



## **CARACTERIZACIÓN DE USUARIO PUNTO VIVE DIGITAL IBAGUÉ**

### **1. IDENTIFICACIÓN OBJETIVOS DE CARACTERIZACIÓN Y ALCANCE**

#### **1.1 OBJETIVO**

Desarrollar procesos de identificación y caracterización de las diferentes necesidades, servicios y oportunidades que tiene la comunidad, líderes, innovadores y gestores de cambio, para el desarrollo de habilidades digitales y propuestas de interacción en el ecosistema digital de su entorno.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Generar bases de datos de los diferentes servicios prestados a la comunidad, integrales con la oferta presentada en el momento por las instituciones y empresas aliadas.
2. Ejecutar procesos de presentación y diferenciación de los diferentes servicios prestados en los PVD Digital, a los diferentes usuarios por género, edad y tipo de comunidades.
3. Crear canales de comunicación continuos con las diferentes instituciones y empresas que ofrecen y/o se benefician de los servicios de los PVD Digital.
4. Desarrollar una campaña publicitaria a nivel municipal en el tema de Gobierno Abierto y Gobierno en línea, para la descentralización de prestación del servicio presencial y consecución de mayor información de la Alcaldía Municipal.
5. Aplicar canales interactivos para la inscripción a capacitaciones, préstamo de servicios e información en conjunto.
6. Crear una base de datos de todos los servicios en línea que pueden realizar los usuarios en los PVD Digital.
7. Implementar el sistema de información PQR.
8. Retroalimentar periódicamente a los administradores de los PVD Digital de los avances, problemáticas e información pertinente de las PQR.
9. Diseñar en conjunto con las demás dependencias y entes descentralizados, el sistema de información de los servicios brindados por el ente municipal.

### **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.



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7



SECRETARIA ADMINISTRATIVA  
GRUPO INFORMATICA

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**

#### **Geográficas**

Comuna/Corregimiento

Barrio/Vereda

#### **Demográficas**

Tipo y número de documento

Edad

Sexo

Profesión/Ocupación

Estado del ciclo familiar

Estrato socio económico

Escolaridad

Tipo de Población (Vulnerabilidad)

Teléfono/Celular

Correo Electrónico

#### **Intrínsecas**

Intereses (Temas a capacitar, socialización)

Lugares de Encuentro (Lugares de Interacción, Redes Sociales, Web Institucionales)

Acceso a Canales (Capacitación constante en temas tic, Redes Sociales)

Conocimiento: ¿Qué conoce del PVD? ¿Qué servicios utiliza? ¿Qué le gustaría encontrar? ¿Por medio del PVD ha mejorado su interacción con la Alcaldía de Ibagué?

#### **Niveles de Uso**

¿Cuántas veces por mes utiliza los servicios del PVD?

#### **Beneficios buscados**

Tipo de Servicio a utilizar

Horario de Servicio

Accesibilidad al servicio

Nivel de Satisfacción



## 4. PRIORIZAR VARIABLES

### 4.1 CRITERIOS DE PRIORIZACION

CATEGORIA	CALIFICACIÓN					Puntaje Total	SELECCIONAD A	
	Relevante	Económic a	Medibl e	Asociativ a	Consistent e		SI	NO
<b>Geográficas</b>	Ubicación	1	1	1	0	3	x	
<b>Demográficas</b>	Tipo y número de documento	0	1	1	1	3	x	
	Edad	1	1	1	0	3	x	
	Sexo	0	1	1	1	3	x	
	Profesión/Ocupación	1	1	1	0	3	x	
	Estado del ciclo familiar	1	1	1	0	3	x	
	Estrato socio económico	1	1	1	0	3	x	
	Escolaridad	1	1	1	0	3	x	
	Tipo de Población (Vulnerabilidad)	1	1	1	0	3	x	
	Teléfono/Celular	0	1	1	0	2	x	
	Correo Electrónico	0	1	1	0	2	x	
<b>Intrínsecas</b>	Intereses	1	1	0	0	2	x	
	Lugares de Encuentro	1	1	0	0	2	x	
	Acceso a Canales	1	1	0	0	2	x	
	Conocimiento	0	1	0	0	1		x
<b>De comportamiento</b>	Niveles de Uso	0	1	0	0	1		x
	Beneficios buscados	0	1	0	0	1		x

## 5. IDENTIFICACION DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

**Puntos de Atención o servicio al ciudadano:** base de datos única de todos los PVD, canales de interacción web (Redes Sociales).

**Buzón de sugerencias:** Física y virtual

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



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7



SECRETARIA ADMINISTRATIVA  
GRUPO INFORMATICA

Se está realizando actualmente el cargue de la información a través de bases de datos en Excel, y recolectándose a fin de mes con la supervisora de los PVD, sin embargo, se está proyectando la creación de un desarrollo de software, que automáticamente y en tiempo real cargue la información y muestre la caracterización por seg