

# **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**

- Ubicación → Alcaldía de Ibagué

##### **- DE COMPORTAMIENTO**

- Nivel de uso → Usuario habitual
- Beneficios Buscados → Accesibilidad, Cobertura

##### **- INTRÍSECAS**

- Intereses → Cumplimiento de metas Plan de Acción, Plan de Desarrollo, servicios y trámites
- Uso de Canales → Telefónico, Plataforma PISAMI (Ticket), Correo Electrónico

#### **PERSONA JURÍDICA**

##### **- GEOGRÁFICA**

- Dispersión → Prestación de Servicios en las diferentes oficinas que se encuentran en la ciudad.

##### **- TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

- 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

	<b>GEOGRÁFICA</b>	<b>DE COMPORTAMIENTO</b>	<b>INTRÍSECAS</b>
<b>PERSONA NATURAL</b>	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
<b>PERSONA JURIDICA</b>	Prestación de Servicios en las diferentes oficinas que se encuentran en la ciudad	<b>DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>
		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**



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

## **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.