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

PRODUCTO 2

FICHAS TECNICAS PARA LOS INDICADORES A UTILIZAR PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Bogotá, D.C., diciembre 2 de 2023

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

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, en este documento se incluye una propuesta de indicadores que se utilizarán en el proceso de caracterización de usuarios, pero que también se constituyen en un elemento que la CAR podría utilizar de manera periódica para evaluar la forma en que se están ofreciendo y prestando los servicios a los distintos usuarios.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE COBERTURA GEOGRÁFICA 4
Tabla 2. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR BAJO NIVEL EDUCATIVO 5
Tabla 3. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE GRUPOS ETNICOS 6
Tabla 4. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE GRUPOS ETARIOS 7
Tabla 5. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE GENERO 8
Tabla 6. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE DISCAPACIDAD 9
Tabla 7. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE DESPLAZAMIENTO 10
Tabla 8. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS 11
Tabla 9. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE ROLES 12
Tabla 10. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE ALCANCE INSTITUCIONAL 13
Tabla 11. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE PERCEPCIÓN PROYECTOS 14
Tabla 12. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE TRAMITES 15
Tabla 13. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE INTERACCIONES 16
Tabla 14. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE RAZON DE LAS INTERACCIONES 17
Tabla 15. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 18
Tabla 16. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE FALENCIAS/DEBILIDADES 19
Tabla 17. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE SERVICIOS WEB 20
Tabla 18. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE PERCEPCION SERVICIOS WEB 21
Tabla 19. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE CANALES DE SERVICIO 22
Tabla 20. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE PREFERENCIAS POR CANAL DE ATENCION 23
Tabla 21. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE PARTICIPACIÓN 24

Tabla 1. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE COBERTURA GEOGRÁFICA

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 1
Indicador: Cobertura geográfica	**Descripción:** Porcentaje de territorio de influencia de la CAR de la cual están solicitando servicios
Definición: Mide la capacidad de la CAR para llegar a cada uno de los municipios del territorio de influencia	**Método de cálculo**: Relación entre el número de municipios en los cuales la CAR tiene influencia y la cantidad de municipios identificados en las solicitudes de información
Fuente: La fuente de datos son los registros administrativos de las solicitudes	**Valores críticos**: Un valor mayor a 95% se considera satisfactorio, entre 90% y 95% se considera aceptable, y menor a 90% se considera insatisfactorio.
Periodicidad: La frecuencia es semestral y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: **02/12/2023**

Tabla 2. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR BAJO NIVEL EDUCATIVO

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 2
Indicador: Bajo nivel educativo	**Descripción:** Mide el porcentaje de usuarios con bajo o ausente nivel educativo
Definición: Porcentaje de los usuarios que no pueden leer y escribir, o lo hacen con dificultad, y con los cuales las indicaciones para la solución de tramites con la CAR necesitan apoyo adicional.	**Método de cálculo**: Se calcula sumando la cantidad de usuarios que no saben leer y escribir y aquellos que solamente tienen educación básica primaria o inferior y dividiendo por el total de usuarios que solicitan trámites ante la CAR en un periodo de referencia
Fuente: La fuente de datos son las encuestas periodicas de caracterización de usuarios.	**Valores críticos**: Un valor menor o igual a 5% se considera aceptable, por encima de 5% debe ser atendido de manera diferencial.
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 3. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE GRUPOS ETNICOS

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 3
Indicador: Grupos étnicos	**Descripción:** Mide el porcentaje de usuarios que pertenecen a un grupo étnico
Definición: Porcentaje de los usuarios que pertenecen a un grupo étnico y con los cuales las indicaciones para la solución de tramites con la CAR pueden necesitar apoyo adicional.	**Método de cálculo**: Se calcula sumando la cantidad de usuarios que pertenecen a un grupo étnico en proporción al total de usuarios que solicitan trámites anta la CAR, en un periodo de referencia.
Fuente: La fuente de datos son las encuestas periodicas de caracterización de usuarios.	**Valores críticos**: Un valor menor o igual a 5% se considera aceptable, por encima de 5% debe ser atendido de manera diferencial.
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 4. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE GRUPOS ETARIOS

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 4
Indicador: Edad	**Descripción:** Rango de edad de los usuarios de la CAR
Definición: Mide la concentración de las solicitudes según rangos quinquenales de edad de los usuarios de los servicios y tramites con la CAR	**Método de cálculo**: Se deben conformar grupos quinquenales de edad y relacionar cada uno con la cantidad de trámites solicitados en un periodo de referencia
Fuente: La fuente de datos son las encuestas realizadas a los usuarios	**Valores críticos**: La concentración de solicitudes en rangos de edad superiores a 60 años podría requerir tratamientos diferenciales o canales especializados
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 5. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE GENERO

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 5
Indicador: Genero	**Descripción:** Distribución por genero de los usuarios de la CAR
Definición: Mide la distribución por genero de los usuarios de la CAR	**Método de cálculo**: Se calcula relacionando la cantidad de usuarios por cada una de las opciones de género reportadas con el total de usuarios en un periódo de tiempo
Fuente: La fuente de datos son las encuestas realizadas a los usuarios	**Valores críticos**: Una concentración de solicitudes en usuarios no binarios podría ser un elemento a tener en cuenta para tener tratamiento diferencial
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 6. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE DISCAPACIDAD

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 6
Indicador: Discapacidad	**Descripción:** Población en condición de discapacidad
Definición: Mide la proporción de los usuarios en condición de discapacidad	**Método de cálculo**: Se calcula dividiendo la cantidad de usuarios con alguna condición de discapacidad sobre el total de usuarios atendidos en un rango de tiempo
Fuente: La fuente de datos son las encuestas realizadas a los usuarios	**Valores críticos**: Una concentración de solicitudes en usuarios con condiciones específicas de discapacidad podría ser un elemento a tener en cuenta para tener tratamiento diferencial
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 7. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE DESPLAZAMIENTO

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 7
Indicador: Desplazamiento	**Descripción:** Victimas de desplazamiento
Definición: Mide la proporción de los usuarios en condición de desplazamiento,	**Método de cálculo**: Se calcula dividiendo la cantidad de usuarios en condición de desplazamiento sobre el total de usuarios atendidos en un rango de tiempo
Fuente: La fuente de datos son las encuestas realizadas a los usuarios	**Valores críticos**:
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 8. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 8
Indicador: Actividades económicas	**Descripción:** Principales actividades económicas
Definición: Mide la cantidad de usuarios por actividad económica	**Método de cálculo**: Se calcula relacionando la cantidad de usuarios por cada actividad económica, entre el total de usuarios en un periódo de referencia.
Fuente: La fuente de datos son las encuestas realizadas a los usuarios	**Valores críticos**:
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 9. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE ROLES

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 9
Indicador: Roles	**Descripción:** Principal rol dentro de la organización
Definición: Mide la cantidad de usuarios por rol desempeñado en los usuarios institucionales (personas jurídicas y/o actores sociales)	**Método de cálculo**: Se calcula relacionando la cantidad de usuarios por rol con la totalidad de usuarios institucionales
Fuente: La fuente de datos son los registros de las solicitudes	**Valores críticos**:
Periodicidad: La frecuencia es semestral y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 10. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE ALCANCE INSTITUCIONAL

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 10
Indicador: Alcance institucional	**Descripción:** Tipo de proyecto
Definición: Mide la distribución de la participación en los proyectos realizados por la CAR	**Método de cálculo**: Se calcula sumando la cantidad de actores sociales que participan por cada proyecto de la CAR.
Fuente: La fuente de datos son las encuestas realizadas a los usuarios	**Valores críticos**: Un valor cercano a cero se considera inaceptable
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 11. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE PERCEPCIÓN PROYECTOS

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 11
Indicador: Percepción proyectos	**Descripción:** Percepción de los usuarios sobre los proyectos que realiza la CAR
Definición: Mide la distribución de la calificación relacionada con el interés de participación de los proyectos realizados por la CAR.	**Método de cálculo**: Se calcula promediando la cantidad de actores sociales participantes en cada proyecto en relación con la cantidad total de participantes.
Fuente: La fuente de datos es el registro de participantes en los proyectos.	**Valores críticos**: Un valor cercano a cero se considera inaceptable
Periodicidad: La frecuencia es semestral y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 12. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE TRAMITES

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 12
Indicador: Composición de Tramites	**Descripción:** Principal tramite realizado con la CAR
Definición: Mide la distribución por tipo, de los tramites que presta la CAR	**Método de cálculo**: Se calcula relacionando el total parcial de cada trámite con el total de tramites recibidos en un periodo de tiempo determinado
Fuente: La fuente de datos son los registros de las solicitudes	**Valores críticos**:
Periodicidad: La frecuencia es mensual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 13. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE INTERACCIONES

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 13
Indicador: Interacciones	**Descripción:** Promedio de interacciones con la CAR en un plazo establecido
Definición: Mide la cantidad de trámites medios por cada usuario de la CAR	**Método de cálculo**: Se calcula sumando la cantidad de solicitudes recibidas divididas sobre el número de usuarios registrados
Fuente: La fuente de datos son los registros de las solicitudes	**Valores críticos**:
Periodicidad: La frecuencia es mensual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 14. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE RAZON DE LAS INTERACCIONES

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 14
Indicador: Razón de las interacciones	**Descripción:** Principales razones de interacción con la CAR
Definición: Mide la distribución de las razones para interactuar con la CAR	**Método de cálculo**: Se calcula relacionando las diferentes razones de interacción con la CAR con el total de interacciones en un periodo determinado
Fuente: La fuente de datos son las encuestas realizadas a los usuarios	**Valores críticos**:
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 15. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 15
Indicador: Percepción ciudadana	**Descripción:** Percepción ciudadana en relación con los servicios o trámites realizados en la CAR
Definición: Mide el nivel de percepción de los usuarios con respecto a los servicios y tramites ofrecidos por la CAR.	**Método de cálculo**: Se calcula relacionando los distintos niveles de percepción, con respecto al total de usuarios que califican los servicios o trámites realizados en la CAR
Fuente: La fuente de datos son las encuestas realizadas a los usuarios	**Valores críticos**:
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 16. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE FALENCIAS/DEBILIDADES

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 16
Indicador: Falencias/debilidades	**Descripción:** Identificación delas opciones de mejora en la atención, a partir de la identificación de las falencias o debilidades en la misma
Definición: Mide la proporción por tipo de las falencias que identifican los usuarios con respecto a los servicios prestados por la CAR	**Método de cálculo**: Se calcula relacionado la cantidad de las distintas falencias identificadas en porporción al total de trámites atendidos.
Fuente: La fuente de datos son las encuestas realizadas a los usuarios	**Valores críticos**:
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 17. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE SERVICIOS WEB

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 17
Indicador: Servicios web	**Descripción:** Numero de usuarios que conocen la página web
Definición: Mide la cantidad de usuarios que conocen la página web	**Método de cálculo**: Se calcula relacionando la cantidad de solicitudes realizadas por la página web en proporción al total de solicitudes radicadas en un periodo determinado.
Fuente: La fuente de datos son los registros de las solicitudes virtuales	**Valores críticos**: Un valor muy próximo a cero se considera inaceptable
Periodicidad: La frecuencia es semestral y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 18. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE PERCEPCION SERVICIOS WEB

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 18
Indicador: Percepción servicios web	**Descripción:** Percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos a través de la página web
Definición: Mide el nivel de percepción respecto a los contenidos ofrecidos en la página web de la entidad	**Método de cálculo**: Se calcula relacionando las opciones de percepción frente a los servicios web con el total de opiniones recibidas
Fuente: La fuente de datos son los registros de las solicitudes virtuales	**Valores críticos**:
Periodicidad: La frecuencia es semestral y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 19. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE CANALES DE SERVICIO

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 19
Indicador: Canales de Servicio	**Descripción:** Principal canal de comunicación con la CAR
Definición: Mide los niveles de atención según los distintos canales de atención.	**Método de cálculo**: Se calcula relacionando las distintas opciones de atención por canal en proporción al total de solicitudes atendidas.
Fuente: La fuente de datos son las encuestas realizadas a los usuarios	**Valores críticos**:
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 20. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE PREFERENCIAS POR CANAL DE ATENCION

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 20
Indicador: Preferencias por canal de atención	**Descripción:** Evalúa las razones de preferir cada uno de los canales de atención
Definición: Mide la distribución de las razones para preferir un canal de comunicación respecto de otro.	**Método de cálculo**: Se calcula relacionando las razones obervados en relación al total de solicitudes por cada canal
Fuente: La fuente de datos son las encuestas realizadas a los usuarios	**Valores críticos**:
Rango de interpretación: Se recomienda establecer una línea de base y continuamente evaluar la tendencia.	
Periodicidad: La frecuencia es bianual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023

Tabla 21. FICHA TECNICA PARA EL INDICADOR DE PARTICIPACIÓN

CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA INDICADORES PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
	Ficha No. 21
Indicador: Participación	**Descripción:** Actividades de Interacción
Definición: Mide la distribución del interés por participación en las actividades realizadas por la CAR.	**Método de cálculo**: Se calcula relacionando la cantidad de actores sociales participantes de las diferentes actividades propuestas en proporción al total de actores sociales
Fuente: La fuente de datos es el acta de asistencia a las actividades	**Valores críticos**:
Periodicidad: La frecuencia es anual y el formato es numérico entero.	**Área responsable**: Por definir al interior de la entidad
Nombre de quien revisa:	Fecha última actualización: 02/12/2023