



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS 2018

INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE IBAGUÉ

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los usuarios y partes interesadas que realizan trámites, solicitudes o requieren servicios; para así conocer sus necesidades y expectativas y poder definir claramente las estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión, armonizando la relación estado – ciudadano en pro de la mejora continua del INSTITUTO

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características de los clubes deportivos y ligas presente en el municipio
- Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, grupos de interés y partes interesadas en cuanto al servicio prestado por la entidad, de acuerdo a sus características individuales y generales.
- Desarrollar una fuente verás de información sobre los usuarios o grupos de interés, para la toma de decisiones e implementación de políticas encaminadas a subsanar las posibles deficiencias encontradas.



1.2. ALCANCE

Se caracterizarán a los usuarios o grupos de interés que realizan trámites y/o solicitudes en el instituto municipal para el deporte y la recreación de Ibagué.

1.3. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA

La caracterización de usuarios o grupos de interés es un requisito común 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.

Según el COMPES 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.

La caracterización permite conocer e identificar las características, necesidades, expectativas, actitudes y preferencias que pueden diferenciar a los usuarios o grupos de interés. Para así adaptar nuestros servicios y actividades y tomar decisiones que satisfagan los requerimientos y necesidades de nuestros usuarios y así mismo lograr la eficiencia en los objetivos de la entidad.

2. LIDER DE CARACTERIZACION DE USUARIO

El líder del proceso de caracterización del usuario en el IMDRI será LIDERADA por la Directora Administrativa y Financiera del Instituto.

3. VARIABLES

De acuerdo al objetivo de esta caracterización de los trámites y servicios ofrecidos por el IMDRI a los ciudadanos y grupos de interés, se presentan las variables a tener en cuenta para éste proceso.



Tabla 1. Variables para Caracterizar Personas Naturales

VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES
GEOGRAFICAS <ul style="list-style-type: none">•Ubicacion•Clima
DEMOGRAFICAS <ul style="list-style-type: none">•Edad•Sexo•Grupo de Interes•Estrato socioeconomico•Escolaridad•Vulnerabilidad
INTRINSECAS <ul style="list-style-type: none">•Interes•Tipo•Lugares de encuentro•canales de atencion•Conocimiento
DE COMPORTAMIENTO <ul style="list-style-type: none">•Niveles de uso•Beneficios Buscados•Oportunidad•Efectividad

FUENTE: Adaptado "Guía de caracterización de ciudadanos usuarios o grupos de interés. DNP"

3.1. PRIORIZACION DE VARIABLES

A continuación se describen las variables a evaluar, asignándole un valor de 1 si cumple o 0 si no lo cumple, con el fin de priorizar las variables según criterios establecidos para seleccionar aquellas relevantes para el cumplimiento del objetivo de la caracterización.

El puntaje máximo obtenido es de 5 puntos, los criterios de priorización de variables son los siguientes:



INSTITUTO MEXICANO DE DIAGNÓSTICO Y REFERENCIA
EPIDEMIOLÓGICA

- Variables Relevantes: Están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- Variables Económicas: aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
- Variables Medibles: variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- Variables Asociativas: Deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- Variables Consistentes: Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Tabla 2. Priorización de Variables

Categoría	Variable	La variable es .?					Puntaje Total	Seleccionada		La entidad cuenta con la información
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No	
GEOGRÁFICO	Ubicación/área trámite	1	1	1	1	0	4		X	SI
	Clima	0	1	0	1	0	2		X	NO
DEMOGRÁFICO	Sexo	0	0	0	0	0	0		X	SI
	Edad	0	0	1	1	1	3	X		SI
	grupo de interés	1	0	1	0	1	3		X	SI
	Estrato Socio económico	0	0	0	0	0	0	X		SI
	Escolaridad	0	0	0	0	0	0		X	SI
	Vulnerabilidad	0	0	0	0	0	0		X	SI
INTRÍNSICAS	Interés	1	1	1	1	0	4	X		SI
	Tipo de solicitudes	1	1	1	1	0	4	X		SI
	Canales de atención	1	1	1	1	0	4	X		SI
	Conocimiento	1	1	1	1	0	4		X	SI
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Niveles de Uso	1	1	1	0	0	3		X	SI
	Beneficios buscados	1	1	1	0	0	3	X		SI
	Oportunidad	0	0	0	0	0	0	X		NO
	Efectividad	0	0	0	0	0	0		X	NO



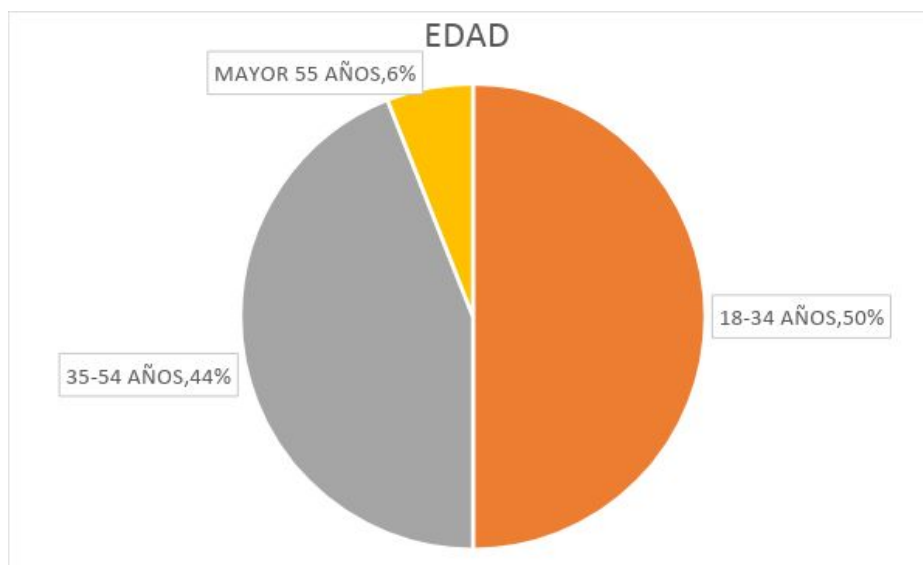
4.2. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La caracterización del ciudadano del IMDRI está basada en información de la base de datos internas del instituto, como también de la Plataforma Integrada de Sistemas de la Alcaldía Municipal de Ibagué, PISAMI, correspondiente al periodo del primer semestre del 2018. Finalmente, como fuente primaria se tendrá en cuenta una encuesta realizada en el mes de julio de 2018.

5. CLASIFICACION DE LA INFORMACION OBTENIDA

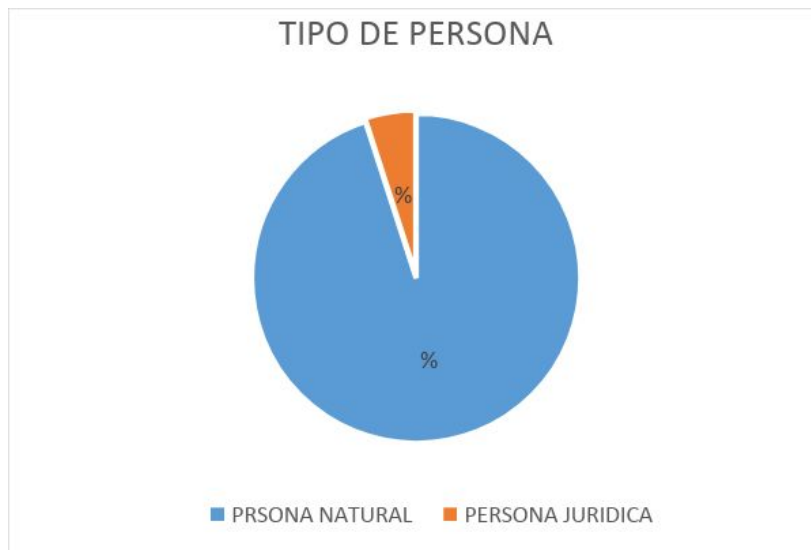
5.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

5.1.1. Edad: Tomando los datos de la encuesta de caracterización y percepción del servicio al ciudadano realizada en julio de 2018, se determina la edad de los usuarios del IMDRI que realizan sus trámites, evidenciándose que el rango de edad de las personas que se acercan a la ventanilla se encuentran en el rango de los 18 a 34 años, 35 a 54 años y mayor de 55 años en los porcentajes que se puede evidenciar en la gráfica 1.

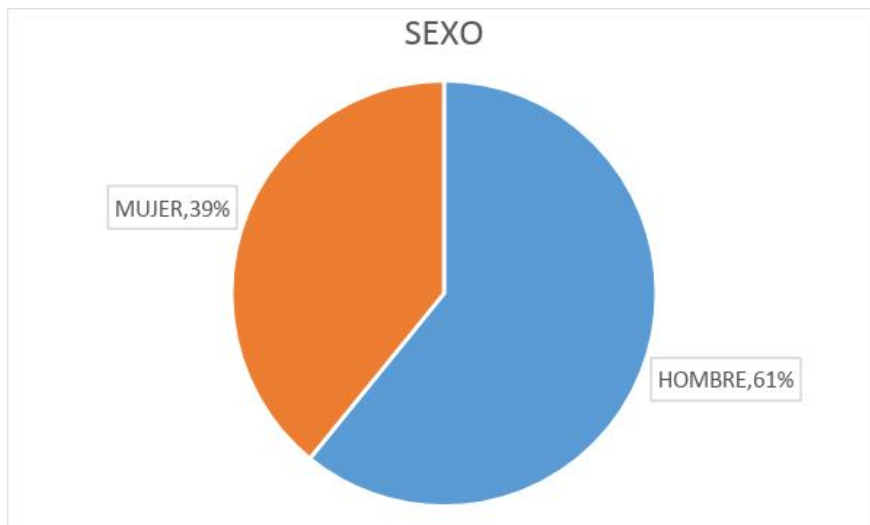




5.1.2. Tipo de Persona: De acuerdo a un sondeo realizado se evidencia que el mayor porcentaje fueron realizadas por personas naturales con un 95% y una menor proporción fueron personas jurídicas con un 5%

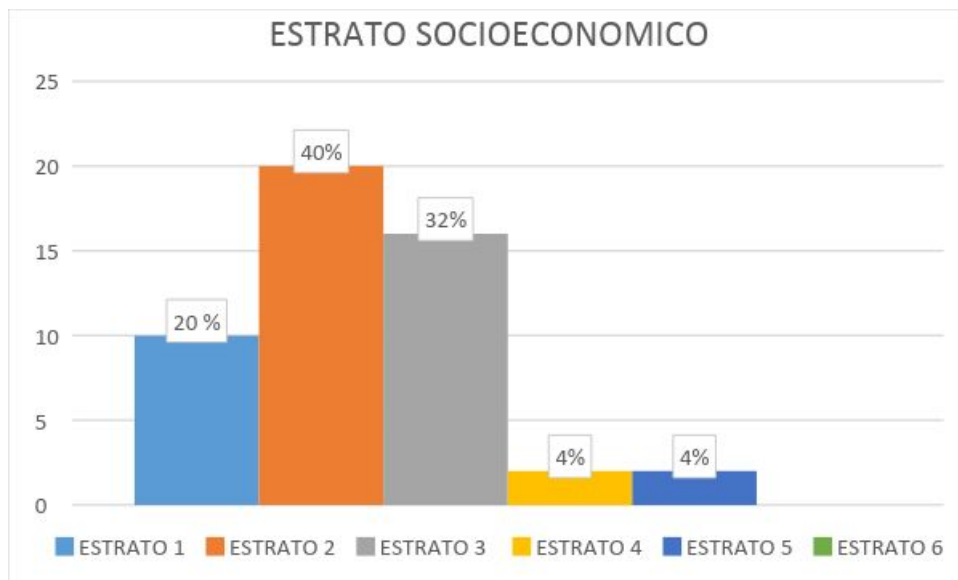


5.1.3 Sexo: De acuerdo a encuesta realizada en el mes de julio de 2018, el 61% de los trámites son realizados por hombres mientras que un 39 % son realizados por mujeres.





5.1.4 Estrato Socioeconómico: De acuerdo a encuesta realizada en el mes de julio de 2018, los ciudadanos que realizan el trámite personalmente el primer lugar con un 40% corresponden al estrato 2, en un segundo lugar con un 32 % corresponden al estrato 3, seguido con un 20% al estrato 1 y finalmente con un 4% para cada uno a ciudadanos del estrato 4 y 5. Esto nos muestra que quienes realizan de manera personal los trámites se encuentran entre los estratos 1 al 3 mientras que los estratos 4 y cinco en menor porcentaje y el estrato 6 sin representación en esta encuesta realizada.



5.2. VARIABLES INTRÍNSECAS

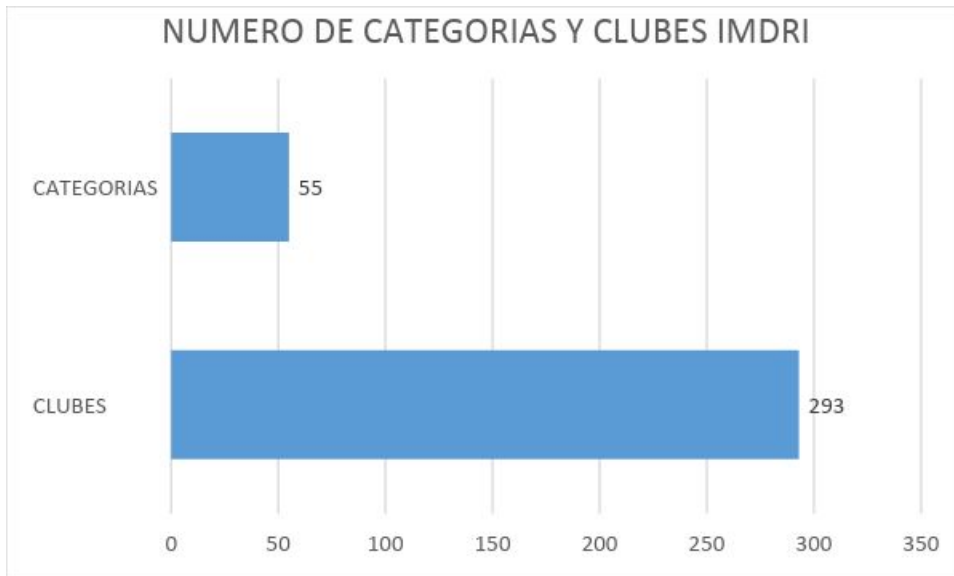




5.2.2. Canales de atención: el INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE IBAGUÉ, tiene canales de atención telefónico, correspondencia, presencial y página web, donde encontramos el correo electrónico.

5.2.3 Intereses

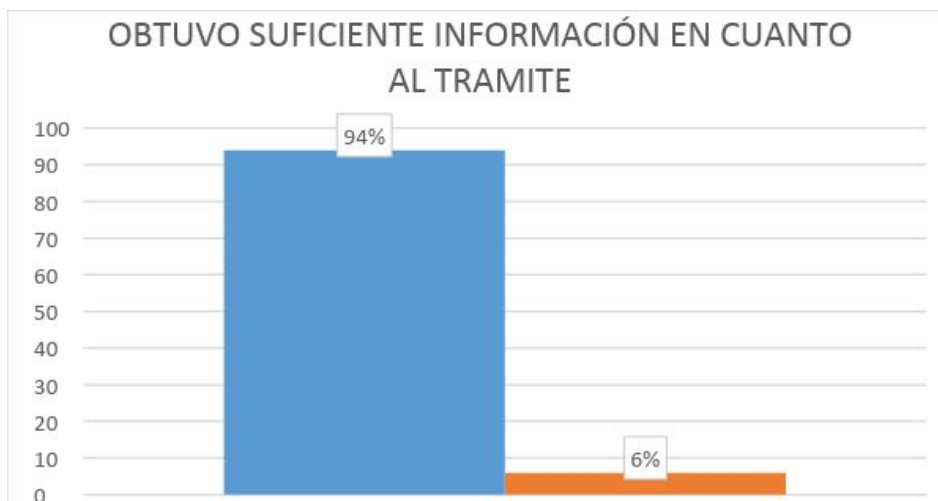
En el municipio de Ibagué, existen a julio de 2018 293 clubes reconocidos agrupados en 55 categorías



Los intereses de estos clubes son especialmente el de obtener reconocimiento deportivo y actualizar datos legales en los registros del INSTITUTO

5.3. VARIABLES COMPORTAMIENTO

5.3.1. Oportunidad: Dentro de la encuesta de caracterización y percepción del ciudadano se observa que los ciudadanos encuestados si obtuvieron suficiente información en cuanto al trámite que adelantaron en el IMDRI, con un importante porcentaje del 94% frente a un 6% que percibió que no obtuvo la información suficiente.





INTERNATIONAL MIGRATION
DEVELOPMENT RESOURCE INSTITUTE