



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA
DE PARTICIPACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE LA GESTIÓN 2022



**SECRETARIA DE DESARROLLO
COMUNITARIO**

**SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
PRESENTACIÓN	3
PASOS PARA LA CARACTERIZACIÓN	5
PASO 1: RECONOZCA EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN Y DE RELACIONAMIENTO	5
Formule el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio de caracterización	5
Identifique las necesidades de información adicional	6
Seleccione los instrumentos de recolección que se van a utilizar	7
Defina los recursos requeridos para su implementación.....	7
PASO 2. ESTABLEZCA LAS VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN	7
Tipos de variables para caracterizar personas naturales	7
Tipos de variables para caracterizar personas jurídicas	10
PRIORIZAR VARIABLES	12
CRITERIOS PARA PRIORIZAR LAS VARIABLES	12
VARIABLES A SELECCIONAR	14
PASO 3. RECOLECTE LA INFORMACIÓN	15
PASO 4. ANALICE LA INFORMACIÓN	16
GRUPOS DE VALOR Y/O PARTES INTERESADAS DE LA SDC.....	16
PASO 5. USE Y APROVECHE LA INFORMACIÓN	18
BIBLIOGRAFÍA.....	18
ANEXOS	20

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Normativa de los procesos de participación.....	6
Tabla 2. Tipos de variables a caracterizar de personas naturales	7
Tabla 3. Tipos de variables a caracterizar de personas jurídicas	10
Tabla 4. Variables seleccionadas.....	14



PRESENTACIÓN

La Secretaría de Desarrollo Comunitario – SDC, junto a la Subsecretaría de Participación Ciudadana, lideran la Política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión de Función Pública, están adscritas al programa “Pasto es Gobernanza territorial” en la dimensión de Gerencia Pública del Plan de desarrollo 2020 -2023 “Pasto La Gran capital” el cual tiene por objeto mejorar la capacidad, cohesión social y corresponsabilidad frente al desarrollo territorial sostenible, promoviendo el trabajo en equipo con líderes, lideresas y pueblos étnicos, formados en gestión territorial, fortaleciendo la planeación y presupuestación participativa y mejorando la confianza ciudadana hacia la Administración Municipal

Para la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, que lidera la subsecretaría de Participación Ciudadana, es muy importante identificar las características de la población objetivo a la cual están dirigidos los servicios de la entidad, para conocer sus necesidades, particularidades, expectativas y responder de manera satisfactoria a las mismas, así como obtener retroalimentación para facilitar la toma de decisiones respecto a los servicios ofrecidos y generar espacios de participación de los grupos de valor y partes de interés con el fin de aportar al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

Además, reconocer a los *Ciudadanos y grupos de valor* como parte fundamental de los procesos de la Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión y la rendición de cuentas, a través de su caracterización, permite identificar las particularidades propias de cada sujeto y consolidar los procesos internos de la Secretaría de Desarrollo Comunitario, la Subsecretaría de Participación Ciudadana y por ende de la Alcaldía Municipal de Pasto, con un enfoque participativo, diferencial e incluyente.

Por ende, se procede a elaborar el documento de **Caracterización de ciudadanos y grupos de valor de la política de participación ciudadana en el ciclo de la gestión 2022** en articulación con la “*Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor*” en su Cuarta versión del mes de septiembre de 2022, de Función Pública, y la adaptada para las Alcaldía Municipal de Pasto; en el presente documento se ejemplifican los cinco (5) pasos de la guía en la Política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, donde se determinan los *Ciudadanos y grupos de valor* que alimentan y fortalezcan esta política que es transversal a los procesos misionales e institucionales de la entidad; por lo tanto, se ilustran los siguientes pasos para el proceso de la caracterización de la política de Participación ciudadana:

1. Reconozca ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento.
2. Establecer las variables para la caracterización.
3. Recolectar la información.
4. Analizar la información.
5. Use y aproveche la información.

PERIODO DE ESTUDIO: La guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor se realiza con información disponible de los procesos misionales de la Secretaría de Desarrollo Comunitario recopilados en la vigencia de 2020 -2023, que servirá para identificar a los ciudadanos y grupos de valor de futuras vigencias.



FUENTES DE INFORMACIÓN: Este ejercicio de caracterización toma como referencia la información con la que cuenta actualmente la Secretaría de Desarrollo Comunitario y la Subsecretaría de Participación Ciudadana frente a los diferentes procesos misionales que se lleva a cabo al interior de la dependencia.



PASOS PARA LA CARACTERIZACIÓN

Teniendo en cuenta, la cuarta versión del mes de septiembre de 2022, diseñada por el (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2022), y denominada: **“Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor”** y el documento **“Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor 2022, para la Alcaldía Municipal de Pasto”** donde se ejemplifica cómo se puede ejecutar cada uno de los cinco (5) pasos planteados para realizar la caracterización, en la Secretaría de Desarrollo Comunitario y la Subsecretaría de Participación Ciudadana, para la Política de Participación Ciudadana en el ciclo de la gestión - MIPG, ilustrando que se pueden replicar estas acciones como modelo práctico para la construcción de la caracterización en las diferentes dependencias de la Administración Municipal y consolidar un solo documento de este proceso que consolide la ciudadanía y grupos de valor que asisten y hacen uso de los servicios de la entidad.

1. Reconozca ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento.
2. Establecer las variables para la caracterización.
3. Recolectar la información.
4. Analizar la información.
5. Use y aproveche la información.

PASO 1: RECONOZCA EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN Y DE RELACIONAMIENTO

Para este paso, la Secretaría de Desarrollo Comunitario y la Subsecretaría de Participación Ciudadana como líder del proceso de Participación Ciudadana en el ciclo de la gestión - MIPG, cuenta con las bases de datos inicialmente de los integrantes de las Juntas de Acción Comunal, Asojuntas, los miembros de las Juntas Administradoras Locales (JAL), los vocales de control social y los representantes del Consejo Municipal de Participación Ciudadana de Pasto (CMPCP), junto a los registros de asistencia de las diferentes actividades que se realizan dentro de la dependencia y se involucra a la ciudadanía.

Formule el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio de caracterización

OBJETIVO GENERAL: Caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor con los que actualmente interactúa la Secretaría de Desarrollo Comunitario - SDC de la Alcaldía Municipal de Pasto, a fin de conocer sus necesidades, particularidades, expectativas y con ello establecer acciones para la mejora continua, en los procesos misionales de la Institución, facilitando la toma de decisiones al interior de la entidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las características y necesidades de la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la SDC, con el propósito de adecuar y actualizar los procesos institucionales, para brindar un mejor servicio a la comunidad.
- Identificar particularidades y expectativas de la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la SDC, con el fin de facilitar la interacción con la



administración a través de la minimización de tiempos en los procesos y trámites internos.

- Potenciar los mecanismos de divulgación de información (presencial y virtual) y priorizar la información que se promulgara en las rendiciones de cuentas.

ALCANCE: Identifica las características, necesidades y particularidades de la ciudadanía y grupos de valor que asisten a la SDC, ya sea para solicitar información, hacer parte de los procesos o colocar Petición, Quejas, Reclamos o Denuncias (PQRD), con el propósito de fortalecer la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, además de adecuar y actualizar los procesos institucionales conforme con sus necesidades y expectativas reconocidas formulando acciones de mejoramiento para la oferta institucional de la Administración Municipal .

Identifique las necesidades de información adicional

La Secretaria de Desarrollo Comunitario y la Subsecretaria de Participación Ciudadana, puede solicitar información adicional a la Secretaria de Gobierno sobre los Corregidores del Municipio para poder articularse con ellos para identificar y reconocer a los diferentes actores, líderes y lideresas que asisten y hacen parte de los procesos desarrollados por parte de la SDC, fortaleciendo la información con la que se cuenta actualmente en la dependencia.

Igualmente, como información adicional para el ejercicio de caracterización realizado por la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión - MIPG, se tiene en cuenta la normativa vigente sobre los procesos de Participación Ciudadana y Gestión Territorial.

Tabla 1. Normativa de los procesos de participación

NORMATIVA	
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se puede identificar si otras dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto, cuentan con información relevante para robustecer las bases de datos mencionadas anteriormente que aporten significativamente a los procesos de participación ciudadana.



Seleccione los instrumentos de recolección que se van a utilizar

Para este punto desde la Secretaria de Desarrollo Comunitario y la Subsecretaria de Participación Ciudadana, ha diseñado una encuesta que permite identificar esas necesidades, particularidades y expectativas de la ciudadanía y los grupos de valor interesados en los procesos de las dependencias, este instrumento se ilustra en este mismo documento en el "PASO 3. RECOLECTE LA INFORMACIÓN".

Defina los recursos requeridos para su implementación

Dentro de la Secretaria de Desarrollo Comunitario, para la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, se cuenta con la Subsecretaria de Participación Ciudadana, que lidera junto a su equipo de trabajo la parte técnica y tecnológica de los diferentes procesos que contribuyen a la construcción de la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor que acuden a la SDC.

Un ejemplo claro de estos procesos es la articulación de la Subsecretaria de Participación Ciudadana, como mesa técnica del Consejo Municipal de Participación Ciudadana de Pasto (CMPCP), siendo esta la principal instancia e participación del municipio, donde a su vez se asignan recursos financieros para sus actividades que se apoyan desde la dependencia para su ejecución y fortalecimiento.

PASO 2. ESTABLEZCA LAS VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN

Para este paso desde la Secretaria de Desarrollo Comunitario y la Subsecretaria de Participación Ciudadana se define los tipos de variables para las personas naturales y jurídicas que hacen parte de los procesos misionales y estratégicos de la dependencia.

Tipos de variables para caracterizar personas naturales

Se presentan las variables para caracterizar personas naturales, que se tienen en cuenta en la Secretaria de Desarrollo Comunitario, desde la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, para la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.

Tabla 2. Tipos de variables a caracterizar de personas naturales

1. Variables geográficas (Ubicación, clima, población)	
Ubicación	Permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano o grupo de valor; identificando las características homogéneas dentro de una zona definida. Ejemplo PPC: Área urbana o rural del Municipios de Pasto. (Comunas, barrios, corregimientos, vereda, resguardo, entre otros).
2. Variables demográficas	
Tipo y número de documento del ciudadano o grupo de valor con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad.	



Tipo y número de documento	Permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información, además permite la identificación para poder verificar la pertenencia y afiliación a un organismo comunal.
Edad (Fecha de Nacimiento)	Rangos que permitan establecer características comunes. Ejemplo PPC: 03-01-1991 Edad 31 años, 25-04-1985 Edad 37 años
Sexo (orientación sexual e identidad de género)	Relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (Intereses personales), Orientación sexual: Masculino, femenino u Otro
Ocupación	Actividad a la que se dedica el ciudadano.
Actividad Económica	Permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales. Ejemplo PPC: estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico.
Estrato socio-económico	Permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos. Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social. Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social.
Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social	Es un mecanismo a través del cual los trabajadores dependientes e independientes se afilian y efectúan los aportes a la Seguridad Social Integral a través de un intermediario
Puntaje del Sisbén	Puntaje del Sistema de identificación y selección de potenciales beneficiarios de programas sociales (Sisbén), asignando puntajes de acuerdo con las condiciones de vida de los individuos. La identificación de esta variable permite poder ajustar la oferta de servicios a dichas condiciones y beneficios.
Tamaño / composición grupo familiar	Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda.
Estado del ciclo familiar	Soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).
Nivel de educación o Escolaridad	Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado (primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado. Lenguas o idiomas).



Lenguas o idiomas	Es un sistema de comunicación verbal (lengua oral y gráfica) o gestual (lengua signada), propia de una sociedad humana.
Vulnerabilidad	Permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros.
3. Variables intrínsecas (Preferencias individuales o estilos de vida)	
Intereses	Deportes, entretenimiento, actividades familiares. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social.
Lugares de encuentro	Referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos o grupos de interés. Identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.
Uso de canales	Internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.
Conocimiento	Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento de la ciudadanía, y grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales.
Dialecto	Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los ciudadanos o grupos de valor.
4. Variables de comportamiento	
Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.	
Niveles de uso	Hace referencia a la frecuencia con la que los ciudadanos interactúan con la dependencia.
Beneficiarios buscados	Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad.



Eventos	Importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales
5. Variables Relacionales	
Financieras	Frecuencia y tiempos de interacción en escenarios de relacionamiento
Tipo de vinculación laboral	Escenarios de relacionamiento más empleados o de mayor preferencia entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades
Escenarios de relacionamiento alternativos	Otros escenarios de relacionamiento alternativos o itinerantes de mayor preferencia entre la ciudadanía y los grupos de valor
Calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a información pública. ▪ Acceso a trámites. ▪ Acceso a oferta institucional (servicios, programas o proyectos). ▪ Espacios para hacer control y exigir cuentas. ▪ Espacios de participación.
Espacios de articulación y relacionamiento	Existentes entre organizaciones, asociaciones y redes, que son relevantes para el relacionamiento con las entidades.
Contexto Socioterritorial:	busca entender el contexto social, político, económico y ambiental de la ciudadanía y grupos de valor que son objeto de caracterización

Fuente: Elaboración propia

Tipos de variables para caracterizar personas jurídicas

Se presentan las variables para caracterizar personas jurídicas que se tienen en cuenta en la Secretaría de Desarrollo Comunitario para la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, para la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.

Tabla 3. Tipos de variables a caracterizar de personas jurídicas

1. Variables geográficas	
Estas variables son similares a las identificadas para los ciudadanos particulares, presentan los mismos beneficios y dificultades.	
Cobertura geográfica	Alcance geográfico de la gestión de la organización. Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidades sobre las cuales la gestión de la dependencia tiene incidencia. Ejemplo PPC: Municipal: Juntas administradoras Locales. Juntas de acción Comunal, entre otras.



Dispersión	Cantidad de sucursales de la organización. Esta variable permite determinar la ubicación geográfica en las cuales las organizaciones usuarias tienen presencia y por lo tanto pueden solicitar la prestación del servicio. Ejemplo PPC: Límites y linderos del territorio donde se referencia la OAC
Ubicación principal	Localización de la oficina principal de la organización. Identifica las localidades donde se pueden estar gestionando las decisiones y/o necesidades centralizadas de la organización usuaria.
2. Variables del tipo de organización	
Cuando la ciudadanía y grupos de valor, con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública	
Origen del capital	La fuente de los recursos que se hacen disponibles para la operación de la organización. Identifica las oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación, ejemplo: público, privado, mixto. Suele tener relación de causalidad con algunas de las variables de comportamiento que se verán más adelante.
Tamaño de la organización	Número de servidores o empleados, monto de los ingresos (si aplica). Es importante para aquellos servicios cuya prestación está asociada al tamaño de la organización usuaria. Ejemplo PPC: Número de afiliados, número de dignatarios
Industria	Según la actividad económica y/o su objeto social. Es importante para aquellos servicios en los que las necesidades específicas de sus organizaciones usuarias dependan de las particularidades del desarrollo de su actividad. Ejemplo PPC: JAL, JAC, entre otras
Tipo de usuario /Tipo de ciudadano, o grupo de valor	Los usuarios/ciudadanía atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la dependencia. Esta variable es importante en los casos en los que la prestación del servicio de la secretaría está relacionada con la relación existente entre la organización usuaria y sus clientes. Ejemplo PPC: Personas naturales, organizaciones de acción comunal, entre otras.
Canales de atención disponibles	Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo. Ejemplo PPC: oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal Web: Participa, redes sociales, entre otros.
Variables de comportamiento organizacional	
Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a la ciudadanía de manera oportuna y relevante.	



<p>Cultura organizacional</p>	<p>Conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias y valores, que caracteriza al grupo humano de una organización. Para la recolección de información es necesario ir a la fuente primaria que es la misma organización. Ejemplo PPC: JAC, JAL entre otras.</p>
<p>Procedimiento usado</p>	<p>Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a las dependencias de la administración pública. Esta variable permite identificar si los procedimientos establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones o si se requieren adecuaciones o ajustes. Ejemplo PPC: Asesoría, control y vigilancia a las organizaciones comunales.</p>
<p>Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)</p>	<p>Es la persona responsable y/o presente (de la organización usuaria), al momento de solicitar el servicio a las dependencias. Identifica el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio, ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir de la prestación del mismo. Ejemplo PPC: Dignatarios de organizaciones comunales o la comunidad en general</p>

Fuente: Elaboración propia

PRIORIZAR VARIABLES

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la dependencia, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección.

CRITERIOS PARA PRIORIZAR LAS VARIABLES

Con este propósito, a continuación, se presentan algunos de los criterios que deben ser considerados a la hora de realizar dicha priorización son:

1. Variables relevantes
2. Variables Económicas
3. Variables Medibles
4. Variables Asociativas
5. Variables consistentes

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

Para la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, las variables más relevantes son: Variables demográficas **Nombre y tipo de identificación, edad, género/sexo, teléfono de contacto (actualizado)** y referentes a las variables geográficas **dirección de residencia** (permiten ubicarlas en una comuna/barrio,



corregimiento/vereda) y las variables de tipo organizacional están: la **organización o entidad a la que pertenece y su cargo si es un dignatario de las OAC.**

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

Para la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, no se tienen como una prioridad este tipo de variables, puesto que la actividad económica, no es relevante para la caracterización, sin embargo, se puede tener presente la variable de **Ocupación.**

3. Variables medibles: *Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano o grupo valor.*

Para la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, las variables medibles son: Variables demográficas **rangos de edad**, referentes a variables geográficas **dirección de residencia** (permiten ubicarlas en una comuna/barrio, corregimiento/vereda) las variables de tipo organizacional el **número de dignatarios por organización o entidad a la que pertenece.**

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

Para la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, las variables asociativas son: Variables demográficas **género/ sexo (Numero de hombre y mujeres que pertenecen a las OAC o demás grupos de valor)**, referentes a variables geográficas **dirección de residencia** (permiten ubicarlas en una comuna/barrio, corregimiento/vereda), permite asociar a la ciudadana y grupos de valor en un territorio en específico, y las variables de tipo organizacional a la **organización o entidad a la que pertenece.**

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

Para la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, las variables consistentes son: Variables demográficas **Nombre y tipo de documento, edad, género/sexo (Numero de hombre y mujeres que pertenecen a las OAC o demás grupos de valor), teléfono de contacto (actualizado)** referentes a variables geográficas **dirección de residencia** (permiten ubicarlas en una comuna/barrio, corregimiento/vereda), permite asociar a la ciudadanía y grupos de valor en un territorio en específico, y las variables de tipo organizacional a la **organización o entidad a la que pertenece.**

Para el ejercicio en particular de la caracterización de la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, las variables se repiten dentro de la priorización, ya que la mayoría de estas variables son relevantes, medibles, asociativas y consistentes a la vez.



VARIABLES A SELECCIONAR

La siguiente herramienta puede ser útil para la priorización de variables. En este sentido se propone elaborar un listado con cada una de las variables identificadas, organizar una tabla o base de datos en la que pueda relacionar cada variable con los 5 criterios establecidos.

Para cada variable, se debe asignar una calificación de 1 si la variable cumple con el requisito o 0 si no lo cumple. Posteriormente, se realiza la suma horizontal de los criterios por variable y se eligen aquellas con mayor puntaje.

Teniendo en cuenta que el puntaje máximo por variable es de **5 puntos**, la entidad debe establecer el puntaje que hará las veces de línea de corte a partir de la cual se elige o se descarta una variable.

En caso de empate, se propone priorizar los criterios de acuerdo con los objetivos establecidos para el ejercicio de caracterización y las prioridades de la entidad para finalmente escoger la variable el que tenga mayor puntaje en el criterio que tenga un mayor peso.

Se realizará a continuación la priorización de las variables para la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión:

Tabla 4. Variables seleccionadas

Tipo	Variable	Criterios				Puntaje total	Seleccionada	
		Relevantes	Económicos	Asociativos	Consistentes		SI	NO
Geográfico	Dirección de residencia	5	0	1	5	11	X	
	Comuna / Barrio o Corregimiento / Vereda	5	0	5	5	15	X	
Demográfico	Nombre Completo	5	0	0	5	10	X	
	Tipo y número de Documento	5	0	0	5	10	X	
	Edad	4	1	5	0	10	X	
	Género/sexo	3	0	5	0	8	X	
	Ocupación	1	3	1	0	5	X	X
	Vulnerabilidad	4	3	3	3	13	X	
Intrínseco	Lugar de encuentro (Salón Comunal/ espacio de encuentro)	3	1	0	2	6		X
	Uso de canales	3	2	1	1	7		X
	Dialecto (Grupos Étnicos)	5	2	5	3	15	X	



Tipo	Variable	Criterios				Puntaje total	Seleccionada	
		Relevantes	Económicos	Asociativos	Consistentes		SI	NO
Tipo de Organización	Tamaño de la organización	5	3	2	3	13	X	
	Tipo de usuario /Tipo de ciudadano, o grupo de valor	5	1	5	5	16	X	
Comportamiento organizacional	Cultura organizacional	5	1	5	4	15	X	
	Procedimiento usado	5	0	5	5	15	X	
	Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)	5	0	5	5	15	X	

Fuente: Elaboración propia

Como resultado final de este paso, contará con una lista de variables priorizadas, las cuales serán objeto de levantamiento y análisis de la información para el desarrollo del ejercicio de caracterización.

Para cada una de las variables priorizadas que serán objeto de análisis, identifique si la dependencia cuenta con la información en sus registros administrativos o si debe buscarla. En el caso en que la Secretaría no cuente con la información, a continuación, presentamos los mecanismos de recolección más comunes.

Para el caso de la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, se cuenta en sus archivos y bases de datos con la mayoría de estos datos, para identificar los ciudadanos y grupos de valor.

PASO 3. RECOLECTE LA INFORMACIÓN

Para el caso de la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión y la recolección de información para determinar las variables, inicialmente se cuenta con un **Registro administrativo** donde se almacena la información más relevante y consistente de los grupos de valor y partes interesadas identificados por la dependencia, además para robustecer esta información se cuenta con la articulación de la **Unidad de atención al Ciudadana**, la **Secretaría de Sistemas de Información** y se proyectó una Encuesta de percepción ciudadana frente a los servicios y trámites ofrecidos por la Alcaldía Municipal de Pasto. Dicha encuesta consta de 8 preguntas, de las cuales 2 de ellas se enfocan en la Participación ciudadana y el reconocimiento de la ciudadanía y grupos de valor de esta política; las preguntas son:

Pregunta 7: ¿Usted ha participado en los procesos, programas y/o formulación de proyectos de participación ciudadana (Plan de Desarrollo y/o Políticas públicas institucionales, entre otros) realizados por la Alcaldía Municipal de Pasto?

Si _____ No _____ Cual: _____

Pregunta 8: Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 significa "Pésima" y 5 significa "Excelente"



¿Cómo calificaría estos procesos, programas y/o formulación de participación ciudadana realizados por la Alcaldía Municipal de Pasto?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Finalmente, dentro de este punto de identificación de mecanismos de recolección de información, se ejemplifica una posible encuesta aplicable en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto, que permite reconocer a la ciudadanía y grupos de valor que aportan e intervienen directamente en la construcción de la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, como se observa en el ANEXO A. ENCUESTA PARA DETERMINAR LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR.

PASO 4. ANALICE LA INFORMACIÓN

Para la Secretaría de Desarrollo Comunitario y la Subsecretaria de Participación Ciudadana, este punto es muy importante, puesto que se definen los grupos de valor y/o grupos de interés, con los que cuenta la dependencia por eso es oportuno señalar los actores que intervienen en este proceso de caracterización desde el interior de la dependencia, están segmentados, se muestra a continuación:

GRUPOS DE VALOR Y/O PARTES INTERESADAS DE LA SDC

Los grupos de valor de la SDC, frente a la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, en su gran mayoría son a la misma vez partes interesadas, esto quiere decir, que, así como se los reconoce como segmentos importantes a quienes van dirigidos los servicios de la dependencia, también participan activamente y hacen parte fundamental en las decisiones que se toman en la gestión territorial; por ende se muestran a continuación los dos grupos de valor e interés más importantes dentro de la SDC, que son los organismos comunales y los grupos étnicos más representativos del municipio.

1. ORGANISMOS COMUNALES

- Juntas de Acción Comunal (JAC)
- Asociaciones de Juntas De Acción Comunal (ASOJAC)
- Juntas Administradoras Locales (JAL)
- Comités Veedores
- Comités de Control Social a los servicios públicos domiciliarios

2. GRUPOS ÉTNICOS

- Grupos indígenas
- Grupos indígenas en contexto de ciudad
- Afrocolombianos
- Pueblo Rrom - Gitanos

3. INSTANCIAS Y CIUDADANÍA



- Consejo Municipal de Participación Ciudadana de Pasto (CMPCP)
- Consejos Comunes
- Consejo Corregimental
- Personal de Planta
- Personal Contratista
- Secretarios
- Subsecretaria

Sin embargo, dentro de la SDC, frente a la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión se reconocen como **ciudadanía y partes interesadas** en particular que interactúan en los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas pueden ser los siguientes:

1. **Organizaciones sociales representativas de la comunidad:** Se han conformado frente a los servicios institucionales, Pueden ser: asociaciones de usuarios en salud, de desplazados, personas con discapacidad, juntas de acción comunal, comités de servicios públicos, vocales de control social, entre otros.
2. **Organizaciones no gubernamentales:** tales como Cámaras de Comercio, Transparencia por Colombia, asociaciones de Municipios o Departamentos, Fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros.
3. **Personas interesadas en los temas institucionales**
4. **Beneficiarios de los servicios de las entidades de la administración pública.**
5. **Organismos de control:** Especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Contralorías Territoriales, Personerías.
6. **Representantes de los gremios y la academia:** asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles, gremios ganaderos, agrícolas, del comercio, el transporte, la industria o la construcción, entre otros.
7. **Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional**
8. **Corporaciones político administrativas de elección popular:** Como asambleas y concejos (responsabilidad política).
9. **Entidades estatales del nivel nacional o internacional:** Encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno
10. **Instituciones Públicas:** instituciones que hacen parte del sector público. (Ministerio del Interior, Instancia de Participación, Consejo territorial de Planeación, entre otras)
11. **Ciudadanía en general:** persona natural que tenga nacionalidad colombiana. (Infancia, Juventud, Adulto mayor, Grupos étnicos, Cabeza de familia, Persona en condición de discapacidad, Miembros de las fuerzas militares y de policía, Desplazados, Víctima, y Adulto, entre otras) y **Organizaciones**, como: Micro,



pequeñas y medianas empresas, Grandes empresas y Organizaciones sin ánimo de lucro

Adicionalmente, desde la Secretaría de Desarrollo Comunitario y la Subsecretaria de Participación Ciudadana, se alimenta y aporta significativamente en la construcción y cargue de información constante al MENÚ PARTICIPA, que se dispone dentro de la página institucional de la Alcaldía Municipal de Pasto, de un espacio diseñado para la interacción entre la administración y la comunidad denominado PARTICIPA, que permite visualizar la información sobre los procesos ofrecidos por la dependencia, además de alimentar constantemente, el cronograma de actividades con las acciones y procesos que se realizan constantemente desde la dependencia en función de la participación ciudadana y los procesos participativos

Imagen del Menó Participa



Fuente: Elaboración propia

PASO 5. USE Y APROVECHE LA INFORMACIÓN

Desde la Secretaría de Desarrollo Comunitario y la Subsecretaria de Participación Ciudadana como líder del proceso de Participación Ciudadana en el ciclo de la gestión - MIPG, se protegen los datos personales de la ciudadanía y los grupos de valor con los que se cuenta, puesto que, esta información solo se utiliza para temas netamente institucionales y para fortalecer los procesos de convocatoria en las actividades de participación ciudadana.

BIBLIOGRAFÍA



Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (30 de Septiembre de 2022). *Dirección de Participación*,. Obtenido de Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor:
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa%20de%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20ciudadan%C3%ADa%20y%20grupos%20de%20valor%20-%20Versi%C3%B3n%204%20-%20Septiembre%20de%202022/ef449350-3d28-e9df-094c-8f2a82e74d3a?download=true>



ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA PARA DETERMINAR LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Objetivo: Esta información será utilizada para conocer los ciudadanos y grupos de valor que se acercan y utilizan alguno de los servicios ofertados por parte de la Alcaldía Municipal de Pasto.

Marcar con una (X) en el recuadro la respuesta correcta.

DATOS PERSONALES

PRIMER NOMBRE _____ SEGUNDO NOMBRE _____

PRIMER APELLIDO _____ SEGUNDO APELLIDO _____

Fecha de nacimiento
(dd/mm/aaaa)

d	d	m	m	a	A	a	a
---	---	---	---	---	---	---	---

Lugar de nacimiento:

TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Registro civil Tarjeta de identidad Cédula de Ciudadanía

Cédula de extranjería Pasaporte Sin información

Indique su tipo de Sexo (orientación sexual e identidad de género)

<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Intersexual
<input type="checkbox"/> Identidad femenina	<input type="checkbox"/> Identidad masculina	<input type="checkbox"/> identidad transgénero
<input type="checkbox"/> Lesbiana	<input type="checkbox"/> Gay	<input type="checkbox"/> Bisexual
<input type="checkbox"/> Heterosexual	<input type="checkbox"/> Ninguno	<input type="checkbox"/> Otro

Teléfono Fijo: _____ Celular: _____

Correo Electrónico: _____

País: _____ Departamento: _____ Municipio: _____

ZONA DE UBICACIÓN

Rural Corregimiento: _____ Vereda: _____

Urbana Comuna: _____ Barrio: _____

Dirección de residencia: _____ Estrato: _____



Indique su Estado Civil actual

- Soltero(a) Casado(a) Unión Libre
- Divorciado(a) Viudo(a)

1. ¿Es cabeza de familia o jefe(a) de hogar?

- Si No

2. ¿Nivel de escolaridad?

- Básica Primaria Secundaria (Bachillerato) Normalista
- Técnico/Tecnólogo Profesional Especialista / Maestría

3. ¿Realizó sus estudios de manera?

- Parcial Completa

4. ¿Ha llevado a cabo algunos de estos estudios de Educación para el Trabajo y el Desarrollo humano?

- Diplomado Taller Seminario
- Congreso Cursos Otro, ¿Cuál? _____

5. ¿Cuál es su ocupación actual?

- Ama de casa Empleado Empresario
- Estudiante Desempleado Pensionado y/o jubilado
- Servidor Público Independiente Otro, ¿Cuál? _____

6. ¿Posee alguna condición de discapacidad?

- Si No

Si su respuesta es positiva, marcar con una X la opción correspondiente

- Movilidad Oral Psicosocial
- Auditiva Cognitiva Mental
- Visual Ninguna Otro, ¿Cuál? _____

7. ¿De acuerdo a sus usos o costumbre, usted se reconoce como?

- Afrocolombiano(a) Indígena ROM, Gitano



Mestizos

Ninguno

Otro, ¿Cuál? _____

8. ¿Selecciones un sector al que pertenece?

Organización/sector

Barra social y popular

Secretario de desarrollo comunitario

ONG'S

Subsecretaria de participación

Sector universidades

Planeación subsecretario de ordenamiento territorial

Mesa de participación de victimas del municipio de pasto.

Sindicatos

Consejo municipal de cultura

Comunidades indígenas

Consejo territorial de planeación

Juntas administradoras locales

Organización de adulto mayor

Kumpania Rom - Gitanos

Estudiantes universitarios municipio de pasto

Organización de mujeres

ORG. Población LGBTI

Veeduría ciudadana

ASOJAC

Organizaciones de personas en situación de discapacidad

Rectores de establecimiento de educación básica y media

Plataforma de juventud

Ninguno

Otro, ¿Cuál? _____

9. ¿Usted pertenece actualmente a alguno de estos grupos poblacionales, comunitarios y/o sociales?

Poblacionales

Comunitarios

Sociales

Adulto Mayor

Organizaciones Afro

Cultural

Reinsertados

Grupo de mujeres

Deportivo

Personas con discapacidad

Grupo Organizado de jóvenes

Religioso

Grupo LGBTI

Grupos de adultos mayores

Tercera edad



- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Víctimas del conflicto armado | <input type="checkbox"/> Juntas de acción comunal (JAC) | <input type="checkbox"/> Político |
| <input type="checkbox"/> Niños, niñas y adolescentes en trabajo infantil | <input type="checkbox"/> Juntas Administradoras Locales (JAL) | <input type="checkbox"/> Comunitario |
| <input type="checkbox"/> Migrantes | <input type="checkbox"/> Cabildos indígenas | <input type="checkbox"/> Ninguno |
| <input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? _____ | <input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? _____ | <input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? _____ |

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS POR LA CIUDADANÍA

10. ¿Para realizar alguna gestión en la Entidad, que canales de atención utilizó?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Presencial (Puntos de atención) | <input type="checkbox"/> Telefónica/ celular |
| <input type="checkbox"/> Virtual: Chat | <input type="checkbox"/> |
| Página Web | <input type="checkbox"/> |

11. ¿Cuál es el medio de comunicación que más se utiliza?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Presencial (Puntos de atención) | <input type="checkbox"/> Telefónica/ celular |
| <input type="checkbox"/> Virtual: Chat | <input type="checkbox"/> |
| Página Web | <input type="checkbox"/> |

12. Considerando su experiencia con los canales de atención de la entidad, ¿cómo calificaría la información brindada por estos?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Satisfactoria | <input type="checkbox"/> Bien |
| <input type="checkbox"/> Neutra | <input type="checkbox"/> Insatisfactoria |

13. ¿Cuánta necesidad hay para las siguientes mejoras en su comunidad?

	No hay necesidades	Un poco de necesidades	Algunos necesitan	Mucha Necesidad
• Mejorar las calles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Mejoras al servicio de agua/alcantarillado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Mejoras de drenaje público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Mejorar el acceso a las instalaciones públicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Mejoras en las aceras/banquetas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Mejorar el alumbrado público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Embellecimiento / mejorando los espacios públicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Preservación histórica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



• Mejorar las opciones de transporte				
• El uso de prácticas de construcción				
• La limpieza de los espacios públicos				
• Distritos de Negocios				

¿Otra necesidad? (por favor describa):

14. ¿En su opinión ¿Cuenta su comunidad con espacios de participación que permitan evidenciar las necesidades de estas mismas?

Sí

No

Si su respuesta es afirmativa, describa que tipo de actividades se realizan en su comunidad:

15. ¿Qué cosas de su comunidad, cree usted se puedan mejorar?

Fuente: Elaboración propia