



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA OFICINA JURÍDICA

FICHA TÉCNICA DEL DOCUMENTO

Título	Caracterización de usuarios de la Oficina Jurídica
Fecha de elaboración del documento	Diciembre 04 de 2017
Resumen	El presente documento tiene como objetivo de identificar las principales “usuarios”, que acceden a los servicios de la Oficina Jurídica del municipio de Ibagué a través de los canales de atención más usados, y presentar los resultados de la población objetivo, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía de Caracterización de Ciudadano -Ley de Transparencia, Usuarios y Grupos de Interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), la cual acoge los lineamientos elaborados por Gobierno en Línea (Min Tics) en la materia exigidos por la Ley 1712 de 2014 y el DAFP.
Palabras Clave	Caracterización, Usuarios, Grupos de Interés, Ciudadanos, Entidades Públicas, Representación Jurídica del Municipio de Ibagué
Formato	Doc /Español
Dependencia	Oficina Jurídica
Líder	Jefe Oficina Jurídica
Revisó	Grupo de Estudios Estratégicos –Secretaria de Planeación
Aprobó	Grupo de Estudios Estratégicos –Secretaria de Planeación
Ubicación	http://www.ibague.gov.co/Atención al ciudadano/Caracterización de usuarios
Versión	1.0
Fecha de línea base	Enero 02 a Diciembre 13 de 2017
Fecha del proceso de caracterización	Noviembre 14 a Diciembre 14 de 2017



1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las principales características más relevantes e intereses de la población objetivo “usuarios” de la Oficina Jurídica, que interactúan con la Oficina Jurídica - Administración Municipal, a través de los canales de atención más usados (ventanilla única de trámites y servicios, canales electrónicos).

Objetivos específicos.

- Aplicar los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) en la *Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés*, la cual acoge los lineamientos elaborados por Gobierno en Línea (Min Tics) en la materia.
- Analizar las fuentes de información disponibles por cada canal de atención y la información que reposa en estos que permita la caracterización de la población objetivo de Función Pública.
- Conformar grupos o segmentos de la población objetivo de acuerdo con características similares.
- Aplicar la metodología establecida en la Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos e interesados, expedida por la Presidencia de la República, Ley de Transparencia, el Ministerio de las TIC, DAFF y el DNP.

Alcance de la caracterización.

La Administración Municipal y la Oficina Jurídica, ha evidenciado la necesidad de identificar el público objetivo (usuarios o grupos de valor), que hace uso de los trámites y servicios ofrecidos por el Ente Territorial –Oficina Jurídica, de acuerdo con lo registrado en las diversas fuentes de información disponibles. A partir de los resultados y conclusiones extraídas, se elaborará una serie de recomendaciones para el uso adecuado de la información y para la recolección de información real y completa.

2. ESTABLECER UN LÍDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

El líder del proceso de caracterización del usuario interno de la alcaldía de Ibagué, será realizada por la funcionaria Mabel Lobo Arteaga (Asesora).

3. VARIABLES DEFINIDAS PARA LA CARACTERIZACIÓN

A. Metodología:

Para realizar la caracterización de usuarios o partes interesadas se utilizó la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Este documento es una adaptación de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el DNP a partir de la Ley de Transparencia. El objetivo de esta adaptación es resaltar la relación existente entre el ejercicio de caracterización y el derecho de acceso a la información, ya que la caracterización permite identificar la información que pudiera ser requerida por cada grupo y además apoya a las entidades en la construcción de estrategias para la atención efectiva de las necesidades ciudadanas.

1. Caracterización de los ciudadanos o grupos de interés

De acuerdo, con los lineamientos de la metodología de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se efectuó la priorización de variables teniendo en cuenta que éstas deben ser relevantes, fácilmente medibles.

1.1 Población objetivo seleccionada

La *caracterización de usuarios*, se realizó a partir del día 02 de enero de 2017 hasta el 13 de diciembre de 2017, se seleccionaron 3.912 radicados que corresponden en su mayoría a las “partes interesadas” registrados en la base de datos la Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué módulo de Gestión Documental -PISAMI. Para esto se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

1.2 Identificación y priorización de variables

En la primera fase de la caracterización de usuarios de la Oficina Jurídica se definieron variables de tipo demográfico: tipo de usuario; geográfico: ubicación, población; intrínseco: intereses, uso de canales de atención, conocimiento; toda vez que nos conduce a conocer:

- Ubicar los usuarios externos e internos (Rama Judicial, Ministerios, Organismos de Control, Concejo, Entidades Públicas y Privadas, Ciudadanos en general, Dependencias y funcionario público).
- Identificar los lugares geográficos (Departamentos, Municipios).



- Identificar las necesidades de nuestros usuarios (Rama Judicial, Procuradurías, Fiscalías, Contralorías, Personería, Concejo, Ministerios, Entidades Públicas y Privadas, Ciudadanos, Dependencias adscrita al Ente Territorial funcionario público).
- Conocer nuestros usuarios principales (Rama Judicial, Procuradurías, Fiscalías, Contralorías, Personería, Superintendencias, Ciudadanos y Dependencias).
- Identificar los Canales disponibles de mayor uso (Presencial, Virtual, Escrito y Telefónico), con el fin de fortalecerlos y e impulsar el uso de los menos frecuentes.
- Identificar las expectativas de nuestros principales usuarios.

1.2.1 Grupos de valor:

Los grupos de valor más representativos son la Rama Judicial, Procuradurías, Fiscalías, Personería, Ministerios, entes de Control, Corporaciones político administrativas de elección popular, entidades públicas o privadas, ciudadanos, dependencias adscritas al ente territorial, que hacen uso directo de la información y servicios que presta la Administración Municipal. En el Cuadro 1 -Se identificaron tres (3) grupos de valor los cuales se mencionan a continuación:

Cuadro 1 - Grupos de valor

Nivel	Variables Priorizadas	Características evidenciadas	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	Localización (Departamento, municipio)	Es importante determinar la ubicación geográfica de los grupos de valor y el alcance geográfico para así crear estrategias de divulgación sobre los servicios que se prestan
	Población	Rama Judicial, Organismos de Control, Apoderados, Corporaciones político administrativas de elección popular, Entidades públicas o privadas, comunidad en general.	Permite referenciar el tipo de personas o entidades que realizan las solicitudes
Demográfico	Tipo de usuario	Rama Judicial, Ministerios, Concejo, Entidades Públicas y Privadas, Organismos de Control,	Permite identificar quién es el ciudadano, usuario o partes interesadas que acceden a la Oficina Jurídica y a la Administración Municipal
	Ocupación	Apoderado, Demandantes, Contratistas (usuario externo), funcionario público y Dependencia (usuario interno)	



Intrínseco	Intereses	Con qué fin acude a la Oficina de Jurídica o a la entidad territorial	Determina el tipo de solicitud que el ciudadano decide hacer ante la Oficina de Jurídica -Entidad Territorial e identifica el motivo de la consulta
	Uso de Canales	Electrónicos, no electrónicos	Identificar el canal efectivo con el usuario para la retroalimentación del proceso de apoyo "Gestión Jurídica"
	Conocimiento		Permite conocer el requerimiento y las expectativas de los usuarios

4. VARIABLES PRIORIZADAS

❖ Variable Geográfica:

Esta variable nos permite determinar la posición geográfica de los grupos de valor y su alcance geográfico. Se calculó con el número de radicaciones/requerimientos registrados en la base de datos Pisami -Oficina Jurídica y a continuación se relacionan en el Cuadro 2:

Cuadro 2 – Variable Priorizada

Variable Geográfica por Departamentos/Municipios			Total requerimientos
IBAGUE			2523
BOGOTA			44
RISARALDA	PEREIRA	5	12
	LA VIRGINIA	1	
	LA DORADA	5	
	BELEN DE UMBRIA	1	
POPAYAN - CAUCA			1
MEDELLIN			3
CUCUTA			5
MOCOA			1
VALLE	SANTIAGO DE CALI	1	5
	PALMIRA	1	
	BUGA	1	
	ALCALA	2	

CARTAGENA	1
PASTO	1
ARMENIA	2
TOTAL	2598

Se concluyó que los grupos de valor de la Oficina Jurídica se encuentran ubicados mayoritariamente en el Municipio de Ibagué.

❖ **Variable Demográfica:**

- **Tipo de usuario**

Esta variable nos permite determinar el tipo de solicitud que los grupos de valor, deciden requerir ante la Oficina de Jurídica adscrita a la entidad territorial e identifica el asunto o motivo de la consulta.

Rama Judicial, Ministerios, Entidades Públicas y Privadas, Organismos de Control, Concejo, Apoderados de la contraparte, Demandantes, Contratistas (cliente externo); Funcionario Público y Dependencias (cliente interno).

❖ **Variables Intrínsecas:**

- **Canal Usado:**

La Alcaldía de Ibagué cuenta con canales de atención que facilitan la interacción del ciudadano con la entidad como son:

Canales electrónicos:

Páginaweb: http://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion_pqr_publica/, línea telefónica o fax 2619099, e-mail: pqr@ibague.gov.co, [Notificaciones Judiciales@ibague.gov.co](mailto:Notificaciones_Judiciales@ibague.gov.co), judiciales@ibague.gov.co; nueve (9) ventanillas únicas de trámites y servicios, medios telefónicos y fax con la siguiente ubicación:



Medios telefónicos y fax:

- (098) 2619099
- (098) 2615262 Directo Oficina Jurídica
- (098) 2611182 Ext. 153 – Ext. Fax 161 Oficina Jurídica

Ventanillas únicas de trámites y servicios – Puntos de Atención:

- Palacio Municipal de Ibagué Calle 9 No. 2 – 59
- Secretaria de Planeación, Infraestructura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Grupo UAO -Carrera 4 Con Calle 6 Cam de la Pola
- Secretaria de Educación, Carrera 2ª No. 17 - 20, Edificio del café
- Grupo de Rentas - Centro de Impuestos Municipales (CIM), Carrera 2 con Calle 17 Esquina, Edificio del café piso 3
- Cobro Coactivo, Carrera 4 Con Calle 16
- Grupo Administración del Sisbén, Carrera 3ª # 19 – 01 Centro Comercial Andrés López de Galarza
- Grupo de Espacio Público y Control Urbano, Carrera 5 Con Calle 31ª No. 5-47 San Simón parte alta
- Secretaria de Salud, Calle 60 No. 2 – 30 Etapa 1 Barrio Jordán Cam Norte
- Grupo de Prevención y Atención de Desastres, Cra. 5 Calle 60 Instalaciones Policia de Carreteras
- Secretaría de Transito, Zona Industrial el Papayo. Carrera 48 Sur No. 94 – 35 Km 4 Vía Picalaña frente a supermercado Mercacentro.

5. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

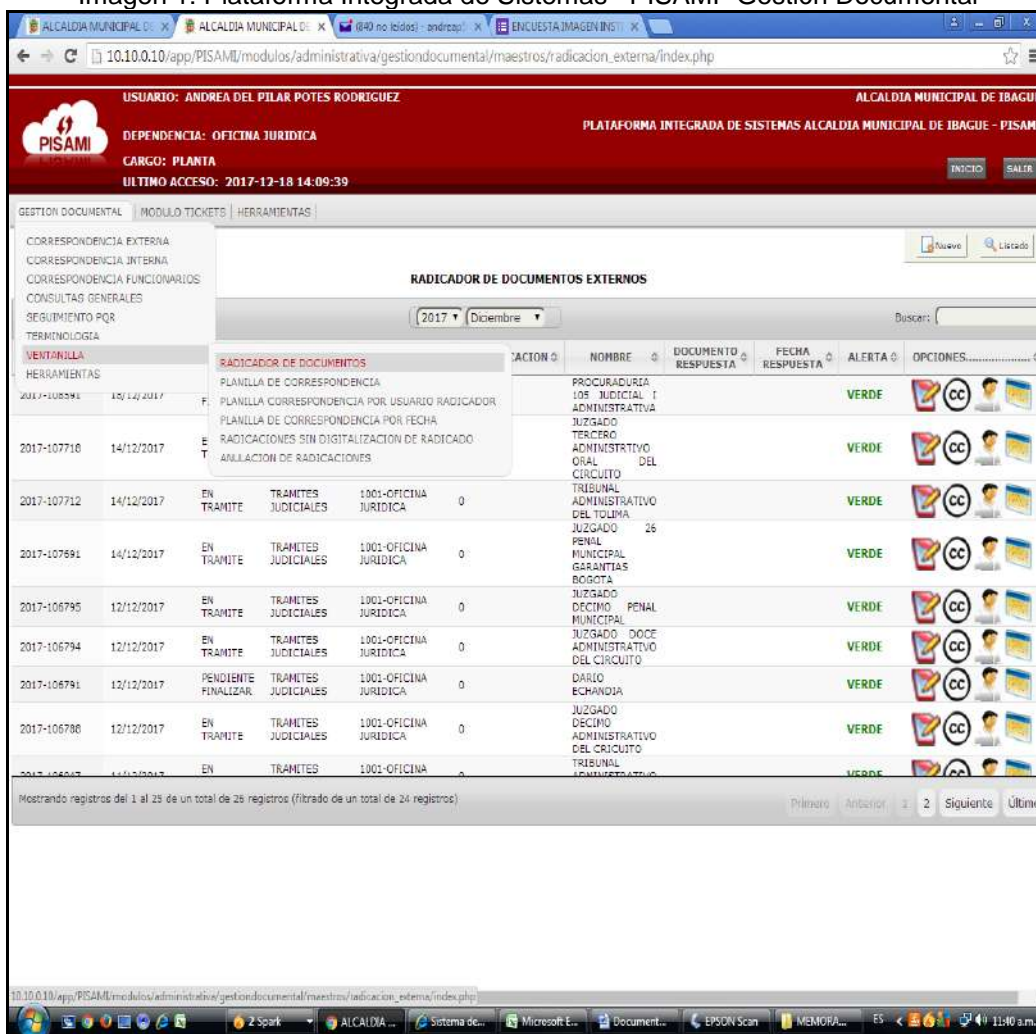
De las diversas fuentes que dispone la Administración Municipal, se seleccionaron dos sistemas de información para el ejercicio de caracterización:

- ❖ **Plataforma Integrada de Sistemas –PISAMI - Sistema de Gestión Documental:** Esta plataforma es usada en la Administración Municipal desde el año 2014 y es uno de los sistemas de información del canal escrito, se pueden consultar las peticiones escritas radicadas personalmente a través de las ventanillas únicas de trámites y servicios o puntos de recepción, medio telefónico o fax. (Imagen 1).

- **MEDIOS PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMOS (PQR)**
 - ✓ VENTANILLAS O PUNTOS DE RECEPCIÓN

- **MEDIO TELEFÓNICO O FAX**
 - (098) 2615262 Oficina Jurídica
 - (098) 2611182 Ext. 153 – Ext. Fax 161 Oficina Jurídica
 - (098) 2619099

Imagen 1: Plataforma Integrada de Sistemas –PISAMI -Gestión Documental



The screenshot shows the 'RADICADOR DE DOCUMENTOS EXTERNOS' interface. It includes a search bar for the year (2017) and month (Diciembre). Below is a table with columns for 'ACCION', 'NOMBRE', 'DOCUMENTO RESPUESTA', 'FECHA RESPUESTA', 'ALERTA', and 'OPCIONES'. The table lists various judicial processes such as 'PROCURADURIA JUDICIAL ADMINISTRATIVA', 'JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO', 'TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL TOLIMA', 'JUZGADO PENAL MUNICIPAL GARANTIAS BOGOTA', 'JUZGADO DECIMO PENAL MUNICIPAL', 'JUZGADO DOCE ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO', 'DARLO ECHANDIA', 'JUZGADO DECIMO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO', and 'TRIBUNAL ADMINISTRATIVO'.

ACCION	NOMBRE	DOCUMENTO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ALERTA	OPCIONES
	PLANILLA DE CORRESPONDENCIA	PROCURADURIA JUDICIAL ADMINISTRATIVA		VERDE	[Icons]
	PLANILLA DE CORRESPONDENCIA POR USUARIO RADICADOR	JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO		VERDE	[Icons]
	PLANILLA DE CORRESPONDENCIA POR FECHA	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL TOLIMA		VERDE	[Icons]
	RADICACIONES SIN DIGITALIZACION DE RADICADO	JUZGADO PENAL MUNICIPAL GARANTIAS BOGOTA		VERDE	[Icons]
	ANULACION DE RADICACIONES	JUZGADO DECIMO PENAL MUNICIPAL		VERDE	[Icons]
EN TRAMITE	TRAMITES JUDICIALES	1001-OFICINA JURIDICA	0	VERDE	[Icons]
EN TRAMITE	TRAMITES JUDICIALES	1001-OFICINA JURIDICA	0	VERDE	[Icons]
EN TRAMITE	TRAMITES JUDICIALES	1001-OFICINA JURIDICA	0	VERDE	[Icons]
EN TRAMITE	TRAMITES JUDICIALES	1001-OFICINA JURIDICA	0	VERDE	[Icons]
EN TRAMITE	TRAMITES JUDICIALES	1001-OFICINA JURIDICA	0	VERDE	[Icons]
PENDIENTE FINALIZAR	TRAMITES JUDICIALES	1001-OFICINA JURIDICA	0	VERDE	[Icons]
EN TRAMITE	TRAMITES JUDICIALES	1001-OFICINA JURIDICA	0	VERDE	[Icons]
EN TRAMITE	TRAMITES JUDICIALES	1001-OFICINA JURIDICA	0	VERDE	[Icons]

Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué -Pisami



❖ **Sistema de radicación portal web:** las peticiones realizadas a través de los medios de radicación portal web son: medios electrónicos y portal web. Imágenes 2, 3 y 4.

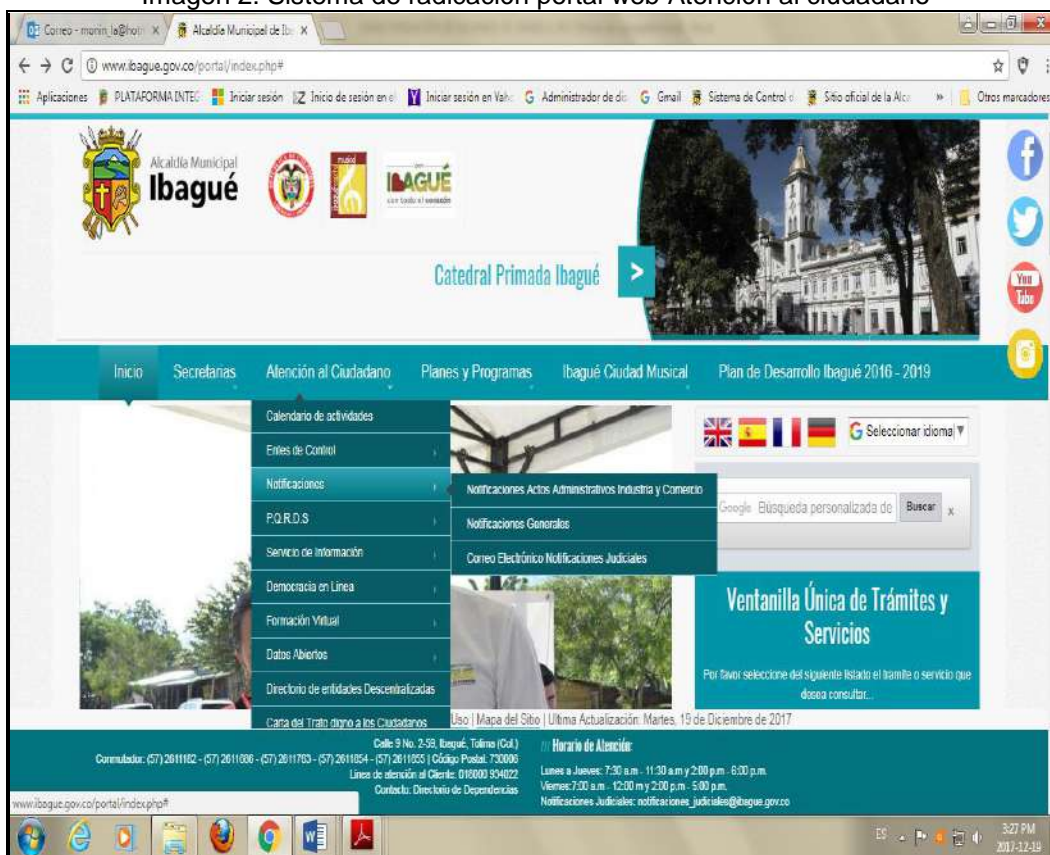
• **MEDIO ELECTRÓNICO**

- ✓ pqr@ibague.gov.co
- ✓ judiciales@ibague.gov.co
- ✓ Notificaciones_Judiciales@ibague.gov.co

• **PORTAL WEB**

- ✓ http://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion_pqr_publica/
- ✓ Atención al Ciudadano ubicado en la página web de la Alcaldía Municipal:
 - Notificaciones: Correo electrónico Notificaciones Judiciales. Imagen 2.

Imagen 2: Sistema de radicación portal web Atención al ciudadano

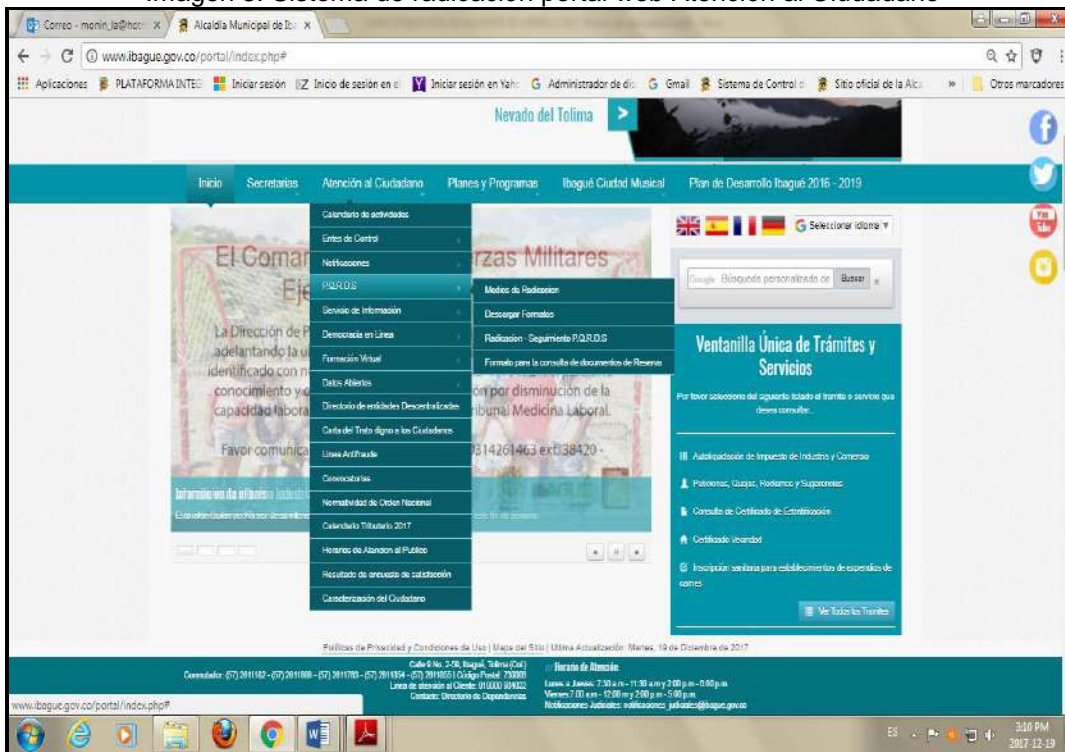


Fuente: Portal web Alcaldía Municipal de Ibagué



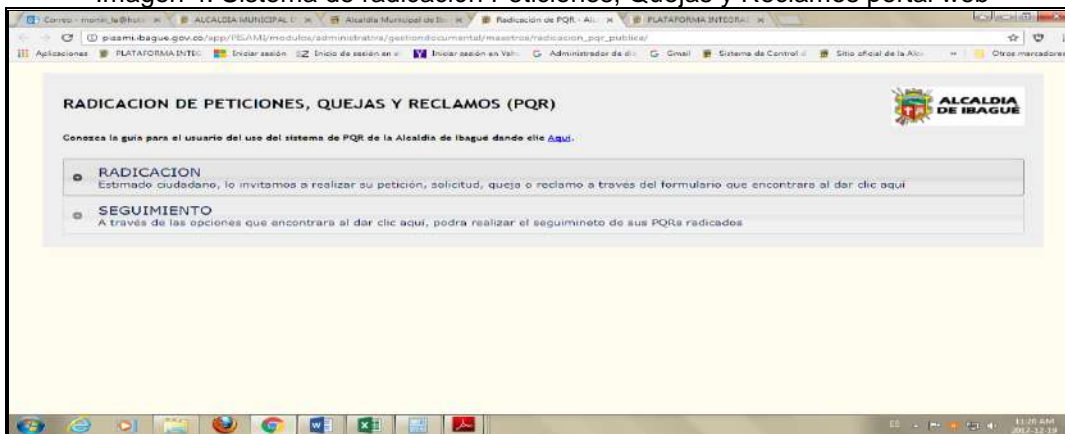
- ✓ Atención al Ciudadano – ubicado en la página web de la Alcaldía Municipal:
 - P.Q.R.D.S.: Medios de radicación, Descarga formatos, Radicación – seguimiento P.Q.R.D.S Imagen 3 y 4.

Imagen 3: Sistema de radicación portal web Atención al Ciudadano



Fuente: Portal web Alcaldía Municipal de Ibagué

Imagen 4: Sistema de radicación Peticiones, Quejas y Reclamos portal web



Fuente: Portal web Alcaldía Municipal de Ibagué



- ❖ **Sistema de Estadísticas:** Estos canales de información, permiten computar registros y estadísticas consolidadas de las solicitudes que son atendidas en los canales presencial, telefónico y virtual, es decir, el ingreso de la petición, el asunto, el estado del servicio y finalización Imagen 5, 6, 7 y 8.

Imagen 5: Sistema de Estadísticas radicación externa--TRD

ASUNTO	IDENTIFI.	NOMBRE	DOC. RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ALERTA	OPC
TERMINACION DE PROCESO	28756233	CALVO PRADA ESTHER			VERDE	
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	860097335	FRANCISCO ALITIO GERALDO	BANCO CAJA SOCIAL BCSC		VERDE	
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	860097335	OPSINA HERNANDEZ JAIME	BANCO CAJA SOCIAL BCSC		VERDE	
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	860097335	LECHE HERRERA REINALDO	BANCO CAJA SOCIAL BCSC		VERDE	
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	860097335	ARMANDO MONSALVE OSORIO	BANCO CAJA SOCIAL BCSC		VERDE	
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	860097335	OLAYA MARIN WILSON	BANCO CAJA SOCIAL BCSC		VERDE	
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	860097335	CONATEX	BANCO CAJA SOCIAL BCSC		VERDE	
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	860097335	MOLANO VASQUEZ	BANCO CAJA SOCIAL BCSC		VERDE	

Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué -Pisami

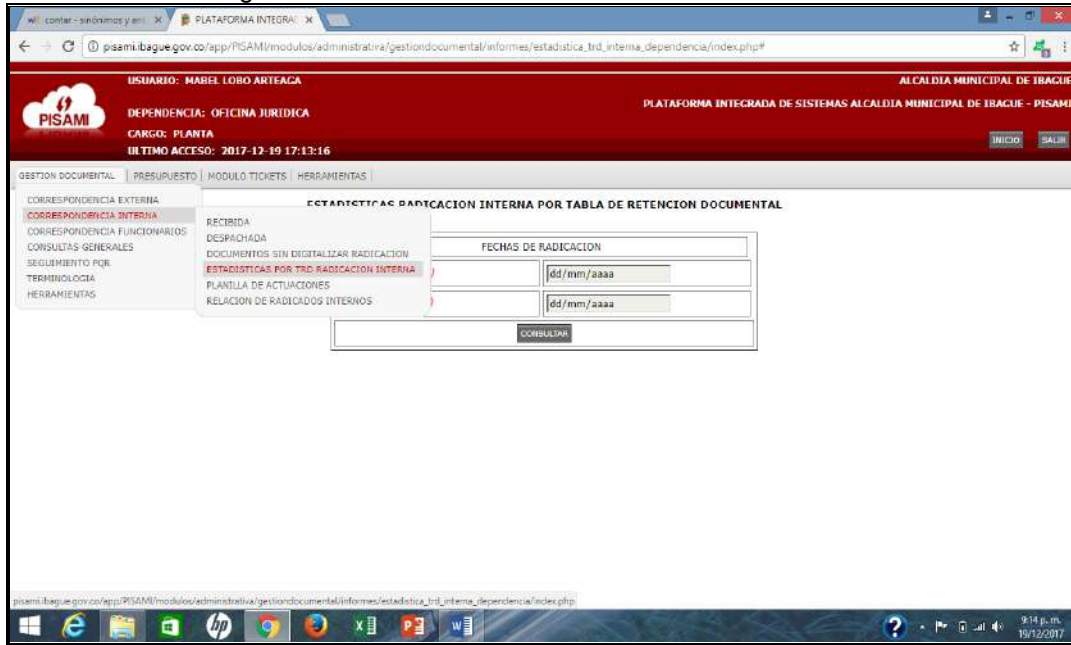
Imagen 6: Sistema de Estadísticas radicación externa --TRD

CODIGO TRD	DETALLE TRD	TOTAL
1001-07-03	ACCIONES DE GRUPO	5
1001-07-04	ACCIONES DE FULDAD	4
1001-07-05	ACCIONES DE FULDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	293
1001-07-06	ACCIONES DE REPARACION DIRECTA	70
1001-07-07	ACCIONES DE TUTELA	1499
1001-07-08	ACCIONES EJECUTIVAS	29
1001-07-09	ACCIONES POR LABORES	209
1001-07-11	CONCILIACIONES PREJUDICIALES	221
1001-08	PROTECCIONES HORIZONTALES	1059
1001-99	DOCUMENTOS DE APOYO	1320

Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué -Pisami

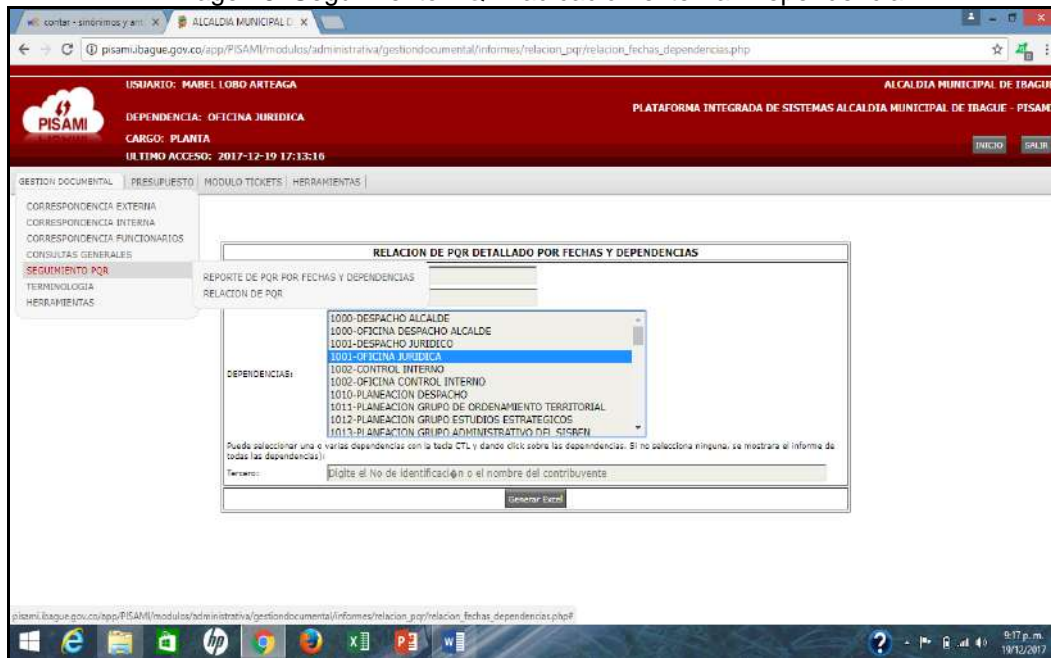


Imagen 7: Sistema de Estadísticas radicación interna -TRD



Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué -Pisami

Imagen 8: Seguimiento PQR radicación externa -Dependencia



Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué -Pisami



Cabe aclarar, que estos canales de atención más utilizados, se están actualizando permanentemente al portal web, con criterios sencillos y uniformes para facilitar el registro de información y por consiguiente para lograr una perspectiva más real de la caracterización Imagen 9.

Imagen 9: Sistema de consulta portal web Caracterización al ciudadano



Fuente: Portal web Alcaldía Municipal de Ibagué

6. REQUISITOS DE POLÍTICAS VIGENTES

Entre los requisitos de Políticas vigentes, se dará cumplimiento con el ejercicio de la caracterización de la población objetivo de la Oficina Jurídica, se encuentran:

- i. La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Conpes 3654 de 20101, se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos. En desarrollo de la política fijada en el Conpes, la secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación-DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, presentaron el Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, en el cual se unifican orientaciones y se establecen los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción.



Este documento está orientado hacia el cumplimiento de una de las recomendaciones del Plan de Acción del Conpes 3654 de 2010 y es la recopilación de varios de los documentos que sobre la materia se han elaborado desde distintas entidades como el DAFP y el DNP, el cual establece como imprescindible la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de lograr la plena participación de estos.

- ii. Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión- Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG”. Este modelo está enfocado a dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional de las entidades públicas, en términos de calidad e integridad del servicio para generar valor público. Al igual, a fomentar y promover la efectiva participación ciudadana.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión nace a partir del Decreto 2482 de 2012 y entre una de sus generalidades se relaciona con Gobierno en Línea, del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones –MINTIC; al igual busca fortalecer la relación con la ciudadanía. El esquema de planeación articulado, facilita la implementación de las políticas e iniciativas gubernamentales que están orientadas a fortalecer el desempeño institucional, en procura del cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno para la prestación de un mejor servicio al ciudadano. Está compuesto por cinco (5) Políticas de Desarrollo Administrativo, adoptadas por el Gobierno nacional para ser implementadas a través de la planeación sectorial e institucional de las entidades: La Política 2 -está orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permitiendo la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. La Política 3-Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y la Política 4-dirigida a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado.

- iii. Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública". Este decreto único del sector establece la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la realización de los reportes de avance a la gestión, cuyo medio de captura es el Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión. En este se indaga acerca de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- iv. Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. Este decreto establece la implementación de las disposiciones contenidas en el documento Estrategias para la Construcción del Plan



Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyo cuarto componente (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano), solicita la identificación de necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos con el fin de gestionar una adecuada y oportuna atención por parte de la Entidad.

- v. Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015 -Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional. En este manual se establece la caracterización de usuarios como un elemento determinante y transversal que da respuesta a diversas necesidades de la Entidad.

7. BENEFICIOS PARTICULARES DE LA CARACTERIZACIÓN

1. Realizar ejercicios de caracterización de usuarios pues permite conocer más de cerca las necesidades y expectativas que tienen los ciudadanos frente a los programas, servicios y trámites que brinda la Administración Central.
2. Permite conocer el universo de usuarios de los trámites y servicios con el fin de ajustar actividades, servicios y tomar decisiones.
3. Prestar de manera eficiente, oportuna y eficaz, la atención a los usuarios de la Alcaldía de Ibagué, para satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia, a través de los diferentes canales de atención.
4. Identificar por medio de variables algunas características y motivaciones de los usuarios para utilizar los servicios y llevar a cabo los trámites que tiene dispuestos la Entidad para los ciudadanos.

8. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

En lo que ha corrido del año 2017, la Oficina Jurídica le fueron registradas 3.912 radicaciones concernientes a correspondencia externa y recepcionada, a través de los siguientes canales de comunicación usados por los grupos de valor. A continuación se detallan en el Cuadro 3, Figura 1:

Cuadro 3 – Tipo de Usuario

Correspondencia Externa registrados Pisami Periodo de enero 02 a diciembre 13 de 2017 Grupo de Valor -Tipo de Usuario	No. Registros	Porcentaje
DESPACHOS JUDICIALES – RAMA JUDICIAL	2234	57%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	113	3%
USUARIOS -TRAMITES -D.P.	348	9%
SITUACIONES ADMINISTRATIVAS	1217	31%
Total	3912	100%

Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué -PISAMI

Figura 1 – Tipo de Usuario



Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué - PISAMI

Se concluye que el canal más usado por los grupos de valor (usuarios externos e internos) es el de correspondencia y correo institucional. Cuadro 3 - 4, Figura 1 - 2.

Y el mayor número de requerimientos realizado por el usuario externo a la Oficina Jurídica durante el periodo de enero 02 a diciembre 13 vigencia 2017, lo realiza el grupo de valor: Rama Judicial con el 57%. Cuadro 3 y Figura 1.

En cuanto a los grupos de valor realizados por el usuario interno a la Oficina Jurídica durante el periodo de enero 02 a diciembre 13 vigencia 2017 en lo referente a correspondencia interna, recepcionada, a través de los siguientes canales de comunicación usados fueron registradas 3.946 radicaciones por tipo de documento -TRD, a continuación se describen en el Cuadro 4 y Figura 2.

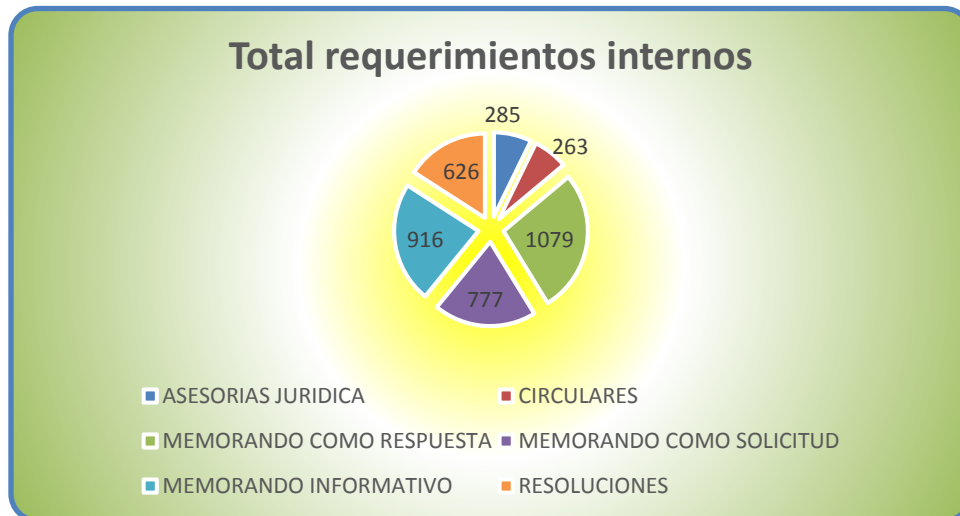
Cuadro 4 -Tipo de Documento -TRD

Grupo de Valor -Tipo de Documento Correspondencia Interna registrados Pisami	No. Registros	Porcentaje
ASESORIAS JURIDICA	285	7%
CIRCULARES	263	7%
MEMORANDO COMO RESPUESTA	1079	27%
MEMORANDO COMO SOLICITUD	777	20%
MEMORANDO INFORMATIVO	916	23%
RESOLUCIONES	626	16%
Total	3946	100%

Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué - PISAMI



Figura 2 – Tipo de Documento-TRD



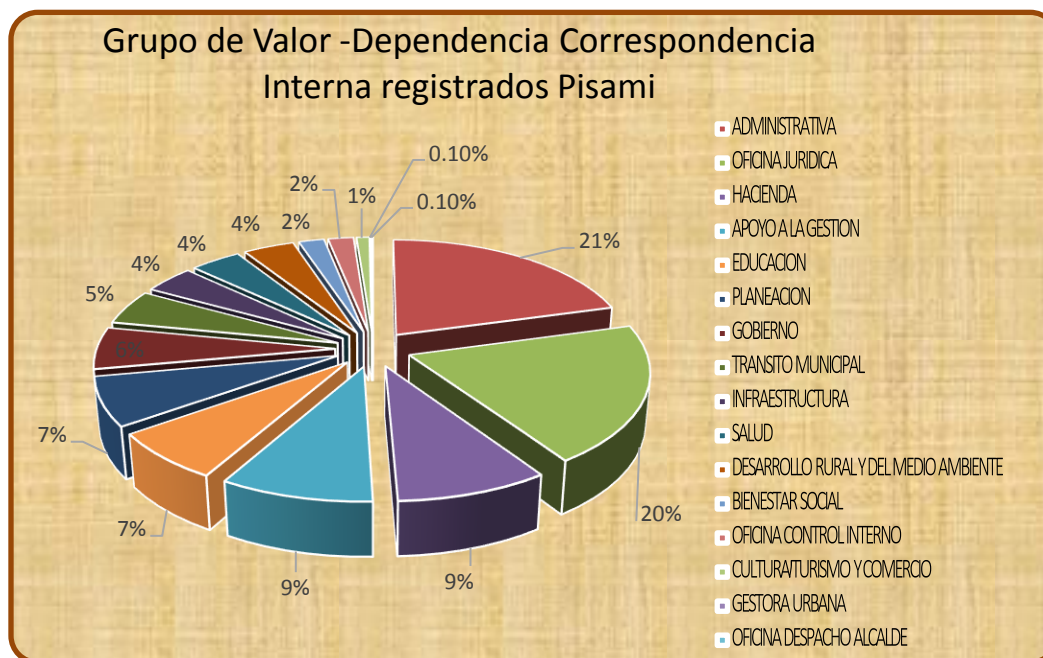
Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué - PISAMI

Cuadro 5 –Dependencias Administrativas

Grupo de Valor -Dependencia Correspondencia Interna registrados Pisami Período enero 02 a diciembre 13 de 2017	No. Registros	Porcentaje
ADMINISTRATIVA	824	21%
OFICINA JURIDICA	775	20%
HACIENDA	368	9%
APOYO A LA GESTION	347	9%
EDUCACION	288	7%
PLANEACION	258	7%
GOBIERNO	243	6%
TRANSITO MUNICIPAL	195	5%
INFRAESTRUCTURA	166	4%
SALUD	161	4%
DESARROLLO RURAL Y DEL MEDIO AMBIENTE	149	4%
BIENESTAR SOCIAL	76	2%
OFICINA CONTROL INTERNO	61	2%
CULTURA, TURISMO Y COMERCIO	29	1%
GESTORA URBANA	4	0.1%
OFICINA DESPACHO ALCALDE	2	0.1%
Total general	3946	100%

Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué - PISAMI

Figura 3 – Grupo de Valor –Dependencia -Correspondencia Interna



Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué - PISAMI

El mayor número de requerimientos realizados a la Oficina Jurídica durante el periodo de enero 02 a diciembre 13 vigencia 2017, lo realiza el grupo de valor: Secretaria Administrativa con el 21%. Cuadro 5 y Figura 3.

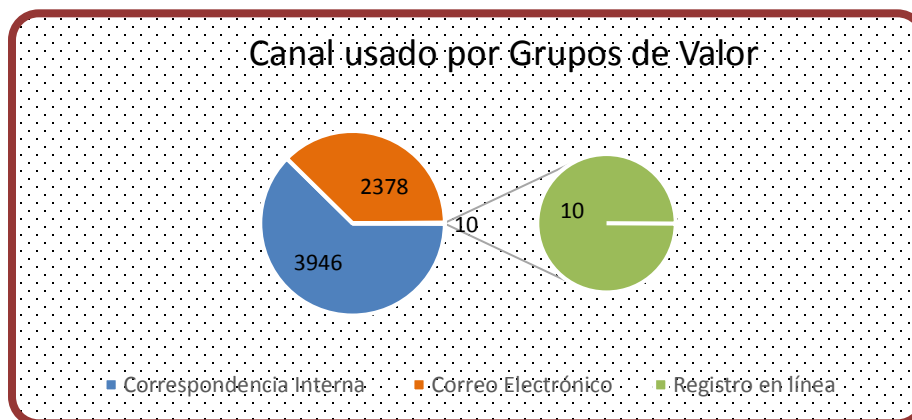
Así mismo, se concluye que el canal más usado por los grupos de valor (usuarios internos) es el de correspondencia y correo institucional. Cuadro 6 y Figura 4.

Cuadro 6 –Canal Usado

Canal usado por Grupos de Valor	No. Radicaciones	Porcentaje
Correspondencia Interna	3946	62.30%
Correo Electrónico	2378	37.54%
Registro en línea	10	0.16%
Total General	6334	100.00%

Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué - PISAMI

Figura 4 – Canal usado por Grupos de Valor



Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué - PISAMI

9. ESTADÍSTICAS ROLES OFICINA –TEMÁTICAS REQUERIDAS

- **Temáticas requeridas por el grupo de valor – Usuario Interno**

El grupo de valor unidades administrativas o dependencia (usuario interno) durante la vigencia 2017, realizó los siguientes requerimientos con temáticas asociadas a roles de la oficina; que a continuación se detallan en el Cuadro 7 - 8 y Figura 5:

Cuadro 7 – Temáticas Requeridas – Usuario Interno

Roles y funciones de la Oficina Jurídica	(Dependencias – Cliente Interno) Requerimientos Temáticos
Asesoría y acompañamiento jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar en forma eficiente, eficaz y oportuna a las diferentes dependencias de la Administración Central, buscando la adecuada sujeción de la actuación administrativa en los diferentes niveles, a la Constitución, la Ley y las normas que le son aplicables. • Asesorar al Alcalde y al nivel directivo de la administración central sobre la aplicación de normas y conceptos jurídicos que interesan y coadyuvan en la gestión municipal. • Sustanciar, revisar y refrendar todos los proyectos de actos administrativos que deba suscribir el Alcalde, los proyectos de actuaciones que deba conocer éste en las diferentes instancias. • Formular, aplicar, evaluar y difundir las políticas públicas en materia de prevención de las conductas públicas



	<p>antijurídicas, del daño antijurídico y la extensión de sus efectos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a todas las dependencias de la Administración • Diseñar políticas internas para asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente dentro de la administración central municipal.
Emitir conceptos jurídicos	Solicitud de seguimiento a la emisión de respuesta a concepto jurídico.
Resoluciones	Proyección de actos administrativos
Relación con Despacho del Alcalde, Dependencias: Control Interno, Planeación, Salud, Tránsito, Hacienda, Infraestructura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Bienestar Social, Cultura, Comercio y Turismo, Administrativa, Apoyo a la Gestión y Asuntos a la Juventud	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes sobre avances de Plan de Acción, Plan Indicativo, Mapas de Riesgos de Corrupción, Mapa de Riesgos de Gestión, Informes de Gestión, Rendición de Cuentas, Acuerdo de Gestión. • Consejos Directivos, Comité SIGAMI, Comité PIC, Comité Ética, Comité Control Interno de Archivo, Comité Sisbén, entre otros. • Apoyar y asesorar los estudios tendientes a la modernización de la administración pública que conduzca a la racionalización y simplificación de trámites y procedimientos de conformidad con la ley

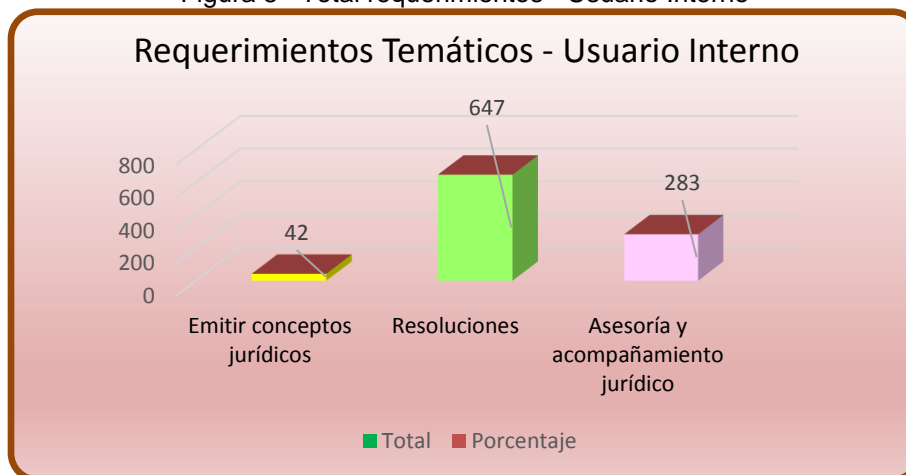
Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué -PISAMI

Cuadro 8 – Consolidado de Temáticas Requeridas – Usuario Interno

Requerimientos Temáticos	Total	Porcentaje
Emitir conceptos jurídicos	42	4%
Resoluciones	647	67%
Asesoría y acompañamiento jurídico	283	29%
Total General	972	100%

Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué -PISAMI

Figura 5 –Total requerimientos - Usuario Interno



Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué - PISAMI

El mayor número de requerimientos están relacionados con el rol de la proyección y revisión de actos administrativos con el 67%, seguido con la asesoría jurídica equivalente al 29%. Cuadro 7, Figura 5.

- **Temáticas requeridas por el grupo de valor – Usuario Externo**

El grupo de valor (usuario externo) durante la vigencia 2017, realizó los siguientes requerimientos con temáticas asociadas a roles de la oficina; que a continuación se describen en el Cuadro 9 y 10:

Cuadro 9 – Temáticas Requeridas – Usuario Externo

Roles y funciones de la Oficina Jurídica	(Dependencias – Cliente Externo) Requerimientos Temáticos
Representación Extrajudicial, Judicial y Administrativa - Relación con Rama Judicial	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la representación judicial o extrajudicial en asuntos donde el Municipio sea parte o tenga interés, por sí o a través de sus asesores, de acuerdo con los poderes otorgados por el Alcalde. • Aplicación integral de las políticas de prevención del daño antijurídico y de conciliación. • Defender los intereses del Municipio de Ibagué, en las controversias judiciales y extrajudiciales en las que sea parte.
Relación con Entes Externos de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte sobre el cargue de rendición de los estados financieros Contraloría Municipal -Informe SIREC y Contraloría General Nación -Informe SIRECI. • Reporte Informe a la Procuraduría Judicial 27 Judicial II Administrativa -Seguimiento y evaluación a Comités de Conciliación. • Concejo Municipal –Seguimiento a Metas del Plan de Desarrollo.
Emisión de respuesta a Derechos de petición	Tramite de respuesta a derechos de petición clasificados como queja.

Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué - PISAMI

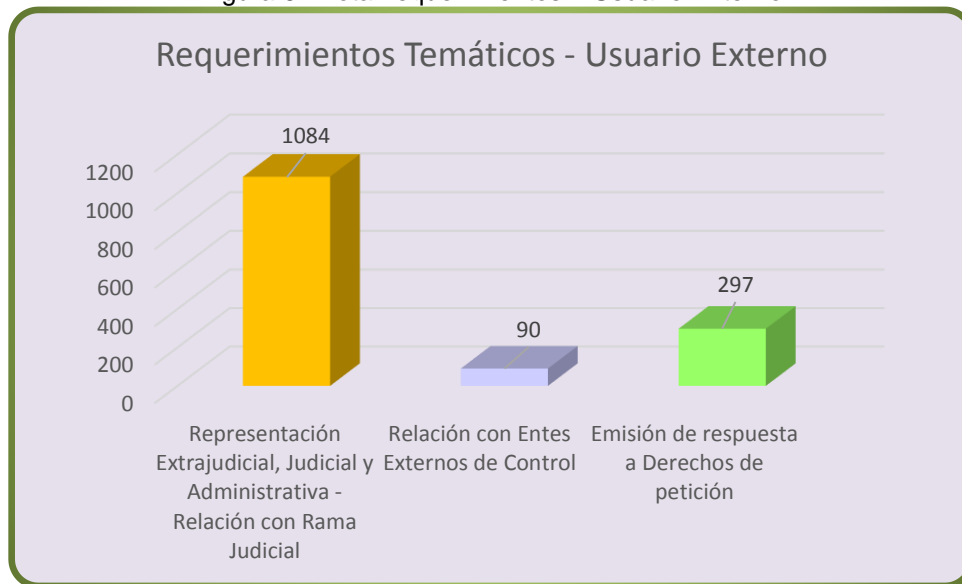


Cuadro 10 – Consolidado de Total Temáticas Requeridas – Usuario Externo

Requerimientos Temáticos	Total	Porcentaje
Representación Extrajudicial, Judicial y Administrativa - Relación con Rama Judicial	1084	74%
Relación con Entes Externos de Control	90	6%
Emisión de respuesta a Derechos de petición	297	20%
Total General	1471	100%

Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué - PISAMI

Figura 6 –Total requerimientos – Usuario Externo



Fuente: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué - PISAMI

El mayor número de requerimientos están relacionados con el rol de la representación judicial equivalente al 74%. Cuadro 10 y Figura 6.

10. ACCIONES DE MEJORA

Realizar una mesa de trabajo con el Grupo de Recursos Físicos y el Grupo de Informática, así como realizar permanente capacitaciones a los funcionarios públicos y contratista



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 8001 13389-7



asignados a las Ventanillas Única de trámites y servicios, con el fin aclararles las diferentes temáticas o asuntos con la clasificación del tipo de documento en la Plataforma Integrada de Sistemas de gestión documental -PISAMI, porque se evidenciaron inconformidades al clasificar los asuntos, como también de crear una columna que registre la ciudad a la que corresponde la dirección del remitente de la correspondencia externa para determinar el registro de la ubicación geográfica de los usuarios de la Alcaldía.

Adicionalmente, solicitarle a la Dirección de Recursos Físicos hacer seguimientos permanentes a los registros que realiza el personal de las ventanillas únicas de trámites y servicios y canales electrónicos, así como verificar si se está socializando la clasificación del tipo de documento por dependencia versus asunto, porque constantemente se están presentando traslados de documentos a otras dependencias por no ser de su competencia debido al mal direccionamiento de la correspondencia recibida conforme a las funciones que desarrollan cada unidad administrativa. También, se deben efectuar las acciones correctivas con la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin de prestar un mejor servicio a los grupos de valor, acción orientada a realizar una óptima y fiable caracterización de los usuarios.

Viviana M. Acosta Leyton
Jefe Oficina Jurídica (E)

Proyecto: Ing. MabelL/Asesora