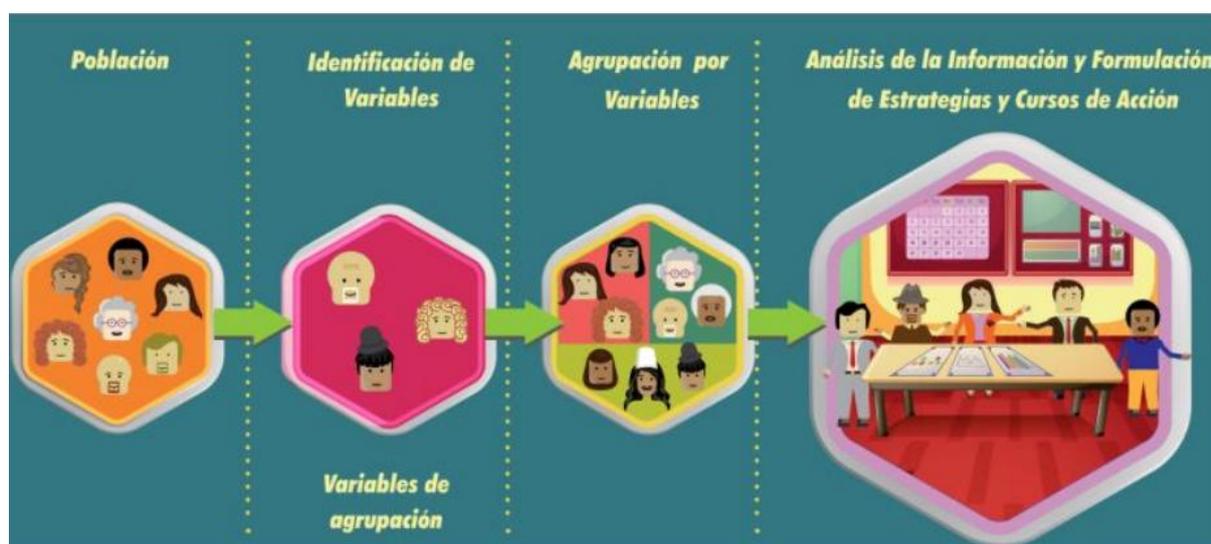




**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA  
DE PARTICIPACIÓN

# GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR 2022, PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PASTO



**SECRETARIA DE DESARROLLO  
COMUNITARIO**

**SUBSECRETARIA DE  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**



## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
PRESENTACIÓN .....	3
GLOSARIO .....	4
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 .....	6
Identifique las necesidades de información adicional: .....	8
Seleccione los instrumentos de recolección que se van a utilizar .....	8
Defina los recursos requeridos para su implementación.....	8
PASO 2. ESTABLEZCA LAS VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN .....	8
Tipos de variables para caracterizar personas naturales.....	11
Tipos de variables para caracterizar personas jurídicas.....	14
PASO 3. RECOLECTE LA INFORMACIÓN .....	16
PASO 4. ANALICE LA INFORMACIÓN .....	18
PASO 5. USE Y APROVECHE LA INFORMACIÓN .....	19
BIBLIOGRAFÍA.....	19

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Tipos de variables a caracterizar de personas naturales .....	11
Tabla 2. Tipos de variables a caracterizar de personas jurídicas .....	14



## PRESENTACIÓN

Para reconocer a los *Ciudadanos y grupos de valor* que son parte fundamental de los procesos internos y externos de la Alcaldía Municipal de Pasto, se debe realizar el proceso de caracterización que permite identificar las particularidades y necesidades propias de cada actor o individuo que acude a la Administración Municipal, además de robustecer los procesos misionales, estratégicos y de apoyo a la gestión de cada una de las dependencias de la entidad, propendiendo por promover la Participación Ciudadana, la inclusión y mejora en la respuesta a las Petición, Quejas, Reclamos o Denuncias (PQRD).

Por ende, se procede a elaborar este documento como guía para los procesos de caracterización, denominado **“Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor 2022, para la Alcaldía Municipal de Pasto”** 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, donde se identifiquen los pasos a cumplir que se debe proceder a replicarlo en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto, para determinar los *Ciudadanos y grupos de valor* que alimentan y fortalezcan los procesos misionales e institucionales de la entidad; por lo tanto, se estructuran los siguientes pasos para el proceso de la caracterización.

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 en la vigencia de 2020 -2023 de la Alcaldía Municipal de Pasto, que servirá para identificar a los ciudadanos y grupos de valor de futuras vigencias.

**FUENTES DE INFORMACIÓN:** Para los ejercicios de caracterización se debe tener en cuenta la información de ciudadanos y grupos de valor con los que cuenta actualmente la Alcaldía Municipal de Pasto, frente a los diferentes procesos misionales que se lleva a cabo al interior de la dependencia.



## GLOSARIO

**Caracterización:** Según la Real Academia de la Lengua Española (RAE), la caracterización es, determinar los atributos peculiares de alguien o de algo (personas o grupos), de modo que claramente se distinga de los demás.<sup>1</sup>

Según la “Guía de Caracterización de ciudadanía y grupos de valor” del (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2022), la caracterización es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos.

**Usuarios:** Un usuario es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto o servicio, para nuestro caso las personas u organizaciones que asisten a la Secretaría de Desarrollo Comunitario.<sup>2</sup>

**Grupos de valor:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares, a quienes van dirigidos los servicios de la dependencia o entidad.<sup>3</sup>

**Partes interesadas:** Es una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad que sea relevante para el Sistema de Gestión de Calidad o Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG.<sup>4</sup>

**Variables:** Están sujetos a cambios frecuentes o probables.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Significado de Caracterización. Real Academia de la Lengua Española. (RAE). Internet: [https://educalingo.com/es/dic-es/caracterizar#:~:text=La%20Real%20Academia%20define%20caracterizar,%2C%20empresas%2C%20productos...] ]

<sup>2</sup> Definición de usuarios. Economipedia. Internet: [https://economipedia.com/definiciones/usuario.html]

<sup>3</sup> Glosario de la Función pública. Internet: [https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Grupo+de+Valor]

<sup>4</sup> Según definición de ISO 9000 2015. Internet: [https://gelite.org/que-son-las-partes-interesadas/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20definici%C3%B3n%20de%20ISO,Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad.] ]

<sup>5</sup> BioDic. Internet: [https://www.biodic.net/palabra/variable/#.Ys2SHr3MKM8]



## PASOS PARA LA CARACTERIZACIÓN

Cabe resaltar, que las guías diseñadas para los procesos de Caracterización de la Función Pública, han evolucionado constantemente y existen varias versiones donde se cambian los pasos a realizar, para este ejercicio de caracterización se tendrá 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”**, donde se procede a explicar cómo se puede efectuar cada uno de los cinco (5) pasos planteados que se pueden replicar en cualquier dependencia de la Alcaldía Municipal de Pasto; cabe destacar, que a lo largo del texto la información que se encuentra con estilo cursiva es retomada de la Guía de Caracterización de la Función Pública mencionada con anterioridad.

En el documento adjunto a esta guía, denominado: **“CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE LA GESTIÓN 2022”** se ejemplifican este proceso en la Secretaría de Desarrollo Comunitario, dentro de la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, siendo un modelo práctico para la construcción de la caracterización en las diferentes secretarías de la Administración Municipal.

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 iniciar el ejercicio de caracterización, identifique y revise las estrategias mecanismos y herramientas que han sido empleadas para el levantamiento de información y dónde están los resultados de los datos de ejercicios anteriores en el marco del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.*

*En este punto se encuentran, por ejemplo, bases de datos de beneficiarios de la oferta institucional, de asistentes a ejercicios de participación ciudadana, registros administrativos, resultados de los informes de peticiones, quejas y reclamos, frecuencia de consultas sobre la oferta institucional, tipo de información y canales de acceso, fuentes secundarias de información (estadísticas, cifras internas de relacionamiento), resultados de ejercicios de caracterización previos y resultados de ejercicios de medición de la experiencia ciudadana, entre otros.*

*En este paso resulta indispensable que la entidad identifique su oferta institucional y reconozca las principales necesidades, demandas y comportamientos de sus grupos de valor con el fin de que la caracterización sea el insumo para implementar de manera oportuna acciones de mejora.*

Para este paso, la Alcaldía Municipal de Pasto a través de los líderes de cada dependencia debe realizar un trabajo minucioso de revisión de las bases de datos,



de la información con la que cuenta y sistematizarla; y de los datos relevantes para este proceso; asimismo dentro de este proceso es oportuno realizar un mapeo de estos actores o ciudadanos; para obtener el registro de los ciudadanos y grupos de valor que son el eje central de los ejercicios participativos, misionales y estratégicos de la entidad; igualmente en el documento adjunto se ilustra la información y bases de datos con la que se cuenta desde la Secretaria de Desarrollo Comunitario y la Subsecretaria de Participación Ciudadana para identificar a los ciudadanos y grupos de valor.

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

En este paso, se deben incorporar el objetivo general y los objetivos específicos, donde el objetivo general se recomienda orientarlo a fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía y los objetivos específicos, estos deben responder a los resultados que desea alcanzar en cada una de las políticas y/o escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

*El objetivo general define el fin último de la caracterización y se debe formular partiendo de un verbo en infinitivo que denote una acción a desarrollar, un objeto sobre el cual recae la acción y algunos elementos adicionales que amplíen la información.*

*De la misma manera, los objetivos específicos deben desarrollar el objetivo general, por lo que constituyen una desagregación del mismo. En este sentido, el cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos debe permitir alcanzar el objetivo general, donde se recomienda que los objetivos específicos sean como mínimo 3 y como máximo 5. El siguiente formato permite registrar la información asociada a la identificación de objetivos y alcances de la caracterización <sup>6</sup>:*

Seleccione los grupos de valor que serán caracterizados:

<input type="checkbox"/>	Personas
<input type="checkbox"/>	Grupos
<input type="checkbox"/>	Empresas
<input type="checkbox"/>	Entidades públicas
<input type="checkbox"/>	Otro, ¿cuál?

Señale el (los) objetivo(s) del ejercicio de caracterización asociado a las políticas de relacionamiento con la ciudadanía:

<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
<input type="checkbox"/>	Adecuar la oferta institucional
<input type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio
<input type="checkbox"/>	Adecuar arreglos institucionales
<input type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
<input type="checkbox"/>	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos

<sup>6</sup> Herramienta 1. Instrumento para la identificación de objetivos y alcance de la caracterización. "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor". DAFP. 2022.



Fortalecer la comunicación con los grupos de valor
Otro, ¿cuál?

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)
Identificar usuarios de servicios, de organizaciones sociales y grupos de la ciudadanía con intereses específicos frente a la gestión institucional
Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión
Otro, ¿cuál?

### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos
Revisar o modificar información en lenguaje claro
Diseñar acciones de incentivos en el marco del proceso de rendición de cuentas
Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)
Otro, ¿cuál?

### **TRÁMITES**

Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIIT (sistema único de información de trámites).
Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
<i>Identificar posibles trámites que se convertirán en consultas de información</i>
Otro, ¿cuál?

### **TRANSPARENCIA**

Identificar necesidades de los ciudadanos en materia de información pública
Identificar expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia
Identificar expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia
<i>Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de información</i>
Otro, ¿cuál?

**Nota.** Tomado de la Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos e interesados. Presidencia de la República et al., 2017.

Dentro de este paso, la Alcaldía Municipal de Pasto a través de los líderes de sus dependencias debe formular y priorizar las necesidades que se quieren solventar con estos ejercicios de caracterización, teniendo en cuenta las políticas de MIPG en el Ciclo de la gestión; en el documento adjunto se plantea el objetivo general y los objetivos específicos que se contemplan desde la Secretaria de Desarrollo



Comunitario y la Subsecretaría de Participación Ciudadana, para identificar a los ciudadanos y grupos de valor que son relevantes para los procesos participativos.

### **Identifique las necesidades de información adicional**

*Esto implica determinar en qué áreas de trabajo de la entidad o temáticas hay vacíos de información asociada a la ciudadanía y grupos de valor y con esto, llevar a cabo las acciones necesarias para conseguir la información requerida para materializar los objetivos propuestos.*

Para esta actividad, la Alcaldía Municipal de Pasto a través de los líderes de sus dependencias debe determinar qué tipo de información adicional se debe conseguir para completar estos ejercicios de caracterización con ayuda de diferentes instrumentos de información, como cuestionarios o encuestas básicas que permitan solventar y recoger los datos necesarios para este proceso.

### **Seleccione los instrumentos de recolección que se van a utilizar**

*Es decir, identifique los mecanismos mediante los cuales puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor.*

Esta sección, se articula con la identificación del instrumento de recolección de información que se define en el "PASO 3. RECOLECTE LA INFORMACIÓN" de esta guía.

### **Defina los recursos requeridos para su implementación**

*Es muy importante establecer los recursos: humanos, financieros y tecnológicos, entre otros, para el cumplimiento de los objetivos del ejercicio de caracterización.*

Para esta actividad, la Alcaldía Municipal de Pasto a través de los líderes de sus dependencias debe definir con claridad el equipo humano multidisciplinario que va capacitar y disponer para el proceso de caracterización, igualmente definir los recursos financieros y tecnológicos que se requieren para este proceso de caracterización e identificar de manera objetiva a los ciudadanos y grupos de valor que hacen parte del quehacer diario de la Administración Municipal.

## **PASO 2. ESTABLEZCA LAS VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN**

*Este paso consiste en identificar cuáles son las variables que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido. Las variables que sean elegidas deberán atender al objetivo o propósito de la caracterización y deberán ser adaptadas por cada entidad de acuerdo con sus necesidades, intereses, metas, oferta y misión institucional.*

*No es necesario incorporar todas las variables sugeridas, sin embargo, es importante que estas sean:*



- **Relevantes:** están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio, además, contienen información destacada sobre la oferta institucional.
- **Económicas:** están disponibles a un costo razonable, en tanto se ajustan a los recursos de los cuales dispone la entidad. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de esta.
- **Medibles:** pueden observarse o medirse para cada ciudadano o grupo de interés.
- **Asociativas:** permiten realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de la ciudadanía de cada grupo para garantizar la relevancia.
- **Consistentes:** variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

A continuación, se explicarán las variables para caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor que adaptamos de la Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas del Ministerio de Tecnología de la Información y las Telecomunicaciones (2011):

- **Geográficas:** se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni definir actividades en planes o proyectos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.
- **Demográficas:** se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo; al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Es clave incorporar variables de información relacionadas con las diferentes tipologías del enfoque diferencial (población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como personas con orientación sexual e identidad de género diversas, por ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor) o mujer rural, entre otros.
- **Intrínsecas:** se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. Por ejemplo, las preferencias a la hora de acceder a canales de atención o el uso que se da a los mismos, entre otros aspectos.
- **De comportamiento:** se refieren a las acciones observadas en la ciudadanía y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer preferir. Esto permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción. Por ejemplo, los beneficios buscados al interactuar con determinada entidad o eventos de interés.



- **Relacionales:** se refieren a aquellas variables que permiten conocer y establecer pautas y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con las entidades. Estas variables pueden ser temporales, es decir, identifican pautas y variaciones a lo largo del tiempo; y causales, asociadas a la identificación de cambios que se producen al modificar escenarios, estrategias de relacionamiento e incluso la oferta institucional. Por ejemplo, las distintas formas o relaciones entre organizaciones, asociaciones o redes, la frecuencia tiempos de interacción con las entidades, entre otros aspectos.
- **Comportamiento organizacional:** se refiere a las acciones observadas en las organizaciones<sup>11</sup> atendidas por la entidad. 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 una organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante. En este aspecto se encuentran variables como la cultura organizacional, mecanismos y canales empleados por la organización (usuaria), frente a la entidad que presta el servicio, los responsables de las organizaciones al momento de solicitar un servicio a la entidad, interacciones o procedimientos usados.
- **Tipología organizacional:** se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y de su naturaleza; por ejemplo, identificar si los usuarios o grupos de valor con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, identificar la fuente de los recursos, tamaño de la entidad, sector al cual pertenece, entre otros.

De lo anterior, es posible establecer que las variables geográficas y demográficas ofrecen información que es más fácil de conseguir y que agrupa en un grado muy general a los usuarios; por otra parte, las variables intrínsecas, de comportamiento y relacionales generan un mayor detalle del grupo poblacional que se va a caracterizar, por lo tanto, permiten su segmentación, sin embargo, son variables que pueden estar asociadas a una mayor dificultad para conseguir la información.

Recuerde que es necesario que se profundice en el conocimiento de las diferentes agrupaciones poblacionales más allá de los datos demográficos y geográficos, de tal manera que se conozca información sobre intereses, creencias y preferencias de los grupos de valor.

Como resultado final de este paso, la entidad contará con una lista de variables priorizadas que serán incluidas en los instrumentos para la recolección de información y posterior análisis de la información.

Las categorías de variables para la caracterización de ciudadanos y grupos de valor se pueden usar en cualquier ejercicio de caracterización de las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto.



Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables es indicativo y debe ser adaptado por cada dependencia de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipo de servicios y objeto misional; asimismo, muchas de las variables pueden ser consultadas por la entidad en sistemas de información, archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente al ciudadano o grupo de valor.

### Tipos de variables para caracterizar personas naturales

A continuación, se presentan las variables de personas naturales con su explicación y un ejemplo básico desde la Secretaría de Desarrollo Comunitario, para la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, en el documento anexo estas variables se prioriza y se da criterios para los ejercicios participativos.

Tabla 1. Tipos de variables a caracterizar de personas naturales

<b>1. Variables geográficas</b> (Ubicación, clima, población)	
<b>Ubicación</b>	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. <b>Ejemplo PPC:</b> Área urbana o rural del Municipios de Pasto. (Comunas, barrios, corregimientos, vereda, resguardo, entre otros).
<b>2. Variables demográficas</b>	
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.	
<b>Tipo y número de documento</b>	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.
<b>Edad (Fecha de Nacimiento)</b>	Rangos que permitan establecer características comunes. <b>Ejemplo PPC:</b> 03-01-1991 Edad 31 años, 25-04-1985 Edad 37 años
<b>Sexo (orientación sexual e identidad de género)</b>	Relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (Intereses personales), Orientación sexual: Masculino, femenino u Otro
<b>Ocupación</b>	Actividad a la que se dedica los ciudadanos.
<b>Actividad Económica</b>	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. <b>Ejemplo PPC:</b> estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico.



<b>Estrato socio-económico</b>	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.
<b>Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social</b>	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
<b>Puntaje del Sisbén</b>	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.
<b>Tamaño / composición grupo familiar</b>	Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda.
<b>Estado del ciclo familiar</b>	Soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).
<b>Nivel de educación o Escolaridad</b>	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).
<b>Lenguas o idiomas</b>	Es un sistema de comunicación verbal (lengua oral y gráfica) o gestual (lengua signada), propia de una sociedad humana.
<b>Vulnerabilidad</b>	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.
<b>3. Variables intrínsecas</b> (Preferencias individuales o estilos de vida)	
<b>Intereses</b>	Deportes, entretenimiento, actividades familiares. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social.
<b>Lugares de encuentro</b>	Referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos y grupos de valor. 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.
<b>Uso de canales</b>	Internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.
<b>Conocimiento</b>	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.
<b>Dialecto</b>	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.
<b>4. Variables de comportamiento</b>	
Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.	
<b>Niveles de uso</b>	Hace referencia a la frecuencia con la que los ciudadanos interactúan con la dependencia.
<b>Beneficiarios buscados</b>	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.
<b>Eventos</b>	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
<b>5. Variables Relacionales</b>	
<b>Financieras</b>	Frecuencia y tiempos de interacción en escenarios de relacionamiento
<b>Tipo de vinculación laboral</b>	Escenarios de relacionamiento más empleados o de mayor preferencia entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades
<b>Escenarios de relacionamiento alternativos</b>	Otros escenarios de relacionamiento alternativos o itinerantes de mayor preferencia entre la ciudadanía y los grupos de valor
<b>Calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acceso a información pública.</li> <li>▪ Acceso a trámites.</li> <li>▪ Acceso a oferta institucional (servicios, programas o proyectos).</li> <li>▪ Espacios para hacer control y exigir cuentas.</li> <li>▪ Espacios de participación.</li> </ul>



<b>Espacios de articulación y relacionamiento</b>	Existentes entre organizaciones, asociaciones y redes, que son relevantes para el relacionamiento con las entidades.
<b>Contexto Socioterritorial:</b>	busca entender el contexto social, político, económico y ambiental de la ciudadanía y grupos de valor que son objeto de caracterización

Nota. Adaptado por Función Pública (2022) de la Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (Min. TIC), 2011.

### Tipos de variables para caracterizar personas jurídicas

A continuación, se presentan las variables de personas jurídicas con su explicación y un ejemplo básico desde la Secretaría de Desarrollo Comunitario, para la política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión, en el documento anexo estas variables se prioriza y se da criterios para los ejercicios participativos.

Tabla 2. Tipos de variables a caracterizar de personas jurídicas

<b>1. Variables geográficas</b>	
Estas variables son similares a las identificadas para los ciudadanos particulares, presentan los mismos beneficios y dificultades.	
<b>Cobertura geográfica</b>	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. <b>Ejemplo PPC:</b> Municipal: Juntas administradoras Locales. Juntas de acción Comunal, entre otras.
<b>Dispersión</b>	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. <b>Ejemplo PPC:</b> Límites y linderos del territorio donde se referencia la OAC
<b>Ubicación principal</b>	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.
<b>2. Variables del tipo de organización</b>	
Cuando la ciudadanía y grupos de valor con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública	
<b>Origen del capital</b>	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.



<p><b>Tamaño de la organización</b></p>	<p>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. <b>Ejemplo PPC:</b> Número de afiliados, número de dignatarios</p>
<p><b>Industria</b></p>	<p>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. <b>Ejemplo PPC:</b> JAL, JAC, entre otras</p>
<p><b>Tipo de usuario /Tipo de ciudadano, o grupo de valor</b></p>	<p>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 secretaria está relacionada con la relación existente entre la organización usuaria y sus clientes. <b>Ejemplo PPC:</b> Personas naturales, organizaciones de acción comunal, entre otras.</p>
<p><b>Canales de atención disponibles</b></p>	<p>Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo. <b>Ejemplo PPC:</b> oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal Web: Participa, redes sociales, entre otros.</p>
<p><b>Variables de comportamiento organizacional</b></p> <p>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 a la ciudadanía de manera oportuna y relevante.</p>	
<p><b>Cultura organizacional</b></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. <b>Ejemplo PPC:</b> JAC, JAL entre otras.</p>
<p><b>Procedimiento usado</b></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. <b>Ejemplo PPC:</b> Asesoría, control y vigilancia a las organizaciones comunales.</p>



<b>Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)</b>	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. <b>Ejemplo PPC:</b> Dignatarios de organizaciones comunales o la comunidad en general
---	---

### PASO 3. RECOLECTE LA INFORMACIÓN

*Con base en los objetivos de la caracterización, recolecte la información pertinente sobre los atributos, variables características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, esto "... implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico." (Hernández, 2014). Para lo anterior, identifique las fuentes de las que se obtendrán los datos, así como los medios o métodos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización.*

*Si bien, existe gran variedad de técnicas e instrumentos cualitativos, cuantitativos y mixtos de recolección de información, se sugiere que la entidad considere el uso combinado de estos métodos a la hora de desarrollar el ejercicio de caracterización, en tanto ello permitirá contar con mayores herramientas para el análisis del ejercicio descriptivo e investigativo de la información.*

*Se deben identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización ciudadanos y grupos de valor. Es muy importante establecer el alcance, los recursos y nuevamente repasar los objetivos del ejercicio de caracterización ya que estos determinarán los instrumentos que se deben utilizar.*

*Asimismo, para minimizar los costos y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos, se debe revisar la información de registros administrativos con los que cuenta la dependencia debido a su interacción con los ciudadanos, así como la información disponible en bases de datos de otras dependencias o entidades, y encuestas y estudios realizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), entre otros.*

*A continuación, se presenta un listado indicativo de los mecanismos de recolección de información más comunes, teniendo en cuenta sus principales casos de uso, recomendaciones, beneficios y ejemplos, con el fin de brindar información útil para elegir el mecanismo de información más adecuado, de acuerdo con los objetivos de la caracterización planteados para cada dependencia.*

*A nivel **cualitativo**, se presentan a continuación algunas de las técnicas más usadas para la recolección de información son:*

**1. Encuestas:** *El investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio (Ciudadanos y*



grupos de valor). Pueden realizarse presencialmente, a través de alguno de los canales de información con los que cuente la dependencia (WhatsApp, Chat, llamada telefónica)

**2. Información recolectada en puntos de atención o servicio al ciudadano:** Al definir esta fuente no se debe limitar el concepto de punto de servicio a los centros de atención presencial de la entidad, sino que se puede extender a aquellos puntos de comunicación con la ciudadanía por diferentes canales: electrónicos, presenciales y no presenciales como Call centers, centros de contacto, páginas web y otros similares.

**3. Buzones de sugerencias:** Mecanismo de comunicación ascendente pues va desde los Ciudadanos y grupos de valor, hacia la dependencia con la que este se relaciona. Esta práctica es muy común por la implementación de los Sistemas de Peticiones, Quejas y Reclamos.

**4. Registros administrativos (Perfiles o expedientes):** Registros almacenados en los que se consignan la información de la ciudadanía que se ha levantado a lo largo de la interacción de la ciudadanía con la entidad (similar a una hoja de vida elaborada a partir de la interacción organización – individuo). Se incluyen aquí todos los registros administrativos con los que cuenta la dependencia.

**5. Grupos focales:** Es una técnica cualitativa de estudio en la que se pueden observar las opiniones o actitudes de un público seleccionado sobre un tema particular o sobre un producto o servicio previo su lanzamiento oficial al público.

**6. Experimentos de la ciudadanía:** Es un método con el que se pretende confirmar una hipótesis relacionada con determinado tema particular, fundamentado en la práctica. Son similares a los grupos focales, con una diferencia radical y es que no existe un moderador. Sencillamente a las personas objeto del estudio se les entrega un producto o servicio para que interactúen con él, sin ninguna intervención por parte de los organizadores.

**7. Observación directa:** Esta herramienta consiste en la simple observación de la ciudadanía y grupos de valor durante la interacción con la dependencia.

**8. Estudio observacional en redes sociales:** estos estudios pueden realizarse a través de estos espacios digitales para realizar investigación de mercados. Las entidades pueden recolectar una gran cantidad de comentarios acerca de sus servicios y obtener las mejores ideas para realizar los ajustes necesarios

**9. Comunidades online (en línea):** son una poderosa herramienta de investigación de mercados porque a través de estos espacios virtuales se pueden realizar encuestas, sondeos de opinión o participar en un foro de discusión para que los participantes generen interacciones y sea posible obtener los mejores insumos.

**10. Evaluaciones proyectivas:** son métodos que pueden ser utilizados para aprovechar las motivaciones y actitudes profundas de los participantes. Este tipo de investigación cualitativa tiene como objetivo comprender el porqué.



**11. Encuestas online (en línea):** ayudan a las organizaciones a realizar un proceso de recolección de datos eficaz en el que puede obtener una gran cantidad de información a bajo costo, de modo que ahorra recursos como el tiempo y la mano de obra.

A nivel **cuantitativo**, se presentan a continuación algunas de las técnicas más usadas para la recolección de información son: Cuestionarios con preguntas cerradas o abiertas, Escalas de medición de actitudes, Pruebas estandarizadas e inventarios, Análisis de contenido cuantitativo e Indicadores.

Para el ejercicio de Caracterización de ciudadanía y grupos de valor ejemplificada para la política de Participación ciudadana en el Ciclo de la Gestión, se presenta un posible modelo de Encuesta para este proceso.

#### **PASO 4. ANALICE LA INFORMACIÓN**

Una vez haya seleccionado los tipos de variables relevantes para los objetivos del ejercicio de caracterización y haya recolectado la información, establezca el nivel de profundidad de esta. Para ello, identifique los sectores y segmentos para hacer las agrupaciones.

El **sector** es una agrupación poblacional muy general, mientras que el segmento es una agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas. Es recomendable que el nivel de profundidad de los ejercicios de caracterización llegue hasta el nivel de segmento, ya que esto permitirá contar con información más detallada para la toma de decisiones para adecuar los servicios, mejorar las estrategias de comunicación o facilitar la participación ciudadana, entre otros.

Una primera segmentación se obtiene al cuantificar a la ciudadanía y grupos de interés que comparten cada una de las variables; y de esta manera identificar las particularidades (expectativas, características, intereses, preferencias de relacionamiento con la entidad, así como derechos, necesidades y problemas) de los ciudadanos, y grupos de valor.

Recuerde que el análisis segmentando de la información de los grupos es indispensable para la toma de decisiones, para el diseño de cursos de acción y para definir las estrategias o actividades de implementación de las políticas de relacionamiento con los diferentes grupos de valor.

Los resultados deberán publicarse como datos abiertos para que cualquier ciudadano pueda reutilizar dicha información. Para ello, haga uso de los mecanismos o canales de difusión que le permita dar a conocer esta información a los interesados; entre los que se sugiere la publicación de los resultados del ejercicio de caracterización en el Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía, esta es una sección que debe hacer parte del menú principal de la página web de las entidades públicas, allí las personas encuentran información sobre trámites y servicios institucionales de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC).



Para este paso, la Alcaldía Municipal de Pasto a través de los líderes de sus dependencias deben analizar, organizar y priorizar la información encontrada para poder tomar decisiones y formular estrategias y acciones que aporten a la entidad en la oferta institucional, asimismo se cuenta con el MENÚ PARTICIPA, donde se carga la información de este tipo de procesos que contribuyen a que la ciudadanía se entere y reconozca las actividades que ofrece la Administración Municipal.

### **PASO 5. USE Y APROVECHE LA INFORMACIÓN**

El uso de la información con áreas de la entidad puede originarse en el momento mismo de la planeación institucional y/o al formular las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía, de esta manera se podrán optimizar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano. Este último paso aporta al fortalecimiento y optimización de los escenarios de relacionamiento. El equipo líder de la caracterización deberá difundir la información sobre la caracterización, asegurar que los resultados sean publicados como datos abiertos, facilitar la consulta interna y externa de esta información, promover el aprovechamiento de los resultados de los ejercicios de caracterización, así como el análisis de datos, de conformidad con las orientaciones que se brindan a continuación. En este paso revise que:

- En efecto se haya cumplido con el propósito de la caracterización; si establece que no se cumplió con el propósito del ejercicio investigativo, identifique nuevamente los vacíos de información asociada a la ciudadanía y grupos de valor y la manera de acceder a ella, de tal manera que obtenga efectivamente la información requerida para materializar los objetivos propuestos inicialmente.
- La presentación y estructuración de la información permite su comprensión y uso; si determina que la información presentada no es comprensible, revise las directrices para fomentar el uso de lenguaje claro en la oferta institucional.

En este paso es importante que proteja los datos personales de la ciudadanía y los grupos de valor conforme a la regulación vigente en la materia. Así mismo, revise si existen motivaciones para realizar una clasificación de datos, considerando cuál es el "... daño presente, probable y específico de la divulgación de los mismos" y diseñe el índice de información clasificada y reservada (Presidencia de la República, et al., 2017, p.30).

### **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%A1da%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>