



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS MACROPROCESO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES



Contenido

Introducción.....	3
Antecedentes.....	3
Objetivo General	4
Objetivos Especificos.....	4
Alcance	5
Vigencia	11
Normatividad.....	11
DEFINICIONES.....	12
Metodología.....	12
Paso 1. Definición de objetivos de la caracterización y su alcance	12
Paso 2 : establecer roles y responsabilidades	13
Paso 3. Establecer las variables y mecanismos de recolección de información Teniendo en cuenta los objetivos de la caracterización,	15
Paso 4: Priorización De Variables	21
Paso 5 identificación de mecanismos de recolección de información	1
Paso 6 automatización de la información.....	4
1. Análisis De Variables Por Grupo De Valor	1



Introducción

El ejercicio de caracterización de los grupos de interés surge de la necesidad de identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de a quienes va dirigido la oferta de servicios de la Alcaldía de Cartagena. Una vez identificados estos aspectos, se podrán hacer los ajustes necesarios a la oferta de servicios tecnológicos con la cual cuenta la Oficina Asesora de informática en su macroproceso de tecnologías de información, ya que se presentan las acciones más focalizadas, con la intención de responder de manera satisfactoria el mayor número de requerimientos, su retroalimentación y lograr una participación activa de los grupos de interés frente a los objetivos y a los productos y servicios.

Por otra parte, esta caracterización busca fortalecer las estrategias utilizadas en la implementación de políticas de gobierno y seguridad digital, frente a las cuales, este ejercicio resulta ser uno de los ejes fundamentales.

Es por ello que el ejercicio de caracterización de los Grupos de interés del macroproceso de tecnologías e información, se desarrolla a partir del análisis de los requerimientos recibidos en un periodo de un año desde octubre del 2021 hasta octubre del 2022, tomando como fuente secundaria de información las bases de datos que administra el distrito de Cartagena. Adicionalmente, para el análisis de los grupos se seleccionó una serie de variables recomendadas de la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Gobierno de Colombia y las más relevantes de la revisión de los requerimientos recibidos dentro de las bases de datos seleccionadas. El documento se encuentra dividido en las siguientes secciones: en primer lugar, se exponen los aspectos generales del ejercicio, dentro de la cual se menciona el alcance, los objetivos, fechas de la muestra, la contextualización del ejercicio y la explicación sobre cada una de las bases de datos usadas. Una segunda sección, presenta la metodología de la cual surgieron los objetivos y variables del ejercicio. En tercer lugar, se desarrolla el análisis de las variables por cada grupo de valor, a partir del análisis remitido por cada uno de los procesos pertenecientes al macroproceso de tecnologías de la información.

Antecedentes

El Macroproceso de Tecnologías de la Información y de las comunicaciones está orientado a desarrollar dentro del portafolio de servicios las siguientes actividades:

- ✓ Desarrollo de estrategias con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esta alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión del distrito y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilita las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar la transformación digital para el desarrollo de sus procesos y la eficiencia y transparencia de la Alcaldía.
- ✓ Definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial del distrito en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal específicos de la alcaldía de Cartagena.



- ✓ Desarrollo de los lineamientos en materia tecnológica, necesarios para definir políticas, estrategias y prácticas que habiliten la gestión del distrito en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios y que a su vez faciliten la gobernabilidad y gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC.
- ✓ Estructura de procesos de adquisición de bienes y servicios de tecnología, mediante La definición de criterios de optimización y métodos que direccionen la toma de decisiones de inversión en tecnologías de la información buscando el beneficio económico y de los servicios de la entidad.
- ✓ Coordinación y articulación de acciones entre entidades del sector y del Estado en materia de integración e interoperabilidad de información y servicios, creando sinergias y optimizando los recursos para coadyuvar en la prestación de mejores servicios al ciudadano.
- ✓ Desarrollo de programas de formación para fortalecer las competencias del talento de TI en virtud de las necesidades de la gestión de TI y adelantar acciones con el fin de garantizar la óptima gestión del conocimiento sobre los proyectos, bienes y servicios de TI.
- ✓ Habilitación de mecanismos de interoperabilidad y apertura de datos que faciliten la participación, transparencia y colaboración en el Estado.
- ✓ Promoción del uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones, dentro de los límites establecidos por la Constitución y la Ley.

La presente caracterización permitirá:

- Identificar el uso y apropiación de los sistemas de información en operación de la entidad.
- Identificar la población impactada por los sistemas de información y proyectos de TI

Objetivo General

Caracterizar la población impactada con el uso de los sistemas de información misionales y de gestión en operación en el distrito de Cartagena con el fin de determinar su eficiencia, eficacia y efectividad.

Objetivos Especificos

1. Seleccionar las variables priorizadas para realizar la caracterización de la población impactada por el Macroproceso de tecnologías de la información
2. Realizar la publicación de la caracterización de usuarios del Macroproceso de tecnologías de la información
3. Definir actividades de mejora de acuerdo con las conclusiones resultantes de la caracterización.



Alcance

El alcance de la caracterización de los grupos de interés del Macroproceso de tecnologías de información y comunicaciones es el de identificar a la población que usó los sistemas de información misionales y de gestión en operación en el distrito de Cartagena

El presente informe de caracterización de los grupos de valor está basado en los servicios descritos en el catálogo de servicios TI del distrito de Cartagena, categorizados de la siguiente forma:

- a) Conectividad
- b) Software Y Aplicaciones
- c) Seguridad
- d) Comunicaciones
- e) Información
- f) Instalación Periféricos
- g) Asesoría Y Consultoría
- h) Infraestructura De Ti

La descripción de los servicios es la siguiente:

a) Categoría Conectividad

La presente categoría consta de dos tipos de servicios como son: acceso a internet por WIFI y acceso a intranet, la descripción funcional, los usuarios y los canales de atención se describen a continuación.

NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	USUARIOS	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES
Acceso a internet por WIFI	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de navegación varía dependiendo la ubicación geográfica y la cantidad de funcionarios y contratistas con velocidades que oscilan entre 5 Mbps y 120 Mbps	Funcionarios y contratistas	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Acceso a internet	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad. La velocidad de navegación varía dependiendo la ubicación geográfica y la cantidad de funcionarios y contratistas, con velocidades que oscilan entre 10 Mbps y 400 Mbps	Funcionarios y contratistas	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),

b) Software Y Aplicaciones



Esta categoría consta de diez tipos de servicios como son : correo electrónico, plataforma de mesa de servicio, Servicio de Instalación de software en Equipos de cómputo, Página web institucional , Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y preproducción , la descripción funcional , Adquisición de licencias de software , Versionamiento de fuentes de desarrollo , Hosting , Aseguramiento de la calidad del software, Soporte de aplicaciones, los usuarios y los canales de atención se describen a continuación

NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	USUARIOS	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES
Correo electrónico	Basado en Microsoft Office 365 con un buzón de almacenamiento de 1TB y acceso desde el cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web	Funcionarios y contratistas	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Plataforma de mesa de servicio	SAUS es la nueva herramienta para el manejo y gestión del Departamento de Soporte Técnico de la Oficina Asesora de Informática al servicio de los empleados y contratistas de la Alcaldía Mayor de Cartagena. Su sigla SAUS significa Soporte y Apoyo a Usuarios de Sistemas y está conformado por Agentes de Soporte altamente calificados y capacitados para gestionar y solucionar inconvenientes con sistemas y equipos de cómputo de propiedad del distrito.	Funcionarios y contratistas	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Servicio de Instalación de software en Equipos de cómputo	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas	Funcionarios y contratistas	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Página web institucional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas,	Preparación y configuración de ambientes para desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad y capacitaciones en los diferentes sistemas de información	Funcionarios y contratistas del área de TI	Correo electrónico, Software de mesa de



capacitación y preproducción			servicio (SAUS),
Adquisición de licencias de software	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización	Funcionarios	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Versionamiento de fuentes de desarrollo	Servicio que se encarga de generar versionamiento del código de software generado en las distintas actividades de desarrollo de software	Funcionarios y contratistas del área de TI	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Hosting	Servicio de alojamiento de componentes de software en Servidores físicos o virtuales	Área de TI	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Aseguramiento de la calidad del software	Servicio que permite asegurar la calidad de las soluciones de software	Área de TI	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Soporte de aplicaciones	Permite brindar soporte ante corrección de fallas, mantenimiento preventivo y mejora continua de las aplicaciones.	Todas las dependencias	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),

c) Categoría Seguridad

Esta categoría consta de cinco tipos de servicios como son: antivirus, pruebas de vulnerabilidad, gestión de identidades acceso a la red interna por VPN, plataforma de seguridad los usuarios y los canales de atención se describen a continuación

NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	USUARIOS	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES
Antivirus	Software que detecta y elimina virus informáticos y otras amenazas informáticas en la red,	Funcionarios y contratistas	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),



	sistemas de información, PC y servidores		
Pruebas de vulnerabilidades	Servicio que se encarga de realizar escaneos de vulnerabilidades a la arquitectura de TI	Entidad	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Gestión de identidades	Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos	Entidad	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Acceso a la red interna por VPN	Herramienta de software que permite el acceso client to site por medio de un túnel encriptado a los recursos institucionales, creación y de baja a usuarios autorizados de acuerdo al protocolo de control de acceso	Todas las dependencias	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Plataforma de seguridad	Gestión consola de seguridad perimetral para el aseguramiento de la red ante ataques	Todas las dependencias	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),

d) Categoría Comunicaciones

Esta categoría consta de tres tipos de servicios como son: videollamadas, telefonía IP, gestión de la red de infraestructura tecnológica, los usuarios y los canales de atención se describen a continuación

NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	USUARIOS	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES
--------	-----------------------	----------	-----------------------------------



Videollamadas	Acceso de servicio de video llamadas a través de Teams)	Funcionarios y contratistas	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Telefonía IP	Servicio que permite establecer una comunicación interna y externa	Todas las dependencias	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Gestión de red de infraestructura tecnológica	Servicio que garantiza el funcionamiento de los equipos activos y pasivos, enlaces en todas las sedes, monitoreo y mantenimiento de red	Todas las dependencias	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),

e) Categoría Información

Esta categoría consta de tres tipos de servicios como son: Almacenamiento de datos e información, Respaldo y recuperación de datos e información, Administración de bases de datos. Los usuarios y los canales de atención se describen a continuación.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	USUARIOS	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES
Almacenamiento de datos e información	Servicio que se encarga de almacenar datos e información en repositorios y bases de datos	Funcionarios	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Respaldo y recuperación de datos e información	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos así como la recuperación de estos en caso de pérdida o alteración indebida	Funcionarios	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Administración de bases de datos	Permite mantener el motor de bases de datos para un funcionamiento eficaz, realización de backups y actualizaciones.	Área de TI	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),

f) Categoría Instalación De Periféricos



Esta categoría consta de dos tipos de servicios como son : Gestión de equipos de computo y periféricos , Servicios de impresión , los usuarios y los canales de atención se describen a continuación

NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	USUARIOS	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES
Gestión de equipos de computo y periféricos	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad	Funcionarios y contratistas	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Servicios de impresión	Servicio que permite la gestión de garantías ante el proveedor de equipos de impresión en la modalidad de comodato	Todas las dependencias	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),

g) Categoría Asesoría Y Consultoría

Esta categoría se define como el servicio profesional de información y consejo en materia especializada de tecnologías de la información, consta de tres tipos de servicios como son: Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI, Servicio de supervisión de proveedores de TI, los usuarios y los canales de atención se describen a continuación

NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	USUARIOS	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES
Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.	Funcionarios y contratistas	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), SIGOB
Servicio de asesoría y consultoría en formulación de proyectos TI	Servicio que se suministra para el acompañamiento en la identificación de problemáticas, definición de requisitos técnicos, elaboración de informes de ejecución y seguimiento para proyectos de TI	Funcionarios y contratistas	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), SIGOB
Servicio de supervisión de proveedores de TI	Auditar el cumplimiento de los requerimientos del contrato a proveedores tercerizados	Área de TI	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), SIGOB



h) Categoría Infraestructura Ti

Esta categoría se refiere al conjunto de componentes necesarios para el funcionamiento y la gestión de los servicios empresariales de TI y entornos de TI, consta de cuatro tipos de servicios como son : DNS, **DIGITAL NETWORK SYSTEMS**, Gestión de red interna colaboradores, Instalación de software en equipo de cómputo, Virtualización de servidores, los usuarios y los canales de atención se describen a continuación

NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	USUARIOS	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES
DNS	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.	Área de TI	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Gestión de red interna colaboradores	Servicio que permite la gestión a nivel de la capa de acceso a la red para el usuario final en labores de instalación, soporte y mantenimiento	Todas las dependencias	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Instalación de software en equipo de computo	Servicio que permite el soporte a instalación, configuración y actualizaciones de aplicativos de software de acuerdo a las necesidades de las distintas dependencias de la entidad	Todas las dependencias	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),
Virtualización de servidores	Aprovisionamiento y monitoreo de recursos en entornos virtualizados para la puesta en marcha de servicios	Área de TI	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS),

Vigencia

El presente ejercicio analiza la información de las bases de datos de los sistemas de información disponibles en el distrito de Cartagena desde el 01 de octubre del 2021 hasta el 31 de octubre del 2022

Normatividad

- Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley 1581 Régimen General de Protección de Datos Personales
- Decreto 767 del 2022: la actualización Política Colombiana de Gobierno Digital
- Manual para la caracterización de los grupos de interés

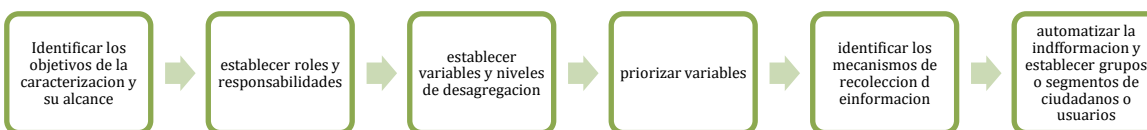


Definiciones

- **Caracterizar:** identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares (OTA, 2015, p.10-11).
- **Caracterización de grupos de valor:** se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios respondan a éstas. (DAFP,2020, p.10).
- **Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (DAFP,2020, p.15).
- **Valor Público:** cambios sociales (observables y susceptibles de medición) que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar (DAFP,2020, p.27).

Metodología

El contenido metodológico del presente documento toma como insumo principal los lineamientos establecidos en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (OTA, 2015) y se complementa con las orientaciones y los conceptos definidos en el Manual Operativo del MIPG V3 (DAFP,2019).

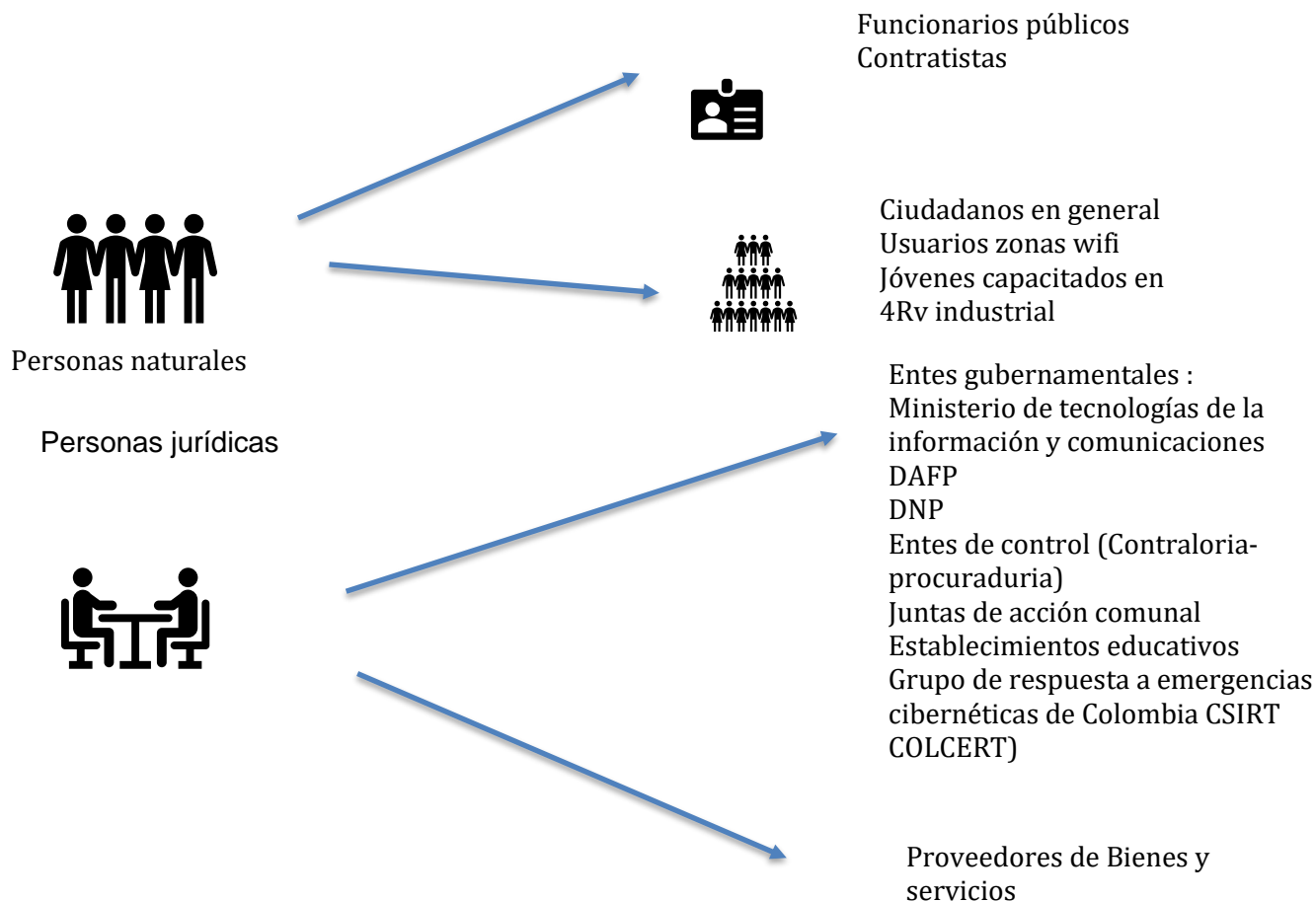


Paso 1. Definición de objetivos de la caracterización y su alcance

En este paso se debe establecer el propósito de la caracterización y cuál es el uso que se va a dar a los resultados. De acuerdo con esta definición el uso de la información va orientada a:

- Diseñar, rediseñar o ajustar el portafolio de servicios TI del distrito de Cartagena
- Identificar y responder a las necesidades de tecnologías de información.
- Diseñar e implementar estrategias de racionalización de trámites
- Ajustar los requerimientos de accesibilidad (electrónicos y físicos).

Los grupos de interés identificados de acuerdo al objetivo de la caracterización y el alcance propuesto se clasifican de acuerdo a su naturaleza en personas jurídicas y personas naturales. las cuales se definen como lo muestra la siguiente ilustración:



Paso 2 : establecer roles y responsabilidades

Para esta actividad se hace necesario establecer la relación que existe entre los grupos de valor y cada uno de los procesos que conforman el macroproceso de tecnologías de información y comunicaciones.

Tabla 1 Relación entre los grupos de interés y los procesos pertenecientes al macroproceso de tecnologías de la información y comunicaciones.

Clasificación del grupo de interés	Grupo de interés	Proceso con el que tiene relación			
		gestión de infraestructura	Seguridad y privacidad de la información	Gestión de aplicaciones	Gerencia de proyectos



Persona natural internas	Funcionarios públicos pertenecientes a los procesos internos del distrito	X	X	X	X
Persona natural internas	Contratistas	X	X	X	X
Persona natural	Ciudadanía en general			X	X
Persona natural externas	Usuarios de las zonas wifi	X			X
Persona natural externas	jóvenes capacitados en 4r industrial				X
Persona natural externas	usuarios de la sede electrónica	X		X	
Personas jurídicas	Entes gubernamentales Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones DAFP DNP	X	X	X	X
Personas jurídicas	Entes de control (Contraloría-procuraduría)	X	X	X	X
Personas jurídicas	Juntas de acción comunal				X
Personas jurídicas	Establecimientos educativos			X	X
Personas jurídicas	Grupo de respuesta a emergencias cibernéticas de Colombia CSIRT COLCERT)		X		
Personas jurídicas	proveedores de bienes y servicios tecnológicos	X	X	X	X



Las responsabilidades dentro de la caracterización se describen a continuación

Descripción	Responsabilidad en la caracterización de los grupos de valor
Jefe de la oficina Asesora de informática	Dispone de los recursos pertinentes para la realización del ejercicio
Gestor de Calidad	Planifica las actividades necesarias para la realización de la caracterización, realiza la búsqueda de la información secundaria, tabula, organiza y consolida el informe
Encargado de Gobierno Digital	Participa en la construcción de la metodología para la caracterización
Encargado de la Arquitectura empresarial	Articula el ejercicio con las actividades para la construcción de la arquitectura empresarial, colabora en la actualización del catálogo de servicios
Líder de procesos	Define las acciones necesarias para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés asociados a su proceso
Equipo de uso y apropiación de la información	Elabora la estrategia para el uso y apropiación de la caracterización de los grupos de interés y la implementa Realiza el cálculo de los indicadores que se derivan de la estrategia.

**Paso 3. Establecer las variables y mecanismos de recolección de información
Teniendo en cuenta los objetivos de la caracterización,**

Las variables a considerar para caracterizar a los grupos de valor por personas naturales:



DEMOGRAFICAS

- Ubicación
- tipo y número de documento
- Edad
- género
- ingresos
- actividad económica
- estrato socio económico
- etnia
- tamaño familiar
- estado del ciclo familiar
- escolaridad
- núcleo familiar
- idiomas
- vulnerabilidad

INTRINSECAS

- interés
- lugar de encuentro
- acceso a canales
- uso de canales
- conocimiento
- dialecto

DE COMPORTAMIENTO

- niveles de usos
- beneficios buscados
- Eventos

Variables demográficas

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

- a) **Ubicación** Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.
- b) **Tipo y número de documento** Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad.
- c) **Edad** Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas.
- d) **Sexo** Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento
- e) **Ingresos** Permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos. Esta variable permite identificar el poder adquisitivo de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés .
- f) **Actividad Económica** Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los



que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Así mismo, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales. Ejemplo: estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico.

- g) **Estratificación:** La estratificación socio-económica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.
- h) **Tamaño familiar** Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda. Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación del servicio dependen del tamaño de dicho grupo.
- i) **Estado del ciclo familiar** Etapa en la cual el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del ciudadano. Ejemplo: soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).
- j) **Escolaridad** Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado. Ejemplo: primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
- k) **Lenguas o idiomas** Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas. Ejemplo: español, inglés, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.
- l) **Vulnerabilidad:** Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.



Variables Intrínsecas

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Dentro de las principales variables se encuentran:

- a) Intereses Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. Ejemplo: Temas: deportes, entretenimiento, actividades familiares.
- b) Lugares de encuentro Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.
- c) Acceso a canales Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.
- d) Uso de canales Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc
- e) Conocimiento: Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales. Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario del servicio.
- f) Dialecto Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios, grupos



de interés. Ejemplo: en la costa la palabra “perendengue” hace referencia a solicitudes innecesarias que no son de utilidad.

Variables de comportamiento

Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

A continuación se presentan ejemplos de estas variables y las características que permiten diferenciar grupos de usuarios

- a) Niveles de uso Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. Ejemplo: usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual.
- b) Beneficios buscados Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad. Este criterio es importante porque se relaciona con el diseño centrado en el usuario, para canales electrónicos. Ejemplo: amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
- c) Eventos Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites. Ejemplo: vacaciones, defunciones, nacimientos.

Las variables a considerar para caracterizar a los grupos de valor por personas jurídicas:

TIPO DE ORGANIZACION	GEOGRAFICAS	INTRINSECA O DE COMPORTAMIENTO
<ul style="list-style-type: none">•Actividad economica•Tamaño de la entidad•Sector al que pertenece•fuente de recursos•organizacion•industria•tipo de ciudadano•canales de atencion disponibles	<ul style="list-style-type: none">•Cobertura geografica•Ubicacion principal•dispersion	<ul style="list-style-type: none">•Procedimientos usado•organizacion con la que interactua•responsable de la interaccion



Variables Geográficas

Estas variables son similares a las identificadas para los ciudadanos particulares, presentan los mismos beneficios y dificultades. A continuación, se presentan ejemplos adicionales a los que se habían presentado para individuos y las características dentro de cada uno que permiten diferenciar los grupos de usuarios:

- a) Cobertura geográfica Alcance geográfico de la gestión de la organización. Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidades sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia. Ejemplo: municipal, nacional, regional.
- b) Dispersión Cantidad de sucursales de la organización. Esta variable permite determinar la ubicación geográfica en las cuales las organizaciones usuarias tienen presencia y por lo tanto pueden solicitar la prestación del servicio.
- c) Ubicación principal Lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable es importante para identificar los sitios en donde se toman decisiones o se puede adquirir información sobre las necesidades de la organización usuaria.

Variables del tipo de organización

Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.

A continuación, se presentan ejemplos de estas variables, adicionales a las presentadas para individuos y las características que permiten realizar segmentaciones de los grupos de usuarios.

- a) Tamaño de la entidad Puede medirse a través del número de servidores o empleados, o por monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado o de los ingresos (si aplica). Esta variable es importante para aquellos servicios cuya prestación está asociada al tamaño de la organización usuaria.
- b) Fuente de recursos (Origen del capital) La fuente de los recursos disponibles para la operación de la organización. Esta variable es importante para identificar oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación. En este sentido, esta variable suele tener una relación de causalidad con algunas de las variables de comportamiento que se verán más adelante. Ejemplo: público, privado, mixto.
- c) Organización/Sector del cual depende Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del estado. Esta variable es importante para identificar necesidades de validación en los requerimientos de servicios hechos por las organizaciones usuarias. Ejemplo: entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada, grupo industrial, casa matriz de una multinacional.



- d) **Industria** Esta variable se identifica teniendo en cuenta la actividad económica y/o el objeto social. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades específicas de las organizaciones usuarias dependen de las particularidades del desarrollo de su actividad. Ejemplo: producción de alimentos, servicios hoteleros, productos agropecuarios, entre otra.
- e) **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos** Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad. Ejemplo: personas naturales, entidades públicas, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales, entre otras.
- f) **Canales de atención disponibles** Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo. Ejemplo: oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal Web, redes sociales, entre otros.

Variables de comportamiento organizacional

Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

- a) **Procedimiento usado** Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública. Esta variable permite identificar si los procedimientos establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones o si se requieren adecuaciones o ajustes.

Paso 4: Priorización De Variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de estas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección. Con este propósito, a continuación, se presentan algunos de los criterios que deben ser considerados a la hora de realizar dicha priorización, con una explicación para cada uno y un ejemplo.

Variables relevantes: aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

Variables económicas: aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.

Variables medibles: variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.

Variables asociativas: deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.



Variables consistentes: variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo

Para este ejercicio se realizó a través de juicio de experto el cual es un método de validación utilizado con frecuencia para realizar un consenso sobre las opiniones de personas con trayectoria en el tema objeto de investigación, para esto se nombraron como expertos cualificados a los líderes de proceso de TI, la jefatura de la Oficina asesora de informática y el equipo de MIPG de la secretaria general, quienes valoraron en una escala del 1 al 5 siendo el 1 el mas bajo y el 5 el mas alto para cada uno de los criterios enunciados anteriormente.

Posteriormente, se realiza la suma horizontal de los criterios por variable y se eligen aquellas con mayor puntaje. Teniendo en cuenta que el puntaje máximo por variable es de 5 puntos, para la Alcaldía de Cartagena se establece como puntaje de línea de corte superior a 16 criterio de aceptación de una variable.



Tabla 2 Priorización de variables persona natural

Categoría	Variable	Información disponible	Relevante	Económicas	Medibles	Asociativas	Consistentes	Puntaje	Priorización SI	Priorización NO
Variable Demográfica	✓Ubicación	NO	1	1	3	2	1	8		X
Variable Demográfica	✓Tipo y numero de documento	SI	1	1	1	1	1	5		X
Variable Demográfica	✓Edad	SI	4	4	4	4	4	20	X	
Variable Demográfica	✓Genero	SI	4	4	3	4	4	19	X	
Variable Demográfica	✓Actividad económica	SI	5	4	5	5	4	23	X	
Variable Demográfica	✓ingresos	NO	2	1	4	2	1	10		X
Variable Demográfica	✓tamaño familiar	NO	2	2	3	1	1	9		X
Variable Demográfica	✓Estrato socio económico	SI	4	2	3	4	3	16		X
Variable Demográfica	✓Estado del ciclo familiar	NO	2	1	3	2	2	10		X
Variable Demográfica	✓Etnia	NO	1	2	1	2	1	7		X
Variable Demográfica	✓Escolaridad	SI	4	3	4	3	4	18	X	
Variable Demográfica	✓Núcleo familiar	NO	2	1	3	2	3	11		X
Variable Demográfica	✓Idiomas	NO	4	3	3	3	3	16		X
Variable Demográfica	✓Vulnerabilidad	NO	4	4	4	4	4	20	X	
Variables Intrínsecos	✓intereses	NO	2	2	2	2	2	10		X
Variables Intrínsecos	✓Lugares de encuentro	NO	2	2	2	2	2	10		X



Variables Intrínsecos	✓ Acceso a canales	SI	4	3	4	4	4	19	X	
Variables Intrínsecos	✓ Uso de canales	SI	4	4	4	4	4	20	X	
Variables Intrínsecos	✓ Conocimiento de la entidad	NO	3	4	3	3	2	15		X
Variables de comportamiento	✓ Niveles de uso	SI	4	4	4	4	4	20	X	
Variables de comportamiento	✓ Beneficios buscados	SI	4	4	4	4	4	20	X	
Variables de comportamiento	✓ Eventos	NO	2	3	3	2	2	12		X



Tabla 3 Priorización de variables persona jurídica

Categoría	Variable	Información disponible	Relevante	Económicas	Medibles	Asociativas	Consistentes	Puntaje	SI	NO
Variables geográficas	Cobertura geográfica	SI	4	3	4	4	5	20	X	
Variables geográficas	dispersión	SI	2	3	4	4	4	17	X	
Variables geográficas	Ubicación principal	SI	2	3	4	3	4	16	X	
Variables del tipo organización	Tamaño de la entidad	SI	3	3	4	2	4	16	X	
Variables del tipo organización	Fuente de recursos	SI	3	3	3	3	3	15	X	
Variables del tipo organización	Organización/sector del cual depende	SI	4	4	4	4	4	20	X	
Variables del tipo organización	Industria	SI	4	3	4	4	4	19	X	
Variables del tipo organización	Tipo de ciudadano usuario o grupo de interés atendidos	SI	4	5	3	4	4	20	X	
Variables del tipo organización	Canales de atención disponibles	SI	4	4	4	4	4	20	X	
Variables de comportamiento organizacional	Procedimiento usado	SI	3	3	3	3	3	18	X	
Variables de comportamiento organizacional	Responsable de la interacción	SI	2	3	2	3	3	13		X



Paso 5 identificación de mecanismos de recolección de información

De acuerdo a las variables priorizadas se identifican los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá de insumo para la caracterización, por lo tanto se verifican las fuentes de información secundaria provenientes de los distintos canales que tiene a disposición el macroproceso de tecnologías de la información y comunicaciones.

Los Canales son los medios que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso y se ha dispuesto para comunicarse con los servicios establecidos en el catálogo de servicios TI del distrito de Cartagena, y que a través del cual se hace la recepción de los requerimientos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

CANAL	DESCRIPCION	TIPO DE GRUPO DE VALOR QUE ACCEDE AL CANAL
SAUS	Sistema de información tipo mesa de servicios, a través del cual se hace la recepción de los requerimientos de índole técnico, tecnológico y de acompañamiento a las necesidades de TI del distrito	Funcionarios públicos, contratistas
SIGOB	Sistema de información a través del cual se hace la recepción de la comunicación interna y externa que llega al distrito.	Funcionarios públicos, contratistas, comunidad en general, entes de control, entidades gubernamentales, establecimientos académicos, Grupo de respuesta a emergencias cibernéticas
CORREO ELECTRONICO	Sistema de comunicación interna y externa a través del cual se reciben solicitudes, comunicador, requerimientos, información y datos.	Funcionarios públicos, contratistas, comunidad en general, entes de control, entidades gubernamentales, establecimientos académicos, Grupo de respuesta a emergencias cibernéticas

A partir de los canales se pueden identificar una serie de bases de datos a los cuales se remiten los requerimientos realizados por los usuarios. Estas bases de datos servirán como insumo para el cálculo de las variables del comportamiento de los grupos de interés frente a los servicios TI del distrito, permitiendo el cálculo de los niveles de uso y los beneficios buscados en cada uno de ellos.

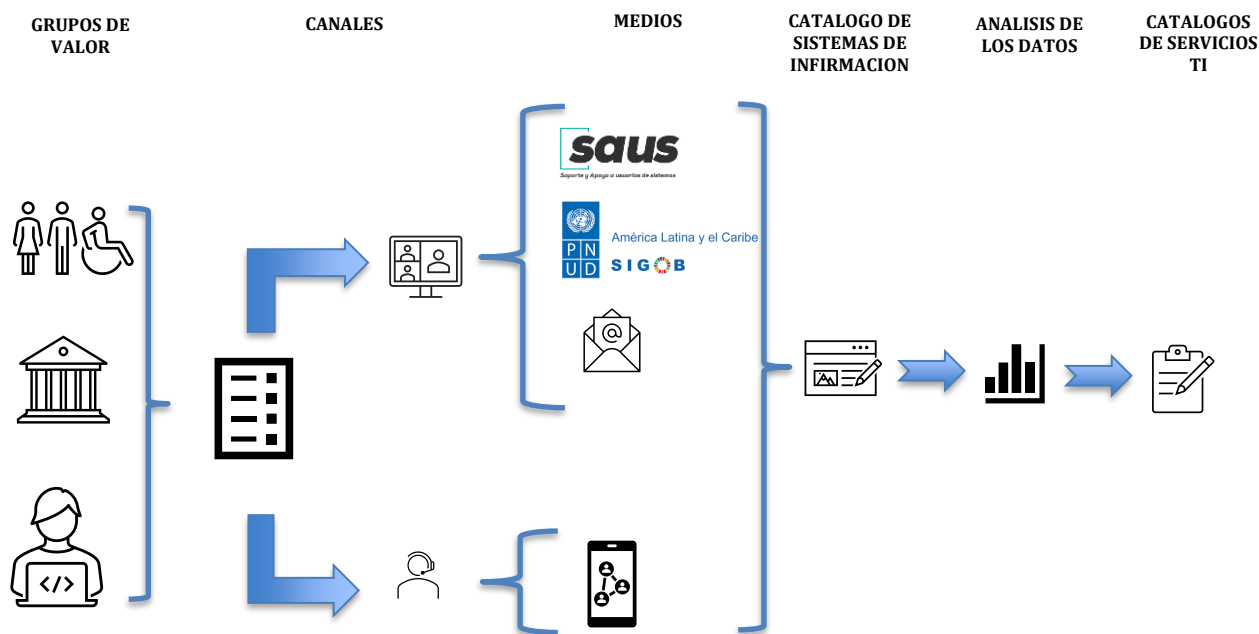


Sistema de Información	Descripción del sistema	Usuarios	Número de usuarios	Tipo Sistema de Información	Tipo de canal(interno -externo)
Sede electrónica de la alcaldía de Cartagena	La sede electrónica de la entidad consolida y dispone gran cantidad de información, para que para la ciudadanía pueda consultar y estar enterado de todos los procesos mediante el uso de internet.	Ciudadanía en general Entes de control Mintic Funcionarios públicos Contratistas	365.202	Apoyo	Externo
Servinfo	Sistema de información relacionada a los servicios públicos de la ciudad de Cartagena de Indias, en donde los ciudadanos podrán consultar, reportar y verificar todo lo relacionado con POMCA, Agua y alcantarillado, Aseo y energía	Ciudadanía en general Entes de control Mintic Funcionarios públicos Contratistas	1.270	Misiona l	externo
Base de datos gestion documental TRANSDOC	Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad.	Funcionarios públicos Contratistas		Misiona l	Interno
kobotolbox	Formulario para captura de datos, permitiendo el análisis	Información para liquidación de nómina de	13.193	Gestión	Interno-externo



	estadística de la información.	funcionarios de la entidad			
COPIS	Sistema de información diseñado para el control y seguimiento a la actividad contractual del distrito	Usuarios registrados en el portal (ciudadanos y funcionarios).	1.747	Misiona l	Interno
Banco de hojas de vida	Formulario web donde los ciudadanos que quieren aplicar a las ofertas de empleo de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias	Usuarios registrados en el portal (ciudadanos y funcionarios).	35176	Gestión	externo
SAUS	Aplicativo para la recepción de las necesidades de soporte técnico por parte de los procesos del distrito de Cartagena	Funcionario s y contratistas de la entidad	946	Gestión	Interno
SIGEP	SIGEP - Sistema de Nómina y Gestión Humana y portal del colaborador. Sigep.	Funcionario s y contratistas de la entidad	1.341	Gestión	Externo-interno
SISBEN					externo

MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



Paso 6 automatización de la información.

Para este paso es necesario tomar las variables priorizadas para cada uno de los grupos de interés de acuerdo a las características tal como lo describe la siguiente tabla



Tabla 4 descripción general de la población caracterizada – grupos de interés usuarios externos usuarios características

GRUPOS DE VALOR	DE	CARACTERISTICAS	VARIABLES DEMOGRAFICAS PRIORIZADAS	VARIABLES INTRINSECAS PRIORIZADAS	VARIABLES DE COMPORTAMIENTO PRIORIZADAS
PERSONAS NATURALES					
Funcionarios públicos		Personas quien desempeña profesionalmente un empleo público.	Edad Genero Actividad económica (dependencia a la que pertenece) Escolaridad Vulnerabilidad	Acceso a Canales Uso de canales	Niveles de uso Beneficios buscados
Contratistas que ejercen funciones públicas (OPS)		Personas naturales que prestan sus servicios como terceros mediante contratación por prestación de servicios profesionales al distrito de Cartagena	Edad Genero Actividad económica (dependencia a la que pertenece) Escolaridad Vulnerabilidad	Acceso a Canales Uso de canales	Niveles de uso Beneficios buscados
Ciudadanos en general		Personas naturales, nacionales o extranjeras de todos los estratos socio económicos y culturales, sin distinción de raza o grupo étnico, de Género y Orientación Sexual, beneficiarias de los servicios TI delo distrito de Cartagena.	Edad Genero Actividad económica Escolaridad Vulnerabilidad	Acceso a Canales Uso de canales	Niveles de uso Beneficios buscados



PERSONAS JURIDICAS				
USUARIOS	CARCTERISTICAS	VARIABLES GEOGRAFICAS PRIORIZADAS	VARIABLES TIPOS DE ORGANIZACIÓN PRIORIZADAS	VARIBEL DE COMPORTAMIENTO PRIORIZADA
Proveedores de bienes y servicios	son aquellos que ofrecen productos tangibles e intangibles específicos y necesarios para el normal funcionamiento de las TI en el distrito de Cartagena.	Cobertura geográfica Ubicación principal Tamaño de la entidad Fuente de recursos Organización/sector del cual depende Industria Tipo de ciudadano usuario o grupo de interés atendidos	Canales de atención disponibles Procedimiento usado	No aplica
Entes gubernamentales	Una entidad gubernamental es aquella que provee un servicio público a la ciudadanía. Su gestión suele estar a cargo del Gobierno en funciones, aunque en algunos casos se le brinda cierta autonomía nombrando a gestores independientes al mando de la institución. Tales como: Ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones DAFP DNP	Cobertura geográfica Ubicación principal Tamaño de la entidad Fuente de recursos Organización/sector del cual depende Industria Tipo de ciudadano usuario o grupo de interés atendidos	Canales de atención Disponibles Procedimiento usado	No aplica



Juntas de acción comunal	Las Juntas de Acción Comunal en Cartagena, son organizaciones cívicas, sociales, sin ánimo de lucro y de naturaleza solidaria, constituidas por ciudadanos pertenecientes a una comunidad, barrio, conjunto, que reciben los beneficios de las zonas wifi.	Ubicación principal Tamaño de la entidad Fuente de recursos Organización/sector del cual depende Industria Tipo de ciudadano usuario o grupo de interés atendidos	Canales de atención disponibles Procedimiento usado	No aplica
Grupo de respuesta a emergencias cibernéticas de Colombia	A este grupo pertenecen entidades tales como: CSIRT COLCERT()	Ubicación principal Tamaño de la entidad Fuente de recursos Organización/sector del cual depende Industria Tipo de ciudadano usuario o grupo de interés atendidos	Canales de atención disponibles Procedimiento usado	No aplica
Establecimientos educativos	Entidades publicas y privadas, de nivel básica secundaria , técnico, profesional y posgrado que suscriben convenios marco (proyectos de investigación, capacitación o asesorías) o de pasantías con el distrito de Cartagena	Ubicación principal Tamaño de la entidad Fuente de recursos Organización/sector del cual depende Industria	Canales de atención disponibles Procedimiento usado	No aplica



		Tipo de ciudadano usuario o grupo de interés atendidos		
Entes de Supervisión, vigilancia y control	Entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública, quienes demandan la entrega periódica de información Contraloría Procuraduría	Ubicación principal Tamaño de la entidad Fuente de recursos Organización/sector del cual depende Industria Tipo de ciudadano usuario o grupo de interés atendidos	Canales de atención disponibles Procedimiento usado	No aplica



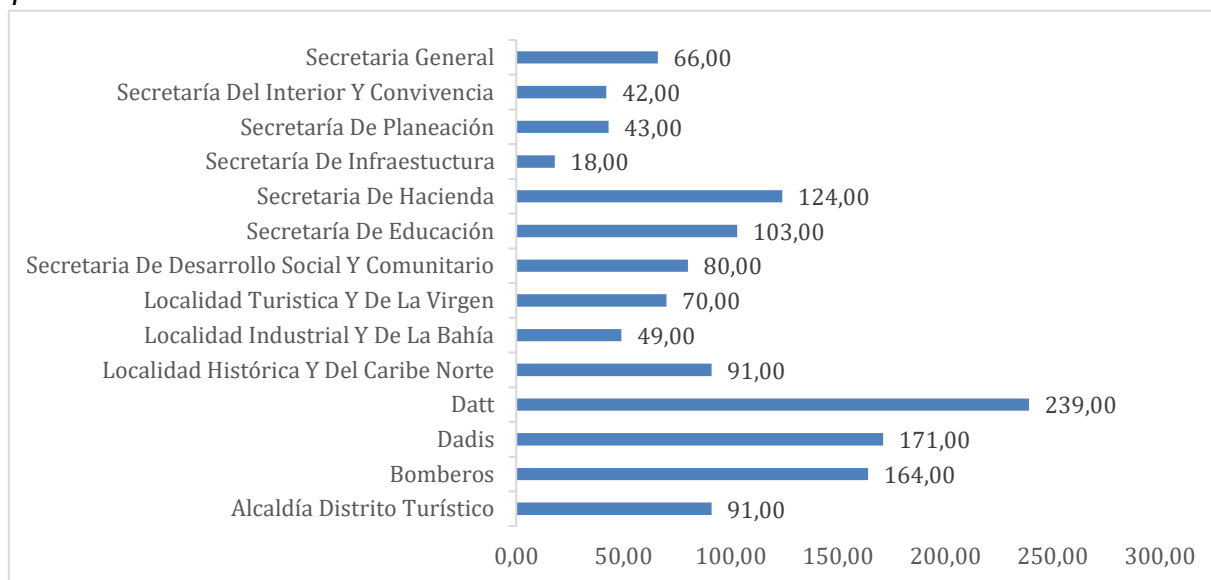
1. Análisis De Variables Por Grupo De Valor

1.1 Variables Demográficas Personas Naturales

1.1.1 Grupo de valor : FUNCIONARIOS PUBLICOS

Para este grupo de valor se tomó la información secundaria proveniente de la base de datos del SIGEP actualizada a octubre 31 del 2022. En la cual se tomó como muestra las siguientes dependencias:

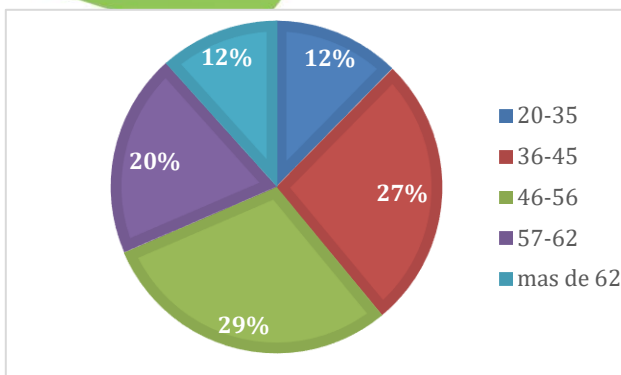
7



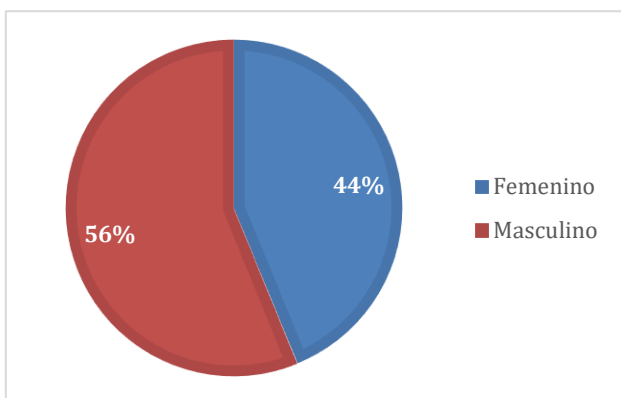
La grafica obtenido basado con base en la muestra seleccionada muestra que la mayoría de los funcionarios públicos objeto de estudio se encuentran en el departamento administrativo de transito y transporte con un 18% mientras que el menor porcentaje se encuentra en la secretaria de infraestructura con un 1%

Las variables demográficas definidas para este grupo de interés son:

- ✓ Edad
- ✓ Genero
- ✓ Escolaridad
- ✓ Vulnerabilidad
- ✓ Edad



para la variable demográfica edad, se identifica que los funcionarios públicos adscritos se encuentran en un porcentaje de 29% en un rango de edad de 46 a 56 años de edad.



Genero

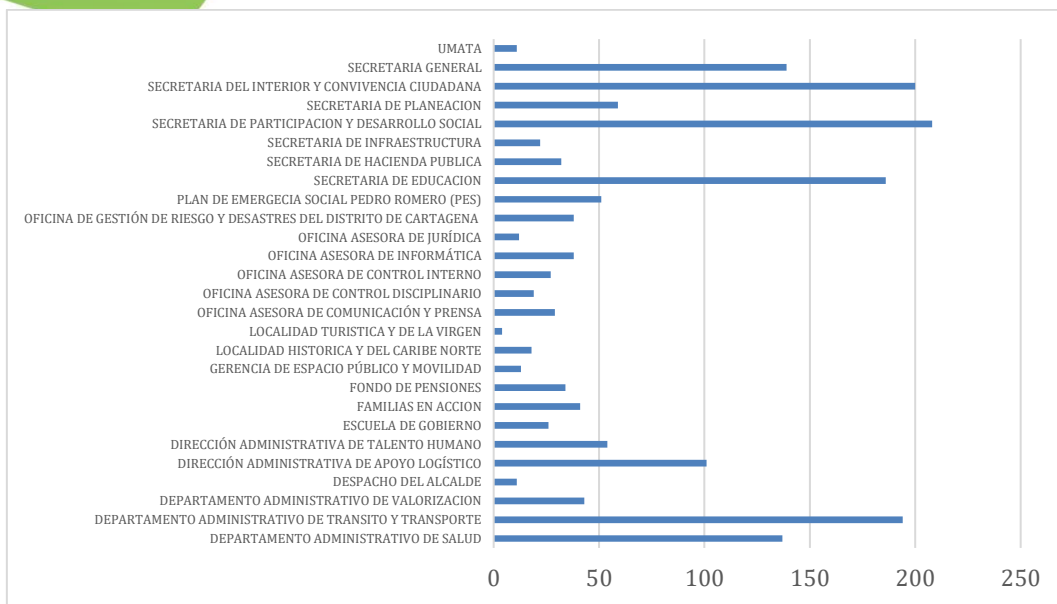
el grupo poblacional del distrito de Cartagena tomando una muestra representativa de 1351 empleados públicos reportados y actualizados en la base de datos del SIGEP muestra que está conformada en su mayoría por el género masculino con un 56%

1.1.1 Grupo de valor: Contratistas que ejercen funciones públicas (OPS)

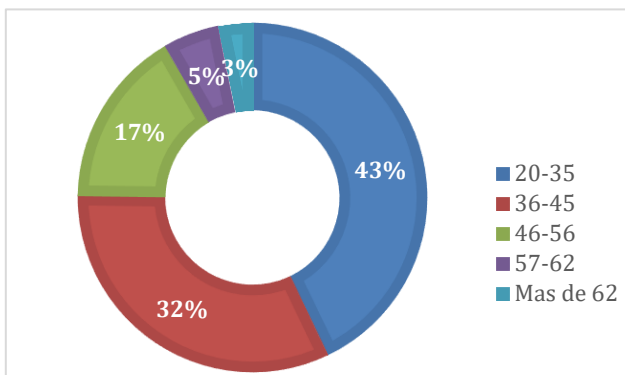
Para el análisis de este grupo de valor se tomo como referencia la base de datos denominada COPSIS, sistema a través del cual se tramita la contratación de personal bajo la modalidad de prestación de servicios profesionales comprendido entre el 1 de enero del 2022 al 31 de octubre del 2022 con una población de 1747 personas. Las variables demográficas priorizadas para este grupo de valor son

- ✓ Edad
- ✓ Genero
- ✓ Actividad económica (dependencia a la que pertenece)
- ✓ Escolaridad
- ✓ Vulnerabilidad

Para este grupo de valor se tomo los contratos efectuados en las dependencias que a continuación se relacionan:

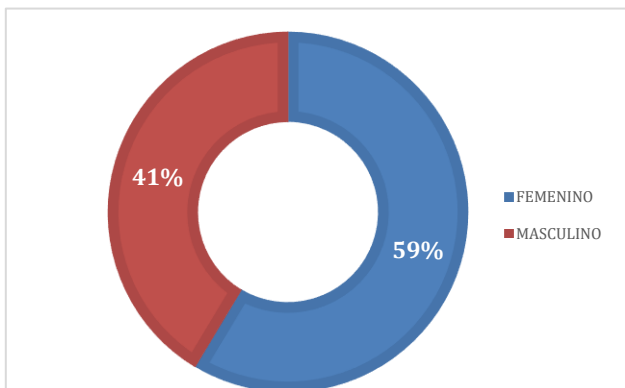


El análisis de cada una de las variables da los siguientes resultados



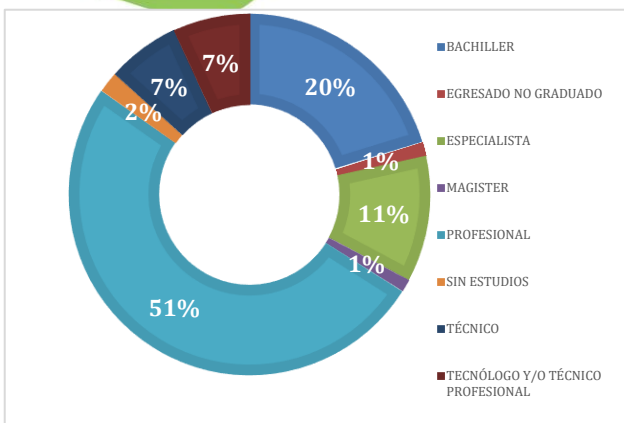
EDAD

La variable edad para este grupo de valor nos permite establecer que la población de contratista se encuentra entre el rango de los 20 a los 35 años de edad con un 43 % de la muestra seleccionada



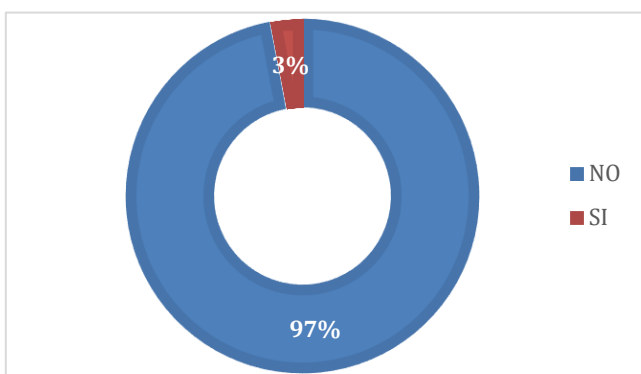
GENERO

Para la variable genero el grupo de valor de contratista concentra su población en el género femenino con un 59%



ESCOLARIDAD

La variable escolaridad indica que el 51% de la población es profesional, sin embargo, existe un 2% que no registra estudios.



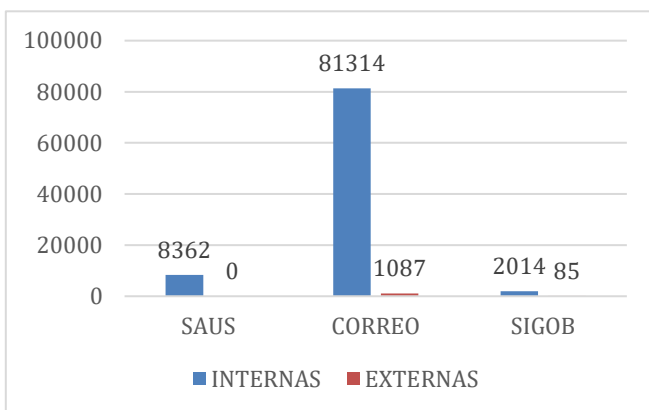
VULNERABILIDAD

Solo un 3% de la población presenta vulnerabilidad (algún tipo de discapacidad física)

1.2 Variables Intrínsecas - Personas Naturales

1.2.1 Variable Acceso a canales

Se analiza esta variable a partir del número de usuarios que se encuentran habilitados para el uso de las bases de datos, tratando de determinar el canal que más se utiliza tanto por los grupos de valor internos como los grupos de valor externo y el tipo de servicio que utilizan.



En la siguiente ilustración se muestran los canales más usados por los clientes internos

Grafica con sigob, correo, saus

En la siguiente ilustración se observan los canales más usados por los grupos de valor externos.

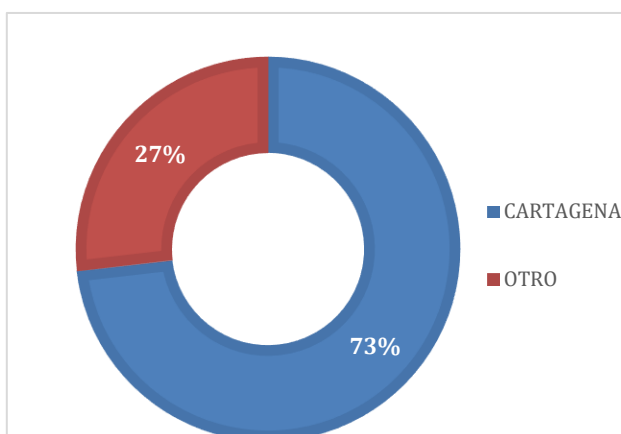


Variable : Uso de canales

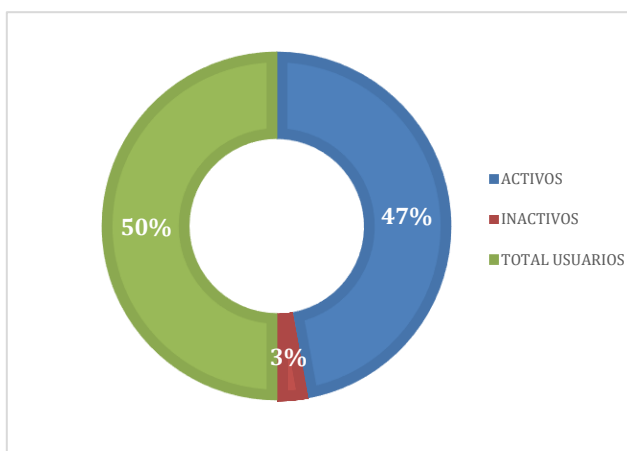
El uso de los canales esta determinado por la frecuencia en el uso de los servicios de TI, disponibles para los grupos de interés. Para cada canal se establece las estadísticas de las bases de datos disponibles, los requerimientos se reciben a través del canal SAUS y se discriminan a continuación:

1.- Canal Base de datos Banco de hojas de vida

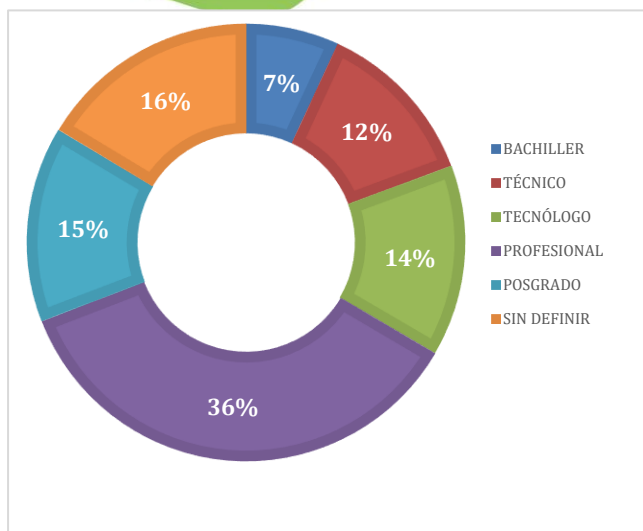
De acuerdo a la estadísticas del aplicativo se determinaron los siguientes datos :



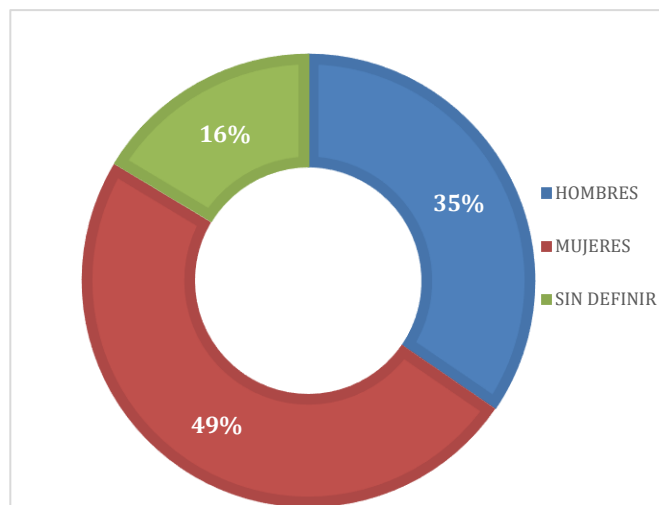
- Por Ubicación:
25748 usuarios que ingresaron su hoja de vida residen en Cartagena



- Por Perfil de Usuario:
 - 35176 usuarios son ciudadanos y
 - 7 usuarios tiene perfil de Administrador



- Por Nivel Académico:
 - 2424 usuarios son Bachilleres
 - 4374 usuarios son Técnicos
 - 4977 usuarios son Tecnólogos
 - 12550 usuarios son Profesionales
 - 5096 usuarios tienen Posgrados y
 - 5762 usuarios no han especificado su nivel académico

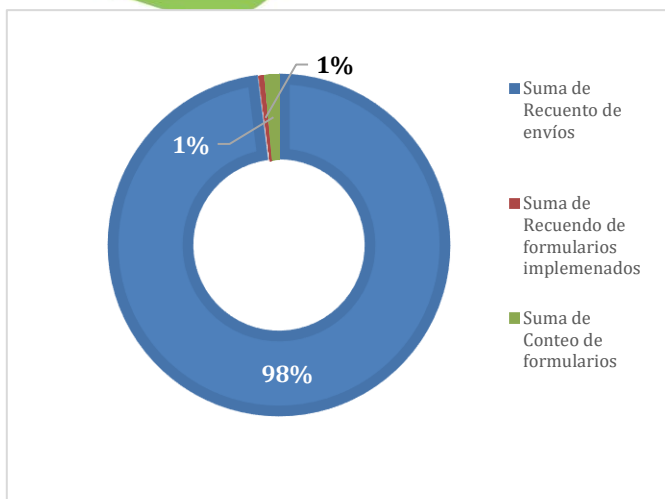


- Por género:
 - 12157 usuarios son Hombres
 - 17264 usuarios son Mujeres
 - 5762 Usuarios no han definido el género.

2.- canal : Base de datos kobo toolbox

Este canal es utilizado para la captura de información tipo formulario la tabulación se realiza de acuerdo al numero de usuarios que tienen acceso y el numero de formularios que se han generado y están en uso.

Nota: la información contenida en cada formulario no es objeto de este análisis, obedece a la confidencialidad de quien captura la información.



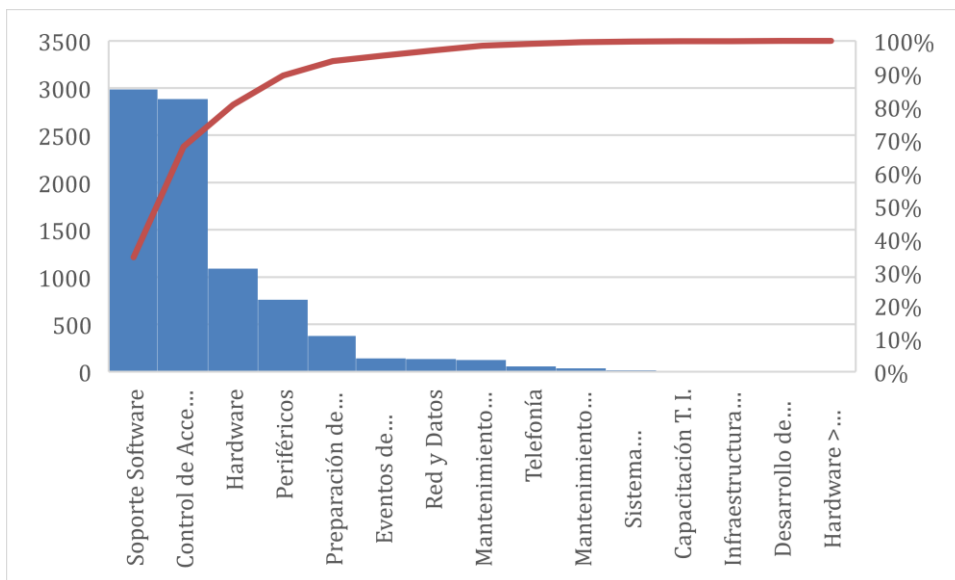
De acuerdo a la estadística la comunidad en general a realizado 13.193 entradas, para 76 formularios diseñados y en uso.

3.- Canal : Base de datos SAUS

Categorías de servicios por nivel de usos desde el 31 de octubre del 2021 al 30 de octubre del 2022

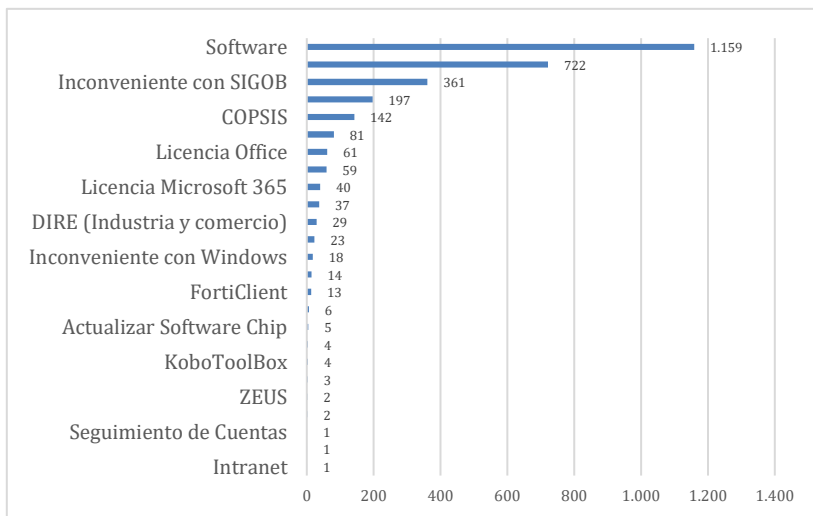
A continuación, se detalla los servicios por cada categoría, teniendo en cuenta el numero de servicios requeridos a través de la plataforma SAUS, durante el periodo comprendido entre octubre 31 del 2021 y octubre 31 del 2022

CATEGORIA	CANTIDAD
Preparación de Computador	378
Mantenimiento Preventivo	124
Hardware	1091
Periféricos	761
Red y Datos	135
Soporte Software	2985
Desarrollo de Software	5
Control de Acceso > Solicitud Cuenta de Usuario	2884
Eventos de seguridad	141
Capacitación T. I.	9
Infraestructura Redes	6
Sistema Operativo	17
Hardware > Cambio Tonner	4
Mantenimiento > Mantenimiento Correctivo	37
Telefonía	55
	8632



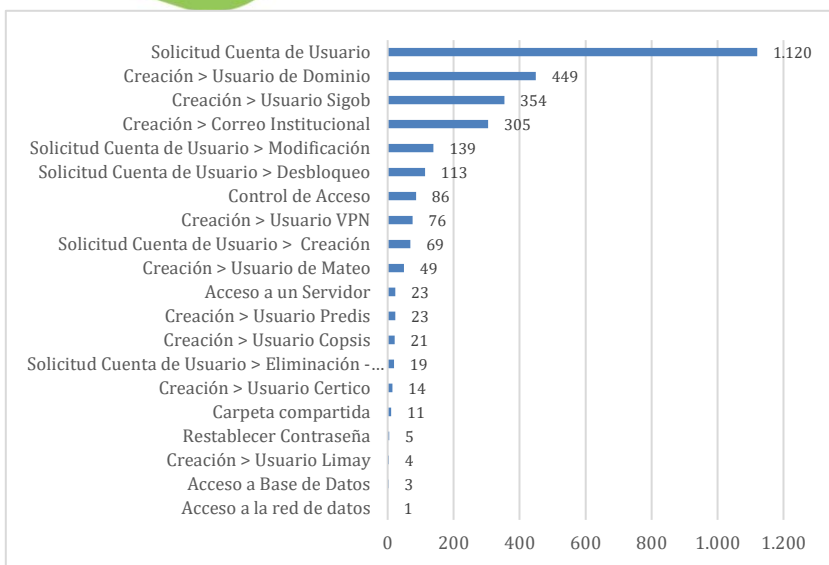
Se tomaron las categorías de servicio mas representativo para identificar que tipo de servicio requieren los usuarios con mayor frecuencia, de acuerdo al Pareto el 80% de los casos se concentra en soporte de software y control de acceso

Soporte software



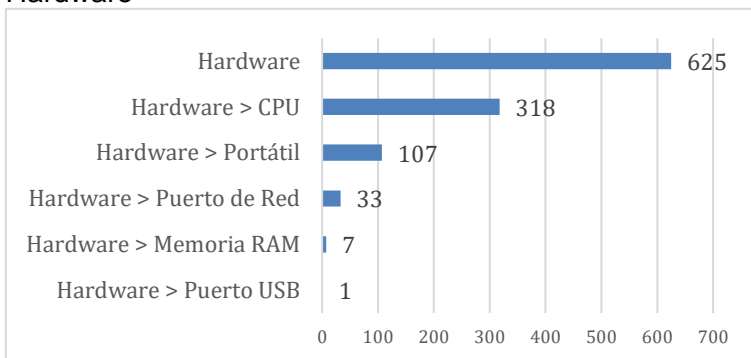
Los servicios bajo la categoría soporte de software se prestan desde el Macroproceso de tecnologías de la información y en su mayoría el grupo de interés personas naturales/funcionarios /contratistas manifiesta el mayor numero de servicios en solicitudes de software , SIGOB y COPSIS, bases de datos priorizadas en este estudio.

Control de acceso

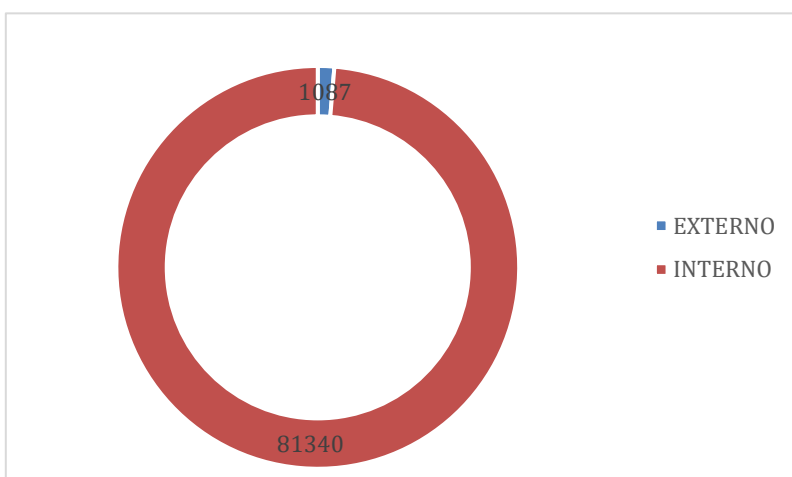


El segundo servicio mas utilizado por los grupos de interés es el control de acceso, dentro de esta categoría la mas utilizada es la creación de cuentas de usuario, la creación de usuarios de dominio y los usuarios de SIGOB y correo institucional

Hardware



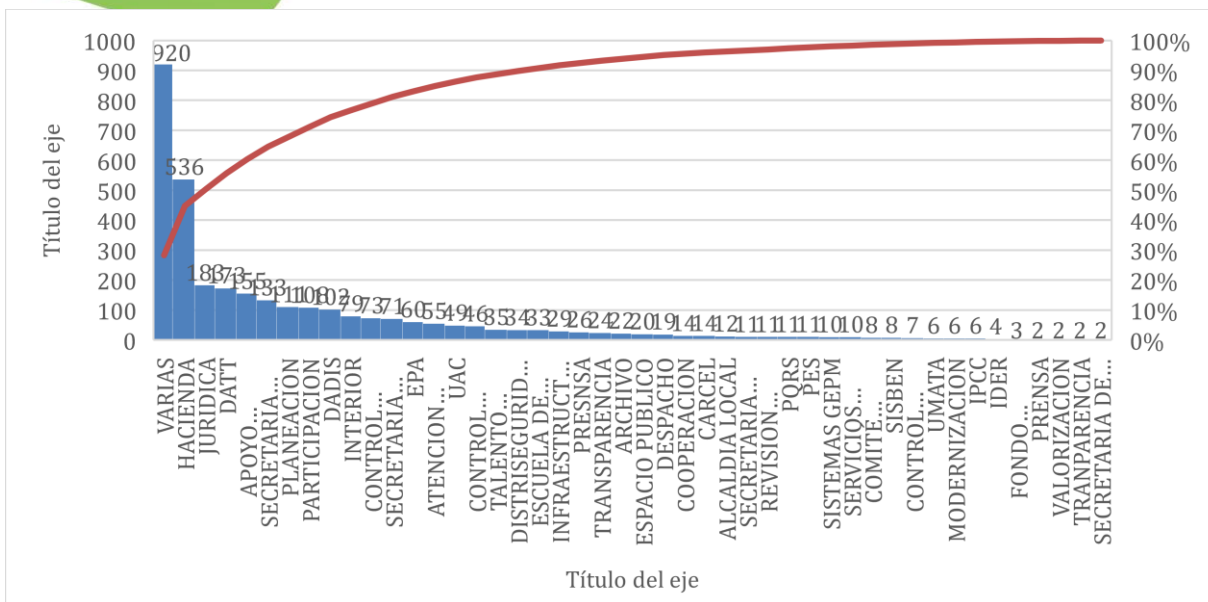
en cuanto a la categoría de hardware este es el servicio ubicado en 3 puesto en orden de uso por parte de los grupos de interés y sus mayores incidencias están ubicadas en los periféricos, CPU, los computadores portátiles, requerimientos de mantenimiento correctivo



4.- canal correo electrónico
Para la vigencia 2022 se recibieron un total de 82.427 correos electrónico , sientos 78.084 provenientes de los procesos internos de la OAI a continuación se observa la clasificación de las solicitudes recibidas.

De las 82.427 correspondencias recibidas a través del correo electrónico de la oficina asesora de informática el 99% fue de

origen interno mientras que el 1% de origen externo.



Las dependencias clasificadas como varias se agrupan dado que se recibió un correo por dependencia, lo cual no es significativo para el análisis. Es por lo tanto hacienda la dependencia con mayor numero de requerimientos recibidos , todos direccionados a soporte de TI.

De los proceso internos de la OAi este es el comportamiento de los correos

