

## INTRODUCCIÓN

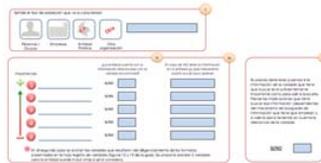
Este archivo hace parte integrante del documento titulado "Guía para la Caracterización de usuarios de Entidades Públicas". Funciona como un instrumento de ayuda para llevar a cabo ejercicios de caracterización, de acuerdo con el contenido establecido en el documento mencionado. Por lo anterior, se recomienda que antes de usar estas plantillas, se de lectura al documento para entender el procedimiento de caracterización y lograr un mejor resultado del ejercicio.

La siguiente gráfica muestra el proceso de diligenciamiento de las plantillas.



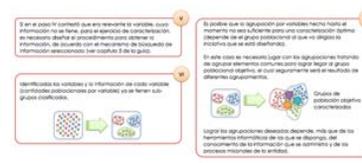
Plantilla registro de variables

Diligencie la(s) plantilla de acuerdo al número de iniciativas y al grupo poblacional objeto de caracterización.



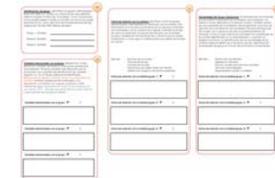
Ficha Resumen Pasos I a IV

Diligencie los campos establecidos en los campos I a IV.



Ficha Resumen Pasos V a VII

El paso V lo invita a acudir a la fuente de búsqueda de información de la variable. El paso VI lo invita a hacer las primeras agrupaciones por variable y el paso VII indica que si no es suficiente con la primera subagrupación haga una combinación de subgrupos para identificar sus grupos caracterizados.



Ficha Resumen Pasos VIII a XI

Los pasos VIII a XI invitan es a plasmar las características de los grupos poblacionales identificados. En esta ficha se resume de manera concreta cada grupo identificado.

**Entidad** **Servicios Nacional de Aprendizaje SENA**

**Servicio** na

**Grupo** Servicio al cliente

**PERSONAS / GRUPOS DE PERSONAS**

Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Dependencia Responsable	Variable número 16 Dependencia Original Nombre de la dependencia donde de radica la PQRS	En referencia a la ubicación se llevara a nivel de Centros de Formación a nivel nacional
Demográfico	Grupo de Interés	Variable número 19 Grupo de Interés: Categoría de Cliente o parte interesada	En referencia a la ocupación se llevara a nivel de Centros de Formación a nivel nacional
Intrínseco	Asunto	Variable número 9 Asunto: Lista desplegable: Tipo de requerimiento si es Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, o Felicitación )	En referencia a Conocimientos se llevara a nivel de Centros de Formación a nivel nacional
	Tema PQRS	Variable número 11 Tema PQRS: Lista desplegable: Tema relacionado con la PQRS Ej. Petición de consulta convocatorias abiertas	En referencia a los Intereses se llevara a nivel de Centros de Formación a nivel nacional
Comportamiento	Estado	Variable número 18 tema Estado: Lista desplegable: Estado actual de la PQRS, (archivado, respuesta; etc.)	En referencia al estatus del usuario

(\*) Diligencie un formato por iniciativa sobre la cual necesita aplicar la caracterización. Para el ejemplo de la guía solo se diligenció el formato correspondiente a la iniciativa de estrategia de comunicación dirigida a personas naturales, representantes o revisores fiscales de empresas.

**Servicio**

**Grupo**

**ORGANIZACIONES**

Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico			
Tipología Organizacional			
Comportamiento Organizacional			

(\*) Diligencie un formato por iniciativa sobre la cual necesita aplicar la caracterización.

Señale el tipo de población que va a caracterizar:



Personas / Grupos



Empresas



Entidad Pública



Otra organización

**Personas / Grupos de Personas**

I

II

III

IV

Importancia



1

Asunto

2

Tema PQRS

3

Grupo de Interés

4

Dependencia Responsable

5

Estado

¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?

SI/NO

**SI**

SI/NO

**SI**

SI/NO

**SI**

SI/NO

**SI**

SI/NO

**SI**

En caso de NO tener la información en la entidad ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener información?







En el segundo paso se anotan las variables que resultaron del diligenciamiento de los formatos presentados en la hoja registro de variables (figuras 12 y 13 de la guía). Se propone priorizar 5 variables pero la entidad puede incluir otras si así lo considera.

Es preciso detenerse a pensar si la información de la variable que tiene que buscar es lo suficientemente importante como para salir a buscarla. Piense las implicaciones que tiene buscar esa información (dependiendo del mecanismo de búsqueda de información que tiene que emplear) y si vale la pena teniendo en cuenta la relevancia de la variable.

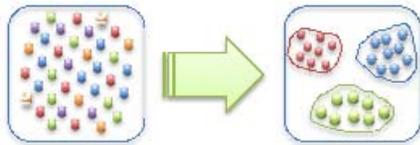
SI/NO

V

Si en el paso IV contestó que era relevante la variable, cuya información no se tiene, para el ejercicio de caracterización, es necesario diseñar el procedimiento para obtener la información, de acuerdo con el mecanismo de búsqueda de información seleccionado (ver capítulo 5 de la guía).

VI

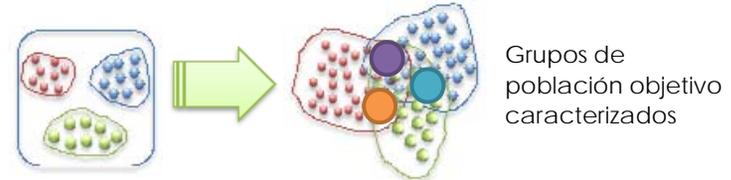
Identificadas las variables y la información de cada variable (cantidades poblacionales por variable) ya se tienen sub-grupos clasificados.



VII

Es posible que la agrupación por variables hecha hasta el momento no sea suficiente para una caracterización óptima (depende de el grupo poblacional al que va dirigido la iniciativa que se está diseñando).

En este caso es necesario jugar con las agrupaciones tratando de agrupar elementos comunes para lograr llegar al grupo poblacional objetivo, el cual seguramente será el resultado de diferentes agrupamientos.



Lograr las agrupaciones deseadas depende, más que de las herramientas informáticas de las que se disponga, del conocimiento de la información que se administra y de los procesos misionales de la entidad.

VIII

**Identificación del grupo:** Identifique los grupos caracterizados (paso VII). Deles un nombre, los nombres sirven para definirlos mejor Ej.: Usuarios Primera Vez, avanzados, Pyme, Corporación. Incluso puede apelar a darles un nombre con el que los pueda relacionar Ej.: Dr. Lucho, ejecutivo de empresa de servicios de ingresos de más de 3.000 millones de pesos.

Grupo 1. Nombre: Usuarios Peticiones y Quejas según

Grupo 2. Nombre: Usuarios Peticiones y Quejas

Grupo 3. Nombre: Usuarios según tipos de peticiones y quejas

IX

**Variables relacionadas con el grupo:** Redacte en un solo párrafo las variables asociadas a cada grupo poblacional caracterizado. Tome las variables más relevantes que se encontraron en la plantilla de identificación de variables (Figuras 12 y 13). Ej.: Grupo poblacional Identificado: **Representantes legales y revisores fiscales de organizaciones privadas** (nombre, representantes avanzados), que representan a empresas con ingresos superiores a 3000 millones de pesos, **agrupados en el gremio de empresas de call center y BPO, ubicados principalmente en zonas urbanas** y que cuentan con acceso a internet.

**Variables relacionadas con el grupo 1:** Usuarios Peticiones y Quejas según áreas y Centros e formación SENA

Corresponde a los usuarios pertenecientes a las áreas y Centros de Formación del SENA con mayor número de peticiones y quejas a nivel nacional dado que estas representan un 87% del total de las peticiones quejas, reclamos y sugerencias formuladas

**Variables relacionadas con el grupo 1:** Usuarios Peticiones y Quejas

Corresponde a los tipos de usuarios que presentan mayor número de peticiones y Quejas en la entidad

**Variables relacionadas con el grupo 1:** Usuarios según tipos de peticiones y quejas

Corresponde a los usuarios que presentan cierto tipo de peticiones y cierto tipo de quejas

X

**Forma de relación con la entidad:** Identifique cómo los grupos poblacionales caracterizados se relacionan con la entidad. Esta información se toma del conocimiento de los procesos misionales de la empresa y de los usuarios que atiende. Entender el detalle de cómo se relacionan los grupos identificados con la entidad ayuda a visualizar los componentes de la iniciativa que se quiere implementar y si hay lugar a modificaciones que deban ser tenidas en cuenta.

Ejemplo:  
Servicios que accede:  
Frecuencia de Uso:  
Canales de acceso:  
Iteraciones que debe hacer por trámite:  
Satisfacción respecto del servicio prestado:

**Forma de relación con la entidad grupo 1:** Usuarios Peticiones y Quejas según áreas y

Canales de acceso: Por medio físico a través de las oficinas de radicación de documentos, virtual en el link de Atención al ciudadano y telefónico por las vías de acceso.

**Forma de relación con la entidad grupo 2:** Usuarios Peticiones y Quejas

Canales de acceso: Por medio físico a través de las oficinas de radicación de documentos, virtual en el link de Atención al ciudadano y telefónico por las vías de acceso.

**Forma de relación con la entidad grupo 3:** Usuarios según tipos de peticiones y quejas

Servicios que accede: Específicamente los temas específicos por los cuales los usuarios hacen sus peticiones (convocatoria pública, restablecimiento de contraseñas en Sofia Plus, uso del servicio Público de Empleo, expedición de certificados) y sus quejas (por contratos de aprendizaje, acosos personal, proceso de contratación, mala atención del call center)

XI

**Necesidades del Grupo Poblacional:** Es probable que las iniciativas que se quieran implementar en la entidad y que impliquen una mejora o nuevo desarrollo en la relación usuario – entidad, partan de una necesidad de la entidad Ej: descongestionar los puntos de atención de la entidad (es una necesidad más de la entidad que del usuario, aun cuando la solución lo puede beneficiar). Sin embargo, es de la mayor relevancia considerar las necesidades de los usuarios identificados en la caracterización, a quienes va dirigida la iniciativa. La identificación de las necesidades de los usuarios mejora el diseño de la iniciativa, por eso, identifique las necesidades del grupo en función de la iniciativa a implementar.

Ejemplo:  
Disminución de trámites:  
Agilidad en atención:  
Nuevos canales para servicios actuales:  
Atención personalizada:  
Disponibilidad horarios no hábiles:

**Forma de relación con la entidad grupo 1:** Usuarios Peticiones y Quejas según áreas y

Nuevos canales para servicios actuales: con el fin de mejorarlos requerimientos de los usuarios en los centros de Formación y demás áreas del SENA se deben disponer de nuevos canales o mejorar los que ya existen con el fin de que sus requerimientos sean debidamente direccionados y de esta manera ser atendidos pertinente y oportunamente

**Forma de relación con la entidad grupo 2:** Usuarios Peticiones y Quejas

Agilidad en la Atención y Disminución de trámites: la gran mayoría de requerimientos PQRS están en la categoría de Peticiones, dado que estas normalmente están asociadas a petición de información, de servicios o realización de trámites, se sugiere tenerlos en cuenta para agilizar de cara al usuario lo mismo y por ende a la misma entidad

**Forma de relación con la entidad grupo 3:** Usuarios según tipos de peticiones y quejas

Agilidad en la Atención y Disminución de trámites: la gran mayoría de requerimientos PQRS están en la categoría de Peticiones, dado que estas normalmente están asociadas a petición de información, de servicios o realización de trámites, se sugiere tenerlos en cuenta para agilizar de cara al usuario lo mismo y por ende a la misma entidad