

**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
ALCALDIA DE COPACABANA**

RESUMEN

La Alcaldía de Copacabana, busca la identificación de usuarios y/o grupos de usuarios que comparten características similares con el fin de poder diseñar e implementar nuevos servicios, los cuales cubran al total de sus usuarios de forma incluyente y equitativa, apoyándose en los diferentes canales que tiene la administración a disposición para sus usuarios. Nuestra caracterización de usuario se realizó según nuestro portafolio de trámites y servicios con el fin de mejorar, sistematizar, optimizar y fortalecer todos los trámites y servicios que se prestan desde todas las dependencias que hacen parte de la Administración Municipal.

INTRODUCCIÓN

A continuación, se muestra la caracterización de usuarios de la Alcaldía de Copacabana, es importante tener claro el concepto:

- Caracterización de usuarios
- Por qué se debe caracterizar mis usuarios como entidad pública
- Para que me sirve caracterizar mis usuarios.

¿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.

¿Por qué caracterizar mis usuarios?

Una constante en las entidades del Estado es la diversidad de sus usuarios. Cuando una entidad reconoce esta diversidad, e identifica las características, actitudes y preferencias que diferencian a sus usuarios, tiene la oportunidad de ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad. Una vez se tienen claras las diversas solicitudes de atención, es posible presentar ofertas de servicios focalizadas, en lugar de tratar de satisfacer a todos con una oferta unificada. Por el contrario, desconocer la diversidad de usuarios evita que se logre el máximo beneficio para estos pues en el desarrollo de servicios no se incluyen las actitudes, preferencias e incluso necesidades de quienes acuden a la entidad en busca de información, trámites y/o servicios.

¿Para qué me sirven caracterizar mis usuarios?

Realizar una caracterización de usuarios trae consigo los siguientes beneficios:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la caracterización de usuarios de la Alcaldía de Copacabana, se realizaron encuestas a las diferentes dependencias en formato Excel para la elaboración de esta actividad, esto con el fin de poderse realizar con más facilidad en el momento de recopilar toda la información.

Este formato se elaboró en Excel con listas desplegables para ser más práctico el diligenciamiento, en cada campo se encontraban comentarios que explicaban en qué consistía el campo para tener clara la información que se debía agregar. (Imagen)

Listado pregunta encuestas caracterización de usuarios

Nombre del despacho, secretaria u oficina a la cual pertenece la base de datos.
Nombre Base de la Base de Datos.
Cantidad de titulares (número de integrantes de la base de datos - Valor numérico.
Finalidad (propósito para el cual se recogen los datos personales).
Norma (si la base de datos está respaldada o incluida en un acto administrativo indique el tipo de norma, número y año de expedición).
Indique el nombre del encargado del tratamiento de la base de datos.
Indique el número de cédula del encargado del tratamiento de la base de datos
Indique el correo electrónico del responsable del tratamiento de datos.
Indique el teléfono móvil del responsable del tratamiento de la base de datos
Tipo de canal (selecciones los canales por los que se alimenta la base de datos)
¿Cuenta con una política de tratamiento de la información que contiene la base de datos?
Indique el tratamiento de la base de datos
Si la respuesta anterior fue automatizada y cuenta con una copia física marque la siguiente opción
Información contenida en la base de datos (Datos generales)
Información contenida en la base de datos (Datos de identificación)
Información contenida en la base de datos (Datos de ubicación)
Información contenida en la base de datos (datos de contenido socioeconómico)
información contenida en la base de datos (Datos sensibles)
Información contenida en la base de datos (Otros datos)
Seguridad de la información (Seguridad de la información personal)
Seguridad de la información (Sistema de gestión de seguridad de la información)
Seguridad de la información (Seguridad de la información personal entorno al recurso humano)
Seguridad de la información (Control de acceso a la información personal)
Seguridad de la información (Procesamiento de información personal)
Seguridad de la información (Seguridad en los sistemas de información personal)
Seguridad de la información (Gestión de incidentes de seguridad de la información personal)
Seguridad de la información (Auditoría de seguridad de la información personal)

RESULTADOS

El proceso de verificación de la información de las caracterizaciones refleja el comportamiento de la oferta de trámites y servicios de la Administración Municipal en cada área administrativa. Para este año la caracterización se centro en definir cuáles son los usuarios beneficiados de la oferta institucional del Municipio de Copacabana, por lo tanto no se consolidan en un solo reporte teniendo en cuenta que las características y condiciones para la prestación de los servicios varía en cada área.

Como parte integral de la caracterización de usuarios se anexan el formato de caracterización realizada por cada dependencia.

CONCLUSIONES

- Se puede concluir que la Alcaldía de Copacabana cuenta con información de los usuarios que acceden algún tipo de servicio.
- Se evidencio que en Alcaldía de Copacabana las diferentes dependencias tienen caracterizados los usuarios, esto facilito el trabajo de diligenciamiento del formato. Además cada dependencia protege los datos de cada usuario.
- Las diferentes dependencias en su totalidad cuentan con una caracterización de usuarios además de información de variables y subvariables las cuales permiten proyectar más beneficios para la población en general.
 - La Alcaldía de Copacabana reconoce la diversidad de sus usuarios, siendo así más incluyente en su plan de desarrollo y en su estrategia para la población vulnerable.
 - Luego de realizar la caracterización de usuarios se puede permitir enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren según sus características.