



**UTILIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE LOS
USUARIOS EXTERNOS DE LA OFICINA TERRITORIAL ABURRA NORTE –
CORANTIOQUIA**

Gustavo Adolfo Correa López

Trabajo de grado presentado para optar al título de Archivista

Asesor

Mauricio Fino Garzón, Magíster (MSc) Ciencia de la Información

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología

Archivística

Medellín, Antioquia, Colombia

2023

Cita	(Correa López, 2018)
Referencia	Correa López, G, A. (2018). <i>Utilización de las herramientas tecnológicas de los usuarios externos de la oficina territorial aburra norte – Corantioquia</i> [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Contenido

RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO 1.....	10
1. DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Objeto de estudio y problema	10
1.2 Justificación	13
1.3 Antecedentes relacionados con el estudio de investigación.....	14
1.4 OBJETIVOS	19
1.4.1 Objetivo General	19
1.4.2 Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO 2.....	20
2. MARCO CATEGORIAL	20
2.1 Sistemas Informáticos	20
2.2 Usuario de información	20
2.3 Estudios de usuarios.....	21
CAPÍTULO 3.....	23
3. MARCO METODOLÓGICO.....	23
3.1 Tipo de Estudio.....	23
3.2 Técnicas e Instrumentos	23
3.2.1 Revisión Documental.....	24
3.2.2 Sondeo	25
3.2.3 Mapa de Recorrido.....	26
3.3 Institución vinculada a la investigación.....	26
3.3.1 Criterios para la selección de la institución	27
3.3.2 Sujetos participantes de la investigación.....	27
3.3.3 Criterios para la selección de sujetos.....	27
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	29
4.1 Análisis Documental.....	29
4.1.1 Documento Normativo Socialización Modulo PQR'S 090-1202-558	29
4.1.2 Documento Normativo Modulo de Pruebas PQR'S 090-1301-85	29
4.2 Análisis del Sondeo.....	30
4.3 Resultado de la plantilla	30

5. CONCLUSIONES	41
6. RECOMENDACIONES	44
ANEXOS	47

Ilustraciones

Ilustración 1 Estado PQR'S Oficina Aburra Norte 2018	11
Ilustración 2 Nivel de Formación.....	32
Ilustración 3 ocupación o actividad del usuario	33
Ilustración 4 Edad	33
Ilustración 5 Lugar de Residencia.....	34
Ilustración 6 Acceso a Internet.....	34
Ilustración 7 Conocimiento página web Corantioquia	35
Ilustración 8 Registro PQR'S en Corantioquia.....	35
Ilustración 9 Conocimiento manejo página web	36
Ilustración 10 Medio utilizado	36
Ilustración 11 Preferencia PAC.....	36
Ilustración 12 Medios para registrar PQR'S por la web	37
Ilustración 13 Conoce tutorial para registrar PQR'S por la web.....	37
Ilustración 14 Dificultades para ingresar a la web	38
Ilustración 15 Confianza para registrar en la web.....	39
Ilustración 16 Medio que se enteró registro PQR'S por la web	39

RESUMEN

La Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - Corantioquia, tiene jurisdicción en 80 municipios de Antioquia, siendo consiente de tener un territorio tan extenso y con la misión de satisfacer las necesidades de la comunidad y con el fin de lograr un acercamiento con ellos dispuso de ocho oficinas territoriales. Por consiguiente para la investigación se eligió la Oficina Territorial Aburra Norte, con sede en la ciudad de Medellín, dado la complejidad de los trámites y el alto volumen de las PQR'S que ingresan anualmente por medio físico, contrarrestando las pocas que ingresan por la página web corporativa, con relación a las demás oficinas territoriales, razón por la cual se hace necesario comprender las causas por las cuales los usuarios tienden a elegir el medio físico y no el electrónico, teniendo en cuenta que estos se encuentran asentados en los municipios de Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa y los corregimientos de Medellín.

En este trabajo de grado se identifica cuáles son las causas más frecuentes que llevan a los usuarios de Corantioquia, a la poca utilización de las herramientas tecnológicas en este caso la página web para registrar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - PQR'S, lo cual se determina por medio de una encuesta de 16 preguntas; además de examinar las principales fuentes normativas que rigen este tema al interior de la Corporación. Los datos analizados sugieren que los usuarios externos, en su mayoría tienen acceso a internet y un nivel de formación que ayuda a que estos interactúen adecuadamente con la tecnología, pero la divulgación y credibilidad que tiene este servicio no ha sido muy bien recibido por los usuarios, ya que al no tener claridad sobre los beneficios que tiene la herramienta tecnológica y su funcionalidad, genera inseguridad a la hora de interponer una PQR'S por este medio, para lo cual prefieren medios convencionales como los correos electrónicos o el desplazamiento a los puntos de atención al ciudadano – PAC más cercanos de sus residencias, con el fin de realizar sus requerimientos personalmente.

Por esta razón, se recomienda potencializar estrategias de difusión desde la oficina de comunicaciones y a su vez articularse con los puntos de atención al ciudadano, que permitan a la ciudadanía en general conocer los mecanismos y los beneficios que conllevan la utilización de la página web corporativa para registrar sus

PQR'S, logrando así, una apropiación de esta herramienta para beneficio tanto de la Entidad como de los usuarios, debido a que se optimiza tiempos de respuesta, siendo ésta más oportuna por este medio, logrando así, la satisfacción del usuario final, quien será el más interesado a la hora de conocer el estado de sus solicitudes sin necesidad de desplazamiento a los diferentes puntos de atención dispuestos por la Entidad. Esto garantizará el cumplimiento a los lineamientos establecidos desde la política de Gobierno en Línea.

Dado lo anterior, la oficina territorial podrá fortalecer la difusión de esta herramienta tecnológica desde las presencias institucionales, las cuales son programadas trimestralmente en cada municipio, con el fin de generar un espacio donde se interactúe con los usuarios sobre el manejo de la página web y cómo interponer una PQR'S. De esta manera se puede contribuir a la apropiación de las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad para beneficio de la comunidad.

Palabras clave: Usuarios de información, Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - Corantioquia, Sistema PQR'S.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como fin comprender cuáles son las causas que llevan a los usuarios externos a la poca utilización de la página web de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia – Corantioquia para interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes PQR’S, teniendo en cuenta que la Corporación ha realizado una inversión significativa para mantener sus herramientas tecnológicas actualizadas, con el fin de garantizar el acceso a la información y las respuestas a las peticiones de sus usuarios.

Entre los años 2013 y 2014, y atendiendo a las políticas nacionales de servicio al ciudadano, la Corporación implementó en cada una de sus sedes los Puntos de Atención al Ciudadano (P.AC.), encargados de suministrar información y atender requerimientos de la ciudadanía en general, bajo los parámetros de Gobierno en Línea (Ministerio de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, 2012), en el cual se define como:

“La Estrategia Gobierno en línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que, a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.” (p.9)

Por tal razón, la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia – Corantioquia como ente administrativo del Estado Colombiano y en cumplimiento de sus fines constitucionales, legales y estatutarios, tiene la necesidad de mantener y soportar la página web, con el objetivo de brindar el funcionamiento adecuado de este componente del sistema de información corporativo.

Por lo anterior, en este trabajo se realiza un análisis de la documentación recolectada, datos suministrados por los usuarios externos de la Oficina Territorial Aburra Norte y las bases de datos del aplicativo Sirena referente a las PQR’S ingresadas tanto físicas como por la página web corporativa, con el fin de identificar todas las

posibilidades del porqué no utilizan el recurso para interponer sus peticiones dado que se cuenta con esta herramienta para el uso de los usuarios externos.

Finalmente se entregan las conclusiones y las recomendaciones que surgen de la investigación a la Entidad, con el propósito de que ésta estudie las diferentes alternativas o sugerencias de los usuarios externos, que puedan llevar a la resolución de la situación planteada y de esta forma evitar costos innecesarios, como se pretende que los usuarios externos de la oficina territorial aburra norte interioricen y reconozcan la importancia de conocer y utilizar las herramientas tecnológicas dispuestas por la corporación para realizar sus PQR'S y así optimizar tiempo y recursos.

CAPÍTULO 1

1. DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Objeto de estudio y problema

Teniendo en cuenta que Corantioquia como ente público, adopto una política clara de transparencia y acceso a la información, basada en la Ley de Transparencia 1712 de marzo de 2014, como lo resalta en su Artículo 7°. Disponibilidad de la Información:

En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten. (Congreso de la República de Colombia, 2014, pág. 12)

Es necesario que los usuarios utilicen estas herramientas dispuestas por la Entidad, sin embargo, se ha identificado que la ciudadanía al interponer sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes, utilizan otros medios, por lo cual se tiene como objeto de estudio de la presente investigación, identificar las razones del porqué los usuarios externos de la Oficina Territorial Aburra Norte no utilizan las herramientas tecnológicas desarrolladas en Corantioquia.

Lo anterior es reflejado en el alto volumen de las peticiones físicas que se reciben por los Centros de Administración Documental y que al comparar con las que ingresan por la página web se observa una diferencia significativa. Por esta razón, conscientes que la Corporación se encarga de un territorio muy extenso, se ha elegido observar dicha problemática en la Oficina Territorial Aburra Norte por su grado de complejidad en cuanto al alto ingreso de trámites y peticiones que se registran anualmente, siendo ésta la oficina que le aporta a la Corporación con su gestión en un 40% en el cumplimiento de su Plan de Acción en la administración del patrimonio ambiental antioqueño. Esta oficina la componen los municipios del Norte de Antioquia:

Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa y Medellín con sus corregimientos de San Antonio de Prado, AltaVista, San Sebastián de Palmitas, San Félix y Santa Elena.

Por esta razón y para tener un mejor panorama de la situación actual se generó un reporte de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ingresadas a la Territorial Aburra Norte durante los periodos comprendidos entre el 01 de enero de 2017 al 30 de julio de 2017, comparando el mismo periodo para el año 2018, el resultado fue el siguiente:

AÑO	FISICAS	PÁG. WEB	TOTAL
2017	1.236	111	1.347
2018	1.719	100	1.819

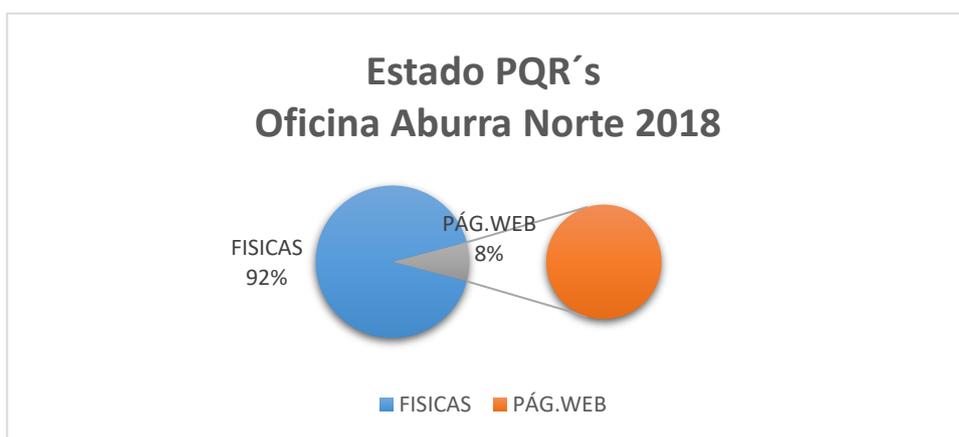


Ilustración 1 Estado PQR'S Oficina Aburra Norte 2018

Como se muestra en la gráfica anterior para la vigencia del año 2018, se evidencia el alto porcentaje de las peticiones físicas, reflejado en un 92% contrastado con el 8% que ingresan por la página web. Por este motivo, es relevante para el propósito de la investigación conocer los motivos y/o las razones por las cuales los usuarios externos de Corantioquia no utilizan la herramienta tecnológica de la página web para realizar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, ya que contribuiría en la gestión corporativa agilizando las respuestas a sus usuarios en los trámites y se minimizarían los siguientes posibles riesgos:

- Demandas por la no atención oportuna de los requerimientos.
- Incumplimiento de la normatividad colombiana.

- Incumplimiento de las certificaciones en los estándares de calidad.
- Incumplimiento de las Directrices Corporativas al interior de la entidad.
- Retraso en las respuestas a nuestros usuarios en los tiempos establecidos.

El incumplimiento de todo lo anterior puede ocasionar sanciones disciplinarias a los funcionarios públicos, la imagen de la Corporación como ente público se puede desfavorecer ante sus usuarios externos en la demora en sus repuestas al igual que el no cumplimiento de su gestión ante el Ministerio del Medio Ambiente por el indicador del tiempo promedio de respuesta que se tiene establecido en el Plan de Acción 2016-2019.

Por otro lado, los usuarios externos de Corantioquia son en un alto porcentaje del área rural, por ende, como estudiante de la profesionalización en archivística y para la investigación que se requiere es un reto poder comprender la problemática actual y cuáles serían las posibles soluciones. En este sentido la pregunta que se plantea y desde la investigación se aborda es: ¿Por qué los usuarios externos de la Oficina Territorial Aburra Norte no utilizan las herramientas tecnológicas de Corantioquia para realizar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes?

1.2 Justificación

Siendo los usuarios la base fundamental para cualquier sistema de información de cualquier empresa pública o privada y revisando que estas Entidades realizan esfuerzos para que sus usuarios puedan acceder a sus servicios, creando diferentes medios a los cuales estos pueden acceder, se identificó que en el caso de Corantioquia los usuarios para registrar sus PQR'S utilizan medios convencionales y en poca cantidad interactúan con la página web. Es por esto que la presente investigación tiene como propósito comprender cuáles son las causas o las razones que llevan a la falta de apropiación de las herramientas tecnológicas por parte de los usuarios externos, generando esto diferentes situaciones al interior de la Entidad como la afectación del presupuesto, dado a que es necesario tener más funcionarios en atención al usuario, sin contar todo el tratamiento administrativo y financiero que requiere en el manejo de la documentación física.

Es fundamental buscar medidas que ayuden a minimizar el anterior impacto, logrando que los usuarios externos se apropien de las herramientas tecnológicas dispuestas para ello, comprendiendo las bondades de realizar sus PQR'S por la página web de Corantioquia, teniendo un mayor control y acceso a la información pública ambiental, debido a la agilidad del proceso sin importar el día u hora, el seguimiento al que puede acceder y los tiempos de respuesta estarían ajustados por los estipulados por la Ley, sin contar que la Entidad estaría justificando de alguna forma la inversión realizada a sus sistemas de información.

Dado lo anterior, es indispensable realizar un análisis que ayude a comprender las limitaciones u obstáculos al que se enfrenta el ciudadano al momento de elegir el medio por el cual registrará su solicitud a la autoridad ambiental, dado a que es común la utilización de medios convencionales, debido al alto volumen de peticiones físicas recibidas y tramitadas en las diferentes sedes de la Corporación.

1.3 Antecedentes relacionados con el estudio de investigación

Es interesante encontrar la relevancia que se le ha dado al tema de usuarios, teniendo presente que éste no era pensado inicialmente como un partícipe activo o fundamental de los procesos de archivo, por el contrario, eran concebidos como agentes secundarios en toda la gestión documental. Sin embargo, actualmente en Colombia aún se presentan grandes deficiencias frente a este aspecto, dado a que al realizar las consultas en el tema de usuarios externos que se apropien o utilicen las tecnologías como medio de acceso a la información pública, no se encuentra información con este aspecto puntual, se realizó una búsqueda en las bases de datos de las universidades que tienen formación en Archivística, como la Universidad de Quindío, Universidad Javeriana, Universidad de la Salle y la Universidad de Antioquia, pero no fue posible evidenciar trabajos de investigación, que hablen al respecto del tema de investigación, aunque es evidente que actualmente exista una normatividad que exige a las diferentes entidades públicas a garantizar el acceso y utilización de la información que tengan en sus diferentes páginas web.

Por esta razón, con relación al tema de usuarios en el campo de archivo, es usual escuchar usuario de información y no usuario de archivo, esto se refleja en el libro “Los Servicios de Archivo y el concepto de usuario (Taylor, 1984, pág. 18). En este primer acercamiento se requiere entender al usuario y su incidencia en los servicios del archivo, lo que muestra la intención de relacionar los dos conceptos.

Sin embargo, se encuentran publicaciones en las cuales se comienza con el término específico usuarios de archivo, expuesto por Xavier Tarabuella Mirabet, en la V Conferencia Europea de Archivo, se abre un espacio para mostrar la relación entre el archivo y los usuarios (Tarrabuella, 1997, pág. 14), donde se da a conocer que estos dos aspectos tendrán un vínculo permanente, con una perspectiva de futuro en el cual será determinante para calificar el acceso a la información.

La producción sobre este tema es más común en Europa que en los demás continentes, donde las publicaciones tienen enfoques generales, y desde este mismo universo se empieza a incluir una serie de términos relacionados con el usuario: usuario

potencial, usuarios reales, usuario interno, usuario externo. (Nuñez, 2000, pág. 109), posteriormente en el 2005 se publica en España “Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales” (Teruel, 2005, pág. 24) en el cual se expresa que la satisfacción del cliente o llamado también usuario es visto más como algo estratégico para el éxito de cualquier sistema de información, se puede concluir que los dos autores mencionados mantienen una dirección estratégica del uso de la información.

Por otro lado, en América Latina se encuentran algunas publicaciones, a finales del siglo XX, en México, por ejemplo el artículo “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas” (Izquierdo, 1999, pág. 9), hace una reflexión desde una terminología general como lo es el usuario de información, así como la relación de estos con otras disciplinas; en el 2005 el autor Gallardo, (2005) realiza la publicación del capítulo III la “Satisfacción y modelo teórico de las necesidades de información” (Gallardo, 2005). Satisfacción entendida como el restablecimiento del equilibrio entre el usuario y su entorno. Para el año 2006 se encuentra el artículo “Repensando la figura del usuario de la información” (Milanés, 2006, pág. 6) donde cobra una importancia vital el conocimiento del usuario, quien se considera como principal elemento de un sistema de información.

De acuerdo con los autores antes mencionados existe una correlación entre los conceptos necesidad, satisfacción e información. Siguiendo esta misma línea encontramos la publicación “En búsqueda de la satisfacción de los usuarios de archivo”, donde se observa la preocupación por los usuarios específicos del archivo y cómo se logra un real cumplimiento a su solicitud (Guevara, 2010, pág. 10).

Paralelamente para el mismo año 2010, el autor Luis Fernando Jaén, escribe el texto “Estudios de usuarios en el entorno de los archivos”: donde manifiesta la importancia de conocer los hábitos, consumo y necesidades de información de los usuarios y cómo acceder a la misma. (Jaen, 2010, pág. 1). Sin embargo en América del Sur específicamente en Brasil, se evidencia que los estudios de usuarios tienen un papel importante para las entidades del continente, Carlos Alberto Ávila Araujo, en su texto “Protagonismo como categoría analítica en estudios de usuarios de la información”, expone las perspectivas contemporáneas con modelos sistémicos, abarcando diferentes tipos de archivos, preocupados por el contexto sociocultural de los archivos y también

insertando en las prácticas las tecnologías digitales. (Araujo, 2013, pág. 134). Los anteriores autores, consideran aspectos fundamentales como lo son consumo, necesidades de la información y las tecnologías, las cuales empiezan a tener una mayor aceptación en el medio empresarial.

En los anteriores textos se evidencia la importancia de entender al usuario, pero visto más desde una manera general o desde disciplinas diferentes a la Archivística, sin embargo, se evidencia que existe poca información documentada, y la que se encuentra, es de las últimas décadas, es decir, se identifica que inició una evolución en el cambio de la percepción, frente a la importancia o razón de ser del usuario frente a los archivos.

Por todo lo anterior con el paso del tiempo es notable la relevancia dada al usuario, debido a que analiza sus comportamientos y necesidades; ellos son ahora el eje central de las entidades públicas como privadas.

Aunque se han realizado publicaciones interesantes en Colombia como la tesis de pregrado (López, 2014) Estudio de usuarios del archivo en Bogotá de Vetra Exploración y Producción Colombia S.A.S. aún se presentan grandes deficiencias frente a este aspecto, el camino es muy largo por cruzar, debido a que el tema específico de los usuarios de archivo se ha trabajado poco y sólo en los últimos años. Aún falta desarrollar un interés más pertinente por abarcar este tipo de temas, aunque es necesario resaltar el gran esfuerzo que ha realizado otras áreas como la Bibliotecología, la cual se ha preocupado por el usuario y las necesidades de información.

También se puede entender que el usuario de la información se refiere a roles de fuente y destino de la información en diferentes situaciones. Así, el termino usuario es concerniente, y se refiere a todos los que utilizan la información, sean o no trabajadores de la información. Se puede decir entonces que los usuarios de información son personas con unas actitudes y características de su forma de ser. Sin embargo, el termino de usuario suele acompañarse de diversos calificativos, entre los más comunes se encuentran: usuario potencial, real, externo e interno (Nuñez, 2000, pág. 111). Aunque los conceptos pueden ser muy habituales en las entidades, es necesario indicar que para este caso debemos referirnos al usuario externo ya que directa o indirectamente aporta al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización (Nuñez, 2000, pág. 111). Por esta razón es necesario dar a conocer la importancia que

tiene el usuario externo para las organizaciones, desde el momento que genera su petición hasta obtener su respuesta parcial o de fondo. Teniendo claro lo anterior podemos minimizar los impactos que se puedan generar por la no atención oportuna de sus requerimientos.

Por esta razón podemos decir que uno de los objetivos principales de los estudios de usuarios es básicamente conocer lo que el usuario necesita, espera y cómo percibe el servicio que recibe, su satisfacción frente a lo esperado. Otra razón de los estudios de usuarios es lograr identificar esos usuarios potenciales internautas que en un momento determinado pueden consultar la web del archivo (Navarro, 2001, pág. 183).

Sin embargo, lo expuesto por Navarro, es preciso señalar que las entidades públicas diseñan sitios web, centrados en el usuario con el fin de que estos tengan un mayor acceso a la información, para ello resulta necesario conocer su comportamiento, la interacción con estas herramientas y así ver la relación entre las personas y los ordenadores. Razón por la cual es perentorio que estos archivos detecten y conozcan los hábitos, necesidades y consumo de información archivística que estos precisan. (Torres, 2006, pág. 464)

De estas circunstancias nace el hecho de que para alcanzar la satisfacción de las necesidades de información se tienen que tener en cuenta varios factores: disponibilidad, costo, calidad y accesibilidad con esto ayudara a evaluar en qué grado se usan y aprovechan los recursos dispuestos por la organización y en qué medida se satisface o no a los usuarios. (Gallardo, 2005)

Dado que las entidades públicas y privadas buscan ofrecer nuevos y mejores servicios a sus usuarios una de las primeras preguntas que deben formular es: “¿a quién va dirigido el servicio?” Como lo indica la guía de caracterización de estudios de Gobierno en Línea, donde está orientada a facilitar la caracterización de usuarios de cada entidad para lograr un mejor diseño e implementación de servicios basándose en las necesidades de quienes lo requieran, ya sea persona natural o jurídica”. (Ministerio de las Tecnologías y Telecomunicaciones, TIC, 2011, pág. 8).

Por lo tanto, se hace necesario tener claros los conceptos de Petición, Queja, Reclamo y Solicitudes. Su importancia en el sector público, es la gestión o

diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los mecanismos necesarios para resolver las necesidades de los usuarios; el ciudadano tiene que hacer trámites en forma permanente para desenvolverse en una sociedad organizada, es por ello que existen muchos organismos públicos creados a tal fin. Es así como la página web de Corantioquia fue renovada mediante acuerdo del Consejo Directivo 432 de 2013; con el fin de garantizar el acceso a la información pública como se establece en la Ley 1712 de 2014 (Congreso de la República de Colombia, 2014) con el fin de lograr un acercamiento con la ciudadanía y por ende para propender por la transparencia en el sector público, todo esto para garantizar la adecuada administración del patrimonio ambiental.

Es claro que en la actualidad las herramientas tecnológicas tienen un papel importante en las diferentes organizaciones, es así como la Circular Externa 002 de 2012, hace referencia a la adquisición de herramientas tecnológicas para el manejo de la gestión documental. Por lo cual se recomienda a las áreas de archivo y correspondencia de las entidades públicas, la articulación con otras áreas de la entidad como lo son Planeación y Tecnologías de la Información, con el propósito que, de forma interdisciplinar, se construya y desarrolle la estrategia para manejar de manera eficiente la documentación e información gestionada en la Entidad (Archivo General de la Nación, 2012).

Corantioquia con el propósito de poder contribuir en el campo de los sistemas de información ha implementado una estrategia a largo plazo que le permita lograr una visión en un futuro próximo, para lo cual la corporación decidió actualizar su plan estratégico de las tecnologías y comunicaciones corporativas (PETICO) cuyo último ejercicio se realizó en el 2007. Con el fin de cumplir los lineamientos del Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones, los cuales establecen cómo el Estado debe consolidar sus esfuerzos en las entidades públicas para ser más eficientes, estos dan guía de la alineación de la gestión TI con los planes de las organizaciones. Así mismo, define la necesidad de elaborar un plan de implementación de la estrategia de las entidades (PETI), en el que consigne de manera muy precisa, la descripción de cada iniciativa en términos de: su objetivo, valor para el negocio, fases y entregables, inversión total requerida, riesgos, impacto para el negocio y usuarios beneficiados.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Explicar las razones por las cuales los usuarios externos de la Oficina Territorial Aburra Norte no utilizan las herramientas tecnológicas dispuestas por la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - Corantioquia para la presentación de sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar los usuarios externos de la Oficina Territorial Aburra Norte.
- Determinar las causas que llevan a los usuarios externos la poca utilización de las herramientas tecnológicas dispuestas por Corantioquia.
- Identificar las falencias de los usuarios externos para acceder a la información pública mediante los medios electrónicos dispuestos por la Corporación.
- Proponer estrategias que permitan a la ciudadanía interactuar con las herramientas tecnológicas dispuestas por Corantioquia.

CAPÍTULO 2

2. MARCO CATEGORIAL

2.1 Sistemas Informáticos

El concepto de sistema de información para este trabajo tiene un papel importante, es así como Konrad Zuse define este concepto como el procesamiento de información en forma automática, el cual debe realizar tres tareas básicas la captación de la información, el procesamiento o tratamiento de dicha información y obtener un resultado (Zuse, 1992). Por otro lado el autor Rodolfo Loero Arismendi lo define como una evolución del llamado análisis y programación de sistemas y aplicaciones, donde una de las fases es el prerrequisito del usuario (único o plural) y del entorno, las otras fases son el análisis funcional, el diseño, y pruebas. Estas fases deben estar sometidas a un exigente control interno, caso contrario, además del disparo de los costos, podrá producirse la insatisfacción del usuario. (Arismendi, 2006). Es así como se puede indicar que los sistemas informáticos constituye el conjunto de recursos que sirven como soporte para el proceso de captación, transformación y comunicación de la información; un sistema de información debe resultar eficaz, eficiente y precisa, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios, y será satisfactoria y eficiente si hace que los usuarios se apropien de los sistemas informáticos, por consiguiente, la informática es la automatización del tratamiento de la información por medio de software y hardware, control de información y control de procesos dentro de un sistema de cómputo en una empresa, agiliza procesos y facilita métodos de automatización.

2.2 Usuario de información

Uno de los principales conceptos de este trabajo es el usuario el cual de manera general se entiende como alguien que usa una cosa, pero desde el ámbito de archivo se encuentran varias definiciones.

Con el fin de que el término este acorde con la investigación actual, se habla de usuario, para lo cual Manuela Sevilla lo define así: “es quién ordinariamente usa o utiliza algo, lo que llevado al campo de la información serían personas que habitualmente consumen información, es decir, son habituales de las bibliotecas, saben

realizar tareas de búsqueda, selección, análisis, síntesis, comparaciones etc.” (Sevilla, 2007, págs. 95-102).

Se puede indicar que para el archivo el usuario es el punto central del quehacer, los cuales utilizan la información debido a que tienen un vacío de conocimiento, que se convierte en necesidad y para cubrirla se accede a documentos con el propósito de generar nuevo conocimiento e información; sin embargo, es importante reconocer que estos usuarios, son personas las cuales tienen unas características propias de su ser, por lo cual es importante comprender el término de característica, la cual es definida desde la real academia española como “Dicho de una cualidad: que da carácter o sirve para distinguir a alguien o algo de sus semejantes” (Real Academia Española, 2001) , es así, como se necesita darle una clasificación o tipología a estos usuarios de información, con el propósito de entender cuál es el vacío de conocimiento, más desde el usuario y no desde la perspectiva del archivo, por lo cual es indispensable pensar en una caracterización de usuarios, el cual está alcanzando importancia sólo en las últimas décadas y más vista desde el ámbito de la bibliotecología, donde se reconoce los diferentes aspectos del ser, con el fin de comprenderlos; de esta forma Tarraubella en la V Conferencia Europea toca el tema, donde realiza varias agrupaciones, la primera como usuarios internos y externos, posteriormente dividiendo los últimos en cuatro tipos de usuarios: investigadores profesionales, investigadores aficionados, los estudiantes y los ciudadanos en general, cada uno con necesidades y especificaciones diferentes (Tarraubella, 1997);

2.3 Estudios de usuarios

Según Sanz Casado en su Manual de Estudios de Usuarios, define estos como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos principalmente estadísticos a su consumo de información” (Sanz, 1994), el cual se ajustan en los que los seres humanos se evalúan y experimentan es decir, se requiere entender la experiencia que un individuo lo impulsa frente a una situación previamente establecida a la cual este se enfrenta, directa o indirectamente.

Sin embargo, para los estudios de usuarios la función del usuario se sitúa en varios niveles, en una interacción de doble sentido con las unidades de información, con el fin de contribuir a la potencialización de una gestión más racional y eficaz.

Por esta razón, el usuario es un elemento fundamental de todos los sistemas de información, el cual debe considerar actividades que permiten canalizar la relación entre usuario, documentos organizados y herramientas tecnológicas, es decir, favoreciendo la funcionalidad entre estos aspectos el usuario final será el que tendrá la satisfacción del servicio.

CAPÍTULO 3

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Estudio

El enfoque de este trabajo es cuantitativo, se utilizan dos instrumentos cuantitativos como lo son las fichas documentales y encuestas, esto debido a que para realizar la investigación se utilizó el método inductivo teniendo en cuenta que se trabajó con la realidad de una situación particular y el estudio se realiza a los usuarios externos, por lo cual es fundamental apoyarse en estos instrumentos. Dado lo anterior, toda la información recolectada es el insumo para identificar cuáles son las dificultades que se les presentan a los usuarios externos a la hora de utilizar las herramientas tecnológicas de la corporación, con el propósito de mejorar la atención en sus peticiones y requerimientos.

Por lo anterior y con el fin de analizar y comprender una realidad específica, se eligió para este caso La Oficina Territorial Aburra Norte de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia, por lo cual utilizaron dos métodos, el primero el estudio de caso el cual tiene como propósito investigar una situación particular que sea relevante para el estudio y el otro es la recopilación de información, con el propósito de comprender la realidad y evidenciar la situación actual presentada en el contexto específico. Como dice Yin el estudio de caso no tiene especificidad, pudiendo ser usado en cualquier disciplina para dar respuesta a preguntas de investigación (Yin, 1993). Con el fin de identificar a qué se debe la problemática actual y si es el caso, desarrollar diferentes habilidades o destrezas a los usuarios o buscar otras opciones que ayuden a dar las soluciones adecuadas, al problema específico que afecta la entidad.

3.2 Técnicas e Instrumentos

Para llevar a cabo este propósito, en este trabajo se usaron dos técnicas, primera: **investigación documental**, para recopilar los documentos referentes a la normatividad interna establecida en la entidad, identificando y analizando cuáles son esas fuentes documentales, que aportan a generar conocimientos, además se consultaron bases de datos manejadas en el archivo que ayuden a identificar los usuarios reales y las

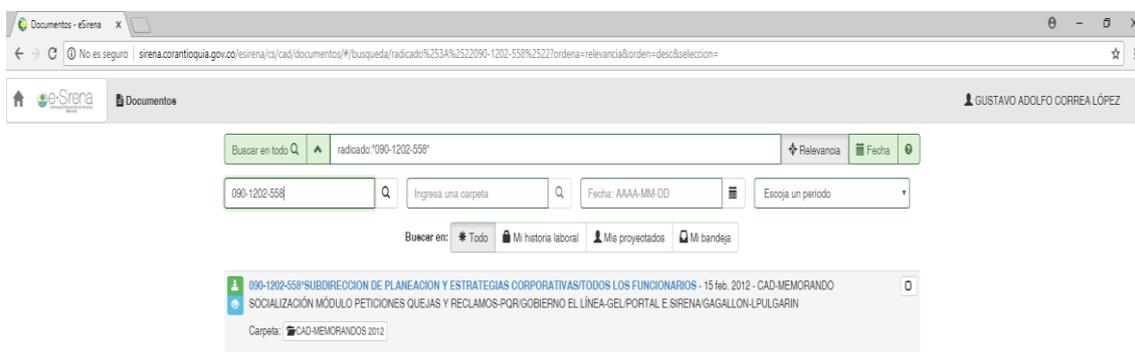
dificultades de estos al momento de realizar sus solicitudes por la página web de Corantioquia, de esta manera se logra tener un contexto general, con el fin de interpretar cuál es la realidad de estos usuarios externos. La segunda: las **encuestas o sondeos** dirigidas a los usuarios externos de la oficina territorial Aburra Norte, entiéndase esta, como la recolección sistemática de información de una muestra de personas, la cual utiliza diferentes técnicas con el fin de recuperar los datos necesarios, que ayudarán a obtener una información relevante para la investigación (Cerde A. G., 2006) Aunque de estas existen cuatro tipos, se elegirá la encuesta abierta y cerrada, con el fin de permitir que el encuestado entregue tanto preguntas concretas como algunas que les den un espacio para que expresen cuál es su percepción frente al tema a estudiar.

Como se mencionaba, los instrumentos que se utilizaron son las fichas documentales y los sondeos; el primero porque se requiere realizar una revisión documental, de las directrices Corporativas proyectadas desde la vigencia del Plan de Acción 2016-2017. De igual manera se consultó la base de datos (Sistema de Recursos Naturales) “SIRENA”. Con el fin de identificar el ingreso de las comunicaciones oficiales externas tanto físicas como por la página web corporativa. Con el propósito de tener claridad acerca de las causas que generan la poca aceptación de esta herramienta. El otro instrumento es el sondeo, el cual tiene un texto introductorio con preguntas abiertas y cerradas comprensibles y concretas, además de las instrucciones claras para que las respuestas sean adecuadas. En este caso se eligen a los usuarios de la oficina territorial Aburra Norte que realizan sus PQR’S.

3.2.1 Revisión Documental

La ficha documental se requiere para realizar una revisión documental, con el propósito de recopilar los documentos vigentes de la normatividad establecida para el acceso de la información por parte de los usuarios externos de la oficina territorial aburra norte de Corantioquia, específicamente la normatividad establecida para el cumplimiento del registro de las presentaciones de las PQR’S , además es necesario revisar si lo expuesto en ellas, es funcional y real con el día a día en que se enfrentan los usuarios externos, todo esto se requiere para tener claridad acerca de las causas reales que generan la poca utilización de la página web para interponer las PQR’S frente a la estandarización creada en la entidad.

Estas fichas se convierten en la memoria del investigador, se recogen ideas y se organiza en un fichero en el cual se registran los documentos referentes al tema a investigar, de la siguiente manera:



3.2.2 Sondeo

Además, se realizaron 48 sondeos, entiéndase ésta, como la recolección sistemática de información de una muestra de personas, la cual utiliza diferentes técnicas con el fin de recuperar los datos necesarios, que ayudarán a obtener una información relevante para la investigación requerida, las encuestas son muy benéficas en el cual se exija un flujo informativo para el sector de la población. (Cerde H. , 2006). Aunque de éstas existen cuatro tipos, se elegirá la encuesta con preguntas tanto cerradas como abiertas, con el fin de que el encuestado entregue preguntas concretas y de esta manera ayude a una rápida tabulación de la información.

En la entidad se han atendido alrededor de 550 usuarios externos de la oficina territorial aburra norte en el periodo comprendido del 01 de enero de 2018 a 31 de agosto del presente año. Es así como se hace preciso seleccionar una muestra representativa, donde se realizaron las encuestas a los diferentes usuarios que llegan a la sede local del Municipio de Bello, analizando de esta manera cuales son usuarios reales.

Para aplicar esta herramienta, se requiere identificar el tema y la población a la cual se le solicitó la información, adicional realizar preguntas cerradas y abiertas, las cuáles deben ser sencillas, comprensibles y concretas, es necesario dar un texto introductorio e indicar al participante lo importante que es su colaboración, es además esencial dar instrucciones claras para que las respuestas sean adecuadas.

3.2.3 Mapa del Recorrido del Usuario

El mapa del recorrido del usuario es una herramienta que provee una estructura visual de la experiencia de un usuario en un servicio, sea análogo o digital. Se identifican en detalle las emociones e interacciones del usuario con los puntos de contacto de un servicio. Esto con el fin de analizar la trazabilidad que va a experimentar la persona con el servicio, por consiguiente se debe evidenciar en tres momentos:

- El antes
- El durante
- El después

Por ende, mapear el recorrido permite visualizar cómo los usuarios experimentan un servicio de principio a fin, igualmente se puede y debe tener en cuenta la perspectiva del usuario. El uso de esta técnica permite entender y proyectar nuestro producto, servicio o negocio de una manera holística, detectando posibles fallas o mejoras, así como oportunidades o vacíos no cubiertos y por desarrollar.

3.3 Institución vinculada a la investigación

La Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - Corantioquia es una entidad corporativa de carácter público y de orden nacional, con patrimonio propio, personería jurídica y autonomía administrativa y financiera, integrada por ochenta municipios cuyos territorios se localizan en las vertientes y tierras tributarias del Cauca antioqueño y la cuenca del Río Medellín, Porce, Nechí, así como parte del Magdalena Antioqueño.

La Ley 99 de 1993, que instauró en Colombia el Ministerio del Medio Ambiente y reordenó el sector público para la gestión y conservación del mismo y sus recursos naturales renovables, dispuso la creación de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia, Corantioquia. (Corantioquia, 2015)

Con el propósito de acercar al ciudadano a la Corporación y de administrar adecuadamente el patrimonio ambiental en el territorio, la jurisdicción se ha distribuido administrativamente en ocho Oficinas territoriales; Oficina Territorial Aburra Norte, Oficina Territorial Aburra Sur, Oficina Territorial Hevexicos, Oficina Territorial Citara, Oficina Territorial Cartama, Oficina Territorial Zenufana, Oficina Territorial Panzenú y

Vegachí. Cada una de estas oficinas cuenta con un archivo de gestión de carácter público los cuales son los encargados de custodiar, organizar y disponer la información pública ambiental para nuestros usuarios internos y externos.

3.3.1 Criterios para la selección de la institución

Teniendo en cuenta que el investigador tenía una relación laboral de manera directa con Corantioquia y conociendo la problemática presentada en dicha entidad, se eligió esta empresa, dado a que se tenía un acceso adecuado tanto a las bases de datos como a la comunicación directa con los usuarios, razón por la cual se tendrá el insumo necesario para realizar la investigación, sin ningún tipo de restricción y con la seguridad de la colaboración, de cada una de las personas a las cuales se les involucraría en el actual trabajo.

3.3.2 Sujetos participantes de la investigación

Las personas que participaron en el estudio son los usuarios externos de Corporación que tienen una relación directa con la entidad a la hora de interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Además, se incluirán los auxiliares de los puntos de atención al ciudadano, los cuales son el aporte desde su experiencia, como observan la situación presentada con la problemática de la presente investigación.

3.3.3 Criterios para la selección de sujetos

Teniendo cuenta que la jurisdicción de Corantioquia está compuesta por 80 municipios de Antioquia, consagrándose en un territorio extenso y para poder hacer presencia en cada uno de ellos y solucionar las diferentes solicitudes referentes a las problemáticas ambientales de cada territorio, se ha elegido observar dicha problemática en la Oficina Territorial Aburra Norte; por su grado de complejidad en cuanto al alto ingreso de trámites y peticiones que se registran anualmente, siendo esta la oficina que le aporta a la Corporación con su gestión en un 40% en el cumplimiento de su Plan de Acción en la Administración del patrimonio ambiental antioqueño.

3.4 Consideración Éticas

Para realizar la investigación es necesario tener acceso a las respuestas dadas por los funcionarios de la entidad, además de analizar la documentación y bases de datos que son de propiedad de la organización y por ende puede ser sensible para ésta, por lo cual es necesario aclarar e indicar que toda la recopilación de información, no será divulgada y se manejará dentro de diferentes aspectos éticos, buscando que lo realizado beneficie a la entidad y que sea un insumo para mejorar los procesos documentales, por lo cual se abordarán los siguientes ítems:

- Código de ética del archivista: Teniendo en cuenta que la Ley 1409 de 2010 donde se reglamenta el ejercicio profesional de la archivística, se dicta el código de ética y otras disposiciones; se tendrá en cuenta que se protegerá la integridad de todos los bienes documentales a los cuales se tiene acceso en esta investigación, además se obra con prudencia, confidencialidad, objetividad e imparcialidad, respetando toda la información recolectada.

- Derecho de autor: se tuvo en cuenta lo indicado en la Ley 23 de 1982 “sobre derechos de autor”, en el sentido en que la empresa Corantioquia, es el dueño de todos los documentos que se acceden para realizar la presente investigación.

- Los derechos, dignidad, intereses y sensibilidad de las personas se respetarán, así mismo se guardará la confidencialidad de la información y la identidad de los participantes se protegerá.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con el propósito de realizar un adecuado análisis, que contribuya a la resolución de la actual problemática, se hace necesario construir unas herramientas, que ayuden a la conformación de los instrumentos que se requieren para llevar a cabo la presente investigación, en este caso serían los sondeos y las fichas de análisis, las cuales sirvieron para examinar las normas internas de Corantioquia. Es necesario tener en cuenta cada uno de los componentes de los objetivos, tanto general como los específicos, con el propósito de llevar a cabo la respuesta a la investigación y de esta forma buscar medidas que ayuden a mitigar o eliminar la actual problemática de la entidad.

4.1 Análisis Documental

4.1.1 Documento Normativo Socialización Modulo PQR'S 090-1202-558

Este Documento es la base de la socialización del módulo de peticiones, quejas y reclamos, que de acuerdo a las directrices de la estrategia de Gobierno en Línea, da indicaciones claras del portal e-sirena, para el módulo de peticiones, quejas y reclamos – PQR'S, Además refleja las responsabilidades que cada uno de los funcionarios tiene frente a la administración de la página web de Corantioquia, además registra el paso a paso como se realiza la recepción, registro, y consulta de estos documentos, electrónicos.(ver anexo 2)

4.1.2 Documento Normativo Modulo de Pruebas PQR'S 090-1301-85

Este documento está dispuesto para el personal de los Centros de Administración documental – CAD - y los Puntos de Atención al Ciudadano – PAC-, el cual da las recomendaciones de los ajustes e indicaciones que se deben tener en cuenta para el ingreso al módulo de PQR'S, en la página web Corporativa. Este manual tiene mayor precisión que lo relacionado con la directriz 090-1202-558. Socialización del módulo PQR'S. (Ver Anexo 3).

4.2 Análisis del Sondeo

Con las diferentes preguntas del sondeo se realizó la primera versión de la encuesta, la cual tenía una estructura básica de prueba piloto con 16 preguntas en total; posteriormente con la asesoría recibida, se realizaron los ajustes respectivos tanto en la estructura de la encuesta como en la cantidad de preguntas, logrando realizar un instrumento que diera los datos generales de la investigación, ofreciendo claridad a los usuarios de lo que se pretende resolver y mostrando la importancia que tiene en todo el proceso de investigación. Esta encuesta con los cambios realizados, quedo dividida en tres secciones de la siguiente manera:

- **Identificación:** en este punto se realizaron cuatro preguntas que buscan caracterizar al usuario.
- **Usuario de Información:** en esta segunda parte, se requiere identificar como es percibida la página web de Corantioquia y el acceso a internet si la función que realiza, es reconocida por parte de sus usuarios externos de la oficina territorial aburra norte; para esta sección se construyeron cinco preguntas.
- **Apropiación de la herramienta:** en esta última fase se pretende interpretar la aceptación y las posibles razones del porque los usuarios externos no utilizan la página web para interponer sus PQR'S, para conocer este punto se realizaron siete preguntas.

Finalmente, la encuesta quedo construida de 16 preguntas y 2 adicionales que da la posibilidad al usuario de indicar si tiene comentarios adicionales

4.3 Resultado de la plantilla

Con el fin de interpretar los resultados de la plantilla, la cual tiene relación con el mapeo del recorrido del usuario en el antes, el durante y el después de requerir el servicio y por ende, poder identificar las posibles emociones que puede presentar en los diferentes momentos, todo lo anterior basado en el trabajo de campo de investigación con el acercamiento con los usuarios.

Dado lo anterior, podemos inferir que los usuarios presentan unas emociones de tristeza o preocupación al momento de tener contacto con la plataforma tecnológica dispuesta por Corantioquia para interponer sus PQR'S.

Para concluir, esta herramienta lo que pretende es lograr identificar esos estados de ánimo que el usuario puede manifestar en cada uno de los siete pasos establecidos en la plantilla.

Personas: Usuario externo Corantioquia		Foco del Mapa del Recorrido: Estrategia sugerida			Nombre del Servicio: Sistema PQR'S Corantioquia		
Momentos							
Pasos	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Paso 6	Paso 7
Acciones del Usuario ¿Cuáles son las actividades que realiza el usuario externo?	Conocer el servicio de la web, para interponer una PQR'S	Recibir capacitaciones y asesorías del servicio	Ingresar a la Plataforma tecnológica	Identificación del icono de las PQR'S	Registrar la PQR'S	Seguimiento a la PQR'S	Compartir la experiencia
Puntos de contacto ¿Cuáles son los soportes tangibles o intangibles con que lleva a cabo la actividad?	Radio, Volantes, Presencias Institucionales	Auditorio, Casa de la Cultura Municipales	Página web	Página web	E-mail de confirmación con el radicado de la PQR'S	Portal e-Sirena	

Valore su estado de ánimo en cada acción. Se recomienda marcar las emociones positivas o negativas que cada actividad propuesta genera en el usuario

		Alegría					Satisfacción
	Expectativa				Sorpresa	Felicidad	
			Preocupación				
				Angustia			

1. Indique cuál es su nivel de formación

48 respuestas

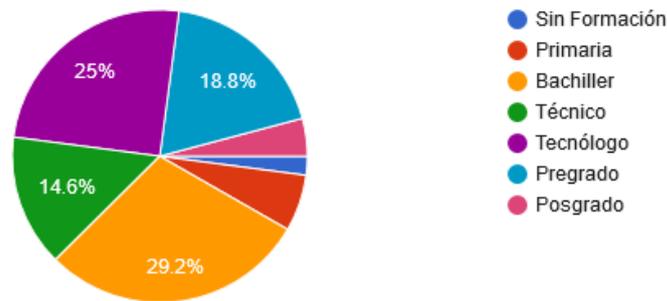


Ilustración 2 Nivel de Formación

Se identificó que del total de encuestas realizadas, el 29.2% es decir, 14 usuarios indican que su nivel de formación es bachiller; un 25% adicional o sea 12 usuarios, tienen la respuesta que su formación son tecnólogos, nueve (9) usuarios relacionan que en su formación tienen pregrado lo cual equivale a un 18.8%, siete (7) del total de los usuarios en su respuesta de formación son técnicos para en 14.6%; Con respecto a las demás respuestas se logra identificar que solo el 1% no tiene formación educativa.

Lo anterior da un resultado muy interesante, debido a que para esta pregunta de caracterización del usuario y para el planteamiento del problema era fundamental conocer el nivel de formación de los usuarios.

Frente a las respuestas dadas por los usuarios, se puede concluir que el nivel de formación es adecuado para que los usuarios interactúen con las herramientas tecnológicas dispuestas por la Corporación, para este caso la página Web corporativa con el fin de interponer sus PQR'S.

2. Indique la ocupación o actividad a la que se dedica

48 respuestas

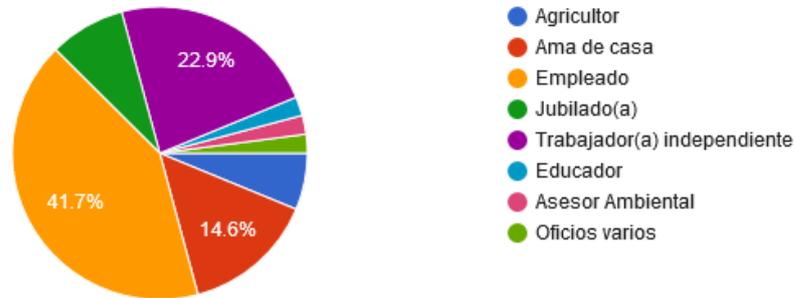


Ilustración 3 ocupación o actividad del usuario

Continuado con la pregunta número dos (2), para lograr identificar la ocupación de los usuarios se obtuvieron los siguientes resultados; con un 41.7% es decir, 20 usuarios son empleados, los cuales trabajan para una entidad o persona natural, un 22.9% son trabajadores independientes, los cuales asesoran a usuarios en los trámites ambientales que tienen con la Corporación, con un 8.3% son personas jubiladas, se logró identificar en el sondeo realizado, que solo el 6.3% son usuarios dedicados a cultivos de agricultura.

3. Indique el rango de edad

48 respuestas

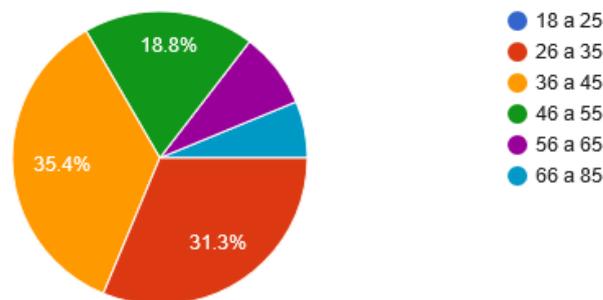


Ilustración 4 Edad

De acuerdo a la información recolectada, se evidencia que 85.5% que representan a 31 usuarios, son personas que logran tener mayor familiaridad con el uso

de la tecnología y sólo un 14.5% son personas mayores a los cuales en teoría se le dificulta la interacción con las herramientas tecnológicas.

4. Por favor indique su lugar de su residencia

48 respuestas

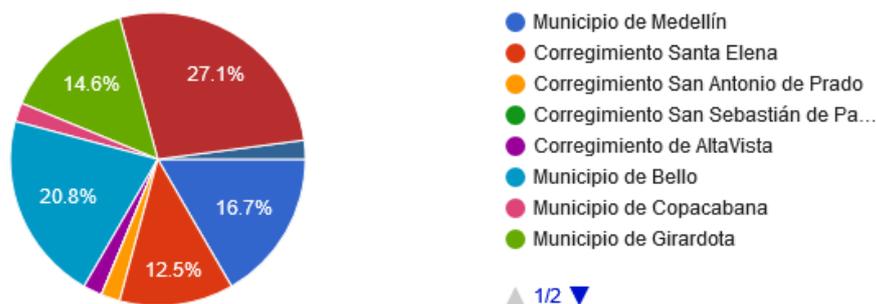


Ilustración 5 Lugar de Residencia

En este punto se observa que el 83.3% pertenece al área rural y el 16.7% a lo urbano, es decir que los usuarios externos de Corantioquia, todavía residen en su gran mayoría en las zonas alejadas de casco urbano y son los que tienen una relación más directa con la Entidad, en el ejercicio de la conservación del medio ambiente.

5. ¿Cuenta usted con acceso a internet?.

48 respuestas

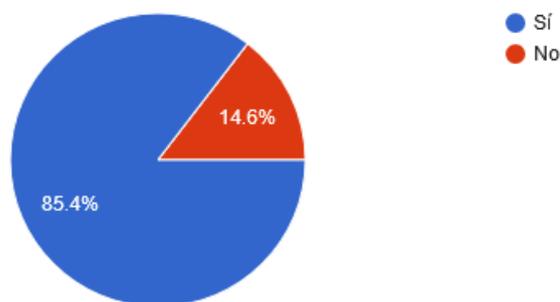


Ilustración 6 Acceso a Internet

En esta respuesta se observa que la mayoría de los encuestados tienen acceso a internet representando el 85,4% de los usuarios totales, lo que podría facilitar que las PQR'S se realicen por este medio, siempre y cuando, interactúen de la mano con la Entidad para estos temas tecnológicos.

6. ¿Conoce usted la página web de CORANTIOQUIA?

48 respuestas

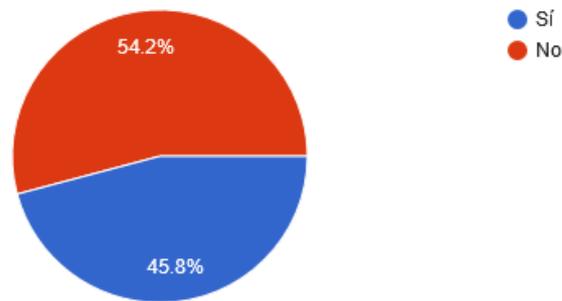


Ilustración 7 Conocimiento página web Corantioquia

Se evidencia que la mayoría de los usuarios con un 54.2%, no conocen la página Web de la Corporación, lo que evidencia que falta mayor difusión de esta herramienta dispuesta por la Corporación para la agilización de los tramites ambientales.

7. ¿Ha interpuesto una PQR's, ante la Autoridad Ambiental Corantioquia?

48 respuestas

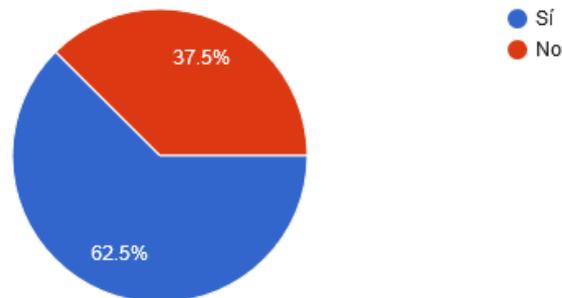


Ilustración 8 Registro PQR'S en Corantioquia

La mayoría de los encuestados, un total de 30 usuarios que representan el 62.5%, han registrado una PQR'S en la Corporación, lo que quiere decir que existe un interés general en proteger los recursos naturales y por ende los usuarios exigen cada vez más por este medio el acompañamiento de la Corporación para el cuidado del patrimonio ambiental en el territorio.

8a. ¿Le interesaría conocer, manejar y utilizar la página web de Corantioquia para registrar sus PQR'S y todo lo relacionado con la autoridad ambiental? Por favor justifique su respuesta.

Ilustración 9 Conocimiento manejo página web

Según la investigación realizada, mediante el sondeo realizado a los usuarios externos de la Oficina Territorial Aburra Norte, con respecto al interés de conocer y/o utilizar la página web de Corantioquia para registrar sus PQR'S, se encuentran las siguientes respuestas, solo cuatro (4) usuarios no les interesa conocer esta herramienta, sin embargo, para 14 usuarios que respondieron la misma pregunta su respuesta es afirmativa en conocer y utilizar la página Web con el fin de optimizar tiempos de desplazamiento y realizar un seguimiento permanente de sus PQR'S.

8b. Por favor indique el medio utilizado

30 respuestas

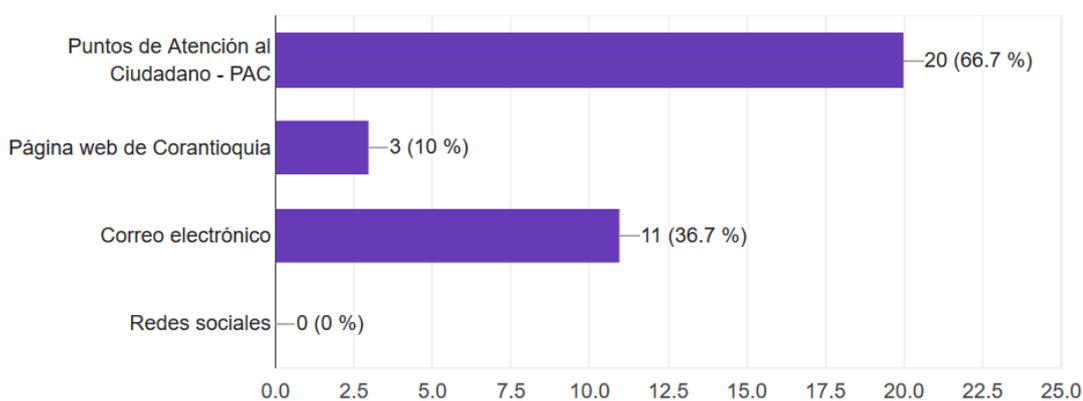


Ilustración 10 Medio utilizado

En el análisis de esta pregunta, es notorio que la mayoría de los encuestados, un total de 20 usuarios para un 66.7 %, registra las PQR'S por medios convencionales.

9. Si el medio utilizado fue el Punto de Atención al Ciudadano -PAC ¿por qué lo prefirió?

30 respuestas

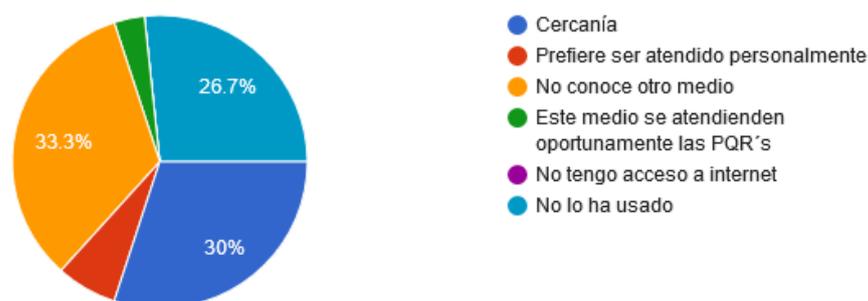


Ilustración 11 Preferencia PAC

Se evidencia un porcentaje del 30% de los usuarios encuestados prefiere interponer sus PQR'S, en los Puntos de Atención al Ciudadano – PAC- por cercanía al lugar de su residencia, desconociendo la existencia de la página web corporativa la cual puede ser utilizada para estos casos.

10. ¿Cuál(es) de los siguientes medios utiliza o utilizaría para registrar sus PQR's en la página web de Corantioquia?

30 respuestas

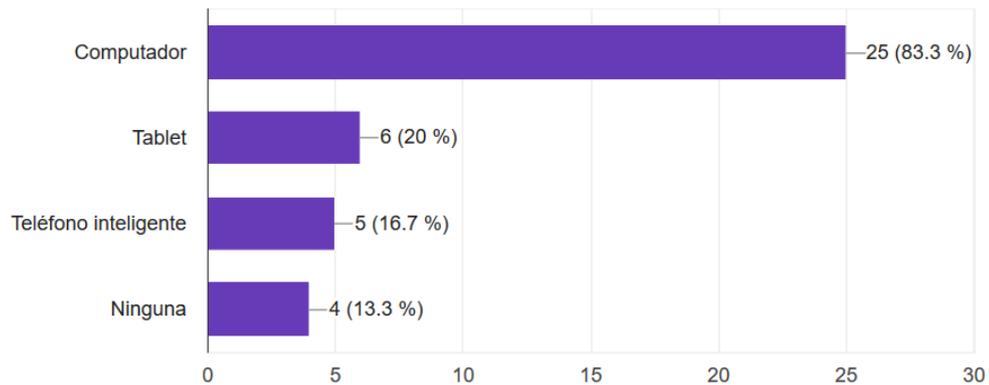


Ilustración 12 Medios para registrar PQR'S por la web

Con un 83.3% se logró evidenciar que los encuestados tienen acceso a un computador y que llegado el caso lo utilizarían para interponer una PQR'S ante la Corporación. Analizando que estamos en una era informática y que ninguno de los usuarios es ajeno a las herramientas tecnológicas que circulan hoy en día en el entorno mundial.

11. ¿Conoce usted el tutorial para registrar las PQR's que se encuentra en la plataforma de la página web?

30 respuestas

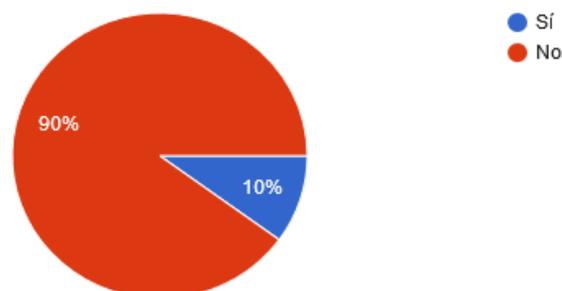


Ilustración 13 Conoce tutorial para registrar PQR'S por la web

Es notorio que la mayoría de los encuestados, un total de 27 usuarios para un 90 %, no conocen el tutorial para registrar una PQR'S ante Corantioquia y solo el 10% de los usuarios tienen conocimiento del tutorial. Lo que se puede inferir la falta de difusión de esta herramienta por parte de la Corporación.

12. ¿Indique si ha tenido dificultades para ingresar a la página web?

30 respuestas

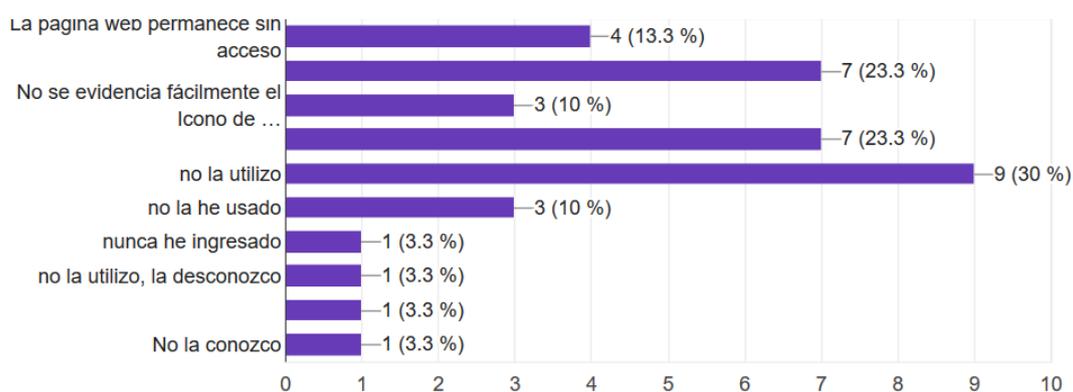


Ilustración 14 Dificultades para ingresar a la web

En este punto se evidencia que siete (7) de los usuarios con un 23.3%, no identifican fácilmente el icono de las PQR'S en la página Web de la Corporación, sin embargo, tenemos otro 23.3% representados en siete (7) usuarios que manifiestan no haber tenido ningún inconveniente al momento de ingresar a la página Web, otro punto de análisis y no menos importante con un 13.3%, manifiestan que al momento de ingresar a la página Web se han encontrado que está no se encuentra disponible. Otros datos relevantes son los usuarios representados con un 13.2% que manifiestan las siguientes razones “no conocen- no la utilizan – no han ingresado”. En conclusión se puede indicar que cerca del 50% de los usuarios tienen desconocimiento, dificultad para identificar el icono de la PQR'S o no la utilizan, se hace necesario fortalecer la difusión y asesorías frente a la utilización de la página por parte de los servidores públicos de la Corporación.

13. ¿El registro de su PQR`s por la página web , le genera confianza y comodidad, cada vez que realiza una solicitud?

30 respuestas

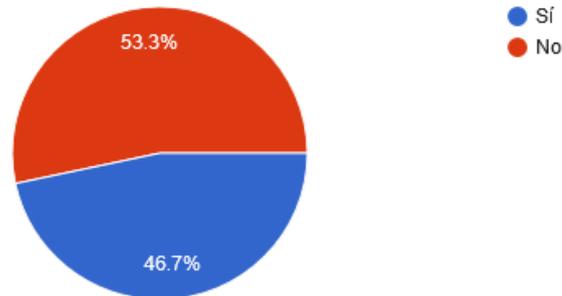


Ilustración 15 Confianza para registrar en la web

Con un 53.3% les genera confianza y con un 46.7% no les genera confianza, el análisis de esta pregunta muestra unos porcentajes muy parejos con respecto a la confianza que genera la página Web, al momento de registrar por este medio una PQR'S. Es así como se debe trabajar más en este último porcentaje con el fin de fortalecer más la herramienta.

14. ¿A través de qué medio de difusión se enteró que puede presentar una PQR`s por la web ?

30 respuestas

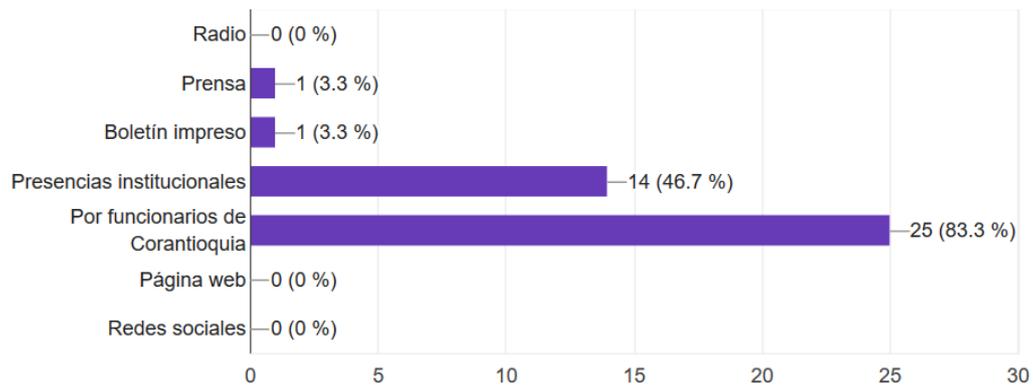


Ilustración 16 Medio que se enteró registro PQR'S por la web

Durante el trabajo de campo con las encuestas realizadas se logró evidenciar una clara tendencia con un 83.3% que los usuarios son informados de las herramientas tecnológicas por parte de los funcionarios de la Entidad, los cuales tienen un mayor

contacto al momento de brindar cualquier asesoría en los diferentes temas ambientales, el otro porcentaje significativo es el 46.7%, el cual representa que las presencias institucionales realizadas en cada municipio una fuente de difusión para los usuarios conozcan de los servicios dispuestos por la Corporación.

15. ¿Qué recomendaría usted para que se promueva el servicio de registro las PQR's por la página web Corantioquia?

De todas las personas que respondieron, la gran mayoría recomienda que hace falta difusión de la página Web por parte de la Entidad, que a su vez es necesario realizar talleres y capacitaciones para el manejo de la herramienta tecnológica en este caso la página Web. Por otro lado, otras de las recomendaciones es la falta de publicidad por parte de la oficina de comunicaciones, debido que en los boletines impresos o en las cuñas radiales no se escucha el tema de la presentación de las PQR'S, por medio electrónico. Otra de las recomendaciones es que se aprovechen los espacios de las presencias institucionales y se tenga una charla sobre como interponer una PQR'S, por la plataforma tecnológica de Corantioquia, así como se dictan charlas sobre el manejo de residuos.

5. CONCLUSIONES

El primer objetivo “caracterizar los usuarios externos de la Oficina Territorial Aburra Norte”, se encontraron usuarios con un alto nivel de formación profesional; además, el resultado arrojó que tienen el conocimiento para interactuar con la página web corporativa, no importando la edad ni el oficio que desempeñan ya que era fundamental determinar estos aspectos con el fin de conocer las razones del porqué no se apropian de las herramientas tecnológicas.

La información recolectada de este aspecto demuestra que los usuarios necesitan capacitaciones que logren interactuar con las herramientas tecnológicas dispuestas por la Corporación con todo lo relacionado con las PQR'S, con el fin de que se apropien y utilicen este medio para que accedan a la información pública de una manera más ágil y obtengan respuestas oportunas.

Lo anterior ilustra cómo el poco acercamiento a las herramientas tecnológicas dificulta dar una respuesta oportuna y optimizar, debido a que pocos conocen realmente la página web de Corantioquia.

El segundo objetivo específico “Determinar las causas que llevan a los usuarios externos de la poca utilización de las herramientas tecnológicas”, en estas respuestas se encontró que los usuarios reconocen que cuentan con acceso a internet y tienen los medios electrónicos para registrar sus PQR'S, sin embargo se evidencia la falta de comunicación por parte de la Entidad para con sus usuarios al momento de informales de esta herramienta, la cual optimizaría el tiempo y el costo en desplazamientos a los Puntos de Atención al Ciudadano – PAC.

Teniendo en cuenta la anterior situación, se puede analizar que los usuarios no cuentan con barreras para acceder a los servicios dispuestos por Corantioquia en su página web, que en realidad es la falta de difusión y capacitación y la adecuada asesoría y acompañamiento a sus requerimientos por parte de la entidad.

El tercer objetivo específico “Identificar las falencias de los usuarios externos para acceder a la información pública”, podemos concluir que la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia – Corantioquia a dispuesto para los usuarios externos el acceso a la información, aplicando los lineamientos estratégicos de Gobierno en Línea, sin embargo, se logra identificar en estas respuestas que los usuarios

externos no tienen una apropiación de la herramienta tecnológica y adicional a lo anterior manifiestan la falta de capacitación para estos temas.

El cuarto objetivo específico “Proponer estrategias que permitan a la ciudadanía interactuar con las herramientas tecnológicas dispuestas por CORANTIOQUIA”, se logra concluir que las estrategias que se pueden sugerir o potencializar es la articulación de las dependencias de comunicaciones y los puntos de atención al ciudadano- PAC, para realizar una mayor difusión de la página web corporativa y de los beneficios que conlleva el buen manejo e interacción de la misma con los usuarios, implementar jornadas de capacitación y talleres en los diferentes municipios cuando se realicen las presencias institucionales dando un valor agregado a la utilización de las herramientas tecnológicas para beneficio de la comunidad en general.

Con el propósito de tener conclusiones finales de la presente investigación, la cual tiene como objetivo general “Explicar las razones por las cuales los usuarios externos de la oficina territorial aburra norte no utilizan las herramientas tecnológicas para registrar sus PQR’S” y después de realizar el análisis a las respuestas dadas por los usuarios, se puede interpretar que una de las principales razones de la poca utilización de esta herramienta, se debe a que los usuarios no conocen a fondo o no han escuchado de la página web de Corantioquia, para interponer sus PQR’S, causas que se pueden comprender por la falta de difusión de los beneficios y costos que se tienen si se genera una cultura de la utilización de la página Web.

Finalmente, se identifica que no visibilizar la página Web corporativa para el registro de las PQR’S en la Entidad, ocasiona que se tengan usuarios insatisfechos, debido a que la falta de divulgación y difusión puede traer consigo múltiples falencias, al interior de la corporación, como realizar reprocesos la pérdida de información puede generar un alto riesgo para la organización. Se hace necesario que el personal de los Puntos de Atención al Ciudadano – PAC y la oficina de comunicaciones implementen estrategias comunicativas que fortalezcan la funcionalidad de la página web con respecto al registro de las PQR’S, por parte de los usuarios externos. Detectar las situaciones que afectan el normal flujo de la documentación por este medio que entreguen indicadores que demuestren que la inoperancia ocasiona pérdidas valiosas, lo cual se puede minimizar en gran medida con una correcta capacitación, inducción o

consejos que les entregue a los usuarios las herramientas necesarias para aportar adecuadamente en la gestión evitando así, en gran medida, reprocesos o decisiones incorrectas.

6. RECOMENDACIONES

Luego de revisar varios aspectos de la presente investigación y con el propósito de que Corantioquia determine la viabilidad y oportunidad de realizar las siguientes recomendaciones, a continuación, se presentan algunos temas de interés los cuales pueden ayudar a mitigar la actual problemática:

Se recomienda incluir en los programas de capacitación a los usuarios externos, el tema del ingreso a la página web corporativa para el registro de las PQR'S por este medio, con el fin de darle a los usuarios las herramientas necesarias para que se apropien de la plataforma y así afianzar la relación que se debe tener con el usuario externo y la corporación. Por otro lado, se hace necesario retroalimentaciones periódicas de los cambios y las actualizaciones que surgen en el cambio informático y se lleve a los servicios de la página web, con el objetivo de que el usuario final, conozca y aporten desde su punto de vista, sugerencias o cambios al respecto. Todo esto se encuentra enmarcado en formar usuarios, que estén involucrados con la página web y las herramientas tecnológicas con las que cuenta la institución, logrando que haya una participación activa, que fortalezca este tema en la entidad.

Se sugiere que para las presencias institucionales se cuente con un espacio de una hora, con el fin de socializar el módulo de PQR'S, de la página web, para garantizar su funcionalidad y efectividad a la hora de atender los requerimientos por este medio electrónico.

Se plantea la posibilidad de implementar estrategias comunicativas de difusión por los diferentes medios de comunicación como radio y televisión desde el área de comunicaciones, con el único interés de que el usuario tenga el conocimiento que existen herramientas tecnológicas corporativas que le felicitaran el acceso a la información pública.

BIBLIOGRAFÍA

- Araujo, C. A. (2013). Protagonismo como Categoría Analítica en Estudios de usuarios de Información.
- Archivo General de la Nación. (06 de Marzo de 2012). Circular Externa 002. Bogotá.
- Arismendi, R. L. (2006). Areas de la Informatica. *Universidad de Barquisimeto*, 36.
- Cerda, A. G. (2006). Tecnicas de Recolección de Información.
- Cerda, H. (2006). Medios, instrumentos, técnicas y métodos en la recolección de datos e información. En C. A. Torres, *Metodología de la investigación II* (págs. 276-277). Mexico: Camara nacional de la industria nacional Mexicana.
- Congreso de la República de Colombia. (03 de 2014). Ley 1712 . *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*. Bogota, Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (03 de 2014). Ley 1712 por la cual se crea la ley de transparencia y el acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. Bogotá, Colombia.
- Corantioquia. (03 de Febrero de 2015). *Corantioquia*. Obtenido de Corantioquia: www.corantioquia.gov.co
- Gallardo, R. (2005). Las necesidades de información fundamentos teóricos y métodos.
- Guevara. (2010). En búsqueda de la satisfacción de los usuarios de archivo.
- Izquierdo. (1999). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. Unam, 112-134.
- Jaen, L. F. (2010). Estudios de usuarios en el entorno de los archivos.
- López, H. C. (2014). Estudio de usuarios del archivo en Bogotá de Vetra Exploración y Producción Colombia S.A.S. *TESIS DE PREGRADO Universidad de la Salle*. Bogota D.C.
- Milanés, F. M. (2006). Repensando la figura del usuario de la información.
- Ministerio de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones. (2012). *Gobierno en Línea*. Obtenido de Gobierno en Línea: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co>
- Ministerio de las Tecnologías y Telecomunicaciones, TIC. (Noviembre de 2011). *Gobierno en Línea*.
- Navarro, B. D. (2001). El Servicio de Referencia Archivístico.
- Nuñez. (2000). *Usos y definiciones de los términos relativos a usuarios o clientes*. *Revista interamericana de bibliotecología*, 107-121.

- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 19 de 05 de 2017, de RAE: <http://dle.rae.es/?w=disquisici%F3n&origen=REDLE>
- Sanz, C. (1994). Metodología de estudios de usuarios de información. *Estudio de casos en la Administración Pública*.
- Sevilla, M. (2007). Dentro de la Biblioteca Glo-Cal: ¿usuarios, clientes o simplemente público? *Revista General de Información y Documentación*, 95-102.
- Tarrabuella, X. (1997). Los Archivos y sus Usuarios.
- Tarraubella, M. X. (1997). Los archivos y sus usuario. *V Conferencia Europea de Archivos: las bases de la profesión*, (págs. 27-30). Barcelona.
- Taylor, H. a. (1984). "Los Servicios de Archivo y el concepto de usuario: un estudio del Ramp" (Taylor, 1984), .
- Teruel, G. A. (2005). Los estudios de necesidades y usos de la información.
- Torres, P. (2006). Nuevos usuarios en los archivos Elucidario: Seminario bio-bibliografico.
- Yin, R. k. (1993). Investigación sobre estudio de casos y metodos.
- Zuse, K. (1992). Historia de la informatica. *Universidad politecnia de Valencia*, 5.

ANEXOS

Anexo (1) Formulario de recolección de información

Encuesta de Usuarios externos de la oficina Aburra Norte

El objetivo de la presente encuesta tiene como fin comprender las razones por las cuales los usuarios externos de la oficina aburra norte no se apropian de las herramientas tecnológicas dispuestas por Corantioquia para presentar sus PQR's.

Señor usuario, le agradecemos su disposición para participar en esta investigación y le solicitamos amablemente diligenciar la siguiente encuesta de manera clara y veraz; este proceso le tomará unos minutos, sus respuestas serán anónimas y se emplearán sólo para los fines de la investigación.

***Obligatorio**

1. Indique cuál es su nivel de formación *

- Sin Formación
- Primaria
- Bachiller
- Técnico
- Tecnólogo
- Pregrado
- Posgrado

2. Indique la ocupación o actividad a la que se dedica *

- Agricultor
- Ama de casa
- Empleado
- Jubilado(a)
- Trabajador(a) independiente
- Otros: _____

3. Indique el rango de edad *

- 18 a 25
- 26 a 35
- 36 a 45
- 46 a 55
- 56 a 65
- 66 a 85

4. Por favor indique su lugar de su residencia *

- Municipio de Medellín
- Corregimiento Santa Elena
- Corregimiento San Antonio de Prado
- Corregimiento San Sebastián de Palmitas
- Corregimiento de AltaVista
- Municipio de Bello
- Municipio de Copacabana
- Municipio de Girardota
- Municipio de Barbosa
- Otros: _____

5. ¿Cuenta usted con acceso a internet? *

- Sí
- No

6. ¿Conoce usted la página web de CORANTIOQUIA? *

- Sí
- No

7. ¿Ha interpuesto una PQR's, ante la Autoridad Ambiental Corantioquia? *

- Sí
- No

Redactar...

No PQR's

8a. ¿Le interesaría conocer, manejar y utilizar la página web de Corantioquia para registrar sus PQR'S y todo lo relacionado con la autoridad ambiental? Por favor justifique su respuesta.

Tu respuesta

PQR's

8b. Por favor indique el medio utilizado *

- Puntos de Atención al Ciudadano - PAC
- Página web de Corantioquia
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Otros: _____

9. Si el medio utilizado fue el Punto de Atención al Ciudadano -PAC ¿por qué lo prefirió? *

- Cercanía
- Prefiere ser atendido personalmente
- No conoce otro medio
- Este medio se atienden oportunamente las PQR's
- No tengo acceso a internet
- No lo ha usado

10. ¿Cuál(es) de los siguientes medios utiliza o utilizaría para registrar sus PQR's en la página web de Corantioquia?. *

- Computador
- Tablet
- Teléfono inteligente
- Ninguna
- Otros: _____

11. ¿Conoce usted el tutorial para registrar las PQR's que se encuentra en la plataforma de la página web? *

- Sí
- No

12. ¿Indique si ha tenido dificultades para ingresar a la página web? *

La página web permanece sin acceso

No es amigable a la hora de ingresar

No se evidencia fácilmente el Icono de PQR's

No he tenido inconvenientes

Otros: _____

13. ¿El registro de su PQR's por la página web , le genera confianza y comodidad, cada vez que realiza una solicitud? *

Sí

No

14. ¿A través de qué medio de difusión se enteró que puede presentar una PQR's por la web ? *

Boletín impreso

Radio

Presencias institucionales

Redes sociales

Página web

Por funcionarios de Corantioquia

Prensa

Otros: _____

Enlace al formulario: <https://goo.gl/forms/RJq4Mf53OLr6vwbE3>

Anexo (2) Análisis Normativo 090-1202-558

Nombre del Investigador	Gustavo Correa López	
Unidad de Información visitada	Punto de Atención al Ciudadano sede local de Bello	
Tipología de usuarios de la unidad de información	Usuarios sin formación y con formación desde primaria hasta pregrado	
Fecha de análisis	14-sep-2018	
Nombre de la fuente documental	Socialización modulo peticiones quejas y reclamos	
Público objeto al cual está dirigido la fuente documental	A los usuarios Internos que requieren administrar la página web corporativa en las peticiones quejas y reclamos	
fecha de entrega del ejercicio	20-oct-2018	
Parámetros	Aspectos a considerar	Valoración
Autoría : Autor y de datos generales del documento normativo	¿Quién es el autor?	CORANTIOQUIA
	¿Qué bases se tuvieron en cuenta para la elaborar el documento?	Este texto es herencia de la empresa Corantioquia, quien lo utilizo como base para la implementación de las PQR'S
	¿Qué área es la gestora del documento?	El equipo de trabajo es la Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas.
	¿Cuántas actualizaciones, y de qué tipo, ha presentado el documento normativo?	A la fecha se has realizado tres ajustes a la plataforma tecnológica con el proveedor.
	¿Cómo se realiza la consulta del documento?	El documento se encuentra virtual en el módulo de gestión documental "SIRENA"

Contenido del documento normativo	¿La fuente de información es actualizada?, ¿Qué formas o modalidades de actualización tiene la fuente de información?	La última fecha de actualización del documento fue el 23-01-2013, por lo cual se puede determinar que éste se encuentra desactualizado.
	¿El documento es relevante para las actividades propias de la entidad?	Si, el documento es fundamental para los funcionarios internos para que realicen difusión de la página web a los usuarios externos.
	¿Cuál es el alcance del normativo?	Aplica a toda la jurisdicción de Corantioquia en los asuntos relacionados con las peticiones quejas y reclamos ingresados mediante la página web.
	¿La fuente de información es objetiva? Explique.	No es objetiva, dado que el usuario externo no ha participado de los ajustes y de sus necesidades a la hora de utilizar la página web corporativa
	¿La fuente de información es exacta? Explique.	Existen algunos temas ambiguos o confusos para los usuarios, tales como: la falta de claridad en el proceso que ellos deben realizar cuando ingresan a la página web.
	¿Cuál es el público al cual está dirigida la fuente?	Directamente a los usuarios internos del proceso de administrar las PQR'S por la página web e indirectamente a los usuarios externos de la oficina territorial aburra norte
	¿Los lineamientos establecidos en la norma son ajustables a la realidad de la empresa?	Actualmente la entidad tiene sistemas de información, en uno de estos se respaldan las PQR'S que ingresan tanto físicas como por la página web sin embargo, teniendo el acceso a la información pública es un derecho de los ciudadanos se han establecidos puntos de atención al ciudadano para dar respuesta a sus solicitudes oportunamente, sin embargo la inversión tecnológica ha sido representativa y se debe apropiar por los usuarios externos con el acompañamiento de los funcionarios que laboran en los Puntos de atención.

	¿Cuáles son las condiciones de legibilidad?	La legibilidad es adecuada, el tamaño y fuente de letra
	¿El documento da claridad al lector respecto a las responsabilidades que tiene el manejo de esta información?	Si, da las indicaciones claras para el usuario interno del manejo de la plataforma tecnológica para administrar las PQR'S, sin embargo hace falta mayor precisión que indique la necesidad de difusión de la página web, para tener un mayor beneficio y optimización de las respuestas ingresadas por este medio.
	¿El contenido del documento utiliza palabras sencillas y comprensibles?	No, en apartes del documento utiliza tecnicismos de archivo y se asume que todos los involucrados entienden el lenguaje, debido a que tampoco existe definiciones de este tema
Presentación física y electrónica del documento	¿La presentación física y electrónica del documento es la adecuada? (de acuerdo al público a la cual está dirigida)	La presentación física le falta elementos que logre la atención del público, está forma genera desinterés al lector, por conocer el documento que le aplica en sus actividades
	¿El documento atrae la atención fácilmente de los usuarios?	No, se requiere que el documento muestre practicidad en el proceso y no una presentación tan plana, que ocasiona la no consulta del documento
Criterios profesionales	¿Qué modificaciones le realizaría al documento normativo, en cuanto a la información, estructura, formas de acceso u otro criterio?	El documento requiere que muestre la importancia de la administración de las PQR'S por la página web identificando la optimización en las respuestas por este medio. Situación que no se evidencia. Finalmente, para que se presente una adecuada interacción con el documento, es necesario que la divulgación del documento, sea de una manera más personal, buscando el interés del lector y dando pautas que ayuden al cumplimiento del normativo

Anexo (3) Análisis Normativo 090-1301-85

Nombre del Investigador	Gustavo Correa López	
Unidad de Información visitada	Centro de Administración Documental - CAD	
Tipología de usuarios de la unidad de información	Técnicos y auxiliares Administrativos	
Fecha de análisis	14-sep-2018	
Nombre de la fuente documental	Ajustes e indicaciones al módulo peticiones quejas y reclamos	
Público objeto al cual está dirigido la fuente documental	A los usuarios Internos que requieren administrar la página web corporativa en las peticiones quejas y reclamos	
fecha de entrega del ejercicio	20-oct-2018	
Parámetros	Aspectos a considerar	Valoración
Autoría: Autor y de datos generales del documento normativo	¿Quién es el autor?	CORANTIOQUIA
	¿Qué bases se tuvieron en cuenta para la elaboración del documento?	Este texto es herencia de la empresa Corantioquia, quien lo utilizo como base para la implementación y ajustes al módulo de las PQR'S en la página web corporativa
	¿Qué área es la gestora del documento?	El equipo de trabajo es la Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas.
	¿Cuántas actualizaciones, y de qué tipo, ha presentado el documento normativo?	A la fecha se este es el último ajuste a la plataforma tecnológica con el proveedor.
	¿Cómo se realiza la consulta del documento?	El documento se encuentra virtual en el módulo de gestión documental "SIRENA"

Contenido del documento normativo	¿La fuente de información es actualizada?, ¿Qué formas o modalidades de actualización tiene la fuente de información?	La última fecha de actualización del documento fue el 29-08-2015 por lo cual se puede determinar que éste se encuentra desactualizado.
	¿El documento es relevante para las actividades propias de la entidad?	Si, el documento es fundamental para los funcionarios internos para que realicen los ajustes y requerimientos necesarios de la página web Corporativa
	¿Cuál es el alcance del normativo?	Aplica a toda la jurisdicción de Corantioquia en los asuntos relacionados con las peticiones quejas y reclamos ingresados mediante la página web.
	¿La fuente de información es objetiva? Explique.	No es objetiva, dado que el usuario externo no ha participado de los ajustes y de sus necesidades a la hora de utilizar la página web corporativa
	¿La fuente de información es exacta? Explique.	Existen algunos temas ambiguos o confusos para los usuarios, tales como: la falta de claridad en el proceso que ellos deben realizar cuando ingresan a la página web.
	¿Cuál es el público al cual está dirigida la fuente?	Directamente a los usuarios internos del proceso de administrar las PQR'S por la página web e indirectamente a los usuarios externos de la Oficina Territorial Aburra Norte
	¿Los lineamientos establecidos en la norma son ajustables a la realidad de la empresa?	Actualmente la entidad tiene sistemas de información, en uno de estos se respaldan las PQR'S que ingresan tanto físicas como por la página web sin embargo, teniendo el acceso a la información pública es un derecho de los ciudadanos se han establecidos puntos de atención al ciudadano para dar respuesta a sus solicitudes oportunamente, sin embargo la inversión tecnológica ha sido representativa y se debe apropiar por los usuarios externos con el acompañamiento de los funcionarios que laboran en los Puntos de atención.
	¿Cuáles son las condiciones de legibilidad?	La legibilidad es adecuada, el tamaño y fuente de letra

	¿El documento da claridad al lector respecto a las responsabilidades que tiene el manejo de esta información?	Si, da las indicaciones claras para el usuario interno del manejo de la plataforma tecnológica para administrar las PQR'S, sin embargo, hace falta mayor precisión que indique la necesidad de difusión de la página web, para tener un mayor beneficio y optimización de las respuestas ingresadas por este medio.
	¿El contenido del documento utiliza palabras sencillas y comprensibles?	No, en apartes del documento utiliza tecnicismos de archivo y se asume que todos los involucrados entienden el lenguaje, debido a que tampoco existe definiciones de este tema
Presentación física y electrónica del documento	¿La presentación física y electrónica del documento es la adecuada? (de acuerdo al público a la cual está dirigida)	La presentación física le falta elementos que logre la atención del público, está forma genera desinterés al lector, por conocer el documento que le aplica en sus actividades
	¿El documento atrae la atención fácilmente de los usuarios?	No, se requiere que el documento muestre practicidad en el proceso y no una presentación tan plana, que ocasiona la no consulta del documento
Criterios profesional	¿Qué modificaciones le realizaría al documento normativo, en cuanto a la información, estructura, formas de acceso u otro criterio?	El documento requiere que muestre la importancia de la administración de las PQR'S por la página web identificando la optimización en las respuestas por este medio. Situación que no se evidencia. Finalmente para que se presente una adecuada interacción con el documento, es necesario que la divulgación del documento, sea de una manera más personal, buscando el interés del lector y dando pautas que ayuden al cumplimiento del normativo