



CARACTERIZACION DE USUARIOS CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA

**ADRIANA ESCOBAR GOMEZ
Contralora Departamental del Huila**

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Neiva, marzo de 2019

Todos controlamos!

CARACTERIZACION DE USUARIOS CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA

La caracterización es la descripción de un conjunto de ciudadanos, usuarios o grupos de interés por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar sus particularidades características, necesidades, expectativas, preferencias y motivaciones de estos al acceder a un servicio.

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.
- Enfoca los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Implementa acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- Permite realizar una planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.

Fecha de la Caracterización

El presente ejercicio analiza la información recolectada a través del sistema PQD en el periodo de tiempo del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre 2018 y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019 o hasta cuando se genere un nuevo informe sobre el tipo de información que requieren los usuarios de la Contraloría Departamental del Huila.

Objetivo General

- Identificar las características, intereses y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés que solicitan información en la Contraloría Departamental del Huila, ampliar el conocimiento que estos tienen sobre la entidad y mejorar la relación con sus usuarios.

Objetivos Específicos

Todos controlamos!

- Aplicar la metodología ofrecida por Min Tic para la caracterización de usuarios.
- Identificar las debilidades en el proceso de PQD y establecer las mejoras para la agilización del proceso.
- Identificar las preferencias de los usuarios sobre los canales de atención y ampliar el uso de los mismos.

Población Seleccionada

Se seleccionó el grupo de usuarios que realizaron solicitudes durante el año 2018 a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Contraloría Departamental del Huila.

Alcance

La caracterización tiene un alcance institucional, identificar los clientes contenidos en la base de datos del aplicativo de PQD de la Contraloría Departamental del Huila para elaborar una estrategia que nos permita acercarnos a los grupos objetivos y fortalecer el trámite de PQD.

Lista de impacto

Esta caracterización es transversal a todas las áreas de la Contraloría Departamental del Huila centrándose específicamente en:

- Participación Ciudadana
- Oficina asesora Jurídica
- Oficina Control Fiscal
- Oficina Asesora de Planeación

Variables

| Nivel | Variable | Característica Evidenciada | Consideraciones |
|--------------|-----------------|---|--|
| Geográfico | Ubicación | Ubicación geográfica desde donde se origina la PQD (Ciudad, Departamento, Dirección Seccional asociada) | Se debe conocer la ubicación exacta para desarrollar estrategias dirigidas a resolver los problemas. |

Todos controlamos!

| Nivel | Variable | Característica Evidenciada | Consideraciones |
|------------|-----------|---|---|
| Intrínseco | Intereses | Temática o necesidad establecida por el usuario, tipo de Solicitud (Consulta; Copias y certificaciones; Denuncias; Derechos de petición; Petición, información y Queja y Solicitudes; Sugerencia y o recomendación) | Determina el tipo de solicitud que el ciudadano decide hacer ante la Contraloría Departamental de Huila e identifica motivo de la consulta. |
| | Canales | E-mail y acceso a Internet, telefonía móvil y telefonía fija, redes sociales | Es importante conocer los medios de comunicación a los que tienen acceso los usuarios. |

Identificación y Priorización de Variables

| Nivel | Variable | Medible | Sustancial | Asociativas | Asequibles | Relevantes | Consistentes | Total |
|------------|-----------|---------|------------|-------------|------------|------------|--------------|-------|
| Geográfico | Ubicación | x | x | | x | x | x | 5 |
| Intrínseco | Intereses | x | x | | x | x | x | 5 |
| Intrínseco | Canal | x | x | x | x | x | x | 6 |

Metodología de recolección de información

Para la presente caracterización se utilizó la información registrada en el sistema de PQRD habilitado en la página Web de la Contraloría Departamental del Huila en el cual se ingresa toda la información por los diferentes canales. Toda esta información corresponde al periodo del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2017 y se encuentra registrada en el sistema de PQD de la Contraloría Departamental del Huila.

Descripción de Base de Datos:

Fuente de Datos: Primaria: información que está disponible en el sistema de PQD
Total de Registros:

Todos controlamos!

Total de Registros analizados: (Correspondientes a personas Naturales y jurídicas)

Clase de requerimiento (petición, solicitud, queja y denuncia), así:

| PETICIÓN | DENUNCIA | QUEJA |
|----------|----------|-------|
| 169 | 108 | 4 |

De la información citada, se determinó el canal de comunicación preferido por los usuarios de la Contraloría Departamental, encontrando que el más utilizado fue el medio físico a través de la radicación en la entidad con 230 veces, equivalentes al 81.6%, seguido del correo electrónico con una utilización de 45 veces (16%). Posteriormente, se ubica la atención personalizada con el 2.0%, es decir 6 veces y por último encontramos que el canal utilizado es el medio telefónico con una vez.

Canal de atención:

| TELEFÓNICO | ATENCIÓN PERSONALIZADA | CORREO ELECTRÓNICO | CORREO FÍSICO |
|------------|------------------------|--------------------|---------------|
| 1 | 6 | 45 | 230 |

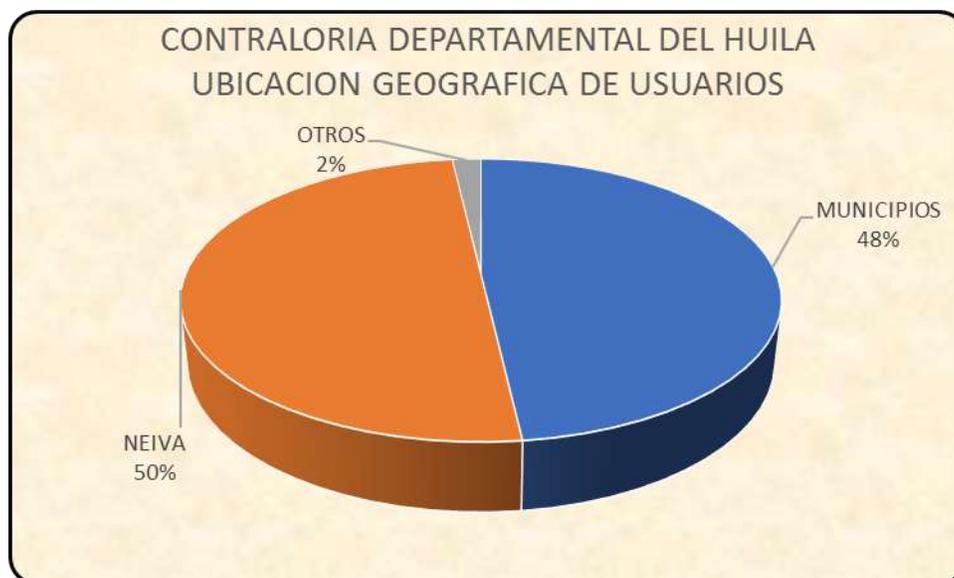


Ahora bien, en cuanto al género de los usuarios se pudo evidenciar que el mayor porcentaje de usuarios corresponde al género masculino con el 68% de participación y el restante 32% es el género femenino, tal como se observa en la siguiente gráfica:

Todos controlamos!



Referente a la ubicación geográfica de los usuarios se logró evidenciar que estos en su mayoría se encuentran en la ciudad de Neiva, con el 50%, seguido de los restantes municipios del Departamento (48%) y el restante 2% no indica ubicación geográfica.



Todos controlamos!