



**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS
ALCALDÍA DE PUERTO TEJADA**

VERSIÓN 1
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA
2017

**CARACTERIZACIÓN USUARIOS
ALCALDÍA DE PUERTO TEJADA.**



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ALCALDÍA DE PUERTO TEJADA

VERSIÓN 1
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA
2017

¿Qué es Gobierno en línea?

La Estrategia Gobierno en línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

Fuente: Pagina web programa nacional Gobierno en Línea:
<http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/que-es.shtml>

Visión.

La visión del Gobierno en línea es la de un Estado construido por y para los colombianos, mediante el aprovechamiento de las TIC, para la prosperidad del país.

Fuente: Pagina web programa nacional Gobierno en Línea:
<http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/que-es.shtml>

Objetivos específicos.

Facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto, con procesos que permitan la integración de los diferentes servicios, optimizar y compartir recursos y contar con datos e información de calidad y oportunos en las instituciones que promuevan a su vez la generación de servicios de valor agregado por parte de terceros.

Contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública, con una mayor visibilidad de los asuntos públicos y facilitando al ciudadano el conocimiento de la gestión del Estado.

Promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, generando confianza en la administración pública y habilitando nuevos canales para la construcción colectiva de políticas públicas, resolución de problemas, toma de decisiones y control social.

Fortalecer las condiciones para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida, a partir de la oferta de servicios que respondan a las necesidades de los ciudadanos y las empresas, mejorando su calidad, generando ahorros en costos y tiempos por filas y desplazamientos, con trámites más simples, donde se eliminan pasos y documentos innecesarios, se reduzcan altos costos de transacción, se habiliten múltiples canales y en últimas el ciudadano no tenga que ir de un lugar a otro como mensajero del Estado.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ALCALDÍA DE PUERTO TEJADA

VERSIÓN 1
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA
2017

Lo anterior, basado en los principios fundamentales de eficiencia, transparencia, participación, colaboración e innovación.

Fuente: Pagina web programa nacional Gobierno en Línea:
<http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/que-es.shtml>

Decreto y manual

El Manual de Gobierno en línea es el resultado de la evolución de la Estrategia de Gobierno en línea establecida mediante el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008 y determina los lineamientos que deben seguir las entidades públicas y los particulares que desempeñan funciones públicas en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia.

Dada la dinámica propia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la información de este Manual se actualiza periódicamente, con la colaboración de las entidades públicas y de otros actores relacionados con la Estrategia, con el fin de mantener a los responsables de impulsar y desarrollar la Estrategia de Gobierno en línea en las diferentes entidades públicas:

El Manual de Gobierno en línea 3.0 está dirigido a las entidades públicas del orden nacional. En el caso de las entidades territoriales y dado que los plazos definidos por el Decreto 1151 de 2008 están vigentes, deberán continuar con la implementación del Manual publicada en el año 2010.

Decreto y Manual para la implementación de Gobierno en línea

Normatividad vigente

Decreto de Gobierno en línea (Decreto 2693 de 2012)

Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

El Manual de Gobierno en línea, es una herramienta de autoayuda, que determina los lineamientos que deben seguir las entidades públicas y los particulares que desempeñan funciones administrativas en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia.

Dada la dinámica propia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la información del Manual se actualizará periódicamente, con la colaboración de las entidades públicas y de otros actores relacionados con la Estrategia.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ALCALDÍA DE PUERTO TEJADA

VERSIÓN 1
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA
2017

Normatividad histórica

Manual 2.0

Decreto 1151 de 2008

Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.

Manual gel 3.1

Componente elementos transversales

Actividad 2 centrar la atención en el usuario

Caracterización de usuarios.

Fuente: Pagina web programa nacional Gobierno en Línea:
<http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/que-es.shtml>

¿Por qué caracterizar mis usuarios?

Una constante en las entidades del Estado es la diversidad de sus usuarios. Cuando una entidad reconoce esta diversidad, e identifica las características, actitudes y preferencias que diferencian a sus usuarios, tiene la oportunidad de ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

Una vez se tienen claras las diversas solicitudes de atención, es posible presentar ofertas de servicios focalizadas, en lugar de tratar de satisfacer a todos con una oferta unificada.

Por el contrario, desconocer la diversidad de usuarios evita que se logre el máximo beneficio para estos pues en el desarrollo de servicios no se incluyen las actitudes, preferencias e incluso necesidades de quienes acuden a la entidad en busca de información, trámites y/o servicios.

¿Qué es una caracterización de usuarios?

Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ALCALDÍA DE PUERTO TEJADA

VERSIÓN 1
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA
2017

TÉRMINOS Y CONDICIONES:

El objetivo de la encuesta al obtener información es establecer medios de comunicación eficientes y eficaces con los usuarios, para esto los únicos datos de contacto que se solicitan son el correo electrónico y/o el número de teléfono celular o fijo.

No solicitamos en ningún momento información que permita su identificación personal o vincularlo a una ubicación geográfica determinada. Por ello NO solicitamos su nombre, su apellido, su dirección, ni su número de documento de identidad.

Si usted desea que nos comuniquemos por un medio diferente que permita su ubicación geográfica, puede escribir sus datos de contacto en el cuadro observaciones. (Estos serán tratados de forma confidencial).

La encuesta de caracterización debe ser diligenciada por personas mayores a 8 años de edad. Los datos diligenciados por personas menores serán eliminados y no serán tenidos en cuenta en las estadísticas finales, ni conservados en ninguna base de datos de la administración Municipal.

Los datos personales solicitados por la Alcaldía Municipal de Puerto Tejada en este formulario, son estrictamente confidenciales y en ningún caso tienen fines fiscales ni pueden utilizarse como prueba Judicial, serán exclusivamente utilizados para enviar información de las políticas públicas al usuario.

La información no confidencial solicitada por la Alcaldía Municipal de Puerto Tejada en este formulario, en ningún caso tienen fines fiscales ni puede utilizarse como prueba Judicial, será utilizada con fines estadísticos para desarrollar políticas públicas y servicios orientados al Usuario.

Conforme al derecho al Habeas Data reconocido por el artículo 15 de la Constitución Política y desarrollado en la Ley 1581 de 2012 y en cumplimiento a lo establecido por el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, la Alcaldía Municipal de Puerto Tejada se permite informar:

Que ha recolectado algunos de sus datos personales en uso de sus facultades legales y que los mismos forman parte de las bases de datos que maneja y/o administra.

Que por este mecanismo le solicitamos autorice a la Alcaldía Municipal de Puerto Tejada continuar con el tratamiento de sus datos personales.

Para el ejercicio de sus derechos de conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales puede hacerlo a través de cualquiera de los siguientes mecanismos: al correo electrónico sistemas@puertotejada-cauca.gov.co o mediante comunicación escrita dirigida a: Secretaria General - Coordinador



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ALCALDÍA DE PUERTO TEJADA

VERSIÓN 1
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA
2017

Protección de Datos Personales a la siguiente dirección: Carrera 19 con Calle 17
Puerto Tejada, Cauca

De conformidad con el numeral 4 del artículo 10 del decreto 1377 de 2013, si transcurridos treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción de la presente comunicación, la Alcaldía Municipal de Puerto Tejada no recibe una solicitud de supresión de sus datos personales, podrá seguir haciendo uso de ellos sin perjuicio que el titular de los datos pueda ejercer posteriormente éste y los demás derechos contemplados por la Ley.

En caso que la supresión no proceda por razones legales, contractuales o de otro tipo, se le informará de ello oportunamente.

Encuesta a Diligenciar: Aquí.

DATOS:

Límites Geográficos Municipales.

Muestra: 5.000 personas naturales, 500 personas jurídicas.

Representatividad: Por grupos segmentados.

- Funcionarios Administración Municipal.
- Estudiantes mayores de 8 años colegios públicos Municipales.
- Profesores y directivas colegios públicos Municipales.
- Ciudadanos vinculados al programa adulto mayor.
- Jóvenes vinculados al programa de juventudes de la Administración Municipal.
- Ciudadanos vinculados a la oficina de empleo municipal.
- Ciudadanos mayores de 8 años que estén vinculados a cursos en la casa de Cultura Municipal.
- Ciudadanos mayores de 8 años que estén vinculados al Instituto de Deportes del Municipio.
- Ciudadanos registrados en la base de datos principal de la Administración Municipal.
- Usuarios de los servicios de la Alcaldía Municipal de Cajicá. (En línea o personales).
- Empresas vinculadas en la base de datos de Industria y comercio Municipal.
- Empresas vinculadas en la base de datos de la oficina de empleo Municipal.

Metodología:

Aplicación de encuestas especializadas de acuerdo a la segmentación de grupos de personas naturales y jurídicas.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ALCALDÍA DE PUERTO TEJADA

VERSIÓN 1
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA
2017

ENCUESTA CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES

- Búsqueda de informante directo.
- Búsqueda de informante a través de correo electrónico, redes sociales, y páginas web oficiales de la administración Municipal.
- Recolección a través de computadores, tabletas y dispositivos móviles con conexión a internet. (Política Cero papel)
- Recolección en formularios disponibles en la página web oficial de la administración para trámites y servicios. (Política Cero Papel)