IDENTIFICACION, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA -CAR-

PRODUCTO 1

METODOLOGIA Y PLAN DE TRABAJO

Bogotá, D.C., noviembre 24 de 2023

Calle 105a No 14 - 92 Oficina 413 Teléfonos 3838090 – 316 4686754
Invescorsas@gmail.com
www.linkedin.com/in/invescor
Bogotá, D.C. - Colombia

IDENTIFICACION, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA -CAR-

METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO

Contenido

A. PRESENTACION 3
B. GENERALIDADES 4
1. Caracterización de usuarios 5
2. Metodología 6
3. Desarrollo metodológico 10
3.1. Planeación 10
3.2. Levantamiento de información 10
3.3. Análisis y producción de resultados 11

Índice de tablas

Tabla No 1. Esquema metodológico 8
Tabla No 2. Cronograma general para la ejecución del proyecto 12

A. PRESENTACION

Mediante contrato de prestación de servicios No 3251 de 2023, el **LA CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA** -CAR-, contrató con **Cortés Asociados, investigaciones Económicas S.A.S,** -INVESCOR SAS- una consultoría para identificar, segmentar y caracterizar los usuarios de trámites y servicios de esa Corporación.

Considerando que la ejecución de las tareas previstas para el desarrollo integral del objeto contractual deben contribuir para conocer e identificar las características de los usuarios de los trámites y servicios de la CAR (personas jurídicas, actores sociales y ciudadanos), ser la base para el establecimiento de ajustes en la interacción de la Corporación con sus grupos de interés, y favorecer el establecimiento de estrategias que permitan atender los trámites y brindar los servicios bajo estándares de calidad, este documento constituye una propuesta metodológica para lograr el cumplimiento de todos los objetivos previstos.

En plena convergencia con lo anterior, en lo que sigue se hace una descripción de la ruta que se abordará para recolectar información cuantitativa (encuestas) y cualitativa (entrevistas) de los grupos de interés, y de los mecanismos técnicos que se utilizarán para hacer convergentes de forma analítica todos los resultados.

B. GENERALIDADES

El marco general para el desarrollo de este proyecto de caracterización de los trámites y servicios de la CAR es el Plan de Acción Cuatrienal 2020-2023 que, en su capítulo V, detalla un conjunto de instrumentos de seguimiento y evaluación entre los que se encuentran en el proyecto 24, cinco metas a cumplir en el mismo periodo, relacionadas con la **atención y servicio al ciudadano,** según se muestra a continuación:

Ilustración 1. Metas e Indicadores de atención y servicio al ciudadano

META	INDICADOR PRINCIPAL (IP)	CANTIDAD 2020	CANTIDAD 2021	CANTIDAD 2022	CANTIDAD 2023	CANTIDAD 2020 -2023
META 24.1. Formular e Implementar el 100% de la Política y el Plan Institucional de Atención y Servicio al Ciudadano (PIASC), atendiendo las seis (6) variables y enfoques de "ventanilla hacia adentro y hacia afuera" establecidas en el modelo de Gestión Pública del Buen Gobierno.	Política y el Plan Institucional de Atención y Servicio al Ciudadano (PIASC), formulado e implementado.	15%	30%	30%	25%	100%
META 24.2. Diseñar e implementar el 100% de una (1) estrategia de fortalecimiento en el aspecto funcional, para mejorar el Servicio y la Atención al Ciudadano	Estrategia de fortalecimiento tecnológico en el aspecto funcional, para mejorar el Servicio y la Atención al Ciudadano diseñada e implementada.	2%	34%	34%	30%	100%
META 24.3. Diseñar e implementar el 100% de una estrategia de acompañamiento y acciones para el apoyo a la gestión y promoción de la legalidad ambiental y social	Acciones para el apoyo a la gestión y promoción de la legalidad ambiental y social diseñadas e implementadas.	10%	30%	30%	30%	100%
META 24.4. Fortalecimiento del 100% de tres (3) espacios de participación desde las agendas interinstitucionales, en el marco del observatorio de conflictos socioambientales	Espacios de participación desde las agendas interinstitucionales, en el marco del observatorio de conflictos socioambientales fortalecidos.	10%	40%	40%	10%	100%
META 24.5. Implementar el 100% de dos (2) mecanismos de participación ciudadana priorizados atendiendo la normatividad en la gestión ambiental.	Mecanismos de participación ciudadana priorizados atendiendo la normatividad en la gestión ambiental implementados	10%	40%	40%	10%	100%

Fuente: CAR. Plan de Acción 2020-2023. Capítulo V, página 31

Lo anterior resulta muy relevante por cuanto, si bien es cierto con este estudio no se pretende evaluar los resultados de la implementación del referido Plan de Acción, sí debe diseñarse una estrategia de recolección de información que tenga en cuenta las líneas generales previstas en particular para la atención al ciudadano, considerando entre otros aspectos, canales de atención, servicios, trámites, periodicidad de los requerimientos, limitaciones, percepción de los usuarios, etc., elementos estos que deben tenerse en cuenta al momento de diseñar los instrumentos de recolección de información.

1. Caracterización de usuarios

Una caracterización es un proceso que busca describir y analizar las características, condiciones, necesidades y restricciones de una población específica, con el fin de orientar las intervenciones y priorizar las acciones que mejoren su bienestar, o en el caso que nos convoca, el acceso a los servicios, y que puede realizarse desde diferentes enfoques metodológicos, utilizando fuentes primarias y secundarias de información[1], y abarcando aspectos demográficos, socioeconómicos y culturales, entre otros.

Para el caso que nos ocupa, la caracterización de los usuarios de la CAR puede definirse en términos del uso de datos primarios (encuestas y entrevistas) para describir la información de sus grupos de interés, conglomerada con distintos criterios, en conjunción con datos disponibles procedentes de registros administrativos sobre la misma población, procurando identificar factores significativos que expliquen su situación y en la medida de lo posible decantando algunos aspectos que posibiliten recomendaciones para la mejora de las situaciones críticas o la potencialización de aquellas identificadas como sobresalientes.

Resulta conveniente mencionar que en el año 2017 la misma Corporación elaboró un estudio relacionado con estas mismas temáticas[2] con la intensión de identificar las características de los usuarios, sus necesidades, expectativas y percepción sobre la calidad en la atención, el cual se constituyó en un soporte para definir estrategias de gestión frente a los trámites y servicios que en ese momento brindaba la entidad, y a partir de sus resultados se aportaron elementos de mejora a los canales de atención y demás arreglos institucionales necesarios para avanzar hacia la excelencia en el servicio. Los alcances de ese estudio constituyen una línea de base muy importante, lo que permitirá establecer puntos de comparación, y una relativa dinámica en la gestión de los servicios desde esa entidad, en contraste con los resultados que se obtendrán una vez se concluya el operativo de recolección de información que se propone como parte de esa metodología.

Lo anterior, es convergente con el esquema general propuesto por la entidad para esta consultoría, pues se espera que con este estudio se obtenga información relacionada con las motivaciones de los distintos grupos de interés para acceder a los servicios, que aporte elementos para la redefinición de la toma de decisiones al interior de la entidad, y

[1] Algunos ejemplos de fuentes de información para una caracterización son los registros administrativos de la Corporación, las encuestas y entrevistas directas a los usuarios, algunos datos de contexto que pueden obtenerse de diversos sistemas de de información y, por supuesto los estudios específicos, cualitativos, cuantitativos o una combinación de ambos.

[2] CAR. Caracterización de usuarios de los trámites y servicios de la Corporación. Bogotá D.C. enero de 2018

especialmente que contribuya en la definición de prioridades y acciones de mejora en los distintos canales de atención.

2. Metodología

Teniendo en cuenta que el trabajo debe planearse, ejecutarse y producir resultados en tan solo un par de meses, se ha diseñado una metodología en la que se conjugan tres tipos distintos de información (terciaria, secundaria y primaria) y dos métodos particulares de recolección (cuantitativo y cualitativo).

La información terciaria corresponde a todos los documentos del proyecto, desde los propios estudios previos hasta los informes semestrales de gestión, el referido estudio de caracterización de 2018, y otra documentación útil a los fines de darle contexto institucional a la investigación, que seguramente redundará en la consolidación de evidencias y recomendaciones afines al objeto contractual; la secundaria que hace relación con los registros administrativos[3] dispuestos por la supervisión para esta consultoría y que en este caso tienen que ver con los reportes de 470.622 usuarios personales y 75.908 usuarios empresariales. En ambos casos se identificaron actores sociales (alcaldías, instituciones educativas, juntas de acción comunal, entre otros); y finalmente, la información primaria que en este caso corresponde específicamente con el levantamiento directo de información entre personas naturales, jurídicas y actores sociales.

En cuanto a los métodos de recolección, dado que existe una línea de base, la recolección de los datos en el marco de este estudio puede llevarse a cabo mediante encuestas (cuantitativo) y entrevistas directas (cualitativo) partiendo del diseño de instrumentos que permitan la comparabilidad temporal y temática de la información.

En relación con el método cuantitativo, teóricamente se toman los objetivos de la investigación y para derivarlos en hipótesis, se transforman en preguntas (variables). Posteriormente se desarrolla un plan para medir las variables en un determinado contexto, haciendo uso de técnicas estadísticas para la recolección, el análisis de las mediciones obtenidas y a partir de ahí establecer conclusiones respecto a las hipótesis formuladas. Bajo este enfoque, y para cumplir con los objetivos del proyecto, se llevarán a cabo 650 encuestas distribuidas, según el pedido de la CAR, entre personas naturales (500), personas jurídicas (100) y actores sociales (50), mediante el uso de formularios electrónicos y aplicación telefónica, para recoger información estandarizada. De esa manera es posible estimar las variables y características requeridas para posteriormente construir indicadores sintéticos que faciliten el análisis.

[3] Información disponible para el periodo 2010-2023

Por su parte, con la metodología cualitativa se asume que la realidad tiene múltiples facetas que requieren implementar diversas técnicas que permitan interpretar y analizar un fenómeno a partir de palabras y significados, es decir, de categorías de análisis bajo una óptica holística integral generada entre la realidad observada y quien la observa. Esta metodología se estructura desde una mirada inductiva para generar conocimiento basado en interpretaciones complejas de la realidad, que se nutren de una multiplicidad de perspectivas y visiones, pues se basa en el análisis de palabras obtenidas de la opinión libre de los participantes, que luego se aproxima categorías de interés. El enfoque se centra en la inducción como pilar de la interpretación y permite que su diseño no sea fijo y esté sujeto a reelaboraciones durante el proceso de investigación.

En consecuencia, el componente cualitativo de este estudio incluirá la aplicación de un instrumento para recabar información de primer orden entre un subconjunto de los mismos grupos de interés antes mencionados, que complementa el desarrollo teórico a partir de los hallazgos obtenidos de la revisión de la información estadística obtenida como resultado de la encuesta directa a usuarios. Se usará en este caso un formato de entrevista semiestructurada[4], que se aplicará también de manera directa entre personas naturales (4), personas jurídicas (2) y actores sociales (2), y que se complementará con la aplicación entre servidores de la Corporación (6) encargados directamente de las tareas de atención a los usuarios.

Para garantizar que la relación entre los resultados sea objetiva, se llevará a cabo un ejercicio de triangulación de información cuantitativa y cualitativa de forma temporal/analítica, para lo que se propone una aplicación secuencial (temporal) de los instrumentos de recolección de información, iniciando con la recolección de información cuantitativa, y posteriormente, con base en los resultados preliminares, y tras obtener suficientes insumos identificar temas emergentes o profundizar en los temas estándar que puedan ser incorporados en los instrumentos cualitativos. De esa forma, los resultados cualitativos quedan ligados a la investigación cuantitativa y permiten involucrar hipótesis de complejidad: si los hallazgos son coincidentes, la solución es muy sencilla, y si son divergentes, indica mayor dificultad, lo que obliga a construir recomendaciones más robustas. En la tabla a continuación se presenta una síntesis de lo expuesto hasta aquí.

[4]. Se caracteriza por utilizar un temario predefinido a modo de libreto, con respecto al campo que se quiere cubrir, pero la lista de preguntas no está estructurada en formulario. Tiende a buscar una conversación más que un vaivén de preguntas y respuestas. Se caracteriza además por la posibilidad de incluir preguntas que vayan surgiendo, de acuerdo con el desarrollo de la conversación.

Tabla No 1. Esquema metodológico

	Estado del arte	Trabajo de campo	
	Registros administrativos	Cuantitativo	Cualitativo
Caracterización de los usuarios			
Personas naturales Lugar de residencia Alfabetismo y nivel educativo Pertenencia a etnias Grupos etarios Estado civil Lengua nativa Identidad de género Actividad económica y posición ocupacional Enfoque diferencial (género, discapacidad, desplazamiento, jefatura del hogar, etc.) **Personas jurídicas** Sede principal, tamaño corporativo (sucursales) Cobertura territorial Actividad económica principal **Actores sociales** Rol de representante Antigüedad Participación en proyectos CAR	Existe una caracterización anterior (2018), que en el caso de las personas naturales incluye algunas variables comunes exceptuando identidad de género y enfoque diferencial, además que las opciones de respuesta necesitaban mejores detalles. En relación con las personas jurídicas y los actores sociales se mantuvieron las mismas variables.	En los formatos de recolección de información que constituye el **producto No 3** de esta consultoría, se incluirá un módulo con el detalle requerido, que será útil para lograr la caracterización diferenciada por tipo de usuario Se espera recoger un número mínimo de 500 encuestas de personas naturales, 100 de personas jurídicas y 50 de actores sociales, convergente con los requerimientos de la Corporación en los estudios previos del proyecto	Los formatos de recolección de información que está incluido en el **producto No 4** de esta consultoría, contendrán un módulo de identificación y control en el que se incluirán algunas de estas preguntas únicamente con la intensión de introducir la encuesta, toda vez que la caracterización se logrará a partir de los consolidados de la información cuantitativa pues los datos cualitativos no serían representativos de las características globales de los respondientes, y mucho menos de la población de usuarios en general. Se espera recoger un número mínimo de cuatro (4) entrevistas de personas naturales, dos (2) de personas jurídicas, dos (2) de actores sociales y seis (6) de servidores de la Corporación, todo en línea con los requerimientos técnicos de la CAR.

	Estado del arte	Trabajo de campo	
	Registros administrativos	Cuantitativo	Cualitativo
Interacción con la CAR			
Personas naturales Trámites o servicios requeridos Frecuencia de los requerimientos Motivos para la solicitud Falencias de la CAR en la prestación de los servicios Canales más utilizados Conocimiento de la página web institucional	En la caracterización anterior (2018), se incluyeron las mismas variables, pero se ajustaron las opciones de respuesta para facilitar los análisis posteriores.	En los formatos de recolección de información que constituye el **producto No 3** de esta consultoría, se incluirá un módulo con el detalle requerido, que será útil para profundizar en la caracterización diferenciada por tipo de usuario Se espera recoger un número mínimo de 500 encuestas de personas naturales, 100 de personas jurídicas y 50 de actores sociales, convergente con los requerimientos de la Corporación en los estudios previos del proyecto	Los formatos de recolección de información que está incluido en el **producto No 4** de esta consultoría, contendrán dos módulo específico para evaluar tanto el conocimiento de los usuarios sobre los servicios que ofrece la CAR como la interacción de ellos con la Corporación Esos detalles se podrán contrastar con los resultados consolidados a nivel cuantitativo y sirven para profundizar tanto en las problemáticas que generan las relaciones usuario/entidad como las opciones de mejora y recomendaciones generales. Se espera recoger un número mínimo de cuatro (4) entrevistas de personas naturales, dos (2) de personas jurídicas, dos (2) de actores sociales y seis (6) de servidores de la Corporación, todo en línea con los requerimientos técnicos de la CAR.
Resultados			
Caracterización por su origen (afros, raizales, indígenas, entre otros) Caracterización por su condición (clase social, género, entre otros) Caracterización desde su problemática (discapacidad, riesgos, violencia, desplazamiento, explotación o abuso, trabajo, entre otras)	El informe final se construirá a partir de cada uno de los resultados esperados, en la forma de un capítulo particular. De la revisión del estado del arte deben producirse tendencias generales de algunos de estos aspectos, que deberán certificarse con arreglo a la información recolectada directamente en las fuentes primarias (encuestas). En general debido al tipo de información recolectada, los análisis se harán siguiendo metodologías de análisis descriptivo y algunos análisis de conglomerados que se obtendrán de los cruces simples de información a partir de un plan de tabulados que puede diseñarse a partir de cruces de variables (preguntas o conjuntos de ellas) según lo que se consigne en el formulario de recolección de información. Todos los resultado se contrastarán con los obtenidos a partir de las entrevistas, de forma que la triangulación de información cuantitativa y cualitativa se hará en dos sentidos: temporal, primero se obtendrá información cuantitativa y su descripción debe ayudar en la profundización cualitativa; y después temática, en el sentido que los temas de indagación cualitativa pueden complementarse a partir de insumos proporcionados por la información cuantitativa tabulada y descrita previamente.		

Fuente: diseño propio

3. Desarrollo metodológico

Teniendo en cuenta que el proyecto debe ejecutarse en un tiempo de ocho semanas, se propone su desarrollo en tres fases como se presenta a continuación:

3.1. Planeación

Esta fase inicia con la presentación a la supervisión, de una propuesta de cronograma para la ejecución del proyecto. Una vez discutido, comentado y ajustado, se debería recibir información oficial en relación con estos temas, al tiempo que el coordinador del proyecto recoge y organiza distintos tipos de registros administrativos relacionados y diseña para discusión los formularios de recolección de información, los cuales estarán organizados por módulos de forma que se dé respuesta a todos los requerimientos de la contratante, según lo que se vio en el numeral 1 de este documento.

Con base en el diseño definitivo de los instrumentos se construirá una versión en formato electrónico y se hará una capacitación a los encuestadores del proyecto, al tiempo que se seleccionarán los individuos, por cada grupo de usuarios, con los cuales se hará la indagación directa. Ello porque al no basarse en un diseño muestral, se debe garantizar que los resultados sean relativamente representativos de la problemática a investigar y una forma de asegurar ese requerimiento es mediante un método de recolección directa con fuentes seleccionadas de manera sistemática con arreglo a criterios de accesibilidad (específicamente números de contacto vía celular, teléfonos fijos o correos electrónicos).

Aquí el punto es que estando la población objetivo, distribuida en ciento cinco municipios, incluyendo Bogotá, en este último se concentra en promedio para el periodo 2010-2023 un 36% anual de las solicitudes y debe evitarse, en lo posible, la concentración de las encuestas en la ciudad, de forma que la selección de los respondientes debe hacerse con base en un criterio relativamente aleatorio que ayude a la distribución de los seleccionados en todo el territorio de jurisdicción de la CAR.

Esta etapa debe agotarse en un tiempo máximo de tres semanas, teniendo en cuenta posibles retrasos en la entrega de la información por parte de la supervisión en razón a que su consolidación debe concertarse con otras áreas de la entidad.

3.2. Levantamiento de información

Para el levantamiento de información se utilizará un esquema de cobertura cuantitativa diaria. Se iniciará con la recolección en personas naturales, y se irá avanzando hacia los otros grupos de interés, se hará el levantamiento directo en Dispositivos Móviles de Captura, de forma que

la data llegue directo al repositorio final de información. Una vez concluida la etapa de recolección de los actores sociales (50 encuestas) se iniciará el proceso de selección de respondientes claves para la entrevista (2), el mismo proceso se seguirá con las personas jurídicas (150 encuestas, con dos entrevistas asociadas) y se cerrará con las personas naturales (500 encuestas y cuatro entrevistas asociadas). Eso garantiza que la actividad de triangulación pueda ejecutarse con la diferencia temporal programada, esto es, que, una vez agotado el levantamiento de información cuantitativa, se tabularán resultados en línea y estos servirán para diseñar los protocolos de profundización a partir de las entrevistas.

Para el grupo de servidores de la CAR (6 entrevistas) se tiene previsto seleccionarlos del grupo de respondientes de la encuesta de caracterización de usuario interno llevada a cabo por la CAR en 2022, principalmente siguiendo un criterio de género y tipo de vinculación, a partir de aquellos que tiene tareas relacionadas con atención al usuario.

Con respecto a las entrevistas, diariamente se enviarán las grabaciones para que se haga la transcripción y los resultados puedan incorporarse al informe final, tanto a nivel de categorías tabuladas que puedan triangularse con la información cuantitativa, como anexos para certificar la realización de la actividad.

Esta etapa debe agotarse en un tiempo máximo de tres semanas, a partir de la conclusión de la fase de planeación, correspondiendo las primeras dos al trabajo cuantitativo (encuestas) y la última al cualitativo (entrevistas)

3.3. Análisis y producción de resultados

Como ya se mencionó, una vez constituida la base datos y poblada diariamente con la información cuantitativa recolectada, se diseñará un plan de tabulados que debe funcionar para describir los resultados específicos para cada una de las variables de interés para la caracterización de usuarios de los servicios ofertados por la CAR, y los cruces pertinentes para producir los tres resultados de caracterización como se mostró en la tabla 1. Los resultados cualitativos se podrán incorporar en el informe a través de nubes de palabras y como simple análisis de discurso a partir de las desgravaciones que se hagan de las entrevistas. En todo caso ellos servirán para darle algún contexto específico a los datos recabados. Los resultados serán netamente descriptivos y se acompañarán de cuadros y gráficos.

Esta etapa debe agotarse en un plazo máximo de dos semanas, la primera relacionada con un informe global de avance que permita adelantar el diseño del taller de socialización de resultados, mientras que la segunda estará dedicada a profundizar en los análisis y la atención de los requerimientos de la supervisión.

Tabla No 2. Cronograma general para la ejecución del proyecto

Etapa / Actividad	Responsable	Meses: Octubre / Noviembre / Diciembre — Semanas 1 2 3 4 5 6 7 8
I. Planeación	Coordinador	
1. Instalación del proyecto y acceso a documentos clave		
2. Revisión de registros administrativos disponibles	Coordinador y Experto cuantitativo	
3. Diseño de los instrumentos para la recolección de información		
4. Conformación de la base definitiva para trabajo de campo personas naturales		
II. Levantamiento de información	Coordinador	
1. Capacitación encuestadores	Ingeniero	
2. Operativo de campo personas naturales	Equipo de campo	
3. Conformación de la base definitiva para trabajo de campo personas jurídicas y actores sociales	Coordinador y Experto cuantitativo	
4. Operativo de campo personas jurídicas y actores sociales	Equipo de campo	
5. Elaboración metodología para realización de entrevistas	Experto cualitativo	
6. Selección de respondientes de entrevistas (Personas naturales y jurídicas, actores sociales y servidores de la corporación	Coordinador y Experto cualitativo	
7. Recolección de información cualitativa	Experto cualitativo	
8. Transcripciones	Transcriptores	
III. Análisis de información	Coordinador, Experto cuantitativo Experto cualitativo	
1. Elaboración y entrega primera versión del informe final		
2. Elaboración y entrega segunda versión del informe final		
3. Taller virtual de socialización		
4. Entrega informe final, soportes		