



Pasos del proceso de Caracterización



1. Antecedentes:	Observaciones directas, llamadas telefónicas, mensajes de correo electrónico y encuestas de satisfacción del cliente, donde se expresan inquietudes y observaciones respecto a la oferta institucional ofrecida.
2. Objetivo:	Identificar las necesidades de los usuarios actuales de la Imprenta Nacional de Colombia con el fin de mejorar los niveles de servicio y calidad de la oferta institucional brindada
3. Nicho Seleccionado:	Entidades Privadas, Entidades Públicas y Personas Naturales
4. Variables Relevantes:	Geográfico, Demográfico, Intrínseco y Comportamiento
5. Fecha Proceso:	Noviembre 2015 hasta Septiembre 2016
6. Fuentes Información:	Observación directa; encuestas a clientes (atención 2015-2016) e información recolectada en los puntos de servicios de venta.
7. Oportunidades de mejora:	<p>Proyectar dinámicamente y acorde a los objetivos estratégicos de la entidad, el enfoque de las encuestas a clientes, procurando con ello de manera coherente: Evaluar servicios existentes, identificar necesidades de nuevos servicios, conocer a los clientes actuales, nuevos y prospectos</p> <p>Planear, diseñar y presentar, de manera oportuna y completa servicios de información, interacción y transacción a través del portal Web (http://www.imprenta.gov.co/), para estrechar vínculos y fidelizar clientes; al tiempo que incrementa el porcentaje de cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea - GEL</p>



**IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - VARIABLES**

Versión 0

Servicio: TODOS LOS SERVICIOS O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA
Nicho Seleccionado: ENTIDADES DE NIVEL NACIONAL CON SEDE EN BOGOTÁ Y USUARIOS DEL PUNTO DE VENTA DE LA SEDE PRINCIPAL

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA	CONSIDERACIONES
	ID	Identificación del Cliente	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia
INTRINSECO	Razon_Social	Nombre o Razón Social del Cliente	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia
DEMOGRAFICO	Dependencia	Dependencia asociada a la Cliente	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia
DEMOGRAFICO	Contacto	Nombre del contacto asociado a la Cliente	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia
DEMOGRAFICO	Clasificacion	Clasificación del Cliente (Entidad Oficial o Privado)	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia
DEMOGRAFICO	Tipo_Persona	Tipo de Persona (Natural o Jurídica)	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia
GEOGRAFICO	Direccion	Dirección del Cliente	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia
GEOGRAFICO	Ciudad	Ciudad de Referencia del Cliente	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia
GEOGRAFICO	Dpto_Estado	Departamento o Estado de Referencia del Cliente	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia
GEOGRAFICO	Pais	País de Referencia del Cliente	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia
	Telefono	Teléfono del Cliente	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia
COMPORTAMIENTO	Despachos realizados	Despachos realizados a un cliente dentro del periodo a encuestar	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo
COMPORTAMIENTO	Tipo_Suscripcion	Tipo de suscripción (Nueva o Renovación)	Punto de atención ventanilla de correspondencia
INTRINSECO	Email	Dirección de Correo Electrónico del Cliente	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia
INTRINSECO	Observaciones	Observaciones relacionadas con los productos o servicios entregados por la entidad	Información recolectada en el reporte de despachos del periodo o Punto de atención ventanilla de correspondencia