

COLOMBIA - Caracterización de Usuarios-2017

**Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana - Alcaldía de
Santiago de Cali**

report_generated_on: July 24, 2018

visit_data_catalog_at: <https://planeacion.cali.gov.co/amda/index.php>

Información general

Identificación

NÚMERO DE ID
SDTPC-UAG-CU-2017

Información general

RESUMEN PRESENTACIÓN

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, como responsable de ofrecer a la ciudadanía, la posibilidad de realizar sus peticiones, quejas y reclamos a través de líneas virtuales, telefónicas y de manera presencial, ha desarrollado el siguiente documento metodológico como una hoja de ruta para la entidad, el cual recoge la información necesaria que permita comprender la estructura de la operación estadística basada en registros administrativos, sobre la caracterización de usuarios de la entidad.

Dentro de la nueva estructura administrativa de la Administración municipal de Santiago de Cali, establecida a partir del Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016, la caracterización de usuarios es una función directa de la Secretaría mencionada. En este orden de ideas, según el Artículo 190 del Decreto mencionado, en lo que compete a la caracterización del usuario en el Municipio de Santiago de Cali, la Secretaría tiene las siguientes funciones:

9. Aplicar las estrategias de atención al ciudadano, en lo relativo al trámite de peticiones, reclamos, quejas y solicitudes de la comunidad, de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.

12. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

De igual forma esta operación estadística se encuentra dentro del Modelo de Operación por Procesos de la entidad, específicamente en el Macroproceso: Gestión Tecnológica y de la Información - Código MAGT04, el Proceso: Atención al Usuario (PQRS) - Código MAGT04.05 y el Procedimiento: Caracterización del Usuario - Código MAGT04.05.18.P03. Este proceso tiene como objetivo “Brindar atención con calidad al usuario que presenta solicitudes ante la entidad, a través de los diferentes canales de atención habilitados para tal fin, así como realizar seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos (PQR), con el fin de contribuir al mejoramiento de la percepción de los usuarios en el Municipio Santiago de Cali”.

Esta operación estadística contribuye al cumplimiento de la meta establecida en el Plan de Desarrollo Municipal 2016 - 2019, en su eje Cali participativa y bien gobernada, para el componente Modernización institucional con transparencia y dignificación del servicio público, que incluye dentro de sus programas la Gestión pública efectiva y transparente: el cual busca la excelencia en la gestión pública, mediante el uso de herramientas gerenciales que faciliten la planificación, el control y el mejoramiento institucional, a través del aumento de los puntos de atención con cultura del servicio orientado al ciudadano en operación.

Todo lo anterior, con el objeto de dar cumplimiento de lo dispuesto en la normativa establecida y utilización de los parámetros metodológicos unificados y estandarizados a nivel nacional para la caracterización de usuarios, permitiendo con ello identificar las características básicas de la población, que se acerca a la Administración municipal para realizar sus peticiones, quejas y reclamos a través de líneas virtuales, telefónicas y de manera presencial.

OBJETIVOS

a) OBJETIVO GENERAL

Consolidar y analizar información estadística a partir de variables y unidades de análisis basadas en la persona, el lugar y el tiempo, para identificar las características de los usuarios de la Alcaldía de Santiago de Cali.

b) OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recopilar y consolidar la información sociodemográfica de los usuarios de los trámites y servicios de la Alcaldía de Santiago

de Cali.

- Analizar e interpretar la información consolidada de los usuarios de los trámites y servicios de la Alcaldía de Santiago de Cali.
- Construir los indicadores que permitan identificar el tipo de usuario y el tipo de trámite o servicio solicitado, a partir de la información recopilada.
- Divulgar los resultados obtenidos de la información recopilada y analizada.

TIPO DE DATO

Operación estadística basada en registros administrativos (adm)

UNIDAD DE ANÁLISIS

Unidad de observación: Personas.

Unidad de análisis: Usuarios que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones.

ámbito

NOTAS

MARCO DE REFERENCIA

a) MARCO TEÓRICO

Para lograr identificar las necesidades de la población es necesario conocer la información estadística acerca de las temáticas y demandas sociales existentes. La demografía es la disciplina que permite reducir la realidad de una población a elementos cuantificables, para describir, analizar, diseñar y planear políticas, al ofrecer una caracterización detallada del estado de una población, así como de su evolución y cambio a través del tiempo (Vallin, 1994).

La demografía tiene un diálogo interdisciplinario con las ciencias sociales, al proporcionar los datos para la interpretación y contextualización de los fenómenos sociales y las tendencias de cambio poblacional y en este sentido las investigaciones de marketing moderno han desarrollado toda a serie de estrategias para la creación de los Sistemas de Información de Marketing (SIM) partiendo de datos demográficos de diversos grupos poblacionales de interés.

Un SIM está conformado por un grupo de personas, equipos y procedimientos que capturan, procesan, analizan y evalúan la información requerida y luego la entregan de manera oportuna al personal de marketing a cargo para la toma de decisiones. Los datos provienen de registros internos de las entidades, actividades de inteligencia de marketing y de investigaciones de mercados. El sistema de información de marketing de una empresa es la combinación de lo que los empresarios necesitan, lo que realmente necesitan, y lo que es económicamente viable (Kotler & Armstrong, Marketing, 2012).

Estas técnicas de segmentación permiten tener ahorros en gastos publicitarios al focalizar las ofertas a la población adecuada. Las empresas ponen estos datos a disposición de las personas responsables de la toma de decisiones. Kotler & Keller (2012) afirman que se deben vigilar de cerca seis fuerzas importantes del entorno para una adecuada segmentación, la fuerza demográfica, la económica, la sociocultural, la natural, la tecnológica y la político-legal. El problema no es encontrar la información, ya que el mundo está lleno de ella en una cantidad excesiva de fuentes. El verdadero desafío consiste en encontrar la información correcta, de fuentes internas y externas, y convertirla en conocimientos acerca de los clientes.

De acuerdo a esto, la caracterización de usuarios recoge los conceptos y lineamientos provenientes de la demografía para la captura de datos de una población y las técnicas creadas por las teorías de Marketing en la utilización de esta información para la segmentación de la población usuaria, que permita identificar aspectos comunes de diversos grupos poblacionales.

b) MARCO CONCEPTUAL

La caracterización es la descripción de un ciudadano o un conjunto de ciudadanos, 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 fuente de información para realizar la caracterización es la persona o entidad que proporciona la información que se registra en el formulario de caracterización, respecto a la unidad registrada, la cual es el objeto del cual se obtienen las variables de interés para la caracterización, por ejemplo: personas, hogares, cultivos, áreas administrativas, empresas, trámites, servicios, entre otros.

Para nuestro caso la unidad registrada son las personas usuarias de los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía de Santiago de Cali y las unidades de análisis establecidas para esta población son las siguientes:

Persona grupo de variables sobre características demográficas de la persona natural (edad, género, tipo y número de documento de identidad, ocupación, etnia, estrato socioeconómico, situación de discapacidad). En el caso de las organizaciones, empresas, y demás entidades públicas y privadas, se considera que poseen características propias y de razón social, las cuáles se denominan usuarios del tipo persona jurídica.

Lugar corresponde las variables que describen la ubicación geográfica de procedencia del usuario (persona natural) o la ubicación geográfica de la sede principal de las organizaciones, empresas, y demás entidades públicas y privadas beneficiarias de proyectos (persona jurídica).

Tiempo hace referencia a las variables en el momento o tiempo de la ocurrencia de la caracterización del usuario, ya sea persona natural o persona jurídica.

Todas estas variables están integradas dentro de un formulario de captura, el cual se convierte en un registro administrativo, es decir, un mecanismo que recoge información sobre esta acción sujeta a regulación y control para el cumplimiento de la función pública, específicamente para la ejecución de proyectos, debido a la necesidad que resulta de viabilizar la administración de los programas la Alcaldía de Cali (DANE, 2014).

c) MARCO LEGAL

Ley 962 de 2005 “Ley Antitrámites”, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Esta ley permite a la Administración Central Municipal tener una base de datos confiable con características de cada uno de los ciudadanos que van a solicitar los diferentes trámites o servicios de la Alcaldía de Santiago de Cali y así notificar al ciudadano de manera exitosa y eficiente, al mismo tiempo permite solicitudes oficiosas por parte de las entidades públicas, permitiendo el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración, el intercambio es posible si las instituciones públicas cuentan con una base de datos confiable y precisa, para la recolección de la información es necesario realizar una caracterización asertiva con cada uno de los ciudadanos que presenten sus comunicaciones oficiales ante la Administración.

Ley estatutaria 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”. Esta ley desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Es una norma que aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada, la cual establece los derechos de los titulares de la información, deberes de los operadores que recogen los datos, las fuentes de información y los usuarios de esta.

Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el artículo 8 deber de información público las entidades deben mantener a disposición de toda persona la información completa y actualizada en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrar a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo.

Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Esta ley es una de las principales normas que rige el manejo de la información dentro de las entidades públicas, al regular los procedimientos para el ejercicio, la garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Define que toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado a compartirla, es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con esta misma ley.

Los sujetos obligados son:

Toda entidad pública, en todas las ramas del poder, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital

Los órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomos y de control

Las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que presten función pública, que presten servicios públicos respecto de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público

Cualquier persona natural, jurídica o dependencia de persona jurídica que desempeñe función pública o de autoridad pública, respecto de la información directamente relacionada con el desempeño de su función

Los partidos o movimientos políticos y los grupos de ciudadanos

Las entidades que administren instituciones parafiscales, fondos o recursos de naturaleza de origen público.

La norma es explícita al mencionar que toda persona puede conocer sobre la existencia de datos y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados, así mismo que el derecho a la información genera la obligación de divulgar continuamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública.

Para cumplir lo anterior los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos y esta debe estar a disposición del público a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los datos también deben estar disponible en la Web, para que puedan obtenerla de manera directa o mediante impresiones.

Ley estatutaria 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. Esta ley actualiza la Ley 1266 de 2008 y por lo tanto también les brinda a las personas la posibilidad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en cualquier base de datos, que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. Se presentan las categorías especiales de datos, expone los casos en los cuales se necesita autorización para la captura y tratamiento de datos personales, los procedimientos que pueden resultar en el manejo de datos personales, los deberes de los responsables del tratamiento de datos personales. Los mecanismos de vigilancia y sanción, como realizar el registro nacional de bases de datos y como hacer transferencia de datos a otros países.

Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Este decreto imparte lineamientos para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación específicos para los servidores públicos destinados a labores de atención al ciudadano, parte de esas funciones está la buena atención que se presta desde el momento de verdad con el usuario al presentarse ante la administración, es un deber del funcionario brindar una atención con calidad teniendo en cuenta una comunicación adecuada y realizar una caracterización eficiente de manera respetuosa, explicándole al ciudadano la importancia de contestar cada pregunta con el fin de llenar los campos requeridos de la base de datos.

Decreto 019 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” por la cual se adopta una metodología y “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Proceso de Planeación Institucional y Sistemas de Caracterización de Usuarios.

Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones”.

Por parte del MINTIC y de acuerdo al lineamiento LI.UA.02 de la política de Gobierno en línea, “La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información debe contar con una matriz de caracterización que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TI”.

Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”. Este decreto facilita la implementación y cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 sobre todo en aspectos relacionados con la autorización del titular

de información para el tratamiento de datos personales.

Define que la recolección de datos personales deberá limitarse a aquellos datos que son pertinentes y adecuados para la finalidad para cual son recolectados o requeridos, donde los responsables de la recolección de información deberán proveer una descripción de los procedimientos usados para recolectar, almacenar, usar, difundir o suprimir información, así como la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada.

Documento CONPES 3785 de 2013 “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”. Este CONPES en su componente número uno, propone como acción el diseño e implementación de pruebas piloto de una metodología de caracterización de la demanda que permita identificar las necesidades y especificidades de las poblaciones atendidas por las entidades públicas, para disponer de información que mejore la oferta de canales y ajustarlos a las expectativas y necesidades de los ciudadanos que utilizan los servicios o gestionan trámites. Este documento CONPES recalca la necesidad de contar con recursos para que desde el ámbito nacional se inicie una transformación real en las entidades del gobierno, hacia un reconocimiento de la demanda de trámites y servicios de acuerdo a los lineamientos brindados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Decreto 0103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”. Para facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1712 se hace necesaria su reglamentación en los temas relacionados con la gestión de la información pública en cuanto a: su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a ésta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Este decreto brinda las directrices para la publicación de información pública, donde establece que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de gobierno en línea, expedirá los lineamientos que deben atender los sujetos obligados a publicar y divulgar la información señalada en la ley 1712 de 2014.

Establece la guía para la accesibilidad en medios electrónicos, espacios físicos, mecanismos, recepción de solicitudes de información pública y define qué información es clasificada y reservada. Explica cómo realizar el registro de activos de información, el esquema de publicación de información, la definición del programa de gestión documental y cómo hacerle seguimiento a gestión de la información.

Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la República”. Este decreto tiene el objetivo de compilar los Decretos Reglamentarios expedidos por el señor Presidente de la República en ejercicio del numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y racionalizar las normas de carácter reglamentario para contar con un instrumento jurídico único, denominado el Decreto Reglamentario Único Sectorial, por lo tanto menciona las disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, el proceso de publicación y divulgación de información pública mencionados en las leyes y decretos anteriores.

d) REFERENTES INTERNACIONALES

Institutos Nacionales de Estadística, la Organización Internacional de Migraciones, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo, el Fondo Monetario Internacional, entre otras. Con esta descripción se busca reflejar las principales recomendaciones adoptadas y/o adaptadas en las operaciones estadísticas.

e) REFERENTES NACIONALES

El Departamento Nacional de Planeación DNP, en conjunto con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, teniendo en cuenta la Estrategia Gobierno en línea GEL y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, elaboró una Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. En esta guía se explica la importancia de identificar las diferentes características de la población a la cual está dirigida, permitiendo evaluar su oferta institucional y prestar servicios focalizados para así responder de manera satisfactoria, al mismo tiempo obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía; así mismo, se aportan elementos adicionales, teniendo en cuenta criterios requeridos por las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012, tales como:

- Servicio al ciudadano y eficiencia administrativa.
- Participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Racionalización de trámites y gobierno en línea.

Por parte del Ministerio de Cultura y la Biblioteca Nacional de Colombia BNC, la importancia de caracterizar a los usuarios responde a los lineamientos propuestos por el análisis estadístico derivado de la segmentación de grupos. Esto se puede definir como el proceso de dividir la población de usuarios reales de la BNC en grupos iguales más pequeños que tengan características y necesidades similares.

La caracterización de usuarios tiene como punto de referencia la segmentación realizada por esta entidad para focalizarse en la identificación de perfiles de cada grupo, centralizar las estrategias de mejoramientos de los servicios y optimizar el uso de los recursos en cuanto a logística y publicidad.

KEYWORDS

Usuario, Sociodemográfico, Tiempo, Lugar, Persona

Cobertura

COBERTURA GEOGRÁFICA

Municipio de Santiago de Cali.

GEOGRAPHIC UNIT

Municipal, zonal (urbano, rural), 22 Comunas, 15 corregimientos, estrato y barrio.

UNIVERSO DE ESTUDIO

Habitantes del municipio de Santiago de Cali

Productores y Patrocinadores

INVESTIGADOR(ES) PRIMARIO(S)

| Nombre | Dependencia |
|--|------------------------------|
| Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana | Alcaldía de Santiago de Cali |

OTROS PRODUCTORES

| Nombre | Dependencia | Rol |
|----------------|--|-------------------|
| Lina Reinoso | Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana | Coordinadora |
| Yuli Alegría | Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana | Analista |
| Jennifer Yepes | Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana | Soporte logístico |

FINANCIAMIENTO

| Nombre | Abreviación | Rol |
|------------------------------|-------------|-----|
| Alcaldía de Santiago de Cali | | |

Producción del metadato

METADATO PRODUCIDO POR

| Nombre | Abreviación | Dependencia | Rol |
|------------------------------|-------------|--|--------------|
| Paola Andrea Silva Roza | PASR | Departamento Administrativo de Planeación Municipal | Documentador |
| Lina Reinoso | LR | Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana | Validador |
| Carlos Andrés Torre Ricaurte | CATR | Departamento Administrativo de Planeación Municipal | Validador |

FECHA DE PRODUCCIÓN DEL METADATO
2018-07-16

VERSIÓN DEL DOCUMENTO DDI
Versión 2 (Julio de 2018) Se amplía la sección de indicadores y plan de resultados

IDENTIFICADOR DEL DOCUMENTO DDI
COL-CALI-SDTPC-CU-2017

Muestreo

No content available

Cuestionarios

Información general

Registro Administrativo “Formato de Caracterización de Usuarios” - Código MAGT04.05.18.P01.F04.

Recolección de datos

Fechas de recolección de datos

| Inicio | Fin | Período |
|------------|------------|----------|
| 2017-01-01 | 2017-12-31 | Continuo |

Periodo(s) de tiempo

| Inicio | Fin | Período |
|------------|-----|----------|
| 2017-01-01 | | Continuo |

Modo de recolección de datos

Entrevista personal asistida por computador

Notas sobre la recolección de datos

ENTRENAMIENTO:

Se cuenta con un instrumento guía de Caracterización de usuarios, se realiza jornada de capacitación magistral con el personal encargado de la recolección de datos, explicando el protocolo que se debe aplicar al momento de solicitar la información al usuario y la forma adecuada de diligenciar el formulario de caracterización. La capacitación es realizada desde el proceso de atención al usuario por parte del líder del proceso y su equipo profesional de trabajo.

Se realizan seguimientos trimestrales para evaluar el porcentaje de aplicación del formulario y generar estrategias para incrementarlo. se valida si los campos están diligenciados de manera correcta por parte del personal de la ventanilla.

ACTIVIDADES PREPARATORIAS:

- Sensibilización Se debe realizar una jornada de sensibilización a las personas que trabajan en la recolección de datos relativos a la caracterización de personas, sobre la importancia de recopilar información verás de los usuarios, para facilitar a la Alcaldía de Santiago de Cali, la toma de decisiones que propicien la mejora en los trámites y servicios que se ofrece en la entidad, en pro del desarrollo de la comunidad.

- Aspectos jurídicos Antes de iniciar el proceso de contratación de quienes realizarán el proceso de captura de los datos de los usuarios, la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana debe conocer los aspectos jurídicos para tal fin. Por lo anterior, los designados en el comité de la contratación con que cuenta cada uno de los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali, desde su rol jurídico, deben asegurarse de que los contratos contengan las obligaciones claves para el desarrollo de la operación de caracterización de usuarios, esto es, dentro de las obligaciones generales del contratista (operador/gestor), colocar las consideradas claves dentro de las funciones que éste debe realizar, dependiendo si es persona jurídica o natural.

Cuestionarios

Registro Administrativo "Formato de Caracterización de Usuarios" - Código MAGT04.05.18.P01.F04.

Recolector(es) de datos

| Nombre | Abreviación | Dependencia |
|--|-------------|------------------------------|
| Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana | SDTPC | Alcaldía de Santiago de Cali |

Supervisión

RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La operación estadística de caracterización de usuarios es un registro administrativo que consiste en capturar, procesar, analizar y difundir información de manera continua, en lo concerniente a la información de todos los ciudadanos que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones. Esto implica, realizar una serie de tareas que se deben cumplir con el fin de administrar la información recopilada de manera oportuna, cumpliendo con todos los estándares establecidos para tratamiento de datos personales.

A continuación, se describen las etapas del proceso de recolección de información, donde se explica el flujo que sigue la información, identificando las funciones de los actores que intervienen en cada etapa:

ETAPA 1. Captura de la información. El proceso de captura de la información para esta operación estadística, inicia cuando las personas, por medio de los diferentes canales de atención que tiene la Administración municipal (Ver Gráfica X), ingresan a realizar sus gestiones, es decir, realizar peticiones y solicitudes, presentar quejas, reclamos y denuncias. Para llevar a cabo estas actividades, es necesario realizar un registro de los datos básicos de la persona que realiza la gestión. Estos datos, son los que posteriormente, se procesarán para generar información que permita caracterizar a las personas.

La manera de acceder a la aplicación web para ingresar los datos de los usuarios, es mediante el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cada gestor de información ingresa al sistema con su respectivo correo institucional como usuario y la respectiva contraseña; posteriormente, se abrirá una nueva ventana en la que se muestra el aplicativo web al que también se debe ingresar a través del mismo usuario, pero con diferente contraseña a la que se ingresa al ORFEO. Finalmente, queda a disposición del gestor de la información, la aplicación web para proceder a caracterizar a los usuarios.

ETAPA 2. Consolidación de la información. La base de datos en la cual se almacena la información recopilada a través del aplicativo web desarrollado por NEXURA, se encuentra almacenada en un servidor ubicado en la oficina de atención al ciudadano. Cuando se desea obtener el consolidado de la información recopilada, se solicita un archivo con extensión .xls o .xlsx, que contiene los campos del formulario, y las respuestas recolectadas.

Procesamiento de datos

Edición de datos

- MÉTODOS Y MECANISMOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD

Los mecanismos para el control de calidad están enfocados en cuatro aspectos: la captura de la información, la cobertura de la operación, la base de datos y el mejoramiento.

Estrategias para el control de calidad en la captura de la información

Con el objetivo de garantizar la calidad en la información capturada por el instrumento diseñado, se deben calcular los siguientes porcentajes:

- Porcentaje de error en el diligenciamiento de formularios: Los organismos encargados de la consolidación de los datos capturados por los operadores, deben verificar la información entregada por estos, en términos de la completitud de las variables y la consistencia de las mismas, para ello, deben verificar de manera automática a través del software y en los casos en los cuales sea necesario, de forma manual, el proceso de validación a los datos recolectados, teniendo en cuenta esto, los organismos deben reportar el análisis de los formularios en la Tabla para el control de calidad en el diligenciamiento de formularios.
- Porcentaje de error en la codificación de las respuestas: si los errores detectados por los organismos o por el DAPM al hacer el último filtro a la base de datos de la operación estadística de caracterización de beneficiarios, corresponden a errores en la codificación de las respuestas, estos errores deben ser reportados en la Tabla para el control de calidad en el diligenciamiento de formularios.
- Fallas en el sistema de captura o aplicativo: si se llegaran a presentar errores en el funcionamiento del software de captura que afecte la recolección de la información y su veracidad, se deben reportar el número de registros con error y las variables afectadas en la Tabla para el control de calidad en el diligenciamiento de formularios (Ver ANEXO 1).

ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE CALIDAD DE LA COBERTURA DE LA OPERACIÓN

El objetivo de estas estrategias es llevar un registro de la cobertura de la operación estadística y de la completitud de los formularios, lo que se convierte en un buen indicador de la calidad de la información capturada.

- Indicadores de Cobertura: Ya que actualmente no se cuenta con una línea base de beneficiarios de proyectos, se propone calcular la cantidad aproximada de beneficiarios de acuerdo a las metas de personas alcanzadas, atendidas o fortalecidas por proyecto y el porcentaje de cumplimiento de estas. De manera que de los beneficiarios efectivamente alcanzados se tenga una cobertura de caracterización del cien por ciento.

Existen proyectos sobre los cuales de manera inicial no se va poder calcular los indicadores de cobertura, ya que sus metas no están diseñadas para tomar como unidad de medida los beneficiarios, sino, por ejemplo: las comunas, los barrios o los programas implementados. Para este tipo de proyectos el no tener una línea base hace difícil la medición de cobertura. En estos casos se ha optado por esperar a que el proyecto sea ejecutado y tener una línea base de beneficiarios para proyectos similares. A partir de allí será posible seguir calculando indicadores de cobertura para proyectos que tengan metas con unidades de medida similares.

- Indicadores de No Respuesta: A pesar de tener un sistema de captura con validaciones automáticas y la exigencia de respuesta en un 90% de las preguntas, es necesario calcular para todas las variables los indicadores de no respuesta, indicadores que respaldan la calidad de la información y de la base de datos consolidada. Estos indicadores serán calculados en el momento de consolidar la base de datos única, para cada una de las variables recogidas, comparando el total de registros realizados, con la cantidad de campos con dato en cada variable.

ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LA BASE DE DATOS

Para controlar la calidad de las bases de datos se van a realizar pruebas de validación y consistencia de manera anual a la base de datos. Esta evaluación de calidad consiste en un análisis de cumplimiento de la malla de validaciones en cada registro, variable y campo, construyendo indicadores para cada categoría. Los indicadores determinan si la base de datos tiene una calidad, deficiente, aceptable, buena o excelente, de acuerdo al siguiente rango de valores:

Excelente: Mayor o Igual a 95%

Buena: Entre 85 y 94%

Aceptable: Entre 75 y 84%

Deficiente: Menos de 75%

Teniendo en cuenta las inconsistencias encontradas se aplicarán medidas correctivas tanto al software de captura, como a los manuales, instructivos, procedimientos y demás mecanismos de captura de información que se utilicen en la operación y estén afectando la consistencia de los datos.

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

Están enfocadas hacia la medición de la satisfacción de los funcionarios con las capacitaciones recibidas sobre el funcionamiento de la operación estadística de caracterización de beneficiarios y sus herramientas tecnológicas para la captura. Estas mediciones se harán por medio de encuestas de satisfacción al terminar las jornadas de capacitación programadas.

Otros procesamientos

INDICADORES Y PLAN DE RESULTADOS

INDICADORES QUE SE CALCULAN

LUGAR

- Distribución porcentual de personas naturales por punto de atención
- Distribución porcentual de personas naturales por organismo
- Distribución porcentual de personas naturales por departamento de correspondencia
- Distribución porcentual de personas naturales por comuna de correspondencia
- Distribución porcentual de personas naturales por estrato de correspondencia

TIEMPO

- Distribución porcentual de personas naturales, por mes y año de registro
- Distribución porcentual de personas naturales por organismo, mes y año de registro

PERSONA NATURAL

- Distribución porcentual de personas naturales por nacionalidad
- Distribución porcentual de personas naturales por grupos de edad
- Distribución porcentual de personas naturales por género
- Distribución porcentual de personas naturales por nivel de escolaridad
- Distribución porcentual de personas naturales por régimen de afiliación a salud
- Distribución porcentual de personas naturales por etnia en la que se auto-reconoce
- Distribución porcentual de personas naturales que están en situación de discapacidad
- Distribución porcentual de personas naturales por organismo, que están en situación de discapacidad
- Distribución porcentual de personas naturales por categoría de discapacidad
- Distribución porcentual de personas naturales por categoría de discapacidad, por organismo
- Distribución porcentual de personas naturales por ocupación
- Distribución porcentual de personas naturales por ocupación por organismo
- Distribución porcentual de personas naturales por cada grupo al que pertenecen
- Distribución porcentual de personas naturales por cada grupo al que pertenecen, por organismo
- Distribución porcentual de personas naturales por cada tipo de gestión que realiza en la entidad
- Distribución porcentual de personas naturales por cada tipo de gestión que realiza en la entidad, por organismo
- Distribución porcentual de personas naturales por canal de atención

PERSONA JURÍDICA

- Distribución porcentual de personas jurídicas por número de sedes
- Distribución porcentual de personas jurídicas por departamento de ubicación sede principal
- Distribución porcentual de personas jurídicas según actividad económica
- Distribución porcentual de personas jurídicas según tamaño de empresa
- Distribución porcentual de personas jurídicas según procedencia del capital

PLAN DE RESULTADOS

A partir de la información consolidada, se procede a realizar la validación y depuración de los datos para su posterior procesamiento. Los resultados serán publicados mediante dos tipos de informe de caracterización:

Informe parcial trimestral: Entrega trimestral de tablas de datos con cifras preliminares de personas naturales y jurídicas, que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones. Este informe se remite a los Secretarios y Directores de los diferentes organismos de la Administración municipal, con el fin de que se utilice como insumo para la planeación y fortalecimiento de los procesos de atención de trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, y adicionalmente, se realiza la publicación cada tres (3) meses en la página web de la Alcaldía, hasta el cierre del año fiscal.

Informe anual: Entrega anual de tablas de datos con cifras definitivas de personas naturales y jurídicas, que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones. Este informe se remite a los Secretarios y Directores de los diferentes organismos de la Administración municipal, con el fin de que se utilice como insumo para la planeación y fortalecimiento de los procesos de atención de trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, y adicionalmente, se realiza la publicación un (1) mes después del cierre del respectivo año fiscal.

En ambos informes, se muestra la información mediante tablas de datos, preliminares o definitivos, según el informe, y gráficos de barras o diagramas circulares, de los siguientes indicadores:

LUGAR

- Distribución porcentual de los usuarios por:
- Punto de atención
 - Organismo
 - Departamento de correspondencia
 - Comuna de correspondencia
 - Estrato socioeconómico de correspondencia

TIEMPO

- Distribución porcentual de los usuarios por:
- Mes y año de registro
 - Organismo por mes y año de registro

PERSONA NATURAL

- Distribución porcentual de personas naturales por:
- Nacionalidad
 - Grupos de edad
 - Género
 - Nivel de escolaridad
 - Régimen de afiliación a salud
 - Etnia
 - Situación de discapacidad
 - Situación de discapacidad y organismo
 - Categoría de discapacidad
 - Categoría de discapacidad y organismo
 - Ocupación
 - Ocupación y organismo
 - Grupo al que pertenecen
 - Grupo al que pertenecen, por organismo

Indicadores de la Calidad/Evaluación de la Calidad

Otros indicadores de calidad

ANÁLISIS DE RESULTADOS

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El análisis estadístico de la caracterización de usuarios está basado en la descripción de los indicadores y tablas establecidos en el plan de resultados, obtenidas a partir de los datos recogidos para cada variable. Cuando se haya capturado y consolidado información, se realiza entonces el análisis de los resultados, el cual incluirá tablas, gráficos y explicaciones de los comportamientos reportados.

ANÁLISIS DE CONTEXTO

Este proceso se lleva a cabo comparando los resultados actuales e históricos de la operación estadística con las series de datos recopiladas a partir del segundo semestre de 2017, con los cuales se analiza la información producida entre los diferentes organismos y sus proyectos.

De igual forma este procedimiento está orientado al análisis tanto de la consistencia interna de los datos como del comportamiento de los indicadores relacionados con la caracterización de usuarios y su relación con otras fuentes de información que sirvan de base para la formulación, el seguimiento y la evaluación tanto del Plan de Desarrollo Municipal como las políticas públicas nacionales y municipales.