



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS COLDEPORTES

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

BOGOTÁ D.C., ABRIL DE 2014



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

OBJETIVO

Establecer las características y preferencias de los ciudadanos de acuerdo a la utilización de los canales de atención habilitados por Coldeportes durante el 2013, con el fin de diseñar un plan de implementación de las estrategias de accesibilidad y servicio incluyente establecidas en la Política de Servicio al Ciudadano de Coldeportes.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar la utilización y cobertura de los canales de atención habilitados durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2013 y el 31 de Diciembre de 2013 como fuente de información para la implementación de los lineamientos de accesibilidad y servicio incluyente establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano de Coldeportes.
- Constituir un matriz que permita priorizar las adecuaciones de los canales de atención de acuerdo a su nivel de usabilidad.
- Proponer una metodología para la recolección de datos que permita aumentar la especificidad y cobertura en el proceso de caracterización de usuarios de acuerdo a lo establecido en los lineamientos de accesibilidad, servicio incluyente y participación ciudadana de la Política de Servicio al ciudadano de Coldeportes.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

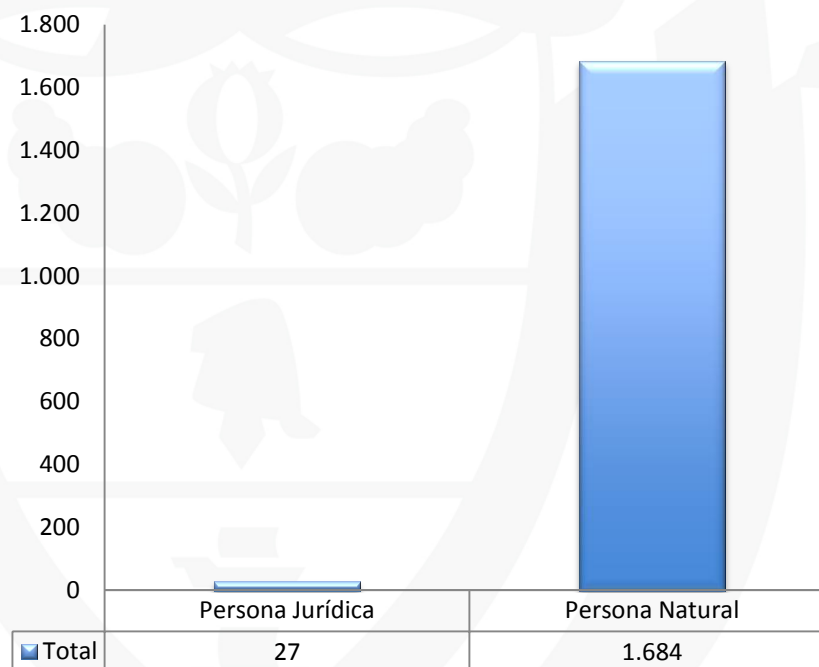
Tipo de Variable: Sector

Nivel: Naturaleza Jurídica

Variable: Tipo de Persona

Según el informe de solicitudes del sistema PQR, durante el año 2013 se registraron un total de **1711** solicitudes.

Del total de solicitudes realizadas el 2% (27) corresponden a solicitudes realizadas por Personas Jurídicas y el 98 % (1684) Corresponde a solicitudes de personas naturales*.



* Para la caracterización de usuarios se tendrán en cuenta solo las solicitudes realizadas por las personas naturales.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

Tipo de Variable: Sector

Nivel: Geográfico

Variable: Ubicación

Para el año 2013 se registro un total de 1668 (99%) solicitudes en Colombia; y se registraron un total de 16 (1 %) solicitudes de ciudadanos de 8 países, en diferentes partes del mundo.

PAIS	TOTAL	%
COLOMBIA	1.668	99,05%
ARMENIA	1	0,06%
CANADÁ	1	0,06%
COSTA RICA	1	0,06%
CUBA	1	0,06%
ECUADOR	2	0,12%
ESPAÑA	4	0,24%
ESTADOS UNIDOS	4	0,24%
REINO UNIDO	2	0,12%
Total general	1.684	100%

31 (97 %) de los 32 Departamentos registraron al menos 1 solicitud durante el 2013

Región	TOTAL	%
BOGOTA D.C.	684	40,62%
AMAZONAS	2	0,12%
ANTIOQUIA	89	5,29%
ARAUCA	24	1,43%
ATLANTICO	49	2,91%
BOLIVAR	83	4,93%
BOYACA	20	1,19%
CALDAS	20	1,19%

Región	TOTAL	%
GUAVIARE	3	0,18%
HUILA	15	0,89%
LA GUAJIRA	6	0,36%
MAGDALENA	20	1,19%
META	29	1,72%
NARIÑO	32	1,90%
NORTE DE SANTANDER	20	1,19%
PUTUMAYO	10	0,59%

Región	TOTAL	%
CAQUETA	11	0,65%
CASANARE	15	0,89%
CAUCA	29	1,72%
CESAR	33	1,96%
CHOCO	14	0,83%
CORDOBA	35	2,08%
CUNDINAMARCA	60	3,56%
GUAINIA	3	0,18%

Región	TOTAL	%
GUAVIARE	3	0,18%
HUILA	15	0,89%
LA GUAJIRA	6	0,36%
MAGDALENA	20	1,19%
META	29	1,72%
NARIÑO	32	1,90%
NORTE DE SANTANDER	20	1,19%
PUTUMAYO	10	0,59%

Región	TOTAL	%
QUINDIO	24	1,43%
RISARALDA	31	1,84%
SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	2	0,12%
SANTANDER	40	2,38%
SUCRE	15	0,89%
TOLIMA	47	2,79%
VALLE DEL CAUCA	99	5,88%
VAUPES	1	0,06%
Anomimo	119	7,07%

Bogotá se convierte en la región que mayor cantidad de solicitudes realizadas con un total de **684** correspondientes al **40,62 %**

Vichada se convierte el único municipio del cual no se recibió ninguna solicitud

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Tipo de Variable: Sector

Nivel: Geográfico

Variable: Ubicación (Municipios)

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

Municipios	Número Solicitudes
BOGOTA D.C.	684
CARTAGENA	78
CALI	64
MEDELLIN	55
BARRANQUILLA	34
IBAGUE	33
VALLEDUPAR	25
VILLAVICENCIO	23
PEREIRA	22
ARMENIA	21
MONTERIA	21
POPAYAN	19
PASTO	19
CUCUTA	18
ARAUCA	16
SANTA MARTA	14
BUCARAMANGA	13

Bogotá con 684 (41 %) se convierte en la ciudad que más solicitudes realizó durante el 2013.

Municipios	Número Solicitudes
MANIZALES	12
QUIBDO	11
YOPAL	11
PALMIRA	10
SOACHA	9
NEIVA	9
MOCOA	8
FLORENCIA	8
SINCELEJO	7
BELLO	7
TULUA	7
CERETE	6
TUNJA	6
BARRANCABERMEJA	5
DOS QUEBRADAS	5
SABANALARGA	5
GIRARDOT	5
MOSQUERA	5

Municipios	8
Solicitudes Realizadas	4
FRESNO; SOGAMOSO; SAN MARCOS; CHIA; SOLEDAD; JAMUNDI; FUNZA; MIRANDA; PIEDECUESTA	

Municipios	9
Solicitudes Realizadas	3
SOCORRO; SAN JOSE DEL GUAVIARE; CAJICA; IPIALES; AGUACHICA; DUITAMA; LA DORADA; ENVIGADO; PUENTE NACIONAL	

113 (7%) Municipios realizaron al menos una solicitud durante 2013

190 Municipios registraron solicitudes en el 2013, correspondiente al 17 % del total de municipios en Colombia *.

Municipios	24
Solicitudes Realizadas	2
PAILITAS; SAN PELAYO; MONTELIBANO; TUQUERRES; SILVIA; FUSAGASUGA; LETICIA; PIVIJAY; GRANADA; TOCAIMA; AGUA DE DIOS; MAICAO; ZIPAQUIRA; BOLIVAR; MONIQUIRA; ESPINAL; TAME; SAN ANDRES; BARANOA; MALAGA; RIOHACHA; SABANA DE TORRES; PITALITO; VILLAMARIA	

Municipios	113
Solicitudes Realizadas	1
SAN MIGUEL; TRINIDAD; CANDELARIA; LORICA; SAN BENITO ABAD; MADRID; SASAIMA; MAGANGUE; TAMARA; CARMEN DE APICALA; VENECIA; MAJAGUAL; SAN JOSE DE LA MONTAÑA; EL CERRITO; GUALMATAN; MALLAMA; GUARNE; EL COPEY; SOPO; MARINILLA; TIERRALTA; MARIQUITA; LA TEBAIDA; ARATOCA; SAN AGUSTIN; EL GUACAMAYO; SAN FRANCISCO; MITU; SAN LUIS; EL MOLINO; SAN VICENTE; EL PEÑON; SANTO TOMAS; EL PIÑON; SIBATE; BELEN DE LOS ANDAQUIES; HELICONIA; ENCISO; CHAPARRAL; NARIÑO; TABIO; VITERBO; TARQUI; BUENAVENTURA; JERUSALEN; CHINAVITA; LA CUMBRE; ACANDI; VALLE GUAMUEZ; CHINCHINA; CHARALA; VIJES; GARZON; FACATATIVA; SAN ESTANISLAO; CHOACHI; SAN JOAQUIN; PAZ DE ARIPORO; COTA; ACACIAS; GRAMALOTE; FLORIDABLANCA; CUBARRAL; PIENDAMO; SANTA BARBARA; CIENAGA; SANTA ROSA DE OSOS; FRONTINO; SARAVERA; PONEDERA; SESQUILE; CALARCA; SILVANIA; FUNDACION; SIMACOTA; PUERTO LOPEZ; SITIONUEVO; PUERTO RICO; ALCALA; PUERTO TEJADA; ITAGUI; QUEBRADANEGRA; SUAN; CALDAS; TADO; QUIPILE; CUNDAY; RESTREPO; TIBU; RIOFRIO; TIMBIO; COPACABANA; TORIBIO; RIONEGRO; TRUJILLO; RIVERA; DOLORES; COROZAL; VALENCIA; SABANAGRANDE; LERIDA; GARAGOA; VERGARA; SALDAÑA; SAMACA; PAIPA; CAREPA; BUGA; YUMBO; NUQUI; BARRANCO DE LOBA; OBANDO; OVEJAS	

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

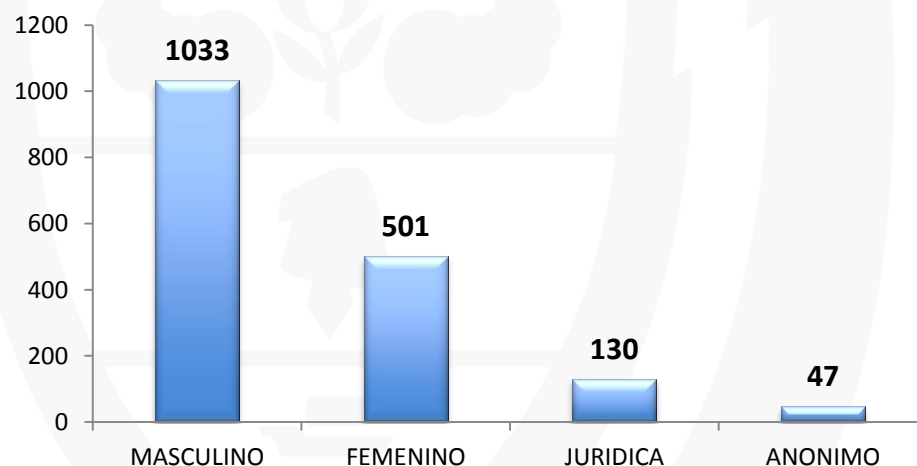
Tipo de Variable: Sector

Nivel: Demográfica

Variable: Genero

Según el sistema PQR* en el 2013 se recibieron un total de 1711 solicitudes, de las cuales 501 (29,3 %) fueron registradas por Mujeres y 1033 (60,4 %) por hombres. Las restantes se registraron por personas jurídicas y por anónimos.

GENERO



* El sistema PQR no contiene en su estructura campos de información demográfica, aspecto por el cual se requiere identificar la información más relevante para ser integrada en el sistema, buscando lograr una mejor caracterización de los ciudadanos.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

Tipo de Variable: Segmentación

Nivel: Intrínsecos

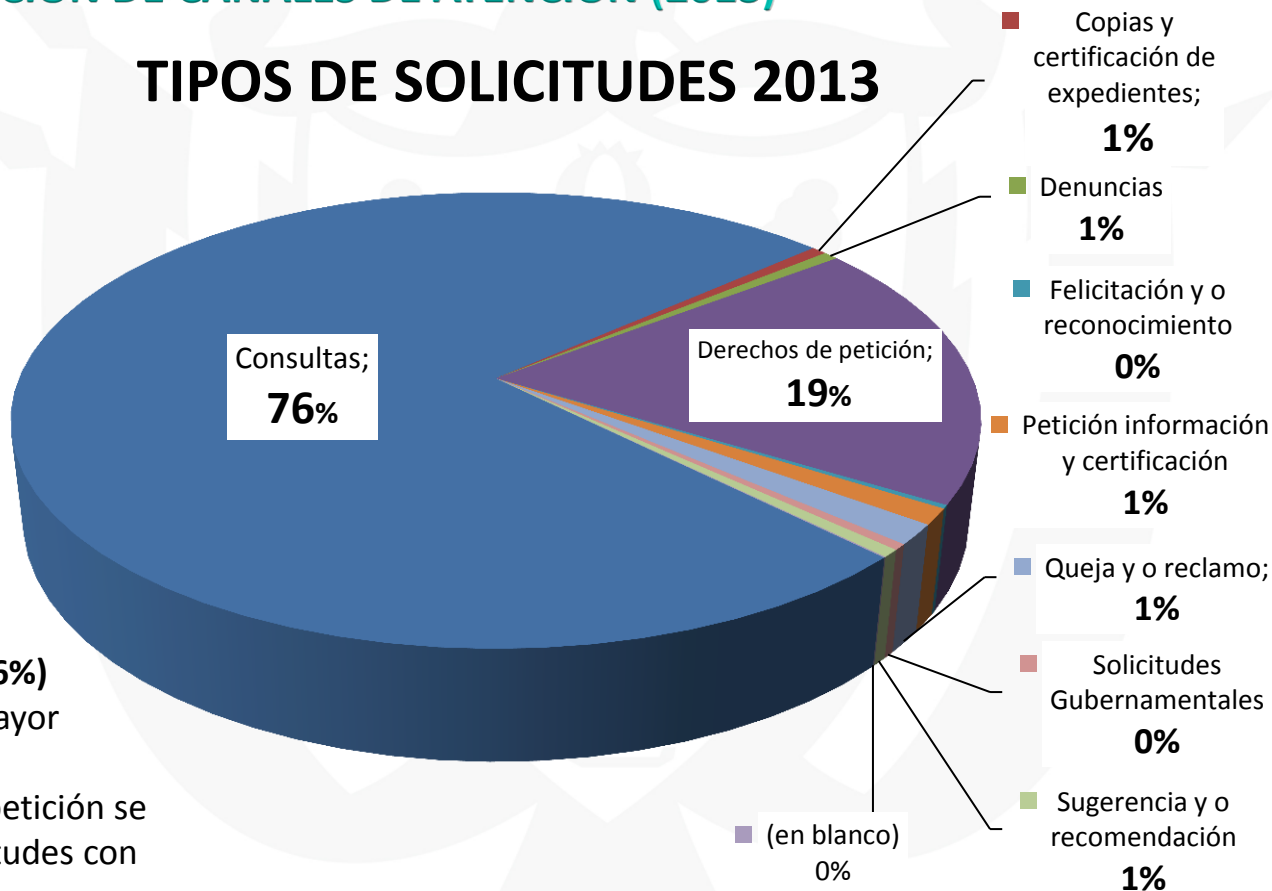
Variable: Tipo de Solicitud

Tipo Solicitud	Totales
Consulta	1279
Copias y certificación de expedientes	10
Denuncias	10
Derechos de petición	321
Felicitación y o reconocimiento	4
Petición información y certificación	19
Queja y o reclamo	24
Solicitudes Gubernamentales	7
Sugerencia y o recomendación	9
(en blanco)	1
Total general	1684

Durante el **2013** se registraron **1279 (76%)** consultas siendo el tipo solicitud de mayor recurrencia.

Se registraron **321 (19%)** derechos de petición se convierten en el segundo tipo de solicitudes con mayor frecuencia

TIPOS DE SOLICITUDES 2013



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

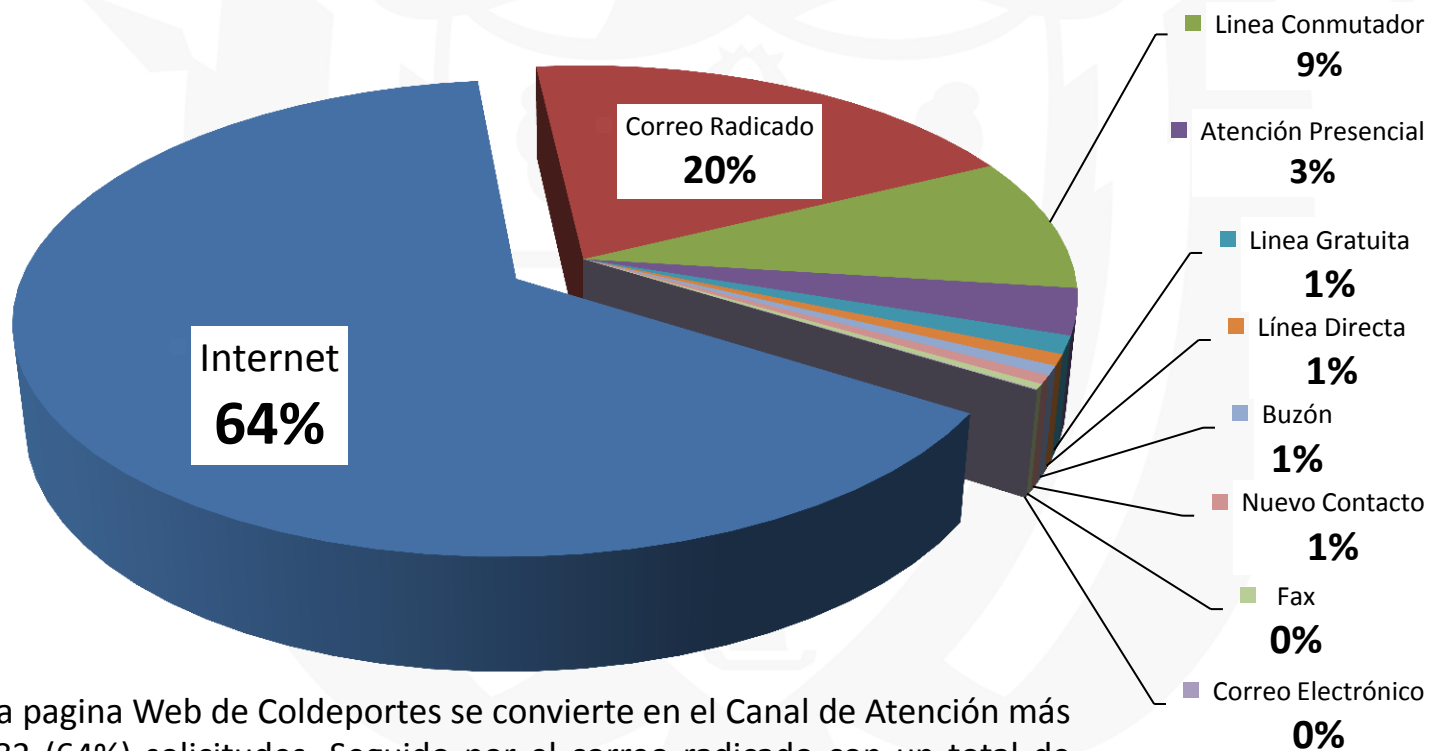
Tipo de Variable: Segmentación

Nivel: Intrínsecos

Variable: Acceso a Canales

Canal	Solicitudes
Internet	1.083
Correo Radicado	328
Línea Conmutador	157
Atención Presencial	54
Línea Gratuita	21
Línea Directa	13
Buzón	11
Nuevo Contacto	10
Fax	6
Correo Electrónico	1
Total general	1.684

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN



El sistema PQR disponible en la pagina Web de Coldeportes se convierte en el Canal de Atención más utilizado con un total de 1083 (64%) solicitudes. Seguido por el correo radicado con un total de 328(20%) solicitudes y la línea



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

Tipo de Variable: Segmentación

Nivel: Comportamentales

Variable: Frecuencia de Uso

De acuerdo a lo revisado en el sistema de PQRS, durante 2013 se identificaron un total de 927* usuarios y 418 ingresaron sus solicitudes como Anónimos.

TOTAL USUARIOS		
Registrado	927	69%
Anonimo	418	31%
Total	1345	100

Según la frecuencia de uso de los canales de atención se evidenció que existen ciudadanos que realizan múltiples solicitudes, siendo los casos más representativos, los ciudadanos que durante 2013 realizaron 40, 28, 16 solicitudes. Elemento que nos invita a realizar un análisis de los temas que registran estos ciudadanos, buscando determinar el motivo de la recurrencia de las solicitudes.

USUARIOS CON UNICA SOLICITUD

Usuarios	Porcentaje Usuarios	Porcentaje de Solicitudes
786	85%	46,60%

Solicitudes	Usuarios	Porcentaje
40	1	0,11%
28	1	0,11%
16	1	0,11%
14	1	0,11%
13	1	0,11%
10	1	0,11%
7	2	0,22%
5	4	0,43%
4	13	1,40%
3	25	2,70%
2	91	9,82%
1	786	84,79%

En el análisis del nivel de uso, la caracterización evidenció que el 85 % de las solicitudes fueron realizadas por 786 usuarios que ingresaron por única vez al sistema.

* Se considera como usuario registrado la persona que dejo su nombre, documento de identificación y líneas de contacto.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

Tipo de Variable: Segmentación

Nivel: Comportamentales

Variable: Nivel de Uso de los canales 2

De acuerdo a lo analizado en el reporte de solicitudes registradas durante el 2013 en el sistema PQR, se observa que en el 50 % de las solicitudes los usuarios ingresaron nuevamente a consultar su respuesta y el 12 % consultaron su respuesta y diligenciaron la encuesta de satisfacción.

El sistema PQR permite registrar cuando una respuesta es consultada por los ciudadanos y cuando este diligencia la encuesta de satisfacción. Mostrando los siguientes comportamientos en 2013:

Estado de la Solicitud	Total Solicitudes	Porcentaje
Cerrado	842	50%
Respuesta consultada	647	38%
Encuesta diligenciada	194	12%
Total general	1684	100%

El 50 % del total de las solicitudes registradas por los usuarios no consultaron nuevamente el sistema después de registrar sus solicitudes, esto puede indicar que consultaron su respuesta en su correo electrónico, a través de correo físico o solo recibieron información telefónica.

Como elemento de retroalimentación a los servicios ofrecidos y como elemento de mejoramiento evidenciado, se debe buscar el aumento del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción ya que para el periodo de 2013, se registraron solo el 12 % del total de las solicitudes realizadas.



PROSPERIDAD
PARA TODOS

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

Grupo 1. Usuarios Canal Web

Usuarios que registraron solicitudes directamente en la pagina Web de Coldeportes a través del Sistema PQR durante el año 2013.

Grupo 2. Usuarios Canal Telefónico

Usuarios que registraron solicitudes o realizaron consultas a través de las líneas telefónicas (Conmutador, Línea Gratuita o Línea Directa) habilitadas por Coldeportes durante el año 2013.

Grupo 3. Usuarios Canal Presencial

Usuarios que realizaron solicitudes directamente en la oficina Presencial de atención al Ciudadano de Coldeportes durante el año 2013.



Grupo 1. Usuarios Canal Web

Usuarios que registraron solicitudes directamente en la pagina Web de Coldeportes a través del Sistema PQR durante el año 2013.

Formas de Relación

Tipo de Consultas que realiza: De las solicitudes 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 Única 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 profundidad 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

Acciones de Mejora

Según lo evidenciado el medio de 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.

Garantizar herramientas en la pagina Web para poblaciones en Condición de Discapacidad, acoplando las estrategias disponibles (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 estrategia de comunicación que permita disminuir el numero de consultas sobre temas recurrentes.



Grupo 2. Usuarios Canal Telefónico

Usuarios que registraron solicitudes o realizaron consultas a través de las líneas telefónicas (Conmutador, Línea Gratuita o Línea Directa) habilitadas por Coldeportes durante el año 2013.

Formas de Relación

Tipo de Consultas que realiza: De las solicitudes realizadas telefónicamente el 100 % (191) corresponde a consultas, siendo el tipo de consulta prevalente por este medio.

Frecuencia de Uso: Los usuarios que realizan solicitudes telefónicamente según lo reportado en el sistema de PQRS, solo realizaron una solicitud.

Estado de las Solicitudes: Los usuarios que interactuaron telefónicamente para realizar consultas consultaron sus respuesta, pero ninguno diligencio la encuesta de satisfacción.

Acciones de Mejora

Diseñar una estrategia de evaluación de la satisfacción de la información y atención brindada por el canal telefónico.

Generar una matriz de recolección de información que permita identificar los temas de mayor recurrencia por el canal telefónico.

Implementar los protocolos de atención telefónica que permita ofrecer servicios de excelencia.



PROSPERIDAD
PARA TODOS

Grupo 3. Usuarios Canal Presencial

Usuarios que realizaron solicitudes directamente en la oficina Presencial de atención al Ciudadano de Coldeportes durante el año 2013.

Formas de Relación

Tipo de Consultas que realiza: De las solicitudes realizadas presencialmente 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 realizaron una solicitud.

Estado de las Solicitudes: Los usuarios que asistieron presencialmente para realizar tramites, consultaron sus respuesta, pero ninguno diligencio la encuesta de satisfacción.

Acciones de Mejora

- * 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,



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

PRINCIPALES CONCLUSIONES

El principal canal de atención de Coldeportes utilizado por los ciudadanos durante el 2013 es el sistema PQR habilitado en la pagina Web **64 %**.

La pagina Web como principal medio de contacto debe fortalecer el tipo de información ofrecida en su contenido debido a que el **76 %** de las solicitudes son consultas, de ahí que se debe realizar un análisis a los temas de las solicitudes para identificar los temas que tengan la posibilidad de ofrecerse de primera mano en la pagina de Coldeportes, disminuyendo los tiempo de respuesta a los ciudadanos y ofreciendo un mejor servicio.

La cobertura de los canales de atención permitió a la entidad ofrecer atención a las solicitudes en 31 de los 32 departamento del país y permitió adicional ofrecer respuestas a solicitudes realizadas en otros países.

La información requerida en el formulario de registro de las solicitudes, tiene campos muy limitados que no permiten en la actualidad realizar una mayor profundización en variables de tipo demográfico, intrínseco y comportamental, por lo que se requiere identificar la información de mayor relevancia.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

PRINCIPALES CONCLUSIONES

Para implementar los lineamientos de Accesibilidad y Servicio Incluyente se sugiere de acuerdo a lo evidenciado en la caracterización de usuarios, iniciar con el fortalecimiento de la página Web de Coldeportes y su sistema de PQR, buscando garantizar que la página sea el principal canal de atención, cumpliendo los lineamientos que garanticen una atención a todos los ciudadanos teniendo en cuenta sus necesidades específicas.

Para garantizar la identificación de necesidades específicas de los ciudadanos y como elemento central para futuras caracterizaciones de usuarios, se propone incluir en el formulario de registro, variables demográficas siguiendo un enfoque diferencial que permita que cada ciudadano pueda identificarse según, su condición social, comunidad a la que pertenece, edad, género y todo tipo de información que pueda brindar información relevante para la entidad.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

PRINCIPALES CONCLUSIONES

COLDEPORTES como máximo rector del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo, participa en múltiples eventos presenciales en donde se hace necesario implementar protocolos de atención que permitan recoger las solicitudes de los usuarios y poner a evaluación los servicios prestados por parte de la entidad, debido a que en la actualidad solo se logra captar un 3 % del total de las solicitudes por este canal, desaprovechando la oportunidad de contar con la opinión de ciudadanos en poblaciones en las cuales por su condición social no se ha masificado el servicio de internet o líneas telefónicas.