



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS MUNICIPIO DE SIMIJACA, CUNDINAMARCA



Herramienta de Caracterización de los usuarios de trámites y servicios de la Alcaldía, así como de las tendencias de uso del sitio web municipal.



Año 2013



TABLA DE CONTENIDO

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PARA EL MUNICIPIO DE SIMIJACA CUNDINAMARCA.....	2
CONTEXTO MUNICIPAL.....	2
ANÁLISIS.....	3
1. Trámites y servicios más solicitados.....	3
2. Canal o medio de solicitud.....	3
3. Naturaleza del usuario.....	¡Error! Marcador no definido.
4. Grupos etáreos.....	¡Error! Marcador no definido.
5. Ubicación Geográfica.....	¡Error! Marcador no definido.
6. Sexo.....	¡Error! Marcador no definido.
7. Vulnerabilidad.....	¡Error! Marcador no definido.
CARACTERIZACIÓN DE USO DEL SITIO WEB MUNICIPAL..	¡Error! Marcador no definido.
1. Tendencia de Visitas WEB.....	3
2. URL más visitadas.....	7
3. Páginas por búsqueda de mayor consulta.....	7
4. Países de consulta.....	8

FORMATO INTEGRADO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Documento elaborado por la Corporación Red Jóvenes Constructores de Paz, en el marco del proyecto denominado: Gobierno en Línea el camino a la gobernabilidad y la gobernanza electrónica.

Versión:
1.0

Elaboró:
Ana Lucrecia Cabra - JCP

Revisó:
Helem Alejandra Sánchez - JCP

Aprobó:
Pedro Morata

Fecha:
17/03/2014



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PARA EL MUNICIPIO DE SIMIJACA CUNDINAMARCA

CONTEXTO MUNICIPAL



El municipio de Simijaca-Cundinamarca, limita por el Norte: Departamento de Boyacá, municipios de Chiquinquirá y Caldas.

Sur: Departamento de Cundinamarca, municipios de Susa y Carmen de Carupa

Occidente: Departamento de Boyacá, municipio de Caldas.

Oriente: Departamento de Boyacá, municipio de San Miguel de Sema. Con una

extensión de 107 Km². La base de su economía es agroindustrial con una mayor participación de la ganadería sobre la agricultura en términos de área ocupada y del valor de la producción; sin embargo la agricultura genera mayor empleo (62%) ya que la ganadería se hace en forma tecnificada, dentro de otras actividades, sobresale la industria láctea.

FORMATO INTEGRADO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Documento elaborado por la Corporación Red Jóvenes Constructores de Paz, en el marco del proyecto denominado: Gobierno en Línea el camino a la gobernabilidad y la gobernanza electrónica.

Versión:
1.0

Elaboró:
Ana Lucrecia Cabra - JCP

Revisó:
Helem Alejandra Sánchez - JCP

Aprobó:
Pedro Morata

Fecha:
17/03/2014



ANÁLISIS

El proceso de caracterización de usuarios que se realizó en el municipio de Simijaca Cundinamarca, fue mediante una encuesta a la administración enfocando el tipo de usuarios que solicitan los trámites más demandados ante dicho ente territorial, identificando las variables de canal o medio de solicitud, naturaleza del usuario, grupos étnicos, ubicación geográfica, sexo y vulnerabilidad.

1. Trámites y servicios más solicitados

En el municipio de Simijaca Cundinamarca, los trámites más solicitados a la administración son: Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN, Actualización en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN, Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN, Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN y Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN"

2. Canal o medio de solicitud

El canal más utilizado para la solicitud y desarrollo de los trámites y servicios del municipio es el presencial con el 100% de preferencia. Se evidencia una ausencia total de la implementación de canales virtuales de atención al ciudadano y del desarrollo de los trámites y servicios.

FORMATO INTEGRADO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Documento elaborado por la Corporación Red Jóvenes Constructores de Paz, en el marco del proyecto denominado: Gobierno en Línea el camino a la gobernabilidad y la gobernanza electrónica.

Versión:
1.0

Elaboró:
Ana Lucrecia Cabra - JCP

Revisó:
Helem Alejandra Sánchez - JCP

Aprobó:
Pedro Morata

Fecha:
17/03/2014



3. Naturaleza del usuario

Los usuarios que más solicitan los trámites y servicios de la administración municipal están liderados por las personas naturales, seguido de las entidades públicas y las entidades privadas, evidenciando la ausencia de agrupaciones de ciudadanos y organizaciones no gubernamentales en el municipio y de la inexistencia de trámites y servicios para este tipo de usuarios generando un ciclo de restricción a la innovación en la participación y la oferta institucional.

El enfoque de la prestación de los servicios se orienta naturalmente a la atención a la población del municipio, cumpliendo con la misión y objetivos de la alcaldía.

4. Grupos etéreos

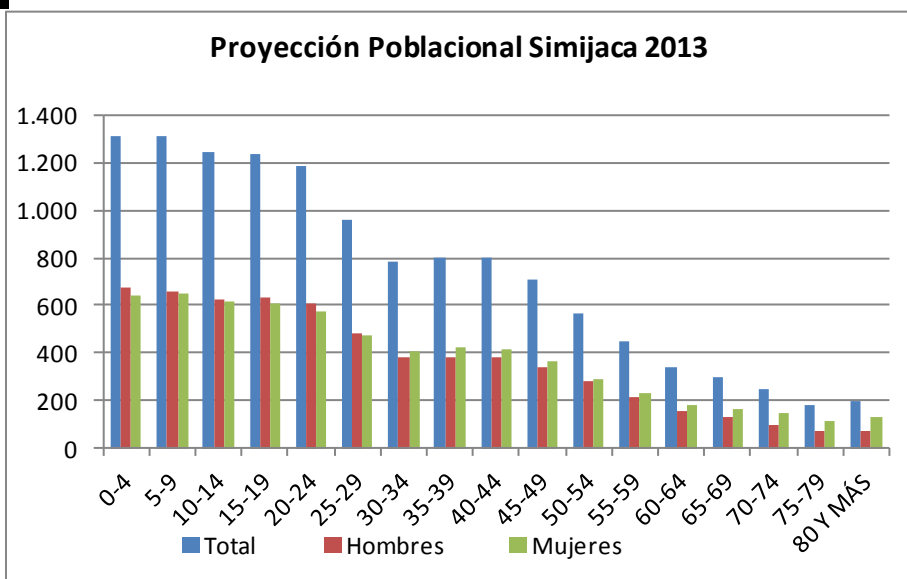
Analizando el instrumento de caracterización de usuarios, se evidencia una participación mayor de las personas entre 18 y 30 años, seguido de la población de 1 a 10 años, lo que muestra una participación mayoritaria de los adultos en la petición y desarrollo de los trámites y servicios.

Contrastando esta información con la proyección poblacional elaborada por el DANE para el año 2013 en donde la mayoría de la población es menor a 29 años se evidencia una baja participación de la juventud en los asuntos relacionadas con la administración municipal, en especial en los temas referentes a trámites y servicios.

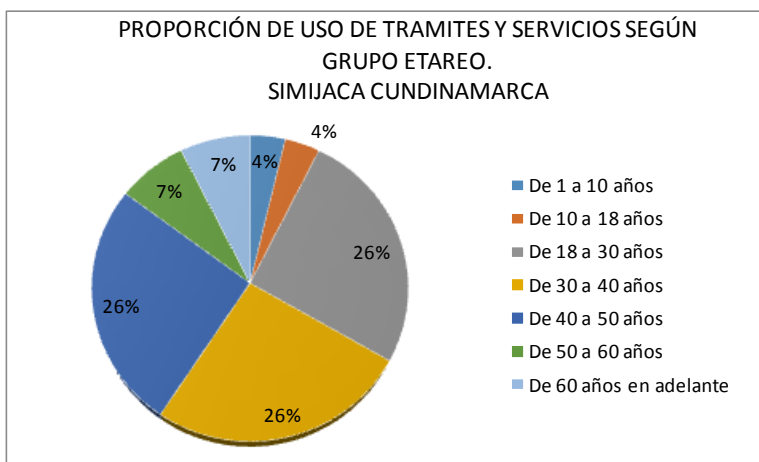
FORMATO INTEGRADO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Documento elaborado por la Corporación Red Jóvenes Constructores de Paz, en el marco del proyecto denominado: Gobierno en Línea el camino a la gobernabilidad y la gobernanza electrónica.

Versión: 1.0	Elaboró: Ana Lucrecia Cabra - JCP	Revisó: Helem Alejandra Sánchez - JCP	Aprobó: Pedro Morata	Fecha: 17/03/2014
------------------------	---	---	--------------------------------	-----------------------------



Fuente: Proyección Poblacional. DANE.



Fuente: Instrumento de Caracterización de Usuarios 2013 Simijaca Cundinamarca.

5. Ubicación Geográfica

La participación en los trámites y servicios del municipio tienen una gran representación de la zona rural así como la zona urbana, debido a la misma naturaleza de los trámites y servicios priorizados en la caracterización quienes campesina, de las industrias y empresas que se encuentran en el municipio.

FORMATO INTEGRADO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Documento elaborado por la Corporación Red Jóvenes Constructores de Paz, en el marco del proyecto denominado: Gobierno en Línea el camino a la gobernabilidad y la gobernanza electrónica.

Versión:
1.0

Elaboró:
Ana Lucrecia Cabra - JCP

Revisó:
Helem Alejandra Sánchez - JCP

Aprobó:
Pedro Morata

Fecha:
17/03/2014



6. Sexo

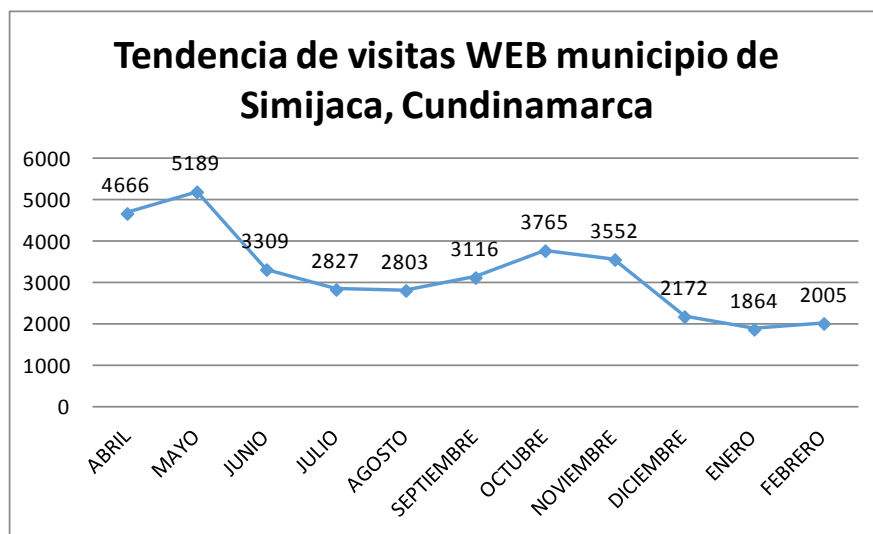
Los solicitantes de los trámites y servicios en el municipio son igualmente hombres y mujeres. Al respecto en el documento de caracterización no se hace cuantificación alguna en este aspecto

7. Vulnerabilidad

En la caracterización de usuarios desarrollada se evidencia que el grupo vulnerable que más se acerca a la administración para la solicitud de trámites y servicios son las madres cabeza de familia, seguido de las personas en condición de discapacidad. Sin embargo no existe una clara identificación de estas ya que en los trámites y servicios priorizados no se identifica como requisito alguna condición de vulnerabilidad.

1. Tendencia de Visitas WEB

A continuación se evidencia la evolución del número de visitas al sitio web municipal en los últimos once meses:



Fuente: Contador de visitas sitio web Simijaca, Cundinamarca

FORMATO INTEGRADO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Documento elaborado por la Corporación Red Jóvenes Constructores de Paz, en el marco del proyecto denominado: Gobierno en Línea el camino a la gobernabilidad y la gobernanza electrónica.

Versión:
1.0

Elaboró:
Ana Lucrecia Cabra - JCP

Revisó:
Helem Alejandra Sánchez - JCP

Aprobó:
Pedro Morata

Fecha:
17/03/2014



2. URL más visitadas

URL MÁS VISITADAS							
Abril de 2013		Junio de 2013		Septiembre de 2013		Diciembre de 2013	
URL	Porcentaje del total de visitas	URL	Porcentaje del total de visitas	URL	Porcentaje del total de visitas	URL	Porcentaje del total de visitas
Nuestro municipio	2,96%	Sitios	1,85%	Página principal del sitio web	3,48%	Página principal del sitio web	2,93%
Sitio	2,41%	Página principal del sitio web	1,82%	Contratación	0,42%	Acuerdo municipal	0,48%
Página principal del sitio web	1,98%	Nuestro municipio	1,79%	Chat	0,33%	Plan de desarrollo	0,34%

Fuente: Contador de visitas sitio web Simijaca, Cundinamarca

Se puede identificar en la evolución de las consultas de los usuarios mediante las URL más visitadas, una tendencia marcada hacia la información principal del municipio, seguido por una importante búsqueda de mayor interés a la información de contáctenos, programa de gobierno y sitios. Además se logra identificar un interés por los visitantes en el conocimiento de las actividades a desarrollar por parte de la alcaldía, además de buscar (inicialmente) un acercamiento con el portal web como medio de atención hacia la ciudadanía.

3. Páginas por búsqueda de mayor consulta

PAGINAS MÁS FRECUENTES EN EL INGRESO AL SITIO WEB							
Abril de 2013		Junio de 2013		Septiembre de 2013		Diciembre de 2013	
PAGINAS	Porcentaje del total de visitas	PAGINAS	Porcentaje del total de visitas	PAGINAS	Porcentaje del total de visitas	PAGINAS	Porcentaje del total de visitas
Página principal del sitio web	24,36%	Página principal del sitio web	32,64%	Página principal del sitio web	52,03%	Página principal del sitio web	45,20%
Nuestro Municipio	16,43%	Sitios	16,41%	Glosario	4,25%	Calendario	4,25%
Sitios	12,67%	Nuestro Municipio	12,49%	Normatividad	4,05%	Territorios	2,92%

Fuente: Contador de visitas sitio web Simijaca, Cundinamarca

FORMATO INTEGRADO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Documento elaborado por la Corporación Red Jóvenes Constructores de Paz, en el marco del proyecto denominado: Gobierno en Línea el camino a la gobernabilidad y la gobernanza electrónica.

Versión: 1.0	Elaboró: Ana Lucrecia Cabra - JCP	Revisó: Helem Alejandra Sánchez - JCP	Aprobó: Pedro Morata	Fecha: 17/03/2014
------------------------	---	---	--------------------------------	-----------------------------



En el ingreso a la página web del municipio de Simijaca, se puede identificar que el mayor interés no está relacionado con la consulta inicial de un tema en específico, sino que se accede a la página principal como arranque para las búsquedas de información, mostrando además que su acceso se fluctúa entre un 24,36% para el mes de abril hasta un 52,03% para el mes de septiembre, además de un posicionamiento cada vez más relevante en los motores de búsqueda, que direccionan directamente a este enlace.

4. Países de consulta¹

PAISES MÁS FRECUENTES							
Abril de 2013		Junio de 2013		Septiembre de 2013		Diciembre de 2013	
PAIS	Porcentaje del total de visitas	PAIS	Porcentaje del total de visitas	PAIS	Porcentaje del total de visitas	PAIS	Porcentaje del total de visitas
Colombia	51,91%	Colombia	42,66%	Colombia	40,59%	Colombia	44,01%
Rusia	0,62%	Ucrania	5,85%	Francia	3,17%	Ucrania	1,74%
Alemania	0,19%	Rusia	3,16%	Ucrania	2,44%	Alemania	1,43%
UNRESOLVED*	29,61%	UNRESOLVED*	29,67%	UNRESOLVED*	40,56%	UNRESOLVED*	31,43%

*UNRESOLVED = Lugar de consulta sin identificación exitosa, lo que supone un acceso en modo incógnito o un desconocimiento de



¹ Como principal hallazgo, se identifica un alto porcentaje de usuarios sin identificación de país, lo que supone un acceso desde portales protegidos o incógnitos, cuyo uso preferencial está ligado a la intención de evitar el rastreo de los terminales de consulta. También se puede dar a lugar una imposibilidad de identificar algún tipo de terminal específico y que representa la mayor parte de consultas.

FORMATO INTEGRADO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Documento elaborado por la Corporación Red Jóvenes Constructores de Paz, en el marco del proyecto denominado: Gobierno en Línea el camino a la gobernabilidad y la gobernanza electrónica.

Versión: 1.0	Elaboró: Ana Lucrecia Cabra - JCP	Revisó: Helem Alejandra Sánchez - JCP	Aprobó: Pedro Morata	Fecha: 17/03/2014
------------------------	---	---	--------------------------------	-----------------------------



Fuente: Contador de visitas sitio web Simijaca, Cundinamarca

Teniendo en cuenta el análisis de las consultas y accesos internacionales a la página web del municipio, se identificó que en el año 2013 los países de mayor consulta se identifican en la cabeza con Colombia con crecimiento del 50,35%, Rusia está como el segundo país junto con Ucrania y Francia, en tercer lugar está Alemania.

FORMATO INTEGRADO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Documento elaborado por la Corporación Red Jóvenes Constructores de Paz, en el marco del proyecto denominado: Gobierno en Línea el camino a la gobernabilidad y la gobernanza electrónica.

Versión:
1.0

Elaboró:
Ana Lucrecia Cabra - JCP

Revisó:
Helem Alejandra Sánchez - JCP

Aprobó:
Pedro Morata

Fecha:
17/03/2014