

## **Caracterización Usuarios externos Grupo plan de ordenamiento territorial**

### **Objetivo General:**

Establecer estrategias de mejoramiento de comunicación e interacción entre la secretaria de planeación y sus usuarios con el fin de aumentar la calidad del servicio.

### **Objetivos Específicos:**

- Actualizar, ajustar y depurar la base de datos de los ciudadanos interesados para minimizar la probabilidad de error en la información.
- Suministrar de manera oportuna la información de interés general mediante la página oficial de la alcaldía.
- Analizar la necesidad e identificar puntualmente la información requerida por el usuario.
- Crear canales de comunicación continuos con las diferentes instituciones y personas naturales que solicitan frecuentemente trámites y procedimientos en el grupo plan de ordenamiento territorial.
- Implementar herramientas tecnológicas (de ser necesario) para satisfacer las necesidades de los usuarios.

### **Alcance:**

La necesidad del grupo de Plan de Ordenamiento Territorial en mejorar la satisfacción del usuario, identificando La caracterización al ciudadano en la Secretaría de Planeación mejorará la calidad del servicio mediante los diferentes canales de atención dispuestos por la Alcaldía Municipal, y así llegar a ser más productivos y eficientes con los tiempos de respuesta de los trámites y procedimientos que se manejan en el grupo del P.O.T.

### **Líder del Ejercicio:**

El líder del proceso es, Ismael Antonio Molina Giraldo, Director del grupo Plan de Ordenamiento Territorial quien a su vez delegara un encargado por cada procedimiento u trámite.

## IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES Y PRIORIZARLAS

Se identificaron las variables que sobresalen en el grupo del Plan de Ordenamiento Territorial y se realizara una priorización de las mismas , con el fin de escoger solamente aquellas que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta a la investigación sea superior al costo de su recolección.

Se realizaron 2 tablas para dos tipos de usuarios las personas naturales y las personas jurídicas.

PERSONAS NATURALES								
PRIORIZACION DE VARIABLES								
Categoría	Calificación de variables es					Puntaje Total	Si	No
	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente			
Geográfica	Ubicación	1	1	1	1	4	X	
	Clima	0	0	1	0	1		X
Demográficas	Tipo de documento	0	1	0	0	1		X
	Sexo	0	1	1	1	3	X	
	Estrato Socioeconómico	1	1	1	1	4	X	
Intrínsecas	Intereses	0	1	1	1	3		X
	Lugares de encuentro	0	0	1	1	2		X
	Beneficios Buscados	1	1	1	1	4	X	
De Comportamiento	Niveles de Uso	0	1	1	1	3	X	
	Uso de Canales	1	1	0	0	2		X

PERSONAS JURIDICAS								
PRIORIZACION DE VARIABLES								
Categoría	Calificación de variables es					Puntaje Total	Si	No
	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente			
Geográfica	Cobertura Geográfica	1	1	0	1	3	X	
	Dispersión	1	1	0	0	2		X
	Ubicación Principal	1	1	0	0	2		X
Tipológica Organizacional	Tamaño de la Entidad	1	1	1	0	3	X	
	Con o sin ánimo de lucro	0	0	0	1	1		X
	Sector	1	1	1	1	4	X	
Comportamiento Organizacional	Procedimiento Usado	0	1	1	1	3	X	
	Responsable	0	1	0	1	2		X

Después de realizar los dos cuadros para sacar las variables prioritarias para los usuarios del grupo del plan de ordenamiento territorial nos da como resultado que para los usuarios naturales vamos a priorizar cinco variables (Ubicación, Sexo, Estratificación Socioeconómico, Beneficios Buscados, Niveles de Uso) y para Usuarios Externos (Cobertura Geográfica, Tamaño de la Entidad, Sector y procedimiento Usado).

#### Identificar mecanismos de recolección de información:

Para cuantificar todas las variables que quedaron seleccionadas y medirlas para sacar los indicadores nos apoyamos en los datos que se han recolectado en este año.

Los métodos que se utilizaron para recolectar la información de las variables que identificamos como necesarias y prioritarias para el grupo del Plan de Ordenamiento Territorial fueron:

Plataforma integrada se sistemas de la alcaldía de Ibagué (Pisami).

Base de datos de los Servidores Públicos (Contratistas y de Planta) del grupo de Plan de Ordenamiento Territorial de Ibagué.

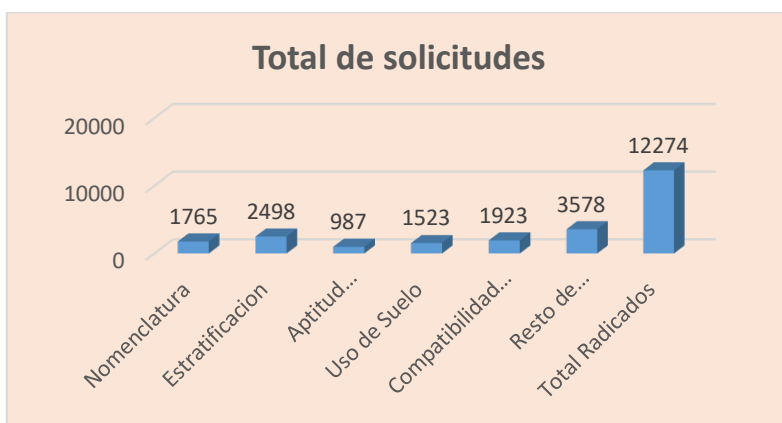
Información de la Curaduría Urbana.

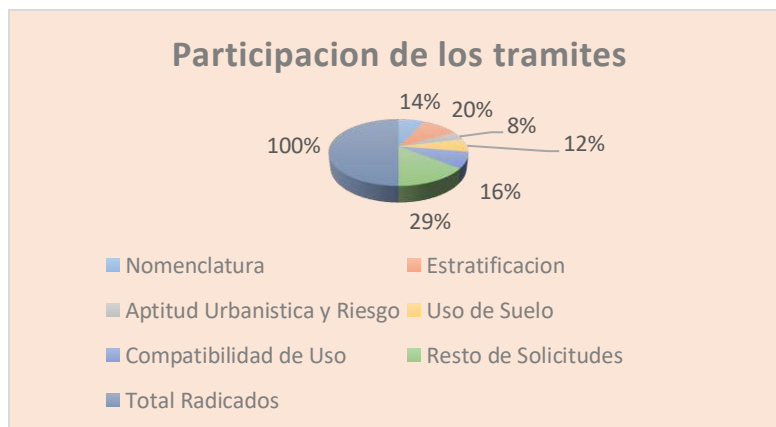
Se han radicado 12274 solicitudes en el grupo del Plan de Ordenamiento Territorial POT según la plataforma integrada de sistemas de la alcaldía de Ibagué (Pisami).

## Beneficios Buscados

Nombre Del Trámite	Total Solicitudes
Nomenclatura	1765
Estratificación	2498
Aptitud Urbanística y Riesgo	987
Uso de suelo	1523
Compatibilidad de Uso	1923
Niveles y Paramentos	519
Determinantes Urbanísticas	98
Plusvalías	89
licencias de intervención y mas	76
Perfiles o secciones viales	85
Compensación de parqueaderos y Cesiones	70
Viabilidad de Antenas	21
Copia de planos y licencias	608
Recursos de reposición	43
Imprecisiones Cartográficas	63
planos topográficos	112
Otros	1794
<b>TOTAL</b>	<b>12274</b>

Nombre Del Trámite	Total de solicitudes	Participación de los trámites
Nomenclatura	1765	14%
Estratificación	2498	20%
Aptitud Urbanística y Riesgo	987	8%
Uso de Suelo	1523	12%
Compatibilidad de Uso	1923	16%
Resto de Solicitudes	3578	29%
Total Radicados	12274	100%

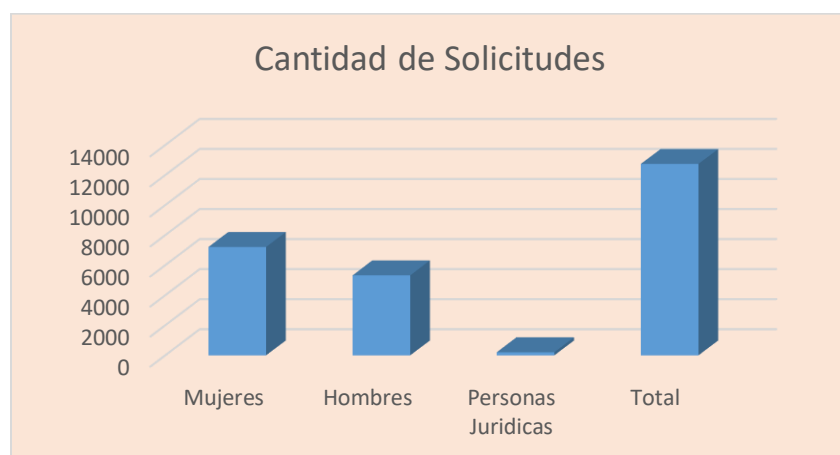




Se ve claramente como los trámites de estratificación, compatibilidades de uso y nomenclatura, en ese orden son los trámites más usados en el grupo del Plan de Ordenamiento Territorial POT por parte de los usuarios.

### Sexo

Quien hace la solicitud	Cantidad
Mujeres	7213
Hombres	5326
Personas Jurídicas	205
Total	12744



Este atributo tiene que ver con las personas que hacen o radican la solicitud que hay que tener en cuenta que en cada la mayoría de los trámites son para los predios.

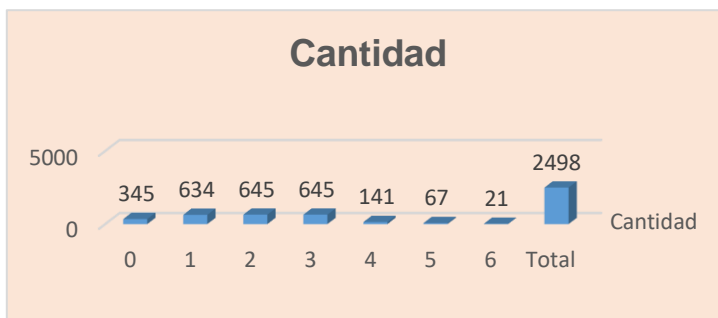
### Niveles de Uso

Por lo general los niveles de uso de los trámites, están por cada predio es de una o máximo dos, si en la primera respuesta técnica no se están de acuerdo, los usuarios

vuelven a hacer la solicitud, para el caso de las compatibilidades de uso en algunas ocasiones el nivel de uso es mayor, debido a que pueden llegar hasta 3 solicitudes por un mismo establecimiento (Policía Nacional, Inspectores de Policía y el Establecimiento).

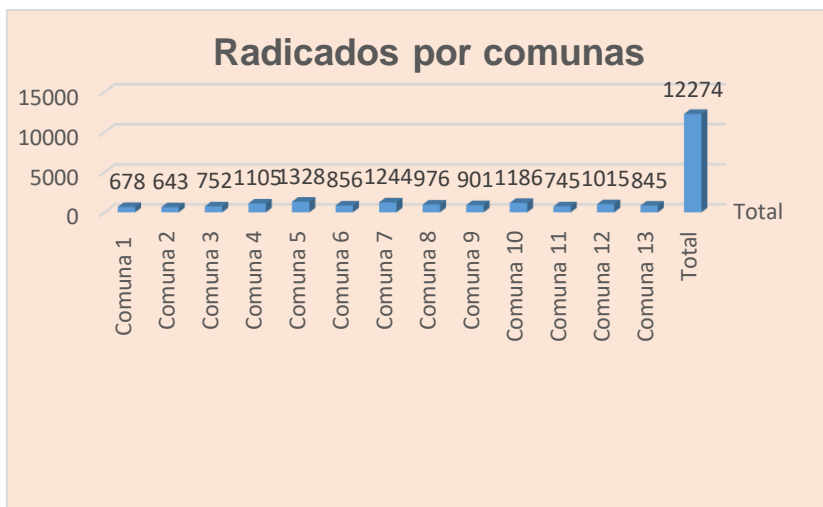
### Estrato Socioeconómico

Estratificación	Cantidad
0	345
1	634
2	645
3	645
4	141
5	67
6	21
<b>Total</b>	<b>2498</b>



Se tomaron los datos de una base de datos interna de los funcionarios que hacen el trámite de Estratificación Socioeconómica, con base en los datos se agruparon los datos en los diferentes estratos con el fin de ver la participación de cada uno de estos con relación al total.

### Ubicación



Comuna	Total
Comuna 1	678
Comuna 2	643
Comuna 3	752
Comuna 4	1105
Comuna 5	1328
Comuna 6	856
Comuna 7	1244
Comuna 8	976
Comuna 9	901
Comuna 10	1186
Comuna 11	745
Comuna 12	1015
Comuna 13	845
Total	12274

Para la ubicación se tuvieron en cuenta las 13 comunas que existen en la ciudad de Ibagué, para ver así como la dirección de cada una de las solicitudes, y posteriormente seleccionarlas en las comunas de la ciudad.

#### Personas Jurídicas

Se tuvieron en cuenta las entidades que han solicitado trámites, procedimientos y procesos en el grupo del Plan de Ordenamiento Territorial POT, esta información es de la Plataforma integrada de sistemas de la alcaldía de Ibagué (Pisami).

#### Variables prioritarias

Entidad	Sector
Ibal	entidad publica

café salud	salud
clínica aso trauma	salud
Comcel	telecomunicaciones
prabyc ingenieros	construcción
ONU	sin ánimo de lucro
gobernación del Tolima	entidad publica
sociedad proyectamos y edificamos	construcción
licores el escoba	venta al por mayor
invias	entidad publica
industrias aliadas	industria
la estación cc	venta al por mayor
dugo tex sa	textil
fiduciaria Bancolombia	banca

diaco sa	industrial
inacar	construcción
ardi-trasportes Ltda.	transporte
Telmex	telecomunicaciones
transporte la ibaguereña	transporte
promotora gases del sur	industria
agroz	agrícola
servi funerarios	otras
gases del sur	industria
gestora urbana	entidad publica
fondemer	banca
constructora chípalo	construcción
constructora los lagos	construcción
constructora torreón	construcción