

Anexo 2. Caracterización de Usuarios Concejo Distrital de Cartagena

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS CONCEJO DE CARTAGENA DE INDIAS BASADO EN LA RECEPCIÓN DE PQRD DE LA ENTIDAD.....	2
1.1. OBJETIVO GENERAL	2
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.3. NICHOS SELECCIONADOS	3
1.4. ALCANCE	3
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	5
3.1. VARIABLES	5
4. GRUPOS DE INTERÉS	6
5. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES RELEVANTES.	7
5.1. VARIABLES GEOGRÁFICAS	8
5.1.2. Identificación variable geográfica por medio de la caracterización.	8
5.2. CANALES DE ATENCIÓN	13
5.2.1. PQRD.....	15
6. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS POR TEMAS TRAVÉS DE LA CARACTERIZACIÓN	16
6.1. Variable por temas:	16
7. VARIABLES DEMOGRÁFICAS.....	18
8. IDENTIFICACIÓN DEL CANAL DE RESPUESTA POR MEDIO DE LA CARACTERIZACIÓN	20
9. IDENTIFICACIÓN DE TIPO DE PERSONAS POR MEDIO DE LA CARACTERIZACIÓN	21

10. NIVEL DE ESCOLARIDAD USUARIOS.....	23
CONCLUSIONES.....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1. Usuarios registrados 2017.....	6
Tabla N° 2. Atención de personas de los distintos barrios de la ciudad de Cartagena	8
Tabla N° 3. Canales de atención.....	14
Tabla N° 4. Variable por Temas	16
Tabla N° 5. Peticiones por Género.....	18
Tabla N° 6. Tipo de Personas que Realizan la Solicitud	21
Tabla N° 7. Nivel de Escolaridad.....	23

LISTA DE GRÁFICOS

Grafico N° 1. Porcentaje de Atenciones Realizadas por Barrio.....	10
Grafico N° 2. Canales de Atención.....	15
Grafico N° 3. Tipo de Peticiones realizadas	17
Grafico N° 4. Sexo de los peticionarios	19
Grafico N° 5. Canal de Respuesta	20
Grafico N° 6. Tipo de Personas.....	21
Grafico N° 7. Nivel de Escolaridad	24

INTRODUCCIÓN

Para las entidades es importante conocer a qué tipo de usuarios le prestan sus servicios tanto físicos como digitales, esto implica determinar cuáles son las características y preferencias que los diferencian, al conocer esto las entidades pueden tomar decisiones que les permitan responder adecuadamente a los intereses de la ciudadanía logrando que esta se interese cumpliendo los objetivos de la entidad a través de una participación activa de la comunidad ya que al tener claro las preferencias de los usuarios podrá brindar trámites y servicios oportunos y que verdaderamente satisfacen las necesidades de estos.

Con la caracterización de usuarios el Concejo Distrital de Cartagena podrá conocer la descripción de sus usuarios en las variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento que permitirán identificar las motivaciones de los mismos al acceder a un servicio, así la entidad podrá realizar una adecuada oferta de servicios focalizada al usuario, lo que permitirá la participación de la ciudadanía repercutiendo en el logro de los objetivos de la entidad.

1. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS CONCEJO DE CARTAGENA DE INDIAS BASADO EN LA RECEPCIÓN DE PQRD DE LA ENTIDAD

1.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los diferentes grupos objetivos del Concejo Distrital de Cartagena

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los tipos de usuarios que utilizaron los canales de información: telefónico, correo electrónico, correo certificado, radicación presencial, formulario de PQRD en línea con el fin de aumentar el conocimiento sobre nuestros usuarios y diseñar estrategias para mejorar la comunicación e incrementar la satisfacción de los mismos
- Realizar las agrupaciones de los usuarios que se realizaron PQRD con el Concejo de Cartagena de Indias, a través de la radicación de documentos en la recepción de la entidad en el periodo comprendido de enero a octubre de 2017.
- Identificar el canal utilizado por los usuarios del Concejo Distrital de Cartagena de Indias en el periodo comprendido de enero a octubre de 2017.
- Conocer las características en relación al tipo de población que presenta quejas, reclamos, sugerencias y peticiones al Concejo Distrital de Cartagena y cual canal fue utilizado.
- Identificar las características demográficas de los grupos de interés.
- Identificar la información que pudiera ser requerida por los ciudadanos, usuarios o interesados.

1.3. NICHOS SELECCIONADOS

Usuarios que formulan PQRD en el periodo de enero a octubre de 2017, a través de los canales oficiales de atención del CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS.

1.4. ALCANCE

Realizar el documento de caracterización de usuarios y los canales de información que utilizaron, para identificar el motivo que genera la interacción con la entidad y que sirva de instrumento para la toma de decisiones con toda la población.

2. JUSTIFICACIÓN

Teniendo el Concejo Distrital de Cartagena de Indias la caracterización de sus usuarios, puede tomar acciones con la información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

A esto le acaecerá una serie de beneficios como:

- El Concejo conocerá cuáles son sus usuarios y solicitudes más frecuentes y tiene planes de contingencia ante los casos más comunes.
- Se mejoran los procesos de comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Se determinan cuáles son necesidades de los usuarios
- Permite la planeación e implementación de estrategias orientadas a los requerimientos de la administración pública.

3. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se analizarán los expedientes de registros de PQRD almacenados en los que se consigna la información de los usuarios que han solicitado información a lo largo de los meses de enero a octubre de 2017.

3.1. VARIABLES

De acuerdo a la guía de caracterización de usuarios de Ministerio de las Tecnologías de la información 2011 las variables para caracterizar los usuarios y partes interesadas del Concejo Distrital de Cartagena de Indias son:

Variable Geográfica: La variable geográfica identifica la ubicación y las características asociadas a esta, con esta variable es posible focalizar como la entidad puede comunicarse con los usuarios de acuerdo al área donde se encuentren ubicados, ya que se presume que en una misma área geográfica se encontraran usuario con características comunes.

Variable Demográfica: La variable demográfica muestra las características de la población considerando que los grupos de acuerdo a su edad, género y ocupación muestran características similares.

Variables intrínsecas: Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) dentro de los grupos a identificar, constituyendo de esta manera características para diferenciarlos (mintic, 2011). Dentro de esta variable encontramos Uso de Canales la cual es muy importante para identificar los canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sería más efectiva. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, presencial.

4. GRUPOS DE INTERÉS

Se decide conocer las características de los usuarios atendidos durante el año 2017, por esta razón el nicho seleccionado para el cumplimiento de los objetivos de la presente caracterización en referencia a la base de datos mencionada se centra así:

Tabla N° 1. Usuarios registrados 2017

USUARIOS REGISTRADOS DURANTE EL AÑO 2017 (123 USUARIOS)					
Sexo	Nacionalidad	Profesión	Barrio	Ocupación	Nivel de educación

Fuente. Información suministrada por el Concejo Distrital de Cartagena

Acorde a la base de datos y a los objetivos de esta caracterización nuestras variables más relevantes o que generan los insumos para dar cumplimiento a los mismos son las que se describen a continuación:

Sexo.

Nacionalidad.

Profesión.

Barrio

Ocupación.

Nivel de educación.

Estrato

5. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES RELEVANTES.

- **Sexo:** Esta variable identifica el género de la persona que presenta los documentos físicos en el Concejo Distrital de Cartagena de Indias y permite conocer la distribución por género de los usuarios. En esta variable se conocerá que porcentaje de población masculina y femenina accede a los servicios de la entidad, lo que permitirá diseñar servicios enfocados a cada grupo.
- **Profesión:** Esta variable identifica los estudios que probablemente curso o el título que ostenta la persona que presenta los documentos físicos en el Concejo Distrital de Cartagena de Indias. Ya sea bachiller, técnico, tecnólogo, profesional, especialista o maestrías.
- **Barrio:** Esta variable determina el Barrio de residencia de la persona que presenta los documentos físicos en el Concejo Distrital de Cartagena de Indias. Con esta variable se podrá identificar a que estrato se está atendiendo y como se puede mejorar la comunicación con la población de estos.
- **Ocupación:** Con la variable ocupación se pretende identificar la acción o función que desempeña la persona que presenta los documentos físicos en el Concejo Distrital de Cartagena de Indias.

5.1. VARIABLES GEOGRÁFICAS

En las variables geográficas encontramos las ubicaciones de los usuarios y las características asociadas a la misma. Esta información permite enfocarse en los esfuerzos de comunicarse con aquellos grupos que representen cada área geográfica. (Mintic, 2011).

A través de esta variable el Concejo Distrital de Cartagena podrá diferenciar los grupos más representativos de usuarios de sus servicios, además los entes territoriales en los cuales el Concejo tiene mayor reconocimiento.

5.1.2. Identificación variable geográfica por medio de la caracterización.

Muestra: Atenciones personalizadas realizadas en los meses de enero a octubre de 2017.

Total, registros: 123

Una vez revisado el reporte de derechos de petición y atención al ciudadano realizado se obtuvo el siguiente resultado:

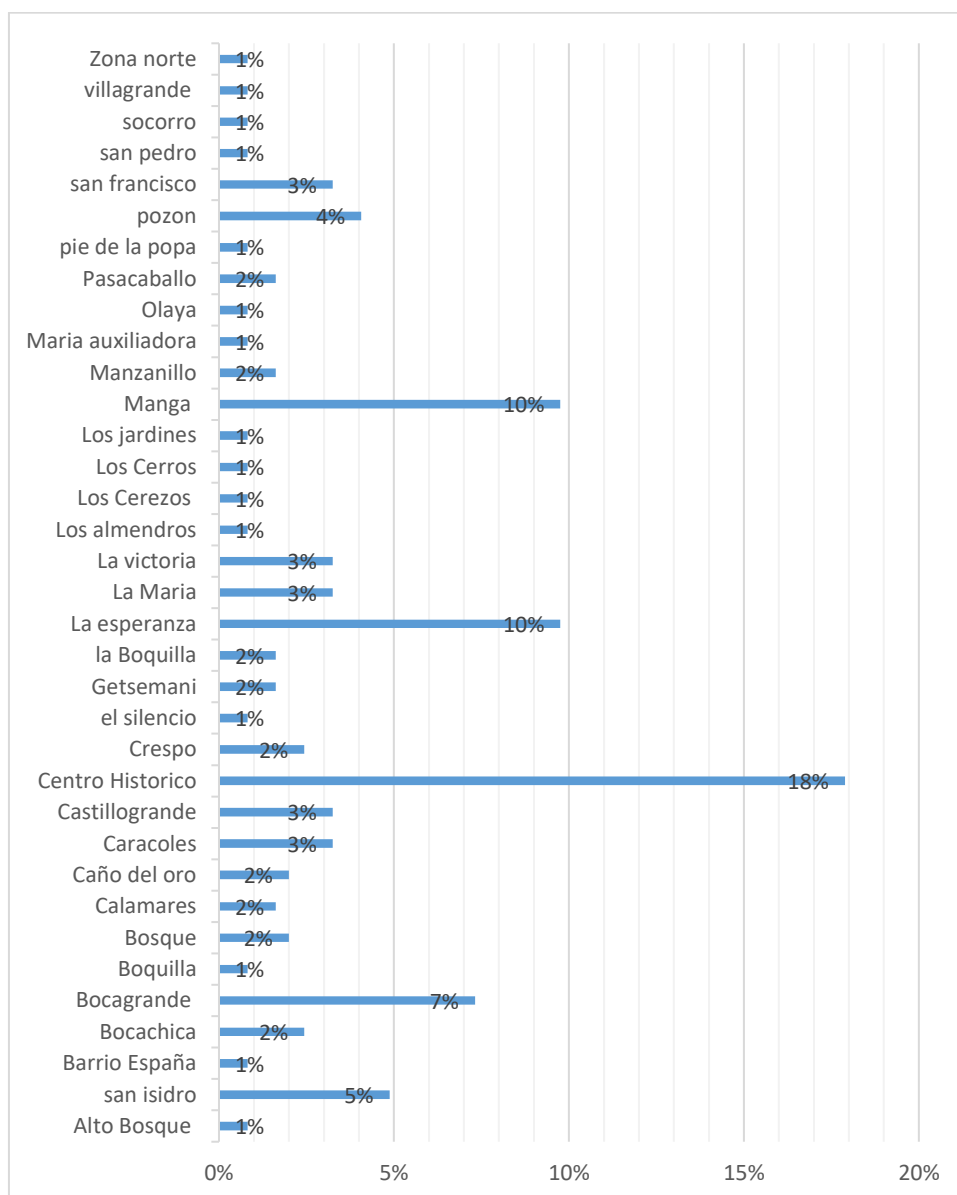
Tabla N° 2. Atención de personas de los distintos barrios de la ciudad de Cartagena

BARRIO	TOTAL
Alto Bosque	1
Barrio chile	6
Barrio España	1
Boca chica	3
Boca grande	9
Boquilla	1
Bosque	2

BARRIO	TOTAL
Calamares	2
Caño del oro	2
Caracoles	4
Castillogrande	4
Centro Histórico	22
Crespo	3
el silencio	1
Getsemaní	2
la Boquilla	2
La esperanza	12
La María	4
La victoria	4
Los almendros	1
Los Cerezos	1
Los Cerros	1
Los jardines	1
Manga	12
Manzanillo	2
María auxiliadora	1
Olaya	3
Pasacaballo	2
pie de la popa	1
pozón	5
san francisco	4
san pedro	1
socorro	1
villagrande	1
Zona norte	1
TOTAL	123

Fuente. Los autores de acuerdo a la información entregada por la entidad.

Grafico N° 1. Porcentaje de Atenciones Realizadas por Barrio

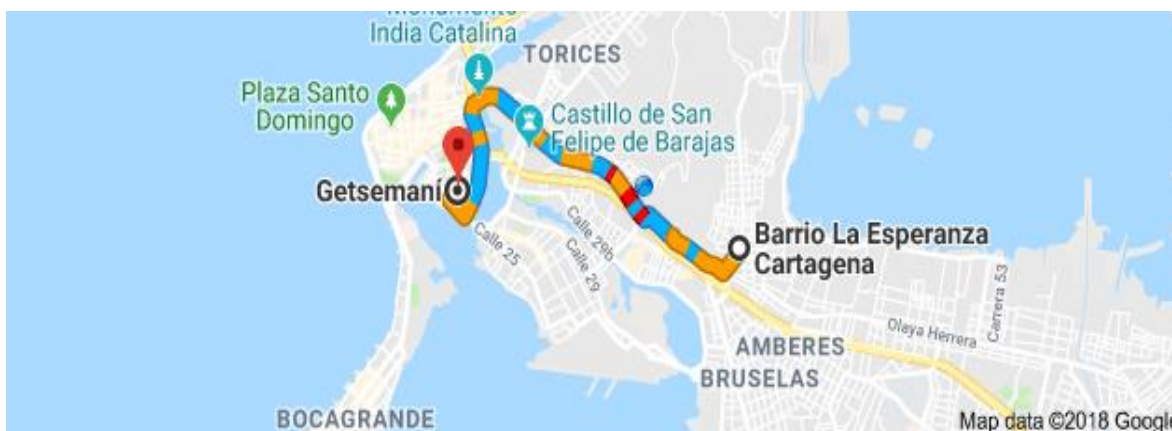


Fuente. De acuerdo a la información suministrada por la dependencia de Archivo y Correspondencia

Como observamos en el Grafico N° 1 se evidencia que la población ubicada en los barrios Centro histórico (18%), la esperanza (10%), Manga (10%), Bocagrande (7%) y el barrio san Isidro (5%) son las que más colocan peticiones en la entidad vía escrita y personalizada, es necesario establecer un canal de comunicación digital con el fin de evitar el desplazamiento de los ciudadanos a la entidad, teniendo en cuenta que barrios

como la esperanza el cual se ubica en la parte sur oriental a una distancia de 5 Kilómetros, 18 minutos hasta el centro en transporte particular y luego una caminata hasta el Concejo Distrital de Cartagena el cual se encuentra ubicado en el barrio Getsemaní (ver Imagen N°1) debido a que no hay transportes hasta el lugar y se tendría que tomar un taxi aumentando los costos y el barrio chile (imagen n°2) con una distancia de 5.8 kilómetros a 22 minutos recorridos por la avenida el lago y 25 minutos por manga en transporte particular hasta el centro histórico, esto en la zona urbana , pero en la zona rural insular de Cartagena se dificulta el transporte es así que para los ciudadanos de caño del oro (ubicada en la isla de tierra bomba) que representan el 2% de los usuarios puedan colocar una petición a la entidad deben trasladarse en lancha rápida lo que implica un riesgo (Imagen N°3), estos traslados (todos los usuarios) impiden una buena prestación del servicio, un gasto innecesario de los ciudadanos y las partes interesadas, teniendo claridad acerca de estos costos se evidencia la necesidad de implementar a través de la página web de la entidad los trámites y servicios requeridos en línea con miras a mejorar la imagen institucional.

Imagen N° 1. Recorrido desde el Barrio la Esperanza hasta el Barrio Getsemaní



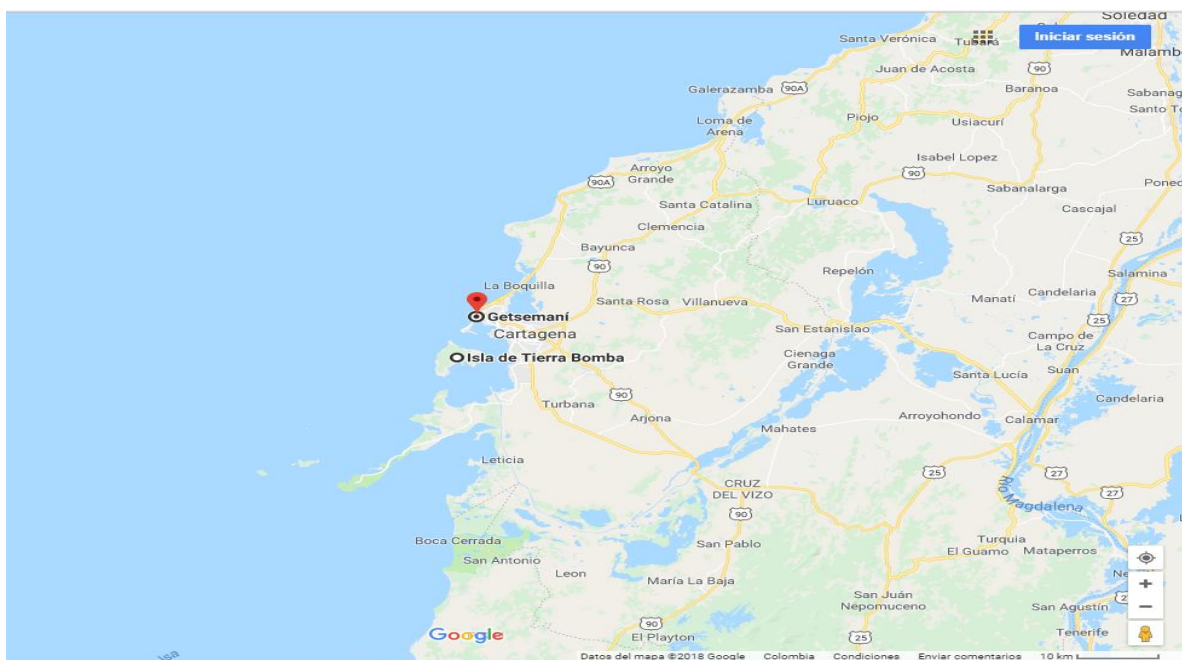
Fuente. Google Maps.

Imagen N° 2. Recorrido desde el Barrio San Isidro hasta el Barrio Getsemaní.



Fuente. Google Maps.

Imagen N° 3. Recorrido Tierra Bomba a Getsemaní.



Fuente. Google Maps.

5.2. CANALES DE ATENCIÓN

Imagen N° 4. Caracterización de usuarios.



Fuente: Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación, Programa de Servicios al Ciudadano 2014

El Concejo Distrital de Cartagena de Indias cuenta con 3 canales de atención que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad los cuales son:

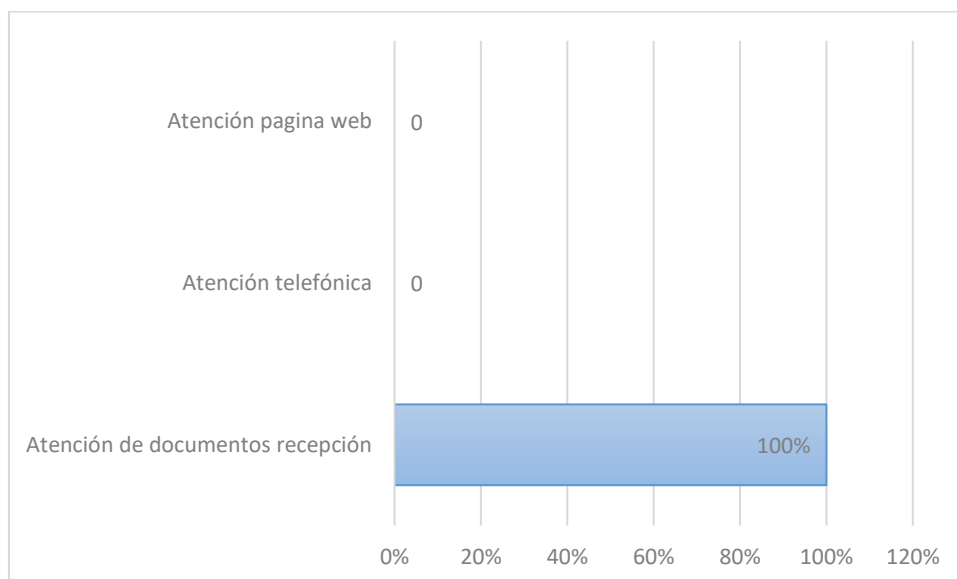
- Atención de documentos físicos(Recepción)
- Atención telefónica
- Atención página web

En el transcurso del año 2017, el concejo ha atendido 123 consultas relacionadas con gestión misional y administrativa, esta actividad se ha llevado a cabo a través de los diferentes canales de atención dispuestos para el ciudadano mencionados, tal y como se describe a continuación:

Tabla N° 3. Canales de atención

CANAL	CANTIDAD DE USUARIOS	%
<p>Atención de documentos(Recepción)</p> <p>Tipo de documentos: Derechos de petición. Solicitudes de información</p> <p>Tramites</p> <p>Certificados laborales. Solicitud de acuerdos, proyectos, actas Solicitud de asesorías.</p> <p>Horarios de atención a la ciudadanía:</p> <p>De lunes a viernes Mañana: 8:0 a.m. a 12:00 M Tarde: 2:00 p.m. a 6 p.m.</p>	123	100%
Atención telefónica	0	
Atención página web	0	

Fuente. Los autores de acuerdo a la información suministrada por el Concejo Distrital de Cartagena

Grafico N° 2. Canales de Atención

Fuente. Los autores de acuerdo a la información suministrada por el Concejo Distrital de Cartagena

Según lo reflejado en la Tabla N°3 y en el Grafico N°2 el canal donde se reciben todas las solicitudes es la atención a documentos físicos(recepción) que sumados representan el 100% del total de las comunicaciones atendidas por la oficina de atención al usuario y recepción , adicionalmente es importante tener en cuenta que los documentos que son recibidos por estos canales de atención son radicados en el libro de radicados con el que cuenta la entidad, lo cual permite tener la consolidación de este tipo de documentos. Esta situación se presenta debido a que la página web de la entidad no ofrece estos servicios, evidenciando una clara necesidad.

5.2.1. PQRD

Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se reciben en recepción y correspondencia y se asigna a la dependencia a la cual va dirigida, para la caracterización de usuarios se tomó el libro de radicados en la oficina de correspondencia y se le realizó un análisis determinando cuál de estos documentos efectivamente se tratan de quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, adicionalmente se realizó un cuadro donde se encuentra la trazabilidad de cada documento.

6. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS POR TEMAS TRAVÉS DE LA CARACTERIZACIÓN

Son aquellas variables que hacen referencia a características de la población. Es una de las clasificaciones más comunes y utilizadas para caracterizar usuarios, permitiendo establecer diferencias básicas que pueden ser utilizadas para determinar estrategias focalizadas por segmentos de usuarios.

6.1. Variable por temas:

Con esta variable se identifica lo que le interesa al ciudadano, los temas consultados por los usuarios en cuanto a proyectos, información de la entidad, con el fin de implementar estrategias como chats, atención por canales electrónicos etc.

Muestra: Atenciones personalizadas realizadas en los meses de enero a octubre de 2017.

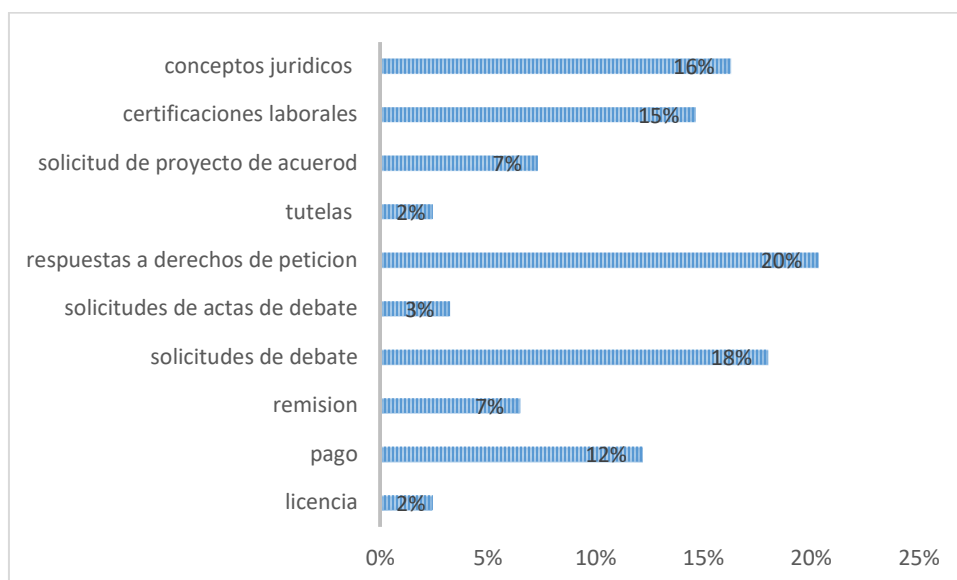
Total, registros: 123

Tabla N° 4. Variable por Temas

Temas	Total
licencia	3
pago	15
remisión	8
solicitudes de debate	18
solicitudes de actas de debate	4
respuestas a derechos de petición	25
tutelas	3
solicitud de proyecto de acuerdo	9
certificaciones laborales	18
conceptos jurídicos	20
Total	123

Fuente. De acuerdo a la información suministrada por la dependencia de Archivo y Correspondencia

Grafico N° 3. Tipo de Peticiones realizadas



Fuente. De acuerdo a la información suministrada por la dependencia de Archivo y Correspondencia

Durante el periodo examinado observamos que el tema de mayor consulta fue las respuestas a los derechos de peticiones con un 20% siendo el tramite o la solicitud en las que más se atiende a los usuarios por lo que es fundamental que el trámite de derechos de petición pueda realizarse por la página web de la entidad con un módulo de respuestas oportuno, el Concejo distrital de Cartagena debe garantizar un acceso oportuno a la información a la ciudadanía dada la importancia como coadministrador de la ciudad de Cartagena, las solicitudes de debate con un 18% de solicitudes también son muy relevantes ya que a través de ellas los ciudadanos podrán solicitar los debates que considere necesario para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, es necesario contar con un módulo en la página web donde pueda realizar el trámite de estos, también las solicitudes de pago que obtuvieron un 12%, los conceptos jurídicos 16% y certificaciones laborales 15%, se deben considerar como módulos dentro de la página web con el fin de atender en forma oportuna los requerimientos de la ciudadanía. Es necesario que la entidad concejo Distrital de Cartagena diseñe vía web módulos con estas solicitudes con el fin de hacer más accesible la entidad al ciudadano y facilitar los trámites que requiera la ciudadanía.

7. VARIABLES DEMOGRÁFICAS

7.1. Sexo

Con esta variable se puede observar a que población se deben dirigir la entidad en forma más frecuente, diseñando trámites más accesibles dependiendo de la población.

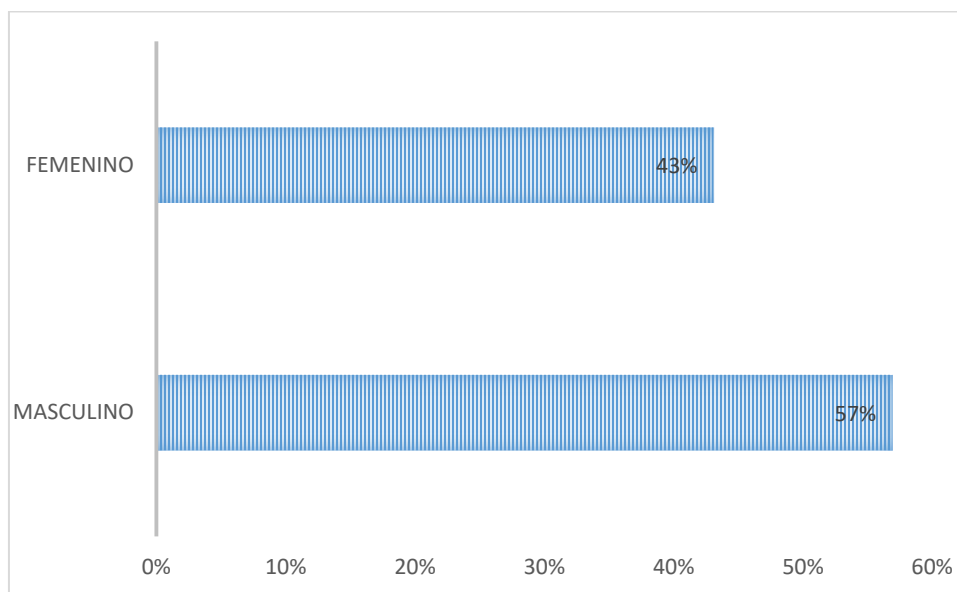
Muestra: Atenciones personalizadas realizadas en los meses de enero a octubre de 2017.

Total, registros: 123

Tabla N° 5. Peticiones por Género

GENERO	CANTIDAD
MASCULINO	70
FEMENINO	53
TOTAL	123

Fuente. De acuerdo a la información suministrada por la dependencia de Archivo y Correspondencia

Grafico N° 4. Sexo de los peticionarios

Fuente. De acuerdo a la información suministrada por la dependencia de Archivo y Correspondencia

Se puede determinar que de la población que presenta documentos físicos al Concejo Distrital de Cartagena de Indias, más de la mitad está conformada por personas de sexo masculino 57% y un 43% de sexo femenino, lo anterior es verificable de acuerdo a los resultados evidenciados en la Gráfica número 4. De acuerdo a estos resultados la entidad puede diseñar unas estrategias de promoción de servicios focalizando unas para el sexo femenino y unas para el sexo masculino que representa el 57% de los solicitantes.

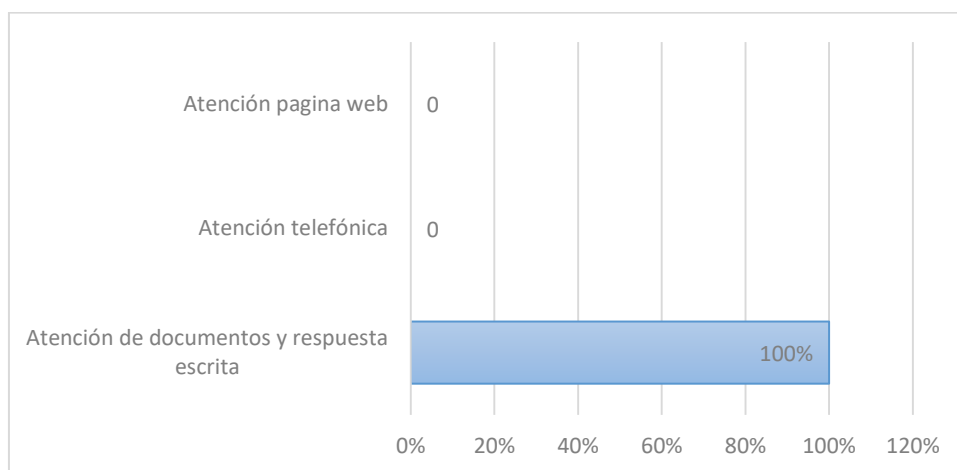
8. IDENTIFICACIÓN DEL CANAL DE RESPUESTA POR MEDIO DE LA CARACTERIZACIÓN

Con esta variable se busca determinar cuál de los diferentes canales de respuesta dispuestos por el Concejo Distrital de Cartagena de Indias.

Muestra: Atenciones personalizadas realizadas en los meses de enero a octubre de 2017.

Total, registros: 123

Grafico N° 5. Canal de Respuesta



Fuente. De acuerdo a la información suministrada por la dependencia de Archivo y Correspondencia (libro de recibidos)

Como evidenciamos en el grafico numero 5 la atención que se le presto a la ciudadanía en cuanto a canales de respuesta fue el 100% en forma personal y escrita, debido a que el Concejo no cuenta con canales de respuesta digital, la página web no se habilitado para dar respuestas los usuarios otros canales, de ahí la clara necesidad de utilizar las tecnologías de información y comunicación tales como chats, páginas web y atención telefónica con seguimientos periódicos evitando el traslado de la ciudadanía hacia la entidad lo cual genera demoras e impide la mejora de la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención recibida por parte de la entidad.

9. IDENTIFICACIÓN DE TIPO DE PERSONAS POR MEDIO DE LA CARACTERIZACIÓN

Con esta variable se busca determinar cuáles son los tipos de personas que se dirigen a la entidad Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Muestra: Atenciones personalizadas realizadas en los meses de enero a octubre de 2017.

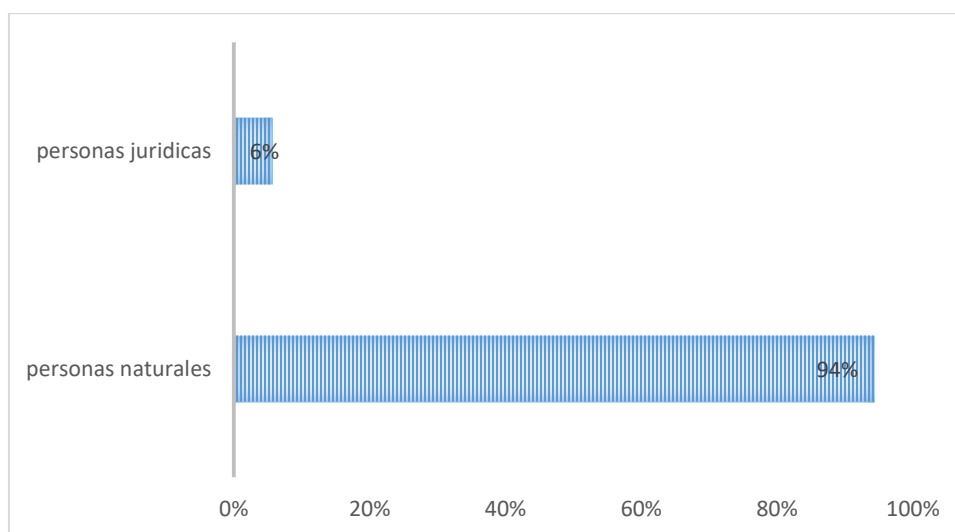
Total, registros: 123

Tabla N° 6. Tipo de Personas que Realizan la Solicitud

PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURÍDICAS
116	7 Solicitudes contraloría

Fuente. De acuerdo a la información suministrada por la dependencia de Archivo y Correspondencia

Grafico N° 6. Tipo de Personas



Fuente. De acuerdo a la información suministrada por la dependencia de Archivo y Correspondencia (libro de radicados)

De acuerdo a la gráfica número 6 el periodo transcurrido de enero a octubre de 2017, se observa que el 94% de las solicitudes realizadas son hechas por personas naturales y solo un 6% por personas jurídicas, a lo que se infiere que es primordial brindar canales de atención digital que se conviertan en unos medios de comunicación capaz de informarles en tiempo real los proyectos de acuerdo, las políticas públicas implementadas y demás actividades de la corporación tanto para personas naturales como a las personas jurídicas.

10. NIVEL DE ESCOLARIDAD USUARIOS

Esta variable nos permite mostrar el grado de estudios del ciudadano que se dirige a la entidad Concejo Distrital de Cartagena de Indias.

Al preguntar al ciudadano sobre el nivel de escolaridad se obtuvo lo siguiente:

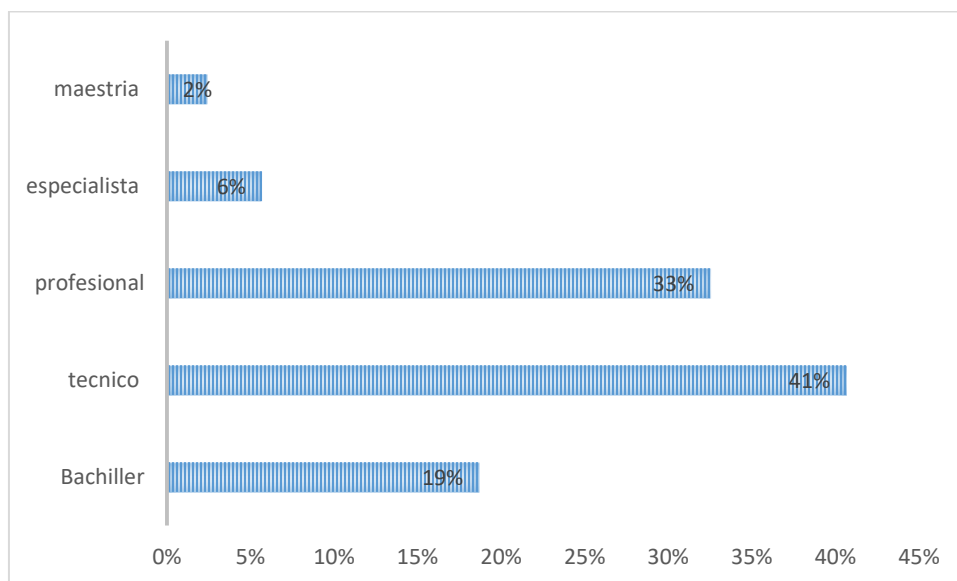
Muestra: Atenciones personalizadas realizadas en los meses de enero a octubre de 2017.

Total, registros: 123

Tabla N° 7. Nivel de Escolaridad

Grado	Total
Bachiller	23
Técnico	50
Profesional	40
Especialista	7
Maestría	3
Total General	123

Fuente. De acuerdo a la información suministrada por la dependencia de Archivo y Correspondencia (libro de radicados)

Grafico N° 7. Nivel de Escolaridad

Fuente. De acuerdo a la información suministrada por la dependencia de Archivo y Correspondencia (libro de radicados)

Al observar la tabla y gráfico N° 7 se observa que la población que más presenta solicitudes al Concejo Distrital de Cartagena es de un nivel de escolaridad Técnico con un 41% seguida de profesional con un 33%, bachiller 19%, especialista 6% y maestrías 3%. Teniendo claridad del nivel de escolaridad la entidad puede diseñar trámites específicos para cada nivel de escolaridad.

Los tiempos de atención de la entidad, dado el canal de atención físico y presencial son largos, la inexistencia de un sistema de información que permita que estos trámites y solicitudes lleguen al funcionario indicado hace que se presenten reprocesos y se dé respuestas tardías a los usuarios, se ha evidenciado derechos de petición con prórrogas dada la inoportunidad en que lo recibe la persona que debería responder, un derecho de petición de interés general o particular debe responderse en un término máximo de 15 días hábiles. Las solicitudes de información se deben resolver en el término de diez días hábiles y las de consulta, en término de 30 días hábiles. Así mismo, las solicitudes pueden ser verbales o escritas. (Congreso de la República, 2015).

CONCLUSIONES

Es importante mantener la disponibilidad de la oficina de correspondencia y atención al ciudadano del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, pues a través de este canal se atiende la totalidad de los usuarios que requieren acceder a los servicios del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, esto se pudo evidenciar dado a que durante lo trascendido en el año 2017 a través de este canal se atendió el 100% de los usuarios.

Dado que la población que se comunica a través de la oficina de correspondencia y atención al ciudadano del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, está representada en un 100%, se debe de diseñar estrategias claras para fortalecer los canales virtuales para la recepción de documentos como quejas, reclamos, sugerencias y peticiones. Por lo tanto, es importante disponer los recursos necesarios como son:

- Página web institucional con los módulos de respuesta y solicitudes.
- Personal para el manejo de la página,
- Sistema de información de Pqrd que documente cada una de las solicitudes y tramites,
- En necesario que se realice un control estadístico para la fortificar estos canales con el fin de lograr un proceso de comunicación eficiente, donde se dé respuesta oportuna a los usuarios y se genere una satisfacción de los servicios y trámites requeridos.

Para implementar los lineamientos de Accesibilidad y Servicio Incluyente se sugiere de acuerdo a lo evidenciado en la caracterización de usuarios, iniciar con el fortalecimiento de la página Web de Concejo Distrital de Cartagena de Indias, y su sistema de PQRD, buscando garantizar que la página sea el principal canal de atención, cumpliendo los lineamientos que garanticen una atención a todos los ciudadanos teniendo en cuenta sus necesidades específicas. Es también importante diseñar una estrategia de comunicación e implementar protocolos de atención telefónica que permita ofrecer servicios de excelencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Congreso de la Republica (2015) Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>

Dnp, Gobierno en línea, Secretaria de transparencia presidencia de la Republica, Pnsc (2016). Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés recuperado de <http://bibliotecanacional.gov.co/es-co/Footer/Estudio%20de%20Usuarios/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

Mintic (2011) GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf