****

**INSTITUTO DE HIDROLOGÍA METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES – IDEAM**

**SECRETARIA GENERAL**

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C. junio de 2017**

**INTRODUCCIÓN**

El IDEAM como entidad pública encargada de emitir información técnica, científica y de investigación, de carácter ambiental, ofrece y suministra a Colombia, una serie de productos y servicios que contribuyen en la toma de decisiones, en todos los sectores públicos y privados del país. Por tal razón es fundamental para la entidad determinar su público objetivo, para así mismo, buscar e implementar las mejores herramientas y canales de comunicación y por medio de estas, conocer las necesidades más relevantes no sólo de una comunidad o sector, sino de todo el territorio Nacional.

La caracterización visiblemente nos muestra con más precisión qué tipos o grupos de usuarios usan nuestros productos o servicios y con qué frecuencia lo hacen. El IDEAM emite una serie de información técnica y científica de carácter hidrológico, meteorológico, ecosistémico o de estudios ambientales que sirve como insumo para la toma oportuna de decisiones o para la planificación sectorial, beneficiando no solo a los usuarios que nos consultan a diario, sino al país en general en las diferentes actividades socio económicas que se desarrollan.

Cabe precisar que para el Instituto es tan importante la Atención al Ciudadano y la comunicación con los mismos, que para tal efecto, dentro de los procesos misionales y estratégicos de la entidad, se encuentran determinadas las directrices que el IDEAM ha implementado para que dichos procesos, faciliten a los usuarios, el acceso a los diferentes productos o servicios a través de todos los canales dispuestos para tal, e implementando nuevos métodos para que los ciudadanos tengan acceso a la información de forma veraz, gratuita, confiable y oportuna.

**¿ PARA QUE NOS SIRVE LA CARACTERIZACION DE USAURIOS ?**

Como su nombre lo indica, la caracterización de usuarios nos sirve para identificar las características, tipologías o necesidades de ciertas personas, comunidades o población que requiere de nuestros productos o servicios y así mismo estar a la expectativa para suministrar la información de forma veraz, rápida y oportuna.

**¿ CÓMO HACEMOS NUESTRA CARACTERIZACIÓN DE USAURIOS ?**

Para llegar a una óptima caracterización de usuarios, aplicamos una serie de pasos, que nos permiten encontrar nuestro objetivo, de acuerdo con nuestras necesidades:

**PASO 1**

**IDENTIFICAR LOS OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN Y SU ALCANCE**

1. **OBJETIVO**

Identificar las características de los usuarios o partes interesadas en productos, trámites y servicios que presta el IDEAM, con el fin de conocer las necesidades y expectativas, como también mejorar su relación con la Entidad y la atención oportuna y pertinente de los requerimientos para el suministro de la información.

1. **OBJETIVOS ESPECIFICOS**
* Identificar características de los usuarios que acuden a los servicios el IDEAM.
* Identificar los perfiles de los ciudadanos que consultan nuestra información.
* Construir información de referencia para el diseño e implementación de las políticas para participación ciudadana, rendición de cuentas y PAAC.
1. **ALCANCE**

Conocer y determinar qué tipo de población requiere los productos y servicios del IDEAM para que esta información sirva de base en las diferentes estrategias del IDEAM con la cuales se busca suministrar la información requerida por los usuarios en los tiempos previstos por la ley, de manera oportuna.

**4. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR**

**4.1 USUARIOS DEL IDEAM**

Todas las entidades que hacen parte de la administración pública del Estado Colombiano de los diferentes sectores y niveles socioeconómicos del país, a nivel municipal, regional, departamental y nacional.

Así mismo todas las personas naturales, jurídicas o entidades mixtas que requieren tomar decisiones ya sea a nivel particular o general. Aquí también se encuentran los ciudadanos que solicitan información técnica que reposa en el BANCO DE DATOS DEL IDEAM y los cuales utilizan dicha información con fines académicos o laborales.

De igual manera se tienen en cuenta los usuarios internos del IDEAM, quienes requieren la información para las investigaciones técnico científicas que la Entidad realiza, con el fin de suministrarlas a los entes rectores en la toma de decisiones de interés general o particular.

**4.2 CIUDADANOS BENEFICIARIOS**

Personas naturales o jurídicas, de nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o que haya sido adquirida, Infancia, juventud, adulto, adulto mayor, grupos étnicos, padres o madres cabeza de familia, personas en condición de discapacidad, desplazados y extranjeros.

**4.3 ORGANIZACIONES Y GRUPOS DE INTERÉS**

* Academia
* Ciudadanos interesados en temas institucionales
* Empresa Privada
* Entidad Publica
* Gremios o sectores
* Funcionarios de la institución

**5. CAMPOS DE APLICACIÓN**

**5.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Según el CONPES 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”. Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado. Los ejercicios de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

**5.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

Según la Ley 1474 de 2011 “el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna”, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, razón por la cual el IDEAM debe conocer las características de su población objetivo como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en la realización de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654, en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos). Así pues, la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de interés de la Entidad, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en los procesos de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

**5.3. SISTEMA UNIFICADO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT**

Para el registro de los trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización y optimización de trámites y procedimientos de cara al cliente, es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente estos servicios, de manera que se responda adecuadamente a sus necesidades.

**5.4. GOBIERNO EN LÍNEA**

En la implementación de la estrategia de gobierno en línea, la caracterización permite conocer a los usuarios de los servicios de la Entidad y lo grupos de interés, con lo cual se podrá adecuar la implementación de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación más eficientemente a sus expectativas y necesidades, involucrándoles en procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

**6. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo con los objetivos y la tipología de los servicios que presta el IDEAM en función de su misión, a continuación, se presentan las principales categorías de variables de ciudadanos beneficiarios.

**6.1. Variables geográficas**

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica del territorio colombiano. Para el caso de está caracterización se utilizará la siguiente variable:

• Ubicación, país, departamento o municipio. Esta variable permite identificar la región de residencia del ciudadano beneficiario.

**6.2. Variables demográficas**

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Las variables en esta categoría que se determinaron para el análisis son:

* Edad: Esta variable permite clasificar las personas por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar las necesidades y roles en agrupaciones.
* Nombres y Apellidos: Esta variable ayuda a dar mayor claridad al momento de responder cualquier solicitud para que la respuesta sea más personalizada y precisa.
* Dirección física y electrónica: Esta variable permite que la solicitud realizada por el usuario llegue a través de los diferentes canales.
* Tipo de usuario: Esta variable permite definir si es un usuario natural o es una empresa.
* Sexo: Esta variable permite realizar un paralelo entre femenino y masculino para poder realizar un análisis donde se pueda evidenciar cuál de los dos sexos requieren nuestra información.
* Escolaridad: Esta variable permite mostrar qué grado de estudios tiene el ciudadano.
* Actividad económica: Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica de la persona, cuando esta información no esté directamente disponible.

**6.3. Variables Intrínsecas**

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Las variables que se analizarán son las siguientes:

* Acceso a canales: Esta variable sirve para saber cuál es el canal que los usuarios utilizan más para acceder a los servicios que presta el Instituto
* Intereses: Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.
* Conocimiento: Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano beneficiario, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales.

**6.4. Variables de comportamiento**

 Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos beneficiarios, usuarios o grupos de interés. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con la Entidad.

* Niveles de uso: Esta variable será importante ya que la información emitida por el IDEAM será vital en la toma de decisiones.
* Beneficios buscados: Atributos del servicio que el ciudadano beneficiario valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la Entidad

**7. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES**

A continuación, se describen las variables a evaluar, asignándole un valor de 1 (uno) si cumple o 0 (Cero) si no lo cumple.

Con el fin de priorizar las variables según los 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:

**7.1 Variables relevantes:** Están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

**7.2 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.

**7.3 Variables medibles:** Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.

**7.4 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.

**7.5 Variables consistentes:** Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.



**8. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La caracterización de los ciudadanos o usuarios del IDEAM se realiza basada en la información primaria, generada por los diferentes informe de PQR´S a los largo de los trimestres del año.

Por otra parte se tiene en cuenta la información secundaria que proviene de los diferentes canales de comunicación dispuestos por el Instituto como atención presencial, correo certificado, correo electrónico y página web (contáctenos y suministro de información).

Por último se tiene en cuenta información secundaria proveniente de las bases de datos que reposan en el Grupo de Comunicaciones del Instituto, con la cual se realiza la convocatoria a los diferentes eventos institucionales y a las cuales se les envía información a diario del estado del tiempo, alertas tempranas y todas las variables climatológicas que monitorea el IDEAM.

**9. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA**

**9.1 VARIABLE DEMOGRÁFICA**

**Tipo de usuario:** Basados en los datos registrados en las diferentes matrices de PQRS del años 2016 y el primer trimestre de 2017, se determina el tipo de personas que realizan solicitudes al IDEAM, evidenciando que el mayor porcentaje de solicitudes fueron realizadas por personas naturales y una menor proporción fueron personas jurídicas.

Se puede evidenciar que la población objetivo que más consulta nuestra información es la ACADEMIA con un % mayor, seguida por los CIUDADANOS en general % medio y la EMPRESA PRIVADA con un % menor.

Como resultado de este análisis se evidencia que la “ACADEMIA” es la población con mayor número de solicitudes asociadas a requerimientos de SOLICITUD DE INFORMACIÓN y las cuales obedecen a requerimientos de solicitud de información técnica Hidrometeorlogógica, que reposa en su mayoría en el bando de datos del IDEAM.

**9.2 VARIABLES INTRÍNSECAS**

**9.2.1 Tipo de Solicitudes:** con esta variable pretendemos determinar cuáles son los tipos de peticiones de mayor uso por parte de los ciudadanos que requieren los productos y o servicios del IDEAM.

**9.2.2 Canales de Atención:** Con esta variable se busca determinar cuál de los diferentes canales de comunicación dispuestos por el IDEAM es el más utilizado por los usuarios del instituto.

**HISTORIAL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **DESCRIPCIÓN** |
| 01 | 29/06/2017 | Creación del documento |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ:****NELSON CASTRO BELTRÁN**Técnico - Grupo Atención al Ciudadano | **REVISÓ:****BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BÁEZ**Coordinador Grupo Atención al Ciudadano | **APROBÓ:****BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BÁEZ**Coordinador Grupo Atención al Ciudadano |