



CARACTERIZACION DE USUARIO INTERNO DE LA ALCALDIA DE IBAGUE

1. IDENTIFICACIÓN OBJETIVOS DE CARACTERIZACIÓN Y ALCANCE

1.1 OBJETIVO

Identificar las distintas variables de información y los diferentes tipos de usuarios internos dentro de la Alcaldía Municipal, para el mejoramiento de los procedimientos, trámites y servicios que se brindan a la comunidad ibaguereña, a través de estrategias tecnológicas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recibir las necesidades de automatización y/o requerimiento tecnológico por parte de los funcionarios de la alcaldía de Ibagué
- Analizar la necesidad e identificar puntualmente la información requerida por el funcionario de la Administración
- Diseñar o adquirir las herramientas tecnológicas el cual va mejorar los procedimientos, trámites o servicios que brinda la Alcaldía de Ibagué al Ciudadano
- Implementar las herramientas tecnológicas
- Brindar soporte técnico a los funcionarios beneficiados por las herramientas tecnológicas
- Desarrollar un plan estratégico para la detección de requerimientos y necesidades para la automatización de procedimientos.
- Implementar una campaña de difusión de las diferentes herramientas, canales y servicios que brinda la Alcaldía de Ibagué.
- Crear una ruta de capacitación a los funcionarios de la Alcaldía de Ibagué en las diferentes herramientas tecnológicas, para el mejoramiento de la calidad de las actividades internas y externas.
- Desarrollar contenidos en medios digitales y físicos, que brinden respuesta oportuna a las preguntas y problemáticas generadas en el día a día, a los funcionarios de la Alcaldía de Ibagué.
- Generar un plan maestro para el soporte técnico en las diferentes dependencias.

1.2 ALCANCE

Parte de la necesidad del funcionario de la Alcaldía de Ibagué, en cuento mejorar la manipulación de la información en procedimientos, trámites o servicios que se brinda



al ciudadano, determinando así la reducción de tiempo de respuesta y calidad de información entregada a la comunidad Ibaguereña

2. LIDER DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIO

El líder del proceso de caracterización del usuario interno de la alcaldía de Ibagué, será realizada por la Directora del Grupo de Informática, Ingeniera María Antonia Gamboa Sandoval y/o quien haga sus veces y/o quien designe el Alcalde de Ibagué. La actividad fue desarrollada por los funcionarios John Alexander Vargas (contratista) y Mónica P. Valbuena H. (Profesional Universitario (E))

3. ESTABLECER VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN

3.1 VARIABLES

PERSONA NATURAL

- **GEOGRÁFICA**
 - o Ubicación → Alcaldía de Ibagué
- **DE COMPORTAMIENTO**
 - o Nivel de uso → Usuario habitual
 - o Beneficios Buscados → Accesibilidad, Cobertura
- **INTRÍSECAS**
 - o Intereses → Cumplimiento de metas Plan de Acción, Plan de Desarrollo, servicios y trámites
 - o Uso de Canales → Telefónico, Plataforma PISAMI (Ticket), Correo Electrónico

PERSONA JURÍDICA

- **GEOGRÁFICA**
 - o Dispersión → Prestación de Servicios en las diferentes oficinas que se encuentran en la ciudad.
- **TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL**



SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Grupo Informática

- Tipo de Ciudadano, Usuario o Grupo de Interés Atendido → Servidor Público de Planta o Contratista de la Alcaldía de Ibagué
- Canal de Atención → Telefónico, Plataforma PISAMI (Ticket), Correo Electrónico, Portal Web

- **DE COMPORTAMIENTNO ORGANIZACIONAL**

- Procedimiento Usado → Plataforma PISAMI (Ticket), Plataforma TAO, Plataforma Softcon, Correo Electrónico y Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Equipos

3.2 NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

	GEOGRÁFICA	DE COMPORTAMIENTO	INTRÍSECAS
PERSONA NATURAL	Alcaldía de Ibagué	Usuario habitual	Cumplimiento de metas Plan de Acción, Plan de Desarrollo, servicios y trámites
		Accesibilidad Cobertura	Telefónico, Plataforma PISAMI (Ticket), Correo Electrónico
PERSONA JURIDICA	Prestación de Servicios en las diferentes oficinas que se encuentran en la ciudad	DE COMPORTAMIENTNO ORGANIZACIONAL	TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL
		Plataforma PISAMI (Ticket), Plataforma TAO, Plataforma Softcon, Correo Electrónico y Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Equipos	Servidor Público de Planta o Contratista de la Alcaldía de Ibagué Telefónico, Plataforma PISAMI (Ticket), Correo Electrónico, Portal Web



SECTOR

SEGMENTO



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Grupo Informática



SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Grupo Informática

4. PRIORIZAR VARIABLES

4.1 CRITERIOS DE PRIORIZACION

CATEGORÍA	CALIFICACION					PUNTAJE TOTAL	SELECCIONADA	
	RELEVANCIA	ECONOMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		SI	NO
GEOGRÁFICA	Ubicación à Alcaldía de Ibagué	0	0	1	0	1		X
	Dispersión à Prestación de Servicios en las diferentes oficinas que se encuentran en la ciudad	0	1	1	1	3	X	
DE COMPORTAMIENTO	Nivel de uso à Usuario habitual	0	1	1	0	2		X
	Beneficios Buscados à Accesibilidad, Cobertura	0	1	1	1	3	X	
INTRÍSECAS	Intereses à Cumplimiento de metas Plan de Acción, Plan de Desarrollo, servicios y trámites	1	0	1	0	2		X
	Uso de Canales à Telefónico, Plataforma PISAMI (Ticket), Correo Electrónico, Portal Web	1	1	1	1	4	X	
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tipo de Ciudadano, Usuario o Grupo de Interés Atendido à Servidor Público de Planta o Contratista de la Alcaldía de Ibagué	0	1	1	1	3	X	
	Canales de Atención Disponible à Telefónico, Plataforma PISAMI (Ticket), Correo Electrónico, Portal Web	0	1	1	1	3	X	



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Grupo Informática

DE COMPORTAMIENTOS ORGANIZACIONAL	Procedimiento Usado a Plataforma PISAMI (Ticket), Plataforma TAO, Plataforma Softcon, Correo Electrónico y Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Equipos	1	1	1	1	4	X	
--	---	---	---	---	---	---	---	--



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Grupo Informática

5. IDENTIFICACION DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El mecanismo de recolección de información que usa el Grupo de Informática es el punto de atención o servicio al servidor público, el cual se encuentra representado en los siguientes canales:

- Plataforma PISAMI – Módulo Tickets
- Telefónico
- Correo Electrónico
- Spark Messenger

6. AUTOMATIZAR LA INFORMACIÓN Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS DE CIUDADANOS, USUARIOS O INTERESADOS CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES

Actualmente el Grupo de Informática tiene implementado las siguientes plataformas para atender los requerimientos.

- **Plataforma TAO – Módulo Servicios:** Se registra los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo del parque computacional y red de datos de la Alcaldía de Ibagué.
- **Plataforma PISAMI – Módulo Tickets:** Se registra las solicitudes de requerimientos de software de la Alcaldía de Ibagué.

Así mismo, éstos se encuentran en proceso de mejora, para generar estadísticas y establecer los grupos y segmentos de funcionarios que hacen uso de éstas herramientas.