



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

BOGOTÁ
2018



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. OBJETIVO.....	3
4. RESPONSABLE.....	4
5. METODOLOGÍA.....	4
6. RESULTADOS DEL EJERCICIO.....	4
6.1 PROCESO ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.....	4
6.1.1 Fuentes de Información.....	4
6.1.2 Identificación de Variables.....	4
6.1.3 Caracterización.....	5
6.2 PORTALES Y APLICATIVOS.....	10
7. ESTRATEGIAS PROPUESTAS.....	11

1. INTRODUCCIÓN

El ejercicio de caracterización de ciudadanos surge de la necesidad de diseñar e implementar de manera más eficiente la prestación del servicio del Departamento Nacional de Planeación a sus usuarios.

Para ello es necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de estos, en virtud de generar acciones más focalizadas hacia la calidad del servicio, responder y retroalimentar satisfactoriamente el mayor número de requerimientos (PQRSD) y, finalmente, lograr una participación de los grupos de valor frente a los objetivos de la Entidad. Así como, la definición de mecanismos que permitan el acceso a los servicios de información por parte de los diferentes grupos de interés, contemplando características de accesibilidad, seguridad y usabilidad corresponde al lineamiento canales de acceso a los componentes de información - LI.INF.09.

En relación con los sistemas de información Misionales dirigidos hacia el ciudadano se deben definir los criterios de Accesibilidad (A, AA, AAA) y Usabilidad que aplicarán de acuerdo con las matrices ya definidas por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información OTSI. En “*Revisión accesibilidad web portal dnp.gov.co*” realizada por el Ministerio de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a este Departamento el nivel de cumplimiento exigido en accesibilidad es A.

En el presente documento se presenta la forma en que se identifican las características de los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios que interactúan con el DNP, y así definir segmentos de atención que permitan mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia del Departamento Nacional de Planeación y su capacidad para atender los requerimientos de los ciudadanos

2. ALCANCE

Ejercicio de caracterización a ciudadanos, grupos de valor y/o usuarios de los servicios del Departamento Nacional de Planeación.

3. OBJETIVO

General:

Identificar las características de los ciudadanos y/o usuarios del Departamento Nacional de Planeación en materia de información de trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs), en los canales de atención tales como presencial, telefónico, virtual y escrito, en virtud de orientar los objetivos de la entidad hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos facilitando así, el efectivo cumplimiento de la misión institucional.

Específicos:

- Identificar las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Usar un lenguaje claro para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Establecer estrategias de mejora para los canales de atención.
- Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Estudiar los intereses, características y expectativas de los ciudadanos, usuarios o interesados



4. RESPONSABLE

Secretaría General a través del Equipo de Servicio al Ciudadano

5. METODOLOGÍA¹

Con el objetivo de fortalecer el ejercicio de caracterización y presentar un análisis que permita presentar estrategias más efectivas, se generaron reportes donde se detalla la caracterización de los requerimientos formulados ante la Entidad

6. RESULTADOS DEL EJERCICIO

El ejercicio de caracterización del año 2018 tuvo como enfoque la visualización de variables relevantes tenidos en cuenta para los criterios al momento de mejorar, modificar o crear estrategias para la prestación del servicio. Por lo cual, aunque los insumos sean de los requerimientos, lo que presenta son un grupo de variables extraídas de estos. Con lo cual se llega al siguiente resumen:

6.1 PROCESO ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

6.1.1 Fuentes de Información

- Sistema de Información Orfeo

6.1.2 Identificación de Variables

Servicio	PQRS		
Grupo	Secretaria General		
URL	https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/registro-de-solicitudes.aspx		
PERSONAS / GRUPOS DE PERSONAS			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Intrínseco	Intereses	Orfeo: Reporte PQRS	Identificar los temas que tienen interés los ciudadanos
	Acceso a canales	Orfeo: Reporte PQRS	Identificar el medio usado
Comportamiento	Niveles de Uso	Orfeo: Reporte PQRS	Identificar la frecuencia con que el usuario sostiene intercambios con la entidad.

¹ http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf



Servicio	PQRSD		
Grupo	Secretara General		
URL	https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/registro-de-solicitudes.aspx		
ORGANIZACIONES			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Tipología Organizacional	Tipo de Cliente	Orfeo: Reporte PQRS	Identificar si es ciudadano o entidad.

6.1.3 Caracterización

- Variable: Intereses

Descripción: En las PQRS atendidas durante el 2017 se evidencia el interés de los usuarios por los temas relacionados con el Sisbén, SGR, proyectos con inversión pública y desarrollo regional.

Temática PQRSD	Cantidad
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL	2
Dependencia De Prueba Orfeo	3
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL	41
DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	23
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	12
DIRECCION DE DESARROLLO TERRITORIAL SOSTENIBLE	295
DIRECCION DE DESARROLLO TERRITORIAL SOSTENIBLE	2
DIRECCION DE DESARROLLO URBANO	7
DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO REGIONAL	38
DIRECCION DE ESTUDIOS ECONOMICOS	2
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y ENERGIA SOSTENIBLE	27
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	2
DIRECCION DE INVERSIONES Y FINANZAS PUBLICAS	21
DIRECCION DE JUSTICIA, SEGURIDAD Y GOBIERNO	2
DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	103
DIRECCION DE VIGILANCIA DE LAS REGALIAS	71
DIRECCION DE VIGILANCIA DE LAS REGALIAS	2
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	20
GRUPO COORDINACION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	561



Temática PQRS	Cantidad
GRUPO COORDINACION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	3
GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS	121
GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS	1
GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES	69
GRUPO DE BIBLIOTECA Y ARCHIVO	9
GRUPO DE CENTRAL DE CUENTAS	1
GRUPO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS	8
GRUPO DE CONTABILIDAD	3
GRUPO DE CONTRATACION	54
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2
GRUPO DE DESARROLLO HUMANO	26
GRUPO DE DESARROLLO HUMANO	1
GRUPO DE ESTUDIOS TERRITORIALES	42
GRUPO DE FINANCIAMIENTO TERRITORIAL	384
GRUPO DE FINANCIAMIENTO TERRITORIAL	1
GRUPO DE GOBIERNO	55
GRUPO DE GOBIERNO	1
GRUPO DE PLANEACION	17
GRUPO DE PLANEACIÓN DE TIC, GESTION DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD INFORM.	10
GRUPO DE PLANEACIÓN Y GESTION DE TIC	1
GRUPO DE PRESUPUESTO	3
GRUPO DE PROYECTOS ESPECIALES	80
GRUPO DE SERVICIOS GENERALES	7
GRUPO DE TESORERIA	20
GRUPO GESTION DE PERSONAL	139
OFICINA ASESORA JURIDICA	117
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
PROG. DE APOYO A LA PARTIC. PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA	55
PROGRAMA DE TRANSPORTE URBANO	22
PROYECTO FORTALECIMIENTO DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES	1
PROYECTO IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA NACIONAL DE EFICIENCIA AL SERVICI	22
PROYECTO PNUD COL-73393	1
PROYECTO PNUD COL-73393	1



Temática PQRSD	Cantidad
PROYECTO PNUD COL-75077	15
REGALIAS NIVEL CENTRAL	3
REGIONAL CARIBE UNO - SANTA MARTA	2
REGIONAL CENTRO ORIENTE - BUCARAMANGA	3
REGIONAL CENTRO SUR - NEIVA	6
REGIONAL EJE CAFETERO - MEDELLIN	1
REGIONAL LLANO - VILLAVICENCIO	3
REGIONAL PACIFICO - CALI	1
SECRETARIA GENERAL	1052
SUB. DE INVERSIONES PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y LA ADMINISTRACION GENE	46
SUB. DE INVERSIONES PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y LA ADMINISTRACION GENE	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	17
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1
SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	70
SUBDIRECCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	7
SUBDIRECCION DE COMERCIALIZACION Y FINANCIACION AGROPECUARIO RURAL	16
SUBDIRECCION DE CONTROL	298
SUBDIRECCION DE CONTROL	1
SUBDIRECCION DE CREDITO	9
SUBDIRECCION DE DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	119
SUBDIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL	10
SUBDIRECCION DE EDUCACION	28
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	22
SUBDIRECCION DE ESTUDIOS MACROECONOMICOS	13
SUBDIRECCION DE FINANZAS PUBLICAS TERRITORIALES	100
SUBDIRECCION DE FINANZAS PUBLICAS TERRITORIALES	1
SUBDIRECCION DE GENERO	13
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	2
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA NACIO	18
SUBDIRECCION DE JUSTICIA Y GOBIERNO	27
SUBDIRECCION DE MINAS Y ENERGIA	36
SUBDIRECCION DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACION	314
SUBDIRECCION DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACION	2



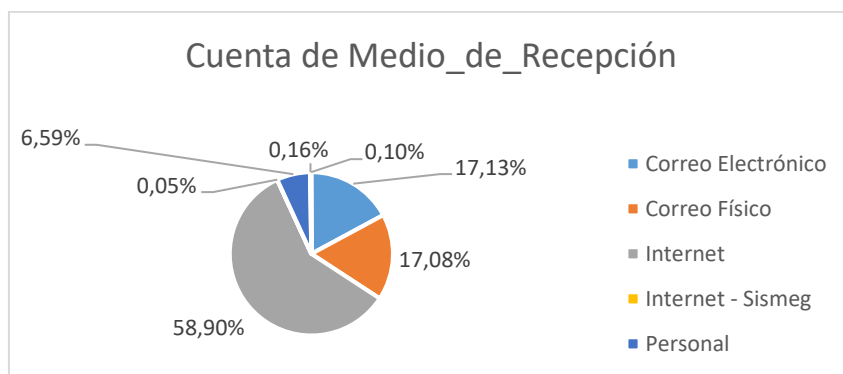
Temática PQRS	Cantidad
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL	110
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL	1
SUBDIRECCION DE POLITICA INDUSTRIAL Y COMERCIAL	4
SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL	34
SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL	1
SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA	9455
SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA	1
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	358
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	4
SUBDIRECCION DE PROYECTOS Diana Rocio Barato Méndez	1
SUBDIRECCION DE PROYECTOS Vivian Elizabeth Arias Hernandez	1
SUBDIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	278
SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	2
SUBDIRECCION DE SALUD	44
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA	34
SUBDIRECCION DE TELECOMUNICACIONES	19
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	81
SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	52
SUBDIRECCION FINANCIERA	5
SUBDIRECCION GENERAL SECTORIAL	1
SUBDIRECCION GENERAL TERRITORIAL	8
SUBDIRECCION SECTORIAL	31
SUBDIRECCION TERRITORIAL Y DE INVERSION PUBLICA	104
SUBDIRECCION TERRITORIAL Y DE INVERSION PUBLICA	1
Total general	15400

- Variable: Acceso a canales

Descripción: Las PQRS atendidas durante el 2017 evidencia que los canales más utilizados para radicar PRQS son internet y correo físico

Medio	Cantidad de Uso
Correo Electrónico	2638
Correo Físico	2630
Internet	9070
Internet - Sismeg	7

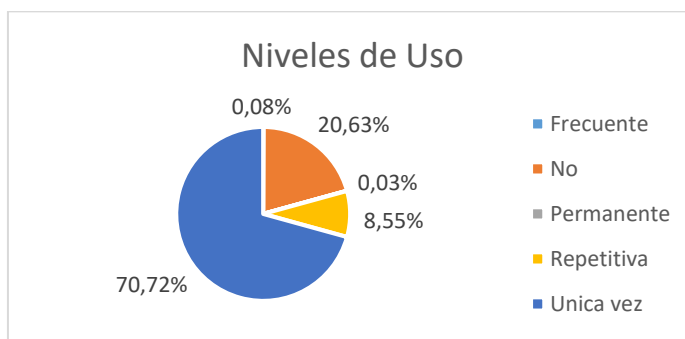
Medio	Cantidad de Uso
Personal	1015
Presencial	25
Telefónico	15
Total general	15400



- Variable: Niveles de Uso

Descripción: El 71% de los ciudadanos que realizan PQRS tienen frecuencia de única vez, para las entidades la frecuencia es de 67%. Se evidencia que las entidades tienen diferentes niveles de uso.

Tipo de Cliente	Cantidad
Frecuente	0,08%
Nunca	20,63%
Permanente	0,03%
Repetitiva	8,55%
Única vez	70,72%
Total general	100,00%



-

- Variable: Tipo de Cliente

Descripción: El 70% de los usuarios que radicaron PQRS en el año 2017 son ciudadanos

Tipo de Cliente	Cantidad
CIUDADANO	10.796
ENTIDAD	4.604

6.2 PORTALES Y APLICATIVOS

El DNP cuenta con cinco (5) portales públicos a través de los cuales se publica y mantiene información institucional dirigida en general a los ciudadanos, funcionarios, contratistas y pasantes, las cuales pueden ser consultada a través de Internet.

Descripción	URL
Portal DNP	www.dnp.gov.co
Portal Web SGR (Sistema General de Regalías)	www.sgr.gov.co
Portal WEB SISBEN	www.sisben.gov.co
Portal Web ODF (observatorio de Familias)	https://observatoriodefamilia.dnp.gov.co
Portal Web OVOP (Estrategia de Desarrollo Local Un Pueblo, Un Producto)	https://ovop.dnp.gov.co

El DNP cuenta con 6 sistemas de información a través de los cuales las entidades realizan la gestión según las características del sistema.

- SICODIS es una herramienta de consolidación y consulta de información del proceso de Distribución de Recursos del Sistema General de Regalías. *El Sistema de Información y Consulta de Distribuciones "SICODIS", es una herramienta pública, que presenta información, agregada y detallada, correspondiente a las distribuciones realizadas por el Departamento Nacional de Planeación, de los recursos del Sistema General de Regalías -SGR- y el Sistema General de Participaciones -SGP-.* URL: <https://sicodis.dnp.gov.co/>
- SINERGIA es el Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados, liderado desde el Departamento Nacional de Planeación, gestiona el manejo de la información relacionada con la agenda de evaluación, el seguimiento a las metas de gobierno en su mayoría contenidas en Plan Nacional de Desarrollo - PND y el afianzamiento de la cultura de gestión pública por resultados en el país y en la región de América Latina. URL: <http://sinergiapp.dnp.gov.co/>
- SISBEN² es un sistema utilizado para la Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN), con el fin de brindar todas las herramientas para la realización del proceso de focalización que requiere la actualización periódica de la base de datos y el uso de ésta, por todas las entidades que operan los programas sociales del orden departamental, distrital y municipal; esto permitirá unificar los criterios de identificación y selección de beneficiarios. URL: <http://sisbennet.sisben.gov.co/SisbenNetWeb>
- SIEE es el Sistema de Información para la Evaluación de Eficacia: Recoge información oportuna, útil y medible, y se convierte en un mecanismo adecuado de evaluación de las entidades territoriales. URL: <https://saga.dnp.gov.co/EvaGR/Default.aspx>

² Documento del Servicio



- SUIFP es el Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas³: El SUIFP es un sistema de gestión integral asociado a cada una de las fases del ciclo de la inversión pública, acompañando los proyectos de inversión desde su formulación hasta la entrega de los productos, articulándolos con los programas de gobierno y las políticas públicas. Estructuralmente el sistema se divide en cuatro módulos (Formulación BPIN, Programación, Ejecución y Seguimiento a proyectos SPI), convirtiéndose así en un sistema de apoyo para la toma de decisiones en materia de inversión. URL: <https://suifp.dnp.gov.co/>
- SPI es el Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión. Permite atender las necesidades de autogestión, apoyo al seguimiento, revisión y evaluación de los proyectos y presentar a la comunidad en general, un sistema de información en línea para consultar las características y el estado de avance de dichos proyectos. Seguimiento a la inversión del nivel central del Gobierno (ministerios, departamentos administrativos, establecimientos públicos) y del nivel descentralizado (Empresas Industriales y Comerciales del Estado, Sociedades de Economía mixta).⁴ URL <https://spi.dnp.gov.co/>

7. ESTRATEGIAS PROPUESTAS

1. Continuar con la capacitación interna, dirigido a los funcionarios o contratistas de atención presencial, en los temas más consultados.
2. Garantizar el derecho al acceso de información requerida por los ciudadanos, usuarios
3. Apoyar el fortalecimiento en la implementación de la estrategia de lenguaje (formal, informal, técnico, cotidiano, etc.) que debe ser usado para dirigirse o para interactuar con cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
4. Fortalecer métodos de cualificación de servidores públicos.
5. Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados para ajustar las estrategias de vinculación de la ciudadanía en los canales acorde con las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

³ Documento del Servicio

⁴ Documento del Servicio SPI