

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PRIMER SEMESTRE DE 2015



<b>Título</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE COLOMBIA FRENTE AL CANAL PRESENCIAL</b>
<b>Fecha elaboración</b>	Agosto 12 de 2015
<b>Sumario:</b>	La presente caracterización tiene por objeto el conocer de forma más detallada a los usuarios de la Defensoría del Pueblo, procesando la información obtenida a través de los reportes de las diferentes dependencias y oficinas regionales; utilizando los sistemas de información de la Entidad, de manera tal, se pueda contar con datos estadísticos de acuerdo a las variables establecidas por Gobierno en Línea.
<b>Palabras Claves:</b>	Caracterización de usuarios, gobierno en línea, Defensoría pública, Atención y trámite de quejas, Litigio defensorial, punto de atención al ciudadano, servicios.
<b>Dependencia:</b>	Secretaria General
<b>Categoría:</b>	Documento técnico
<b>Autor (es):</b>	Luis Acero- Lynda Carolina Sáenz
<b>Información Adicional:</b>	No adicional
<b>Ubicación:</b>	Secretaria General

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el ánimo de procurar mejores servicios, las entidades públicas se encuentran a menudo con la inquietud de saber a quienes van dirigidos. En este sentido, la Defensoría del Pueblo a través de la Secretaria General adelanta un proceso de caracterización de sus usuarios, con el fin de identificar los diferentes grupos que demandan o potencialmente podrían demandar esos servicios.

Con esa caracterización, se pretende fortalecer la calidad de la atención ofrecida a través de los canales telefónico, presencial y virtual, a fin de propiciar una adecuada interacción entre los usuarios de trámites y servicios y quienes tienen a cargo la atención y servicio al ciudadano; garantizando un trato digno y solidario con el usuario.

Teniendo en cuenta el grado de importancia en el cumplimiento de las políticas de Gobierno en Línea - GEL, divisamos se convierte en un elemento determinante y transversal, el establecer una efectiva caracterización de usuarios, de manera tal se puedan identificar al interior de la Entidad, las necesidades reales en el proceso de atención. Es por ello que en este documento se procesará información relativa a la caracterización en materia de trámites y servicios prestados (canal presencial) en los 36 puntos de atención habilitados dentro del territorio nacional.

## MISIÓN

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado Colombiano responsable de impulsar la efectividad de los Derechos Humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos.
- Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones.
- Fomentar la observancia del derecho internacional humanitario.
- Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos.
- Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley.

## 2. OBJETIVO INSTITUCIONAL

La atención a sus usuarios y grupos de interés son aspectos muy importantes para la Entidad, por tal motivo, la caracterización buscará a través de la recolección de información, establecer las necesidades de quienes demandan sus servicios, mejorando las relaciones interpersonales.

### 2.1. OBJETIVO GENERAL DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Conocer de manera más detallada a los usuarios de la Defensoría del Pueblo, utilizando la información con la que se cuenta a través de los reportes que reposan en los sistemas de información de la Entidad, de manera tal, que se puedan contar con datos estadísticos de acuerdo con las variables establecidas por Gobierno en Línea.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aplicar la metodología establecida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC.
- Identificar el tipo de población que accede a los trámites y servicios, para mejorar la relación que existe entre la Entidad y los usuarios.
- Identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios para robustecer los servicios prestados por la Entidad.
- Establecer las variables demográficas de los usuarios con el fin de identificar necesidades y expectativas en relación con la búsqueda, consulta y acceso a la información.

### **2.3. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR**

La caracterización de usuarios es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012 para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.

### **2.4. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Según el CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”. Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades de los usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Los ejercicios de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

### **2.5. BENEFICIOS PARTICULARES DE LA CARACTERIZACIÓN**

- Aumentar el conocimiento que la Entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrecer elementos que permitan mejorar la comunicación entre la Entidad y sus usuarios.
- Implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios puedan tener de la Entidad.
- Implementar estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario - Entidad.
- Conocer eficientemente las necesidades de los usuarios o grupos de interés que acceden a la defensoría del Pueblo, fortaleciendo su percepción de confianza hacia la Entidad.

- Maximizar la satisfacción de los usuarios.

### 3. NORMATIVIDAD

El desarrollo de la caracterización de usuarios permitirá dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a la siguiente normatividad:

LEYES	
<b>Ley 57 de 1985</b>	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
<b>Ley 134 de 1994</b>	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
<b>Ley 190 de 1995, Art. 55</b>	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
<b>Ley 472 de 1998</b>	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 489 de 1998</b>	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 720 de 2001</b>	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos
<b>Ley 734 de 2002</b>	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
<b>Ley 1474 de 2011</b>	Estatuto Anticorrupción, “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
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones

### DECRETOS

<b>Decreto 019 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 2482 del 3 de Diciembre de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
<b>Decreto 2623 de 2009</b>	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
<b>Decreto 2641 de 2012</b>	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
<b>Decreto 2693 de 2012</b>	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

DOCUMENTOS COMPES			
<b>Conpes 3649 de 2010</b>	<b>de</b>	Política Nacional de Servicio al Ciudadano	
<b>Conpes 3650 de 2010</b>	<b>de</b>	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea	
<b>Conpes 3654 de 2010</b>	<b>de</b>	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos	
<b>Conpes 3785 de 2013</b>	<b>de</b>	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.	

#### 4. ALCANCE

Mejorar la prestación de los trámites y servicios, a través del canal presencial en los puntos de atención, mediante la identificación de demanda en servicios y trámites, según la información que reposa en la base de datos. A partir de las recomendaciones se diseñará una estrategia de mejoramiento de los servicios ofrecidos en los puntos presenciales.

#### **4.1. Actores de la caracterización**

La Secretaría General a través de su Área de Cultura y Servicio al Usuario es la dependencia que lidera el proceso. La sistematización de la información y su procesamiento se realiza apoyándose en los ingenieros de la Oficina de Sistemas.

#### **4.2. Área responsable de la caracterización**

El área responsable de la caracterización de usuarios es la Secretaria General.

#### **4.3. Fecha y vigencia de la caracterización**

La elaboración de la presente caracterización se hace desde el día 15 de julio de 2015 hasta el 15 de agosto de 2015, tendiendo como vigencia el primer semestre del año 2015.

#### **4.4. Período de la metadata (muestra)**

El análisis de los datos registrados en los sistemas de información se establece a partir del 2 de enero y hasta el 30 de junio de 2015.

### **5. Características de la información**

#### **5.1. Fuente de la información**

Los datos para la caracterización se extractan del archivo de los sistemas de información de la Entidad (vision web). En este archivo se relacionan todos los datos referentes al servicio, es decir, el ingreso de la petición, el estado del servicio y el cierre de la misma.

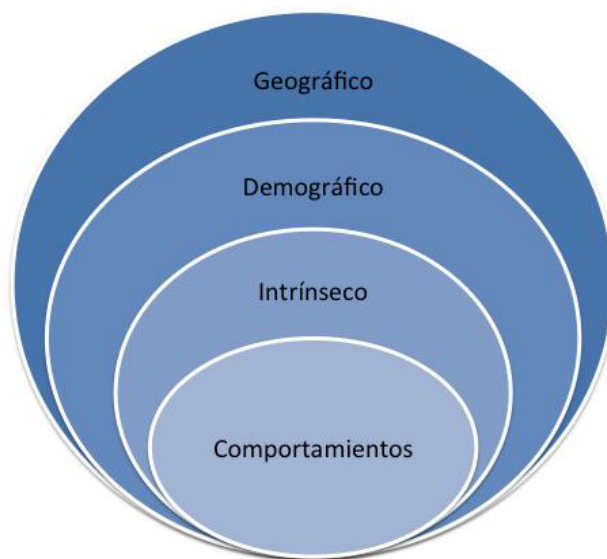
#### **5.2. Método de recolección de información**

La información analizada se encuentra en la base de datos institucional, de la cual se deben exportan los datos más relevantes y así realizar la caracterización de usuarios, según orden de las casillas del documento en Excel.

### **6. Características y priorización de variables**

La caracterización, busca recolectar información integral básica sobre los usuarios que demandan servicios de la defensoría del Pueblo. Para conocer las necesidades de información, se siguió el esquema propuesto por el Programa Gobierno en Línea, respecto a los niveles de conocimiento que la Entidad pueda llegar a tener de sus usuarios.

**Grafico I: Niveles de conocimiento de los usuarios<sup>1</sup>.**



Fuente: MINTIC

**Tabla I Características y priorización de variables**

CATEGORIA	VARIABLE	CARTERISTICAS DE PRIORIZACION
Geográfica	Todos los centros de atención al ciudadano a nivel nacional	Medible, Sustancial, asociativa, consistente y relevante.
Demográfica	Rangos de edad: De 0-15 años, -16-30 años 31-45 años 46-60 61-75 Más de 75	Medible, Sustancial, asociativa, consistente y relevante.
Genero	Hombre Mujer	Medible, Sustancial, asociativa, consistente y relevante.
Nivel educativo	Ninguno Primaria Secundaria Universitario Post-grado	Medible, Sustancial, asociativa, consistente y relevante.

<sup>1</sup> Este gráfico ilustra los niveles de conocimiento de los usuarios, indica que en la medida en que se logre identificar las variables de las capas más internas, se obtendrá un mayor conocimiento del grupo poblacional. Un conocimiento más específico de los usuarios ayuda a definir mejor los segmentos. Por el contrario, si sólo se logra identificar las variables de las capas más superiores del gráfico, el conocimiento de los usuarios será muy limitado y sólo se logrará hacer una agrupación muy general (sectores).



## 7. TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD REGISTRADOS EN EL SUIT

A continuación se relacionan los trámites y servicios con que cuenta la Entidad y que se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), los cuales se encuentran a disposición de los usuarios a través del portal web.

### ▪ DEFENSOR PÚBLICA

Representar judicial o extrajudicialmente a quienes se encuentren en imposibilidad económica o social para proveerse por ellos mismos la defensa de sus derechos, con el fin de garantizar pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad pública.

### ▪ ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

Atender y tramitar las manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenazas o vulneraciones de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario y abogar por la solución de las mismas ante las autoridades y los particulares que ejerzan funciones públicas o a quienes les haya encomendado la prestación de un servicio público.

Además brindar información sobre el registro de las peticiones que tramita y atiende la Defensoría del Pueblo, salvo aquella que se encuentra sometida a reserva constitucional o legal.

### ▪ LITIGIO DEFENSORIAL

Interponer acciones de tutela, cumplimiento, populares y de grupo, mecanismos de búsqueda urgente de personas, habeas corpus, acciones públicas en defensa de la Constitución, de la Ley y del interés general o particular. El ejercicio del litigio defensorial se puede dar a través de cualquiera de las siguientes modalidades: la interposición directa y la coadyuvancia de acciones y recursos judiciales, la impugnación de los fallos judiciales, la intervención en acciones de nulidad e inexecutable por inconstitucionalidad, la insistencia en revisión, la participación en audiencias o diligencias judiciales, el seguimiento al cumplimiento de fallos judiciales y la promoción del incidente de desacato.

## 10. Estrategia y Cronograma:

Grafico II Cronograma de actividades



ACTIVIDADES	RESPONSABLE	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>ETAPA PREVIA</b>													
ESTABLECER LÍDER	Secretaria General	■											
IDENTIFICAR DE OBJETIVO Y ALCANCE	Secretaria General		■										
IDENTIFICAR VARIABLES	Secretaria General		■										
PRIORIZACIÓN VARIABLES	Secretaria General y Grupo de Sistemas		■	■									
RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	Grupo de sistemas		■	■									
ANALISIS DE DATOS	Secretaria General				■	■							
INFORME DE RESULTADOS	Secretaria General						■	■					
PUBLICACIÓN DEL DOCUMENTO	Secretaria General Oficina de Comunicaciones								■	■			
<b>MEJORAS</b>													
CONSULTA												■	
RETROALIMENTACIÓN												■	
EVALUACIÓN DEL PROCESO													■

## 11. RESULTADOS

En el proceso de caracterización de usuarios, se concretó el analizar definido en la tabla I. Resultados obtenidos:

VARIABLE	PERFIL														
<b>geográfica</b>	<p>Durante el periodo establecido 2 de enero al 30 de junio de 2015, se atendieron 243.920 usuarios en los 36 puntos de servicio. Este resultado es producto de la suma de la prestación de los servicios en el área de Defensoría Pública Penal y no penal, Atención y Trámite de Quejas, Litigio defensorial y atención a la población víctima de conflicto armado.</p> <p>De acuerdo con los resultados obtenidos, las Regionales con mayor demanda de servicios se destaca en primer lugar el Nivel Central con un 17,9% seguido de la Regional Bogotá con un 13,7%, Caldas con un 7,7%, Antioquia con un 5,3%, Santander con un 4,8% y Risaralda con un 4.7%.</p>														
<b>Demográfica</b>	<p>La proporción de usuarios que acceden a los servicios ofrecidos por la Entidad según rango de edades es:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>0 -15</th> <th>16-30</th> <th>31-45</th> <th>46-60</th> <th>61-75</th> <th>Más de 76</th> <th>SIN INFORMACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2%</td> <td>23%</td> <td>23%</td> <td>19%</td> <td>8%</td> <td>2%</td> <td>28%</td> </tr> </tbody> </table>	0 -15	16-30	31-45	46-60	61-75	Más de 76	SIN INFORMACION	2%	23%	23%	19%	8%	2%	28%
0 -15	16-30	31-45	46-60	61-75	Más de 76	SIN INFORMACION									
2%	23%	23%	19%	8%	2%	28%									
<b>Genero</b>	<p>Los usuarios que acceden a los servicios ofrecidos por la Entidad se relacionan:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>HOMBRES</th> <th>MUJERES</th> <th>SIN INFORMACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>43%</td> <td>33 %;</td> <td>24%</td> </tr> </tbody> </table> <p>En cuanto a los hombres se evidencia que el mayor servicio que demandan es el de representación judicial, (población carcelaria) con el 88%. Por su parte el 59% de los servicios de Atención y tramite de quejas corresponden a las mujeres</p>	HOMBRES	MUJERES	SIN INFORMACIÓN	43%	33 %;	24%								
HOMBRES	MUJERES	SIN INFORMACIÓN													
43%	33 %;	24%													
<b>Nivel educativo</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ANALFABETA</th> <th>PRIMARIA</th> <th>SECUNDARIA</th> <th>TECNICO</th> <th>UNIVERSITARIO</th> <th>POSGRADO</th> <th>SIN INFORMACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,71%</td> <td>18,56%</td> <td>12,34%</td> <td>0.1%</td> <td>4,79%</td> <td>0,1%</td> <td>62,57%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Esta variable indica que el 35,9% de los usuarios cuentan con nivel de escolaridad, no obstante el no registro de la información que equivale al 62,57%, hace que esta medición represente un bajo nivel de confiabilidad</p>	ANALFABETA	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	UNIVERSITARIO	POSGRADO	SIN INFORMACION	1,71%	18,56%	12,34%	0.1%	4,79%	0,1%	62,57%
ANALFABETA	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	UNIVERSITARIO	POSGRADO	SIN INFORMACION									
1,71%	18,56%	12,34%	0.1%	4,79%	0,1%	62,57%									

## 12. RECOMENDACIONES

- Definir las categorías sociodemográficas de los usuarios que concurren a la Entidad, en el registro único de trámites y servicios.
- estandarizar las categorías analíticas de los usuarios que acceden la Entidad.
- Diseñar una estrategia interna para sensibilizar a todos los servidores sobre la pertinencia en el registro de la información.
- Implementar una metodología para evitar el sub registro y la duplicación de datos en los sistemas de información.
- Ajustar los sistemas de información para generar reportes únicos.

