
TRAMITE



NIVEL ACADEMA



OCUPACION



ELABORÓ: KEVIN JACOME

REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE

RECIBIDO POR: _____

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	9 de 11

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Análisis y tabulación de encuestas realizadas por parte de los contratistas a la comunidad

LA METODOLOGÍA

Se realizó en el marco de las siguientes actividades:

1. Se solicitó información contenida por parte de los contratistas cuyo objeto se relaciona con la atención al público en temas jurídicos.
2. Verificación de cada una de las encuestas
3. Cruce de información, encuestas vs archivo del computador.
4. Conclusiones y recomendaciones.

INFORME DE AUDITORIA ENCUESTAS DE ATENCION AL PÚBLICO

De acuerdo al plan de actividades se procede a realizar auditorías actuaciones jurídicas y la caracterización de los usuarios suministradas por los contratistas de la personería municipal de Dosquebradas cuyo objeto se relaciona con la atención a la comunidad.

El objetivo de la auditoria es evaluar la ejecución de procesos y control de los mismos identificando oportunidades de mejoramiento que permitan garantizar el cumplimiento y adecuado manejo.

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:



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.

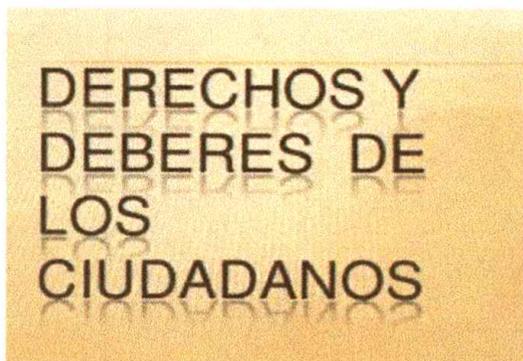
2.6 Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

2.7 Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

ELABORÓ: KEVIN JACOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
-----------------------	------------------------------	---------------------

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	10 de 11

“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:

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.
- 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

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

ELABORÓ: KEVIN JACOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
-----------------------	------------------------------	---------------------

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS *Por la Dignidad de tus Derechos*</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	11 de 11

- 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.

DEBERES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL

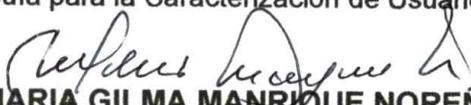
- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las 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.

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.


MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
Control Interno

ELABORÓ: KEVIN JACOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE 	RECIBIDO POR: _____
-----------------------	--	---------------------