

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.

AMABLE E.I.C.E.

2019

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
ALCANCE.....	4
JUSTIFICACIÓN.....	4
1. DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	4
1.1 ENCUESTA.....	4
2. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	5
3. MODELO DE ENCUESTA.....	7

INTRODUCCIÓN

De la administración de una entidad, se deriva el compromiso de conocer las necesidades de los ciudadanos, usuarios o interesados, por esta razón la política de Gobierno Digital contempla en su implementación una estrategia denominada caracterización de usuarios, la cual busca identificar las características, similitudes, particularidades, actitudes, preferencias, motivaciones y necesidades que presentan los usuarios tanto interno como externos de la Empresa Amable.

Con base a esta información de caracterización se podrán diseñar estrategias más efectivas en los canales de información, atención y participación que maneja actualmente Amable; además de llevar a cabo acciones de mejora en los procesos y procedimientos con los que ya se cuenta para la entrega de servicios a la comunidad.

OBJETIVO GENERAL

Identificación de las características de usuarios internos y externos de Amable E.I.C.E, con el fin de orientar los esfuerzos y objetivos de la entidad hacia el mejoramiento de la calidad y el efectivo cumplimiento de la misión institucional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar posibles acciones de mejora en procesos y procedimientos que tiene la Empresa Amable para la entrega de servicios a la comunidad.
- Establecer la situación geográfica y demográfica de los diferentes grupos poblacionales que interactúan con cada una de las dependencias de la Empresa Amable.
- Definir los lineamientos para la caracterización y segmentación de usuarios.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

ALCANCE

Caracterizar los usuarios para el mejoramiento continuo en materia de atención oportuna, agilidad en peticiones, quejas, reclamos solicitudes trámites y demás servicios prestados por la empresa AMABLE.

JUSTIFICACIÓN

La caracterización de usuarios permite identificar las características, tipologías o necesidades de los ciudadanos, usuarios e interesados que requiere de los servicios que brinda y genera AMABLE E.I.C.E, para suministrar información veraz, rápida, confiable y oportuna.

Caracterizar significa identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y grupos de interés que constantemente interactúan con la entidad para así poder segmentarlos de acuerdo a características similares, para que, partiendo de esta información se adelanten gestiones y acciones que permitan diseñar o ajustar la oferta institucional según las particularidades identificadas.

La caracterización también facilita el establecimiento de mejoras en los canales de atención a los ciudadanos, el diseño y ajuste de las distintas estrategias institucionales para darles concordancia con las necesidades de la ciudadanía.

1. DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

1.1 ENCUESTA

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés está sustentada en análisis de información, recolectada a través de encuestas, datos internos, repositorios, procesos actuales, redes sociales, plataforma virtual, entre otros. La información se validará con el cruce de datos de los diferentes canales de atención que brindan información a los usuarios.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

2. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GEOGRÁFICAS

1. Municipio



DEMOGRÁFICAS

2. Edad

3. Género



4. Discapacidad

5. Escolaridad

6. Ocupación



7. Uso de canales

8. Tipo de requerimiento



Fuente propia.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

Geográficas – departamento.

Se identificará el lugar del departamento en el que se establece que cada usuario, para lograr reconocer la población más interesada y beneficiada de los servicios que presta la entidad.

Demográficas – género.

Se identificará el género de la población registrada para establecer el tipo de usuario que genera mayor receptividad para la Entidad.

Demográficas – edad.

Se clasificarán por rangos de edad para especificar el público que genera requerimientos a la entidad.

Discapacidad

Se clasificarán los usuarios por discapacidades físicas o cognitivas para identificar la población que requiere de atención especial.

Nivel de escolaridad.

Se identificará el nivel de escolaridad de los usuarios como variable adicional a la caracterización de los mismos.

Ocupación

Se identificará la ocupación de los usuarios para generar clasificación de sectores ocupacionales con mayor receptividad para la Entidad.

Intrínseca – uso de canales

Se identificarán los canales de comunicación por medio de los cuales los usuarios se dirigen a la Entidad.

De comportamiento – tipo de requerimiento

Se identificarán los temas comunes de interacción con los usuarios, la demanda de servicios que requieren y la frecuencia de consulta.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

3. MODELO DE ENCUESTA

GEOGRÁFICAS

- | | | | |
|---------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| 1. Armenia | <input type="checkbox"/> | 7. Génova | <input type="checkbox"/> |
| 2. Buenavista | <input type="checkbox"/> | 8. Tebaida | <input type="checkbox"/> |
| 3. Calarcá | <input type="checkbox"/> | 9. Montenegro | <input type="checkbox"/> |
| 4. Circasia | <input type="checkbox"/> | 10. Pijao | <input type="checkbox"/> |
| 5. Córdoba | <input type="checkbox"/> | 11. Quimbaya | <input type="checkbox"/> |
| 6. Filandia | <input type="checkbox"/> | 12. Salento | <input type="checkbox"/> |

NIVEL DE ESCOLARIDAD

- | | | | |
|------------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| 1. Primaria | <input type="checkbox"/> | 5. Posgrado | <input type="checkbox"/> |
| 2. Bachiller | <input type="checkbox"/> | 6. Maestría | <input type="checkbox"/> |
| 3. Técnico o tecnólogo | <input type="checkbox"/> | 7. Doctorado | <input type="checkbox"/> |
| 4. Pregrado | <input type="checkbox"/> | 8. Ninguna | <input type="checkbox"/> |

DEMOGRÁFICAS

EDAD

- | | | | |
|----------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| 1. Menor de 18 | <input type="checkbox"/> | 5. 45 a 54 | <input type="checkbox"/> |
| 2. 45 a 54 | <input type="checkbox"/> | 6. 55 a 64 | <input type="checkbox"/> |
| 3. 25 a 34 | <input type="checkbox"/> | 7. 65 a 74 | <input type="checkbox"/> |
| 4. 35 a 44 | <input type="checkbox"/> | 8. Más de 75 | <input type="checkbox"/> |

GENERO

- | | | | |
|-------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| 1. Femenino | <input type="checkbox"/> | 2. Masculino | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------|--------------|--------------------------|

DISCAPACIDADES

- | | | | |
|-----------------|--------------------------|-------|--------------------------|
| 1. Sí | <input type="checkbox"/> | 2. No | <input type="checkbox"/> |
| 1.1. Físicas | <input type="checkbox"/> | | |
| 1.2. Cognitivas | <input type="checkbox"/> | | |

OCUPACIÓN

- | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1. Empleado | <input type="checkbox"/> | 5. Pensionado | <input type="checkbox"/> |
| 2. Contratista o independiente | <input type="checkbox"/> | 6. Empresario | <input type="checkbox"/> |
| 3. Estudiante | <input type="checkbox"/> | 7. Servidor Público | <input type="checkbox"/> |
| 4. Desempleado | <input type="checkbox"/> | 9. Ama de casa | <input type="checkbox"/> |

CANALES DE CONSULTA

- | | | | |
|-------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| 1. Presencial | <input type="checkbox"/> | 3. Pagina Web | <input type="checkbox"/> |
| 2. Redes Sociales | <input type="checkbox"/> | 4. Correo electrónico | <input type="checkbox"/> |

TIPO DE REQUIRIMIENTO

- | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 1. Solicitud de información | <input type="checkbox"/> | 5. Normatividad | <input type="checkbox"/> |
| 2. Tramites | <input type="checkbox"/> | 6. Sugerencia | <input type="checkbox"/> |
| 3. Peticiones | <input type="checkbox"/> | 7. Todos los anteriores | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quejas | <input type="checkbox"/> | | |

NIVEL DE USO

- | | | | |
|-----------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| 1. Diario | <input type="checkbox"/> | 5. Cada 6 meses | <input type="checkbox"/> |
| 2. Semanal | <input type="checkbox"/> | 6. Una vez al año | <input type="checkbox"/> |
| 3. Mensual | <input type="checkbox"/> | 7. Casi Nunca | <input type="checkbox"/> |
| 4. Cada 2 meses | <input type="checkbox"/> | | |

Fuente propia.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

Versión	fecha	Descripción de cambios
01	23/12/2019	Revisión y ajustes del documento

Participaron en la elaboración:

Daniela Gómez Cubillos- Administradora de empresas,
Especialista en Gerencia del talento humano -Contratista.

Actualización:

Revisado por:

Johan Mauricio Castañeda Morales
Profesional Administrador de Empresas
contratista
Área Administrativa

Aprobado por:

Jesús Antonio Niño Sánchez
Gerente Amable E.I.C.E

Comité Institucional de gestión y
desempeño

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp