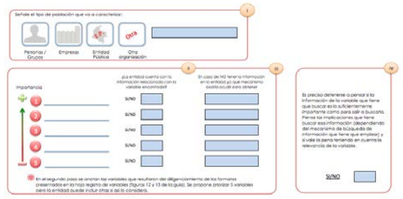
INTRODUCCIÓN

Este archivo hace parte integrante del documento titulado "Guía para la Caracterización de usuarios de Entidads Públicas". Funciona como un instrumento de ayuda para llevar a cabo ejercicios de caracterización, de acuerdo con el contenido establecido en el documento mencionado.
Por lo anterior, se recomienda que antes de usar estas plantillas, se de lectura al documento para entender el procedimiento de caracterización y lograr un mejor resultado del ejercicio.

La siguiente gráfica muestra el proceso de diligenciamiento de las plantillas.

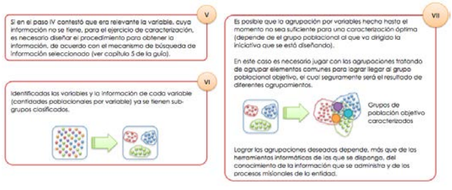
Plantilla registro de variables

Diligencie la(s) plantilla de acuerdo al número de iniciativas y al grupo poblacional objeto de caracterización.



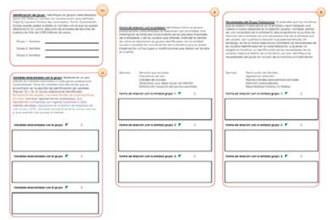
Ficha Resumen Pasos I a IV

Diligencie los campos establecidos en los campos I a IV.



Ficha Resumen Pasos V a VII

El paso V lo invita a acudir a la fuente de búsqueda de información de la variable. El paso VI lo invita a hacer las primeras agrupaciones por variable y el paso VII indica que si no es suficiente con la primera subagrupación haga una combinación de subgrupos para identificar sus grupos caracterizados.



Ficha Resumen Pasos VIII a XI

Los pasos VIII a XI invitan es a plasmar las características de los grupos poblacionales identificados. En esta ficha se resume de manera concreta cada grupo identificado.

Entidad	**COLDEPORTES**
Servicio	Recepción de PQRDS a través del sistema
Grupo	ATENCIÓN AL CIUDADANO

PERSONAS / GRUPOS DE PERSONAS

Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	**Localización**	Pais	Corresponde al área de ubicación registrada por los usuarios y permite desarrollar estrategias dirigidas de promoción e impacto de las iniciativas, de acuerdo a su localización geográfica.
		Departamento	
		Ciudad	
Demográfico	**Genero**	Masculino	Establece la diferencia de género (Masculino - Femenino) y toma relevancia para analizar relaciones con variables de tipo intrínsecas que puedan estar influenciadas por esta característica biológica.
		Femenino	
Intrínseco	**Intereses**	Consulta	La variable de interés se relaciona para la presente caracterización con en el tipo de solicitud que el ciudadano decide hacer al momento de contactar al Coldeportes y permite identificar una de las características de la motivación de los
		Copias y Certificaciones de Expedier	
		Denuncias	
		Derecho de Petición	
		Felicitación y/o Reconocimiento	
		Petición de Información y Certificaci	
		Queja y/o Reclamo	
		Solicitudes Gubernamentales	
		Sugerencia y/o Recomendación	
	Acceso a Canales	Atención Presencial	Como elemento de segmentación de gran importancia se analizara el canal de atención utilizado por los ciudadanos al momento de contactar a Coldeportes y servirá como base para priorizar la adecuación de las estrategias de
		Buzón de Sugerencias	
		Correo Electronico	
		Correo Radicado	
		Fax	
		Internet (Pagina Web Sistema PQR)	
		Linea Conmutador	
		Linea Directa	
		Linea Gratuita	
Comportamiento	**Nivel de Uso**	Frecuencia de Uso	Permite evidenciar la frecuencia de utilización de los canales de atención por parte de un ciudadano con el fin de evaluar la efectividad de las respuestas brindadas en cada una de las solicitudes.
	Nivel de Uso	Estado de Solicitud	Permite evidenciar la interacción de los ciudadanos frente a sus solicitudes, destacando los niveles de consulta de las respuestas a sus solicitudes y el nivel de diligenciamiento de la encuesta de satisfacción

(*) Diligencie un formato por iniciativa sobre la cual necesita aplicar la caracterización. Para el ejemplo de la guía

Servicio	
Grupo	

ORGANIZACIONES

Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico			
Tipología Organizacional			
Comportamiento Organizacional			

(*) Diligencie un formato por iniciativa sobre la cual necesita aplicar la caracterización.

I

Señale el tipo de población que va a caracterizar:

Personas / Grupos

Empresas

Entidad Pública

Otra organización

Personas / Grupos de Personas

II

III

Importancia		¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?		En caso de NO tener la información en la entidad ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener
1	Acceso a Canales	SI/NO	**SI**	
2	Tipo de Solicitud	SI/NO	**SI**	
3	Nivel de Uso de los Canales	SI/NO	**SI**	
4	Ubicación	SI/NO	**SI**	
5	Genero	SI/NO	**SI**	

En el segundo paso se anotan las variables que resultaron del diligenciamiento de los formatos presentados en la hoja registro de variables (figuras 12 y 13 de la guía). Se propone priorizar 5 variables pero la entidad puede incluir otras si así lo considera.

IV

Es preciso detenerse a pensar si la información de la variable que tiene que buscar es lo suficientemente importante como para salir a buscarla. Piense las implicaciones que tiene buscar esa información (dependiendo del mecanismo de búsqueda de información que tiene que emplear) y si vale la pena teniendo en cuenta la relevancia de la variable.

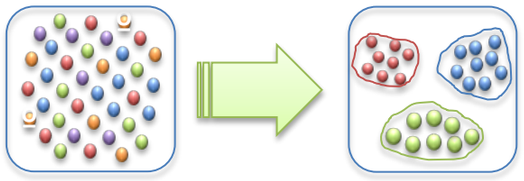
SI/NO **SI**

V

Si en el paso IV contestó que era relevante la variable, cuya información no se tiene, para el ejercicio de caracterización, es necesario diseñar el procedimiento para obtener la información, de acuerdo con el mecanismo de búsqueda de información seleccionado (ver capítulo 5 de la guía).

VI

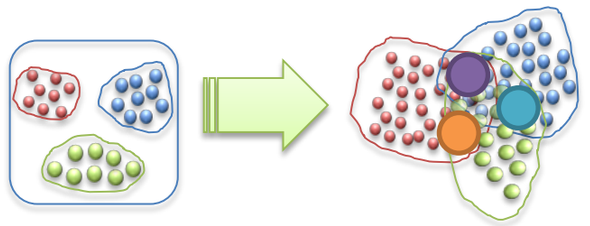
Identificadas las variables y la información de cada variable (cantidades poblacionales por variable) ya se tienen sub-grupos clasificados.



VII

Es posible que la agrupación por variables hecha hasta el momento no sea suficiente para una caracterización óptima (depende de el grupo poblacional al que va dirigido la iniciativa que se está diseñando).

En este caso es necesario jugar con las agrupaciones tratando de agrupar elementos comunes para lograr llegar al grupo poblacional objetivo, el cual seguramente será el resultado de diferentes agrupamientos.



Grupos de población objetivo caracterizados

Lograr las agrupaciones deseadas depende, más que de las herramientas informáticas de las que se disponga, del conocimiento de la información que se administra y de los procesos misionales de la entidad.

VIII

Identificación del grupo : Identifique los grupos caracterizados (paso VII). Deles un nombre, los nombre sirven para definirlos mejor Ej: Usuarios Primera Vez, avanzados, Pyme, Corporación. Incluso puede apelar a darles un nombre con el que los pueda relacionar Ej: Dr. Lucho, ejecutivo de empresa de servicios de ingresos de más de 3.000 millones de pesos.

Grupo 1. Nombre: Usuarios Canal Web

Grupo 2. Nombre: Usuarios Canal Telefonico

Grupo 3. Nombre: Usuarios Canal Presencial

IX

Variables relacionadas con el grupo : Redacte en un solo párrafo las variables asociadas a cada grupo poblacional caracterizado. Tome las variables más relevantes que se encontraron en la plantilla de identificación de variables (Figuras 12 y 13). Ej: Grupo poblacional Identificado: Representantes legales y revisores fiscales de organizaciones privadas (nombre, representantes avanzados), que representan a empresas con ingresos superiores a 3000 millones de pesos, agrupados en el gremio de empresas de call center y BPO, ubicados principalmente en zonas urbanas y que cuentan con acceso a Internet.

Variables relacionadas con el grupo **1:** Usuarios Canal Web

Ciudadanos que realizan solicitudes a través la pagina de internet, agrupadas por el tipo de solicitud que realiza, el departamento de origen y el genero registrado en el sistema.

Variables relacionadas con el grupo **2:** Usuarios Canal Telefonico

Ciudadanos que realizan solicitudes a través de las lineas telefonicas, agrupadas por departamento de origen y genero registrado en el sistema.

Variables relacionadas con el grupo **3:** Usuarios Canal Presencial

Ciudadanos que realizan solicitudes accediendo presencialmente a las oficinas de la entidad, agrupadas por su genero.

X

Forma de relación con la entidad: Identifique cómo los grupos poblacionales caracterizados se relacionan con la entidad. Esta información se toma del conocimiento de los procesos misionales de la empresas y de los usuarios que atiende. Entender el detalle de cómo se relacionan los grupos identificados con la entidad ayuda a visualizar los componentes de la iniciativa que se quiere implementar y si hay lugar a modificaciones que deban ser tenidas en cuenta.

Ejemplo: Servicios que accede:
Frecuencia de Uso:
Canales de acceso:
Iteraciones que debe hacer por trámite:
Satisfacción respecto del servicio prestado:

Forma de relación con la entidad grupo **1:** Usuarios Canal Web

Tipo de Consultas que realiza: De las solitudes realizadas por la pagina Web el tipo más relevante corresponde a las consultas con un **94 %** (1013) , el 2 % (17) corresponden a Quejas y/o Reclamos y el **1 % (13**) corresponden a Derechos de Petición, los restantes tipos de solicitud no superan el 1 %.
Frecuencia de Uso: De acuerdo al reporte realizado el **75 % (786)** de los usuarios registrados, son Usuarios que realizaron solicitudes por Unica Vez, el **9 % (91)** realizaron 2 solicitudes y solo el **4,86 % (43)** Usuarios registraron entre 3 - 10 solicitudes y como dato para analizar a porfundidad se encontraron 5 usuarios correspondientes al 0,55 % que registraron más de 10 solicitudes (111 solicitudes)
Estado de las Solicitudes: En el **30 % (333**) del total de las solicitudes registradas en el sistema PQR se consulto la respuesta directamente

Forma de relación con la entidad grupo **2:** Usuarios Canal Telefonico

Tipo de Consultas que realiza: De las solicitudes realizadas telefonicamente el 100 % (191) corresponde a consultas, siendo el tipo de consulta prevalente por este medio.
Frecuencia de Uso: Los usuarios que realizan solicitudes telefonicamente según lo reportado en el sistema de PQRS, solo realizarón una solicitud.
Estado de las Solicitudes: Los usuarios que interactuaron telefonicamente para realizar consultas consultaron sus respuesta, pero ninguno diligencio la encuesta de satisfacción.

Forma de relación con la entidad grupo **3:** Usuarios Canal Presencial

Tipo de Consultas que realiza: De las solicitudes realizadas presencialemente el 94 % (51) corresponde a consultas, siendo el tipo de consulta prevalente por este medio.
Frecuencia de Uso: Los usuarios que realizan solicitudes presencialmente, según lo reportado en el sistema de PQRS, solo realizarón una solicitud.
Estado de las Solicitudes: Los usuarios que asistieron presencialmente para realizar tramites, consultaron sus respuesta, pero ninguno diligencio la encuesta de satisfacción.

XI

Necesidades del Grupo Poblacional : Es probable que las iniciativas que se quieran implementar en la entidad y que impliquen una mejora o nuevo desarrollo en la relación usuario – entidad, partan de una necesidad de la entidad Ej: descongestionar los puntos de atención de la entidad (es una necesidad más de la entidad que del usuario, aun cuando la solución lo puede beneficiar). Sin embargo, es de la mayor relevancia considerar las necesidades de los usuarios identificados en la caracterización, a quienes va dirigida la iniciativa. La identificación de las necesidades de los usuarios mejora el diseño de la iniciativa, por eso, identifique las necesidades del grupo en función de la iniciativa a implementar.

Ejemplo: Disminución de trámites:
Agilidad en atención:
Nuevos canales para servicios actuales:
Atención personalizada:
Disponibilidad horarios no hábiles:

Forma de relación con la entidad grupo **1:** Usuarios Canal Web

Según lo evidenciado el medio de comunicación e interacción más utilizado durante 2013 es el canal Web, de ahí que este medio debe ser el primero en la implementación de los lineamientos de accesibilidad y atención incluyente establecidos en la pagina Web, siendo los principales puntos los siguientes:
* Garantizar herramientas en la pagina Web para poblaciones en Condición de Discapacidad, acoplando las estrategias disponibles proporcionadas por otras entidades del estado (Convertic, centro de relevo)
* Diseñar una estrategia de visibilización y utilización de medios de contacto interactivos que permitan mejorar el servicio a los ciudadanos, disminuyendo tiempos de respuesta.
* Actualizar las preguntas frecuentes y diseñar una estretegia de comunicación que permita disminuir el numero de consultas sobre temas recurrentes.

Forma de relación con la entidad grupo **2:** Usuarios Canal Telefonico

* Diseñar una estrategia de evaluación de la satisfacción de la información y atención brindada por el canal telefonico.
* Generar una matriz de recolección de información que permita identificar los temas de mayor recurrencia por el canal telefonico.
* Implementar los protocolos de atención telefonica que permita ofrecer servicios de excelencia.

Forma de relación con la entidad grupo **3:** Usuarios Canal Presencial

* Realizar una estrategia para obtener los niveles de satisfacción en los diferentes eventos en los que hace presencia Coldeportes.
* Diseñar una estrategia que permita ofrecer la opción de atención presencial para acopiar Solicitudes (PQRDS)en los eventos que Coldeportes hace presencia, buscando aumentar la cobertura a poblaciones que no tienen acceso a internet o medios telefonicos, ya sea por desconocimiento o falta de recursos.