



Seguimiento

CARACTERIZACION DE USUARIOS

Decreto No. 013 (enero 15 de 2018)

ALCALDIA MUNICIPAL DE LA MESA

CIERRE-2020



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA MESA
NIT 890.680.026-7



CARACTERIZACIÓN GENERAL DE USUARIOS ALCALDIA MUNICIPAL DE LA MESA CUNDINAMARCA Cierre 2020

La caracterización permite conocer el universo de los grupos de valor que interactúa con La Alcaldía Municipal de La Mesa a través de los trámites y servicios, con el fin de entender las necesidades de los ciudadanos, ajustar actividades, realizar acciones de mejora sobre los servicios que se prestan en la entidad, es por ello que la caracterización de grupos de valor permite a la Administración identificar por medio de variables algunas características y motivaciones de los usuarios para acceder a los servicios de información con los que cuenta la entidad.

Que es la caracterización de usuarios

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 y preferencias) y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

Beneficios de la caracterización:

- 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.
- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.

Calle 8 Carrera 21 Esquina – La Mesa, Cundinamarca
Teléfonos 057 1 8472225/221 Telefax 057 1 8472225/221 Ext.123
alcaldia@lamesa-cundinamarca.gov.co
Código Postal 252601



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA MESA
NIT 890.680.026-7**



Alcance de la Alcaldia

Mediante el Decreto No. 013 (enero 15 de 2018) se adoptó la Caracterización de Usuarios para la Administración Municipal de La Mesa Cundinamarca, siguiendo los lineamientos de la Estrategia del Gobierno Nacional.

Junto al Decreto la Administración Municipal adopto el siguiente formato para diligenciar dentro de las diferentes Secretarías, Oficinas y puntos de atención al usuario, así como dentro de los diferentes eventos Institucionales:

 REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA ALCALDIA MUNICIPAL LA MESA CARACTERIZACION DE USUARIOS 																								
No.	FECHA	NOMBRE	APELLIDO	CEDULA	EDAD	SEXO		URBANO/RURAL	NIVEL DE ESTUDIOS	TEMPO DE RECORRIDO A LA VIVIENDA A LA ALCALDIA (Minutos)	AFRODESCENDIENTE - INDIGENA - MESTIZO	DISCAPACITADO	POBLACION VICTIMA	MADRE CABEZA DE FAMILIA	HABITANTE DE CALLE	POBREZA EXTREMA	LGTBI	TELEFONO	DIRECCION	CORREO ELECTRONICO	TEMA A TRATAR	SOLUCION	FIRMA	
						M	F																	
1																								
2																								

Mensualmente cada oficina consolida su informe de caracterización conforme a los resultados de los formatos de caracterización diligenciado, que individualiza cada una de las características propias de los usuarios.

A continuación, seguimiento al consolidado 2020 Caracterización de usuarios de la Administración Municipal:



Caracterización de usuarios cierre 2020:

Secretaría y/o Dependencia	Cantidad Total de Visitantes (Trimestre)	Rango de edad (Años)				Sexo		Ubicación Geográfica	
		Menor de 17	18-30	30-50	Mayor 50	Hombres	Mujeres	Urbano	Rural
Consolidado	3482	224	843	1317	1117	1130	2642	2170	2080
		3501				3772		4250	

Nivel de estudios					Tiempo de desplazamiento hasta la Alcaldía		
Primaria	Secundaria	Técnica - Tecnológica	Universitaria	Posgrado - Especialización	Menos de media hora	Una hora	Más de una hora
1381	732	134	166	65	1216	757	180
2478					2153		

Grupo al cual pertenece						
AFRODESENDIEN-TE - INDIGENA- MESTIZO-	DISCAPACITADO	POBLACION VICTIMA	MADRE CABEZA DE FAMILIA	HABITANTE DE LA CALLE	POBREZA EXTREMA	LTGBI
23	474	57	609	1	3	5
1172						

Análisis Caracterización de usuario:

- De acuerdo al tipo de servicio y programa ofrecido por la Administración desde cada una de las Secretarías el rango de edades del usuario varía, de manera general está dividido equitativamente la participación de la ciudadanía por edad, sexo y ubicación de su vivienda (urbana y rural).

Principales temas de interés:

- Temas de interés personal para dialogar con el alcalde
- Esterilización- asistencia técnica- frutales- piscicultura - ganadería- sistemas hídricos
- Escuelas de formación deportivas



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA MESA
NIT 890.680.026-7



- Mantenimiento de vías
- Solicitud préstamo de maquinaria
- Alumbrado público,
- Permiso para intervención espacio publico
- Solicitud de medidas correctivas, extraprocesos, perdida de documentos, solicitud de información de comparendos, solicitud de mudanza
- Licencias de construcción-nomenclaturas estratificaciones
- Usos de suelo
- Temas de proceso prestación de servicios en salud (afiliación, novedades, autorizaciones, cesión de usuarios.
- Inscripción al programa Colombia mayor, preguntas sobre el programa de Colombia mayor.
- hablar con la jefe de salud y desarrollo social
- preguntar sobre el subsidio de Gobernación
- Devolución de IVA
- Ingreso Solidario
- Sisben (encuestas, puntaje, visitas)
- Actualización de datos
- capacitaciones con SENA, empoderamiento, beneficios para las mujeres, proyectos productivos, organizaciones de mujeres, postulación a convocatorias, capacitaciones con SENA, empoderamiento, beneficios para las mujeres, proyectos productivos, organizaciones de mujeres, postulación a convocatorias, información pagos de familias en acción
- Custodia, regulación de visitas y cuota alimentaria; instaurar denuncios por violencia intrafamiliar y solicitudes de verificación de derechos.
- Radicar servicios públicos de los CDI y HCB

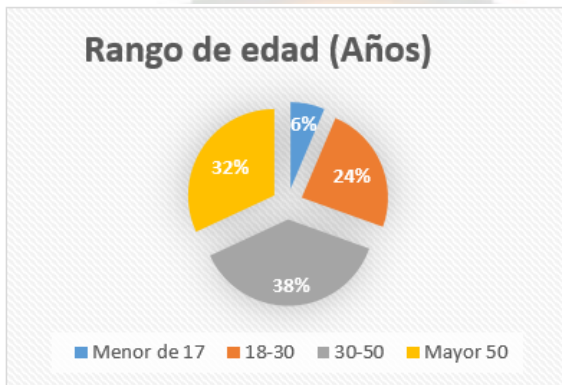
Calle 8 Carrera 21 Esquina – La Mesa, Cundinamarca
Teléfonos 057 1 8472225/221 Telefax 057 1 8472225/221 Ext.123
alcaldia@lamesa-cundinamarca.gov.co
Código Postal 252601



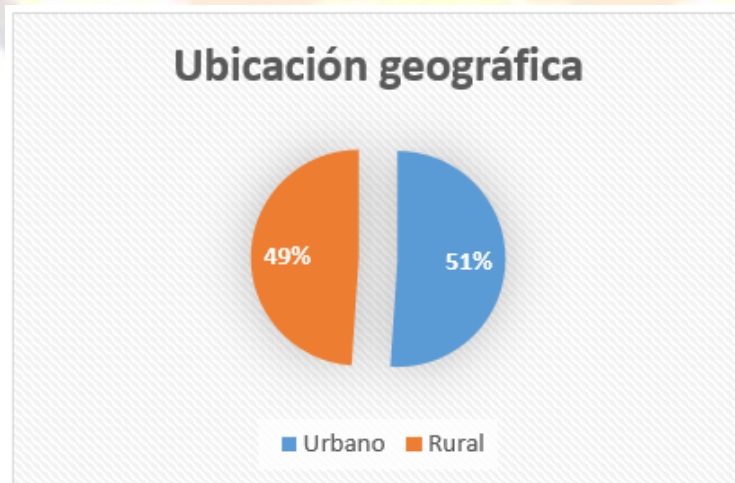
Grupos de interés y participación ciudadana

Rangos de edad de los usuarios que visitan las Diferentes oficinas de atención al Usuario de la Administración Municipal, programas y eventos

Sexo de los usuarios que acceden a los programas e información

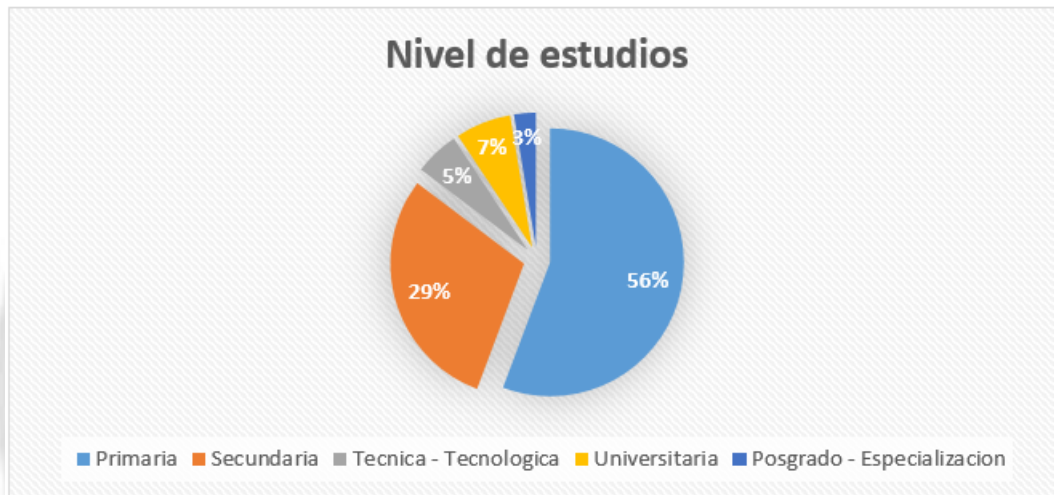


Los usuarios que acceden a información y programas de la Administración Municipal están divididos en comunidad del sector rural y del sector urbano, con mayor accesibilidad se genera una participación del 62% de los usuarios del sector urbano del Municipio, con tiempos de desplazamiento de acuerdo a su ubicación.





Los usuarios tienen un nivel educativo de acuerdo a su perfil, el programa, tipo de información y/o actividad que ejerce. Así mismo desde el interés de cada persona al acceso de la información, reportan un nivel educativo:



Tiempos de desplazamiento desde el lugar de residencia hasta el palacio de la Alcaldía Municipal:

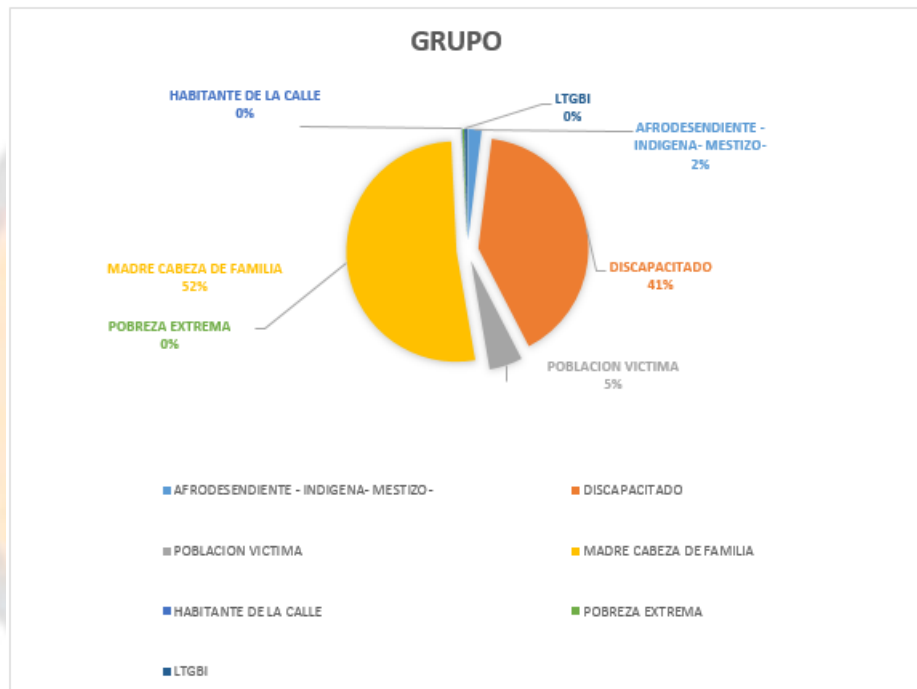




REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA MESA
NIT 890.680.026-7



La Administración Municipal ha identificado que sus usuarios pertenecen a diferentes grupos culturales y/o sociales, que le permite fortalecer sus diferentes programas culturales, sociales, deportivos y proyectos, de acuerdo al grupo focal.



El tipo de población que visita la Administración permite determinar grupos de interés desde cada uno de los programas, perfiles de focalización, desarrollo de campañas y estrategia de rendición de cuentas, que le permite llegar a todos en general.

Calle 8 Carrera 21 Esquina – La Mesa, Cundinamarca
Teléfonos 057 1 8472225/221 Telefax 057 1 8472225/221 Ext.123
alcaldia@lamesa-cundinamarca.gov.co
Código Postal 252601