2015

Caracterización de usuarios base

INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS

Grupo de Atención al Ciudadano

CONTENIDO

Pág.

1. FICHA TÉCNICA 3
2. INTRODUCCIÓN 4
3. OBJETIVOS
   3.1. Objetivo General 5
   3.2. Objetivos Específicos 5
4. ALCANCE Y BENEFICIOS 5
5. NORMATIVIDAD 6
6. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 7
   6.1. Fuentes de Información 7
   6.2. Canales de atención 9
7. VARIABLES 10
   7.1. Identificación de las variables 12
   7.2. Descripción de las variables a priorizar 13
8. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN 13
9. PUBLICACIÓN 17
10. CONTROL DE CAMBIOS 18

TABLAS Y GRÁFICAS

Pág.

1. TABLA 1. Peticiones por Año 4
2. GRÁFICA 1. Fuentes de Información usados en la Caracterización 7
3. TABLA 2. Registro de Atenciones Presenciales en Correspondencia 8
4. TABLA 3. Derechos de Petición recibidos por canal electrónico..... 9
5. TABLA 4. Atención Telefónica por Temas 9
6. TABLA 5. Descripción de los Canales de Atención 10
7. GRÁFICA 2. Atenciones por canal incluidas PQRD 10
8. TABLA 6. Identificación de las Variables Utilizadas 12
9. TABLA 7. Atenciones Registradas por Canal 13
10. GRÁFICA 3. Caracterización geográfica por departamento 14
11. TABLA 8. Variables por departamento 15
12. GRÁFICA 4. Registro de visitantes por genero 16
13. GRÁFICA 5. Rango de edades de visitantes 16
14. GRÁFICA 6. Calificadores de Atención 17

1. FICHA TECNICA

Titulo	Caracterización de Usuarios base del Instituto Nacional de Vías			
Fecha de Elaboración	Diciembre de 2015			
Alcance	Caracterizar a los Clientes y/o Usuarios según fuente de información para identificar, proponer y ejecutar estrategias que le permitan al INVÍAS acercarse a grupos objetivos según sus necesidades e intereses y fortalecer el trámite de las PQRD			
Objetivo General	Identificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés del Instituto Nacional, con el fin de mejorar la relación con los mismos, fortalecer la percepción de confianza y se pueda brindar un excelente servicio.			
Beneficios	✓ Conocer eficientemente las necesidades e intereses de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que acuden al Instituto Nacional de Vías ✓ Fortalecer la percepción de confianza de los ciudadanos hacia la entidad ✓ Establecer los tipos de servicios o canales del Instituto de mayor uso por parte de la ciudadanía			
Palabras Clave	Caracterización de Usuarios, Tipo de Usuario, Tipo de Solicitud, Cantidad de registros, Correspondencia, Peticiones, PQRD, Satisfacción.			
Formato	PDF	**Lenguaje**	Español	
Dependencia	Grupo Atención al Ciudadano			
Áreas de Interés	Todas las Dependencias del Instituto Nacional de Vías en sus niveles Planta Central y Direcciones Territoriales; especialmente aquellas que se relacionen con el quehacer misional			
Fuente de Información	▪ Base de datos de correspondencia recibida y registrada en aplicativo SICOR ▪ PQRD´s registradas en aplicativo e-Qual ▪ Base de datos del Grupo de Atención al Ciudadano y PQRD ▪ Formato MSOAMB-FR-24 Caracterización de Usuarios			
Periodo de Medición	01 de Octubre a 28 de Diciembre de 2015			
Autor (es):	Martha Bernal Tinoco **Grupo Atención al Ciudadano**	**Firma**		
	Camilo García Castaño **Líder Equipo Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD**			
Revisó:	Guillermo Acosta Diaz **Coordinador Grupo Atención al Ciudadano**			
Aprobó:	Carmen Bornacelli Vergara **Secretaria General**			
Ubicación	https://www.invias.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/caracterización-usuarios			

2. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Vías, INVÍAS, es un establecimiento público de orden nacional con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa, adscrito al Ministerio de Transporte, el cual ejecuta políticas, estrategias, planes, programas y proyectos de infraestructura de la red vial carreteras, férrea, fluvial y marítima, de acuerdo con los lineamientos dados por el Gobierno Nacional. El Grupo de Atención al Ciudadano y el Equipo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias –PQRD de la Secretaria General, tiene como funciones principales atender a los ciudadanos o usuarios del Instituto y llevar un registro detallado de la Correspondencia, Derechos de Petición y atenciones prestadas de la entidad a nivel nacional, siempre encaminando su gestión hacia la satisfacción del ciudadano, la excelente prestación del servicio y la mejora continua.

En razón de lo anterior la entidad ha venido fortaleciendo los diferentes canales de atención para promover sus servicios a los diferentes públicos de interés, arrojando como resultado un incremento en los últimos 3 años del registro de Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias.

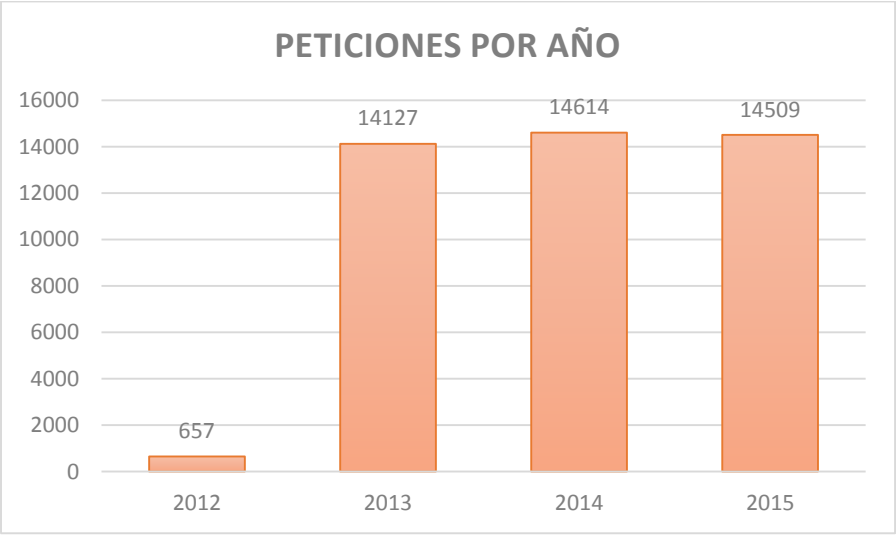


Tabla 1. Peticiones por año

Además, el número de atenciones, correspondencia recibida (canal presencial) y el total de llamadas recibidas ha tenido también un aumento considerable. En este marco la Entidad pretende abordar la atención a la ciudadanía y los recientes incrementos en las atenciones a partir de esta caracterización. El resultado permitirá conocer los orígenes de los requerimientos de los usuarios y brindar insumos para mejorar la oferta institucional. La caracterización de usurarios nos ayuda ajustar actividades, servicios y tomas decisiones, con el fin de permitir al Instituto Nacional de Vías (INVIAS) que sus actividades de diseño, rediseño, comunicación, mejoramiento de trámites y servicios giren en torno de las necesidades de la comunidad y motivaciones de los usuarios para acceder a los diferentes servicios.

En esta primera fase de caracterización nos interesa cuantificar tres puntos muy importantes en cuanto a la Atención al Ciudadano. El número de ciudadanos atendidos presencialmente en las Instalaciones del Grupo de Atención al Ciudadano y en cualquiera de las 26 Direcciones Territoriales

(Correspondencia recibida y registro de atenciones verbales), El total del registro de llamadas atendidas por la Planta Telefónica del Instituto y el total de Derechos de Petición recibidos y tramitados.

Este estudio continuo nos dará elementos para tomar decisiones al interior de la entidad que permitan priorizar los canales de atención y determinar cuáles serían los más adecuados de acuerdo al perfil de nuestros usuarios. A continuación, presentaremos los objetivos, las herramientas de recopilación de la información, y las variables propuestas para perfilar a nuestros usuarios presenciales de acuerdo como lo establece la "Guía de Caracterización de Usuarios" del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC (Noviembre de 2011).

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Identificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés del Instituto Nacional, con el fin de mejorar la relación con los mismos, fortalecer la percepción de confianza y se pueda brindar un excelente servicio.

3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Estandarizar la categoría de clientes y partes interesadas que se manejan en la entidad con una visión integral y de acuerdo a la normatividad vigente
- ✓ Identificar las preferencias por canales de atención y posibilidad de acceso a canales electrónicos
- ✓ Conocer las fuentes de necesidad de los clientes de la Entidad con el fin de mejorar el Relacionamiento con los mismos y la atención oportuna y pertinente de sus requerimientos.

4. ALCANCE Y BENEFICIOS

Alcance

- Caracterizar a los Clientes y/o Usuarios según fuente de información para identificar, proponer y ejecutar estrategias que le permitan al INVÍAS acercarse a grupos objetivos según sus necesidades e intereses y fortalecer el trámite de las PQRD

Beneficios

- Conocer eficientemente las necesidades e intereses de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que acuden al Instituto Nacional de Vías
- Fortalecer la percepción de confianza de los ciudadanos hacia la entidad
- Establecer los tipos de servicios o canales del Instituto de mayor uso por parte de la ciudadanía

5. NORMATIVIDAD

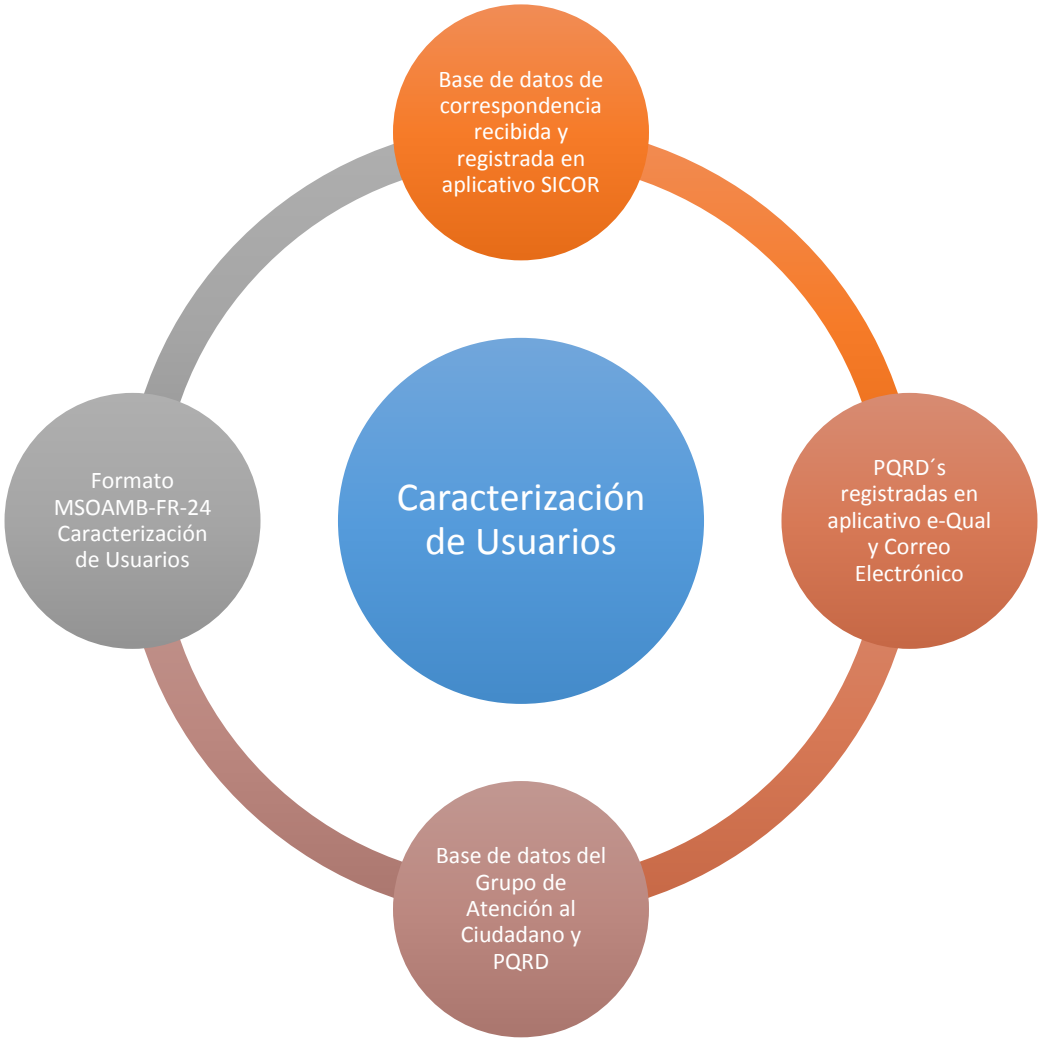
Para el ejercicio de caracterización de usuarios se tienen en cuenta las siguientes normas:

- **Ley 962 de 2005** → 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.
- **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.
- **Ley 1437 de 2011** → Por la cual se crea expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2011** → Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1581 de 2012** → Por la cual se e1pidió el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- **Decreto 019 de 2012** → Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios e1istentes en la administración pública.
- **Decreto 2641 de 2012** → Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **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.
- **Documento CONPES 3785 de 2013** → Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **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.
- **Decreto 103 de 2015** → Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
- **Ley 1755 de 2015** → Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

6. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la presente caracterización se utilizó la información registrada en las diferentes fuentes de información a disposición del Instituto y destinadas para tal fin, de acuerdo a los canales de atención al ciudadano con los que cuenta el INVIAS. Los datos obtenidos se cotejan de acuerdo a las variables priorizadas y se muestran en el presente documento. Toda esta información corresponde al periodo del 1 de octubre de 2015 al 28 de diciembre de 2015.

6.1. FUENTES DE INFORMACIÓN



Grafica 1. Fuentes de Información usados en la Caracterización

Base de datos de correspondencia recibida y registrada en aplicativo SICOR: Se trata de la información contenida en el aplicativo de Correspondencia SICOR en el cual se registra diariamente toda la documentación dirigida al Instituto, radicada de manera presencial, la cual es recepcionada y tramitada en cada una de las dependencias. La información allí contenida no se limita a Planta Central y se encuentra centralizada también la correspondencia recibida en cualquiera de las Direcciones Territoriales.

CORRESPONDENCIA RECIBIDA Y REGISTRADA A NIVEL NACIONAL EN OCTUBRE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2015	
INVIAS	**TOTAL**
PLANTA CENTRAL	17816
ANTIOQUIA	711
ATLÁNTICO	544
BOLÍVAR	211
BOYACÁ	759
CALDAS	696
CAQUETÁ	533
CASANARE	636
CAUCA	909
CESAR	346
CHOCÓ	269
CÓRDOBA	379
CUNDINAMARCA.	499
GUAJIRA	180
HUILA	583
MAGDALENA	223
META	527
NARIÑO	934
NORTE DE SANTANDER.	494
OCAÑA	173
PUTUMAYO	374
QUINDÍO	969
RISARALDA	716
SANTANDER	897
SUCRE	115
TOLIMA	550
VALLE	799

Tabla 2. Registros de atenciones presenciales por correspondencia

PQRD´s registradas en aplicativo e-Qual y Correo Electrónico: Consiste en el consolidado general de todos los Derechos de Petición radicados directamente por los usuarios en la página web de la entidad, cuya custodia, seguimiento y control se encuentra a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano – Equipo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD.

Mes	Canal Electrónico
Octubre	116
Noviembre	121
Diciembre	77

Tabla 3. Peticiones registradas en el canal electrónico por mes

Base de datos del Grupo de Atención al Ciudadano y PQRD: Toda la información de la atención a los ciudadanos y/o usuarios del instituto se encuentra centralizada en el Grupo de Atención al Ciudadano, el cual genera también los datos de las atenciones personalizadas (verbales) y atención telefónica, además de los registros de correspondiente del INVIAS en general y las PQRD.

Temas de Llamadas	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redirección de Llamadas	1842	2516	2298
TIE	54	21	51
Trámites	45	42	57
#767	41	28	56
PQRD	11	9	6
Otros	51	42	109
Total	2044	2658	2577

Tabla 4. Atencion telefónica por tema de llamadas

Formato MSOAMB-FR-24 Caracterización de Usuarios: Formato del Proceso Misional de Gestión Social y Ambiental en Proyectos de Infraestructura, destinado especialmente para la Caracterización de Usuarios por: Persona natural o jurídica, Rango de edades, Nivel educativo, Estrato Socioeconómico, Canales de Atención usados con la entidad, Calificación de la atención y Conocimiento de los trámites y servicios del Instituto, gracias al cual se logra obtener con mayor detalle las variables que aquí se analizan, en especial Demográficos, Geográficos e Intrínsecos.

6.2. CANALES DE ATENCIÓN

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Instituto Nacional de Vías, a través de los cuales los usuarios pueden formular peticiones, sugerencias, recursos o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad.

Canal Presencial: Permite la orientación e información personalizada e inmediata (verbal) en la gestión de los principales trámites y servicios del Instituto, en los horarios establecidos para la atención del ciudadano. Así mismo, presentar en las ventanillas para la recepción de correspondencia de manera escrita (física) sus peticiones, consultas, quejas, reclamos y denuncias, entre otros.

Canal Electrónico: Este canal está compuesto, principalmente, por la página web de la entidad, además del correo electrónico destinado para la recepción de peticiones, las redes sociales y el chat

Canal Telefónico: Canal que permite establecer un contacto con los clientes o usuarios mediante un servicio telefónico, por lo general centralizado.

CANALES DE ATENCIÓN	
Presencial	En Bogotá, Carrera 59 No. 26-60 edificio INVIAS - CAN
	En las 26 Direcciones Territoriales
Electrónico	Página Web: Link de Atención al Ciudadano -> PQRD
	Correo Electrónico: atencionciudadano@invias.gov.co
Telefónico	Conmutador: (+57 1) 7056000 exts. 1158 - 1010
	Línea Gratuita Nacional: 01 8000 971 097
	Fax: (+57 1) 756000 ext. 1510

Tabla 5. Descripción de los Canales de Atención

Grafica 2. Atenciones por canal incluidas PQRD (octubre, noviembre y diciembre de 2015)

7. VARIABLES

Las variables corresponden a los diferentes campos que componen la base de datos obtenida tras la recolección de información, y cuyo resultado arroja una estructura similar a la tabla 3, con algunos de sus campos tipificados por medio de validaciones.

Para identificación de variables, se seleccionaron inicialmente aquellas que están vinculadas al logro de los objetivos o que aportan información relevante para los mismos; el resto se descartó por no ser consideradas relevantes para el logro de objetivo de este ejercicio.

Algunas de las variables consideradas en la caracterización pueden resultar innecesarias para la estrategia pero importantes para los futuros cambios. En razón de ello, se deben priorizar algunas de las variables para obtener un mejor enfoque. Los datos registrados corresponden a dos puntos focales muy importantes o, dicho de otra manera, a dos tipos de atenciones. Se trata de (i) las atención personalizadas o telefónicas, aquellas registradas en el aplicativo de correspondencia, encuestas de caracterización y vía telefónica, gracias a las cuales se puede medir la cantidad de personas que acudieron al Instituto de forma física y telefónica, y (ii) la atención y registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias. Indicador tomado de la recepción de solicitudes a través de los diferentes canales de atención y con el cual se puede determinar la cantidad de peticiones recibidas y tramitadas en el periodo de medición (octubre, noviembre y diciembre de 2015). Sobre estas últimas, el proceso de caracterización no se desarrolla en este documento pero si se tienen en cuenta la cantidad de registros y los canales de recepción.

7.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Nivel	Variable	Características Evidenciadas	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	Localización geográfica donde origina la atención al usuario, sea personalizada o PQRD (País, Ciudad)	Se debe conocer la ubicación (ciudad) de mayor interacción con el ciudadano para las estrategias de promoción de la iniciativa
Demográfico	Edad	Rango de edades	No se cuenta con la totalidad de los datos pero sería importante para orientar mejor la campaña de comunicación (Información obtenida del formato MSOAMB-FR-24)
	Tipo	Persona Natural - Persona Jurídica	No se cuenta con la totalidad de los datos pero sería importante para orientar mejor la campaña de comunicación (Información obtenida del formato MSOAMB-FR-24)
	Genero	Masculino - Femenino	No se cuenta con la totalidad de los datos pero sería importante para orientar mejor la campaña de comunicación (Información obtenida del formato MSOAMB-FR-24)
	Educación	Difícil de obtener	No se cuenta con la totalidad de los datos pero el grado de escolaridad es una variable relevante para la estrategia de comunicación (Información obtenida del formato MSOAMB-FR-24)
Intrínsecos	Acceso a Canales	Canal Presencial, Electrónico o Telefónico	Permite a la entidad identificar los canales potenciales por los que se puede contactar a los usuarios y los cuales tienen mayor uso y apropiación de parte de estos
	Uso de canales	Se tiene acceso y se usan	Permite la identificación de los canales de comunicación y/o prestación de servicios en los que la interacción es más efectiva
	Conocimientos	Qué tanto se conoce de los trámites y servicios de la entidad	Identifica el esfuerzo requerido por la entidad para habilitar los servicios prestados así como definir la efectividad de nuevas implementaciones. No se cuenta con la totalidad de los datos (Información obtenida del formato MSOAMB-FR-24)

Tabla 6. Identificación de las Variables utilizadas en la Caracterización

7.2. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES A PRIORIZAR

Las variables escogidas para realizar la primera fase de la caracterización de usuarios del INVIAS, son GEOGRÁFICAS (Ubicación) como determinantes para focalizar la estrategia según el número de ciudadanos o usuarios que acuden a cada ciudad y poder identificar de igual forma cual es la característica asociada con aquella cantidad. Este tipo de información permite enfocar los esfuerzos de comunicarse con aquellos grupos de interés focalizados en cada área.

Las variables DEMOGRÁFICAS (Edad, Tipo, Género y Educación) buscan individualizar los grupos de interés por las variables mencionadas, con el propósito de orientar de mejor manera la campaña de comunicación sobre la implementación de la estrategia. Sin embargo, los datos obtenidos de la recolección de información de estas variables no se muestran como obligatorias o necesarias, siendo para la presente primera fase de la caracterización (caracterización base), incluso, innecesarias.

En cuanto a las variables INTRÍNSECAS (Acceso a canales, Uso de canales y Conocimientos) se pretende priorizar especialmente al Acceso de los canales para que, a raíz de la identificación del canal más usado, para consolidar la apropiación y tener un horizonte al cual dirigir la estrategia a desarrollar.

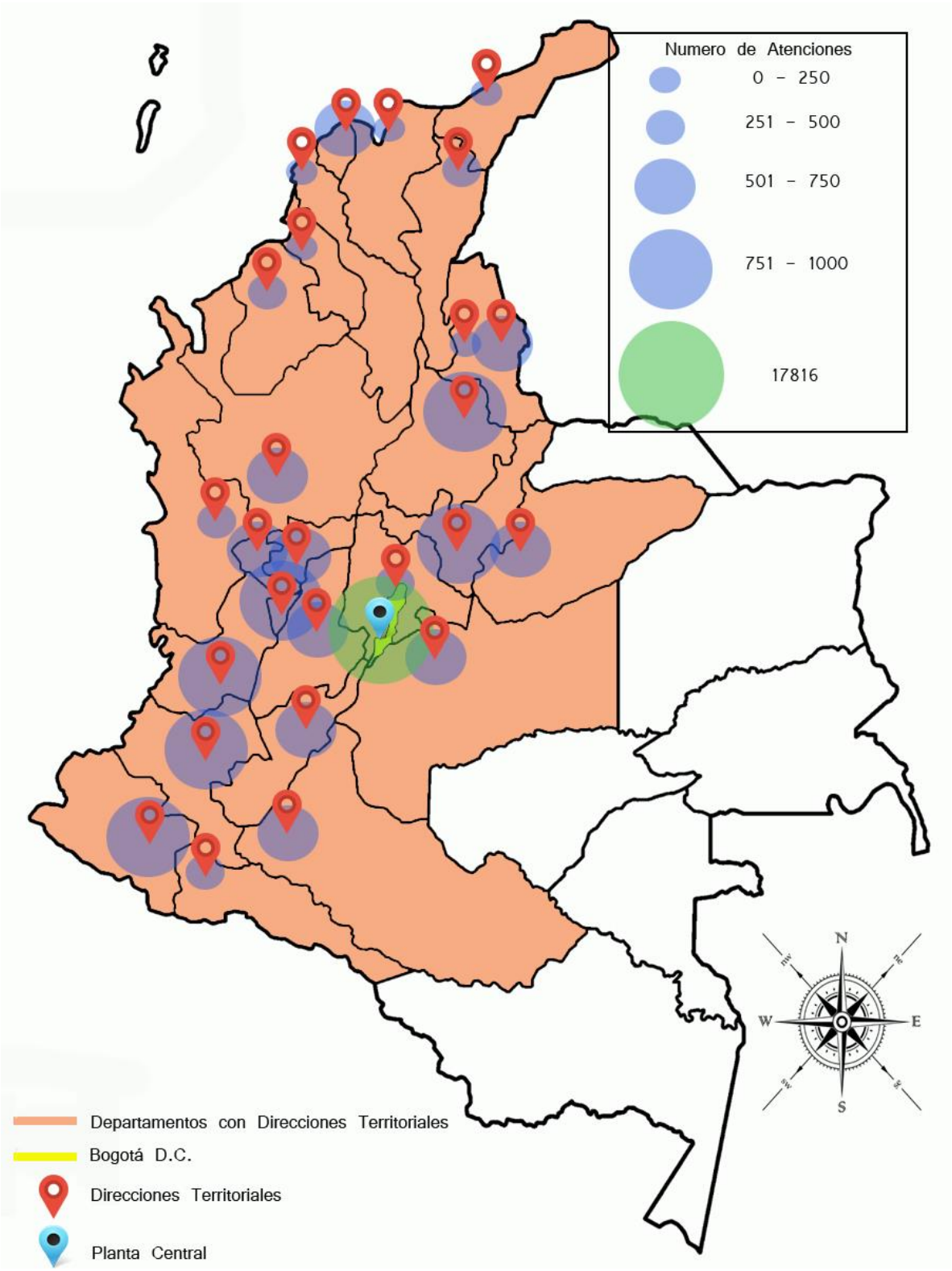
Siendo el periodo de medición para la formulación de la Caracterización base del INVIAS de tres meses (Octubre, Noviembre y Diciembre de 2015), se consiguió tener los datos de 31.848 ciudadanos atendidos presencialmente y xxx peticiones registradas por el Grupo de Atención al Ciudadano – Equipo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

8. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Los datos reunidos de las diferentes fuentes de información y recibidos en el Instituto a través de los diferentes canales de atención, arrojo como resultados muchas variables identificadas que inicialmente servirán de base para la estrategia que se pretende desarrollar, impulsando más los canales de mayor afluencia y perfeccionando la satisfacción del usuario. Los datos se recibieron de los diferentes departamentos en los que el INVÍAS tiene presencia y se evidencian, así:

Mes/Canal	Presencial	Electrónico	Telefónico
Octubre	11121	116	2044
Noviembre	9904	121	2658
Diciembre	10812	77	2577

Tabla 7. Atenciones registradas por canal



Grafica 3. Caracterización geográfica de atenciones por Departamento

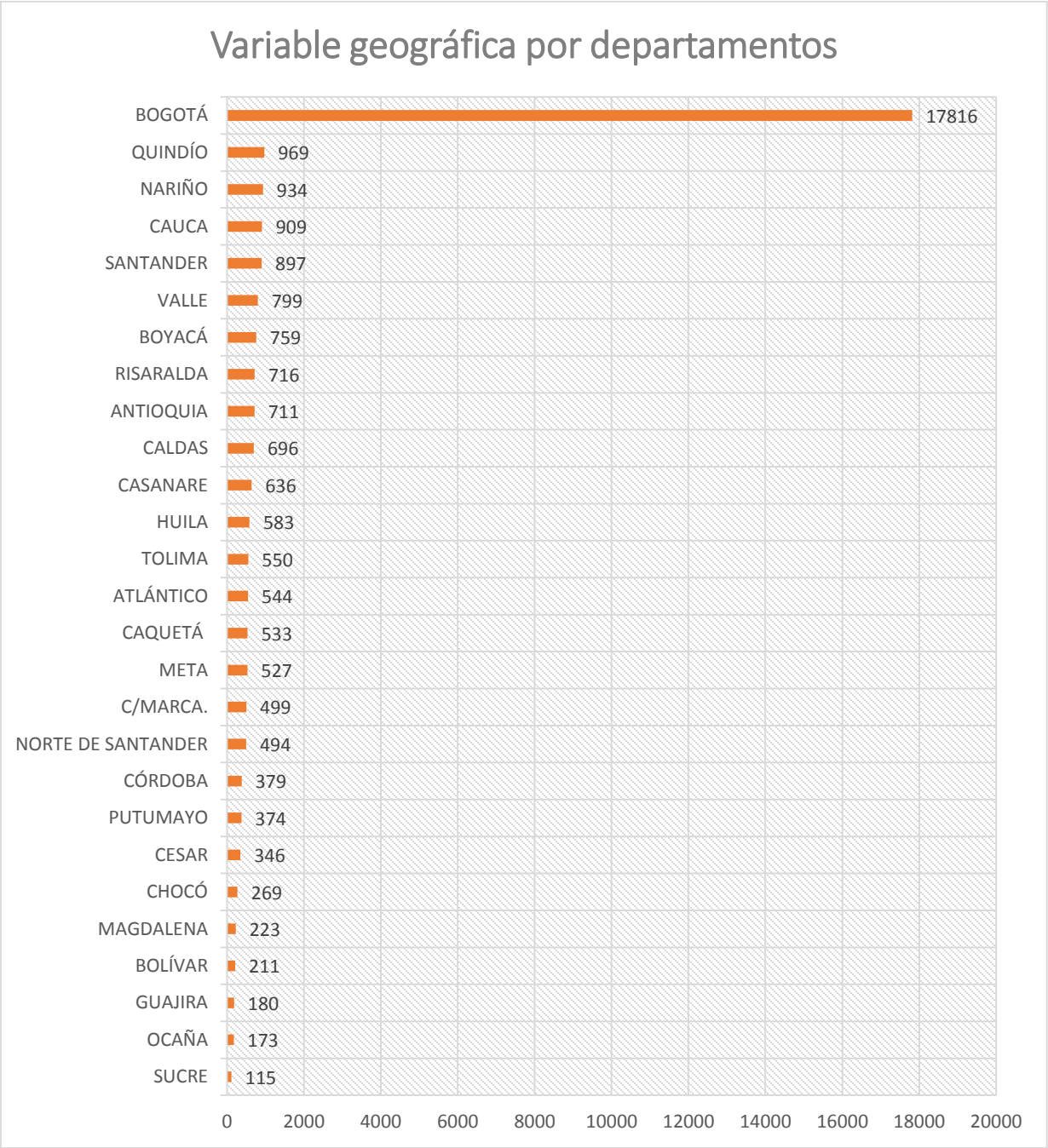
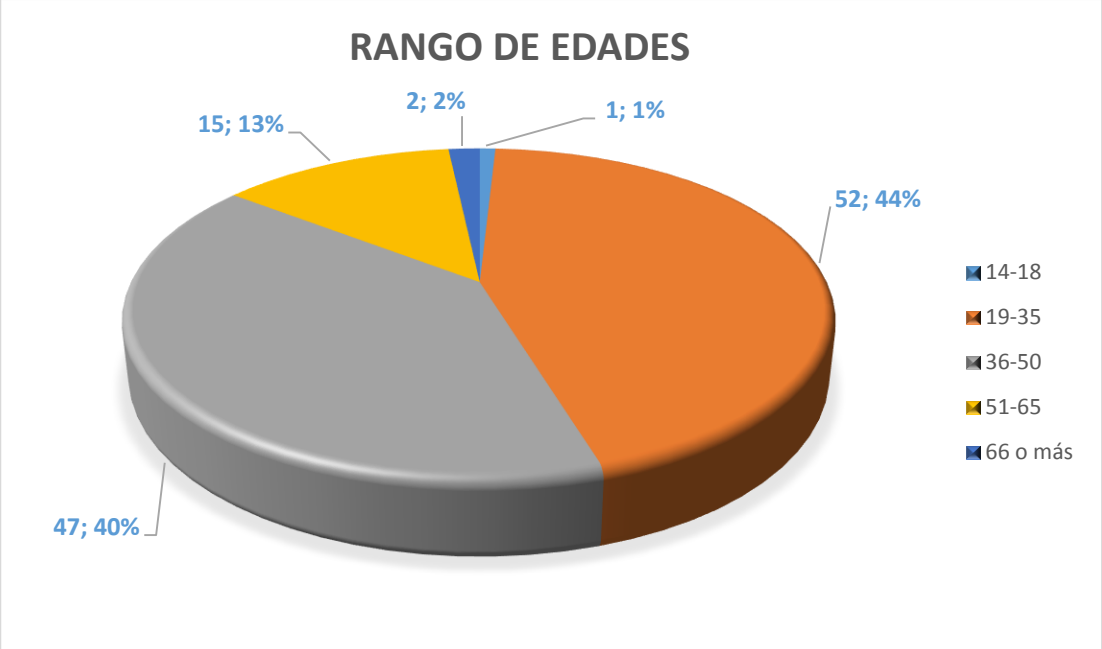
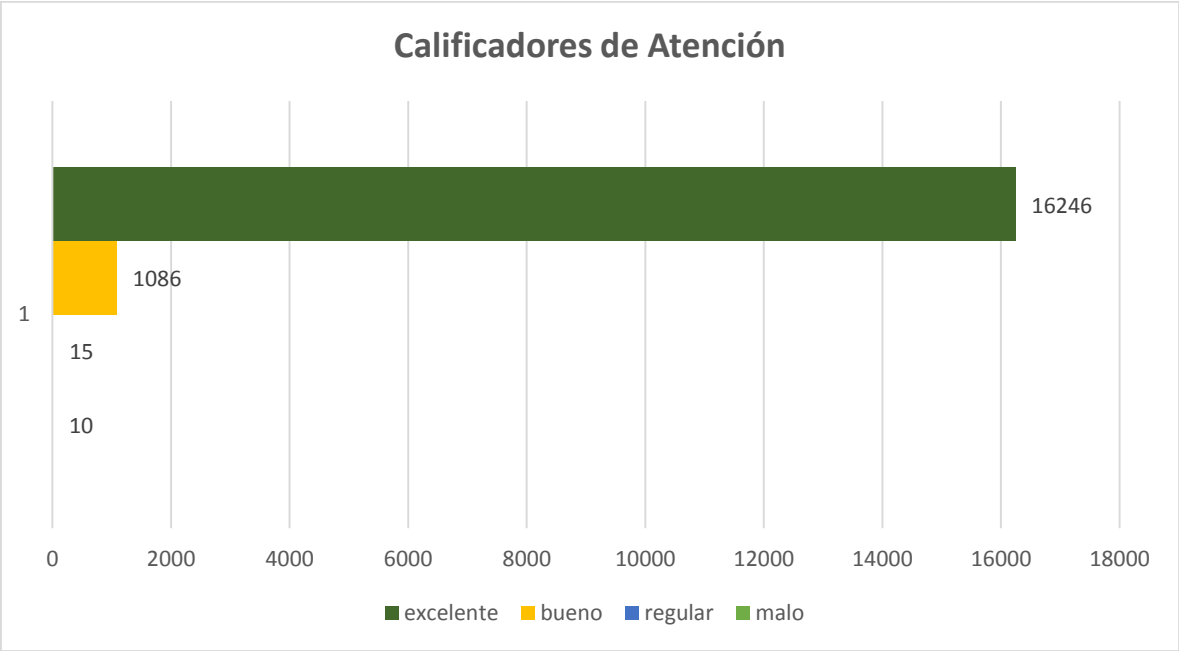


Tabla 8. Variables por departamento demostrado en grafica 3

Grafica 4. Registro de visitantes por género (datos de formato MSOAMB-FR-24)



Grafica 5. Rango de edades de visitantes (datos de formato MSOAMB-FR-24)

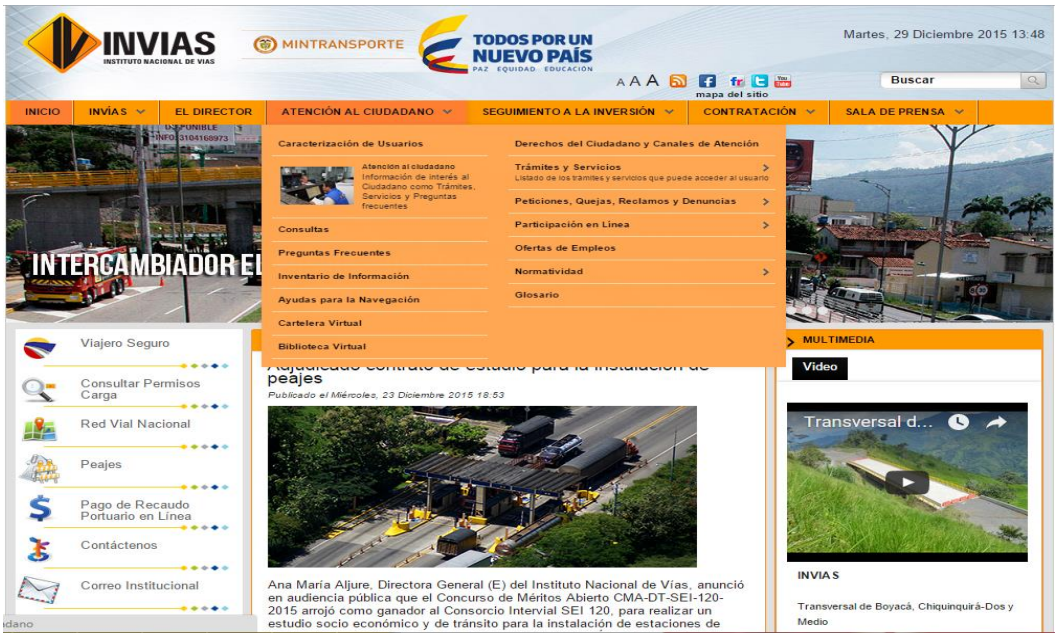


Grafica 6. Calificadores de atención en Planta Central y Direcciones Territoriales

9. PUBLICACIÓN

La publicación del informe producto de la caracterización de usuarios base de la entidad, basado en la recolección de datos del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General, se hará interna y externamente a través de:

- Comunicado en la Intranet para conocimiento de los Funcionarios de la Planta Global del Instituto y
- Publicación en la web de la entidad en el link de Servicio al Ciudadano



Para la actualización se publicara ésta anualmente o cuando medie una estrategia a desarrollar con base en la caracterización para el mejoramiento del servicio.

10. CONTROL DE CAMBIOS