



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL MANUAL:

GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

FECHA

25-Oct-23

VERSIÓN

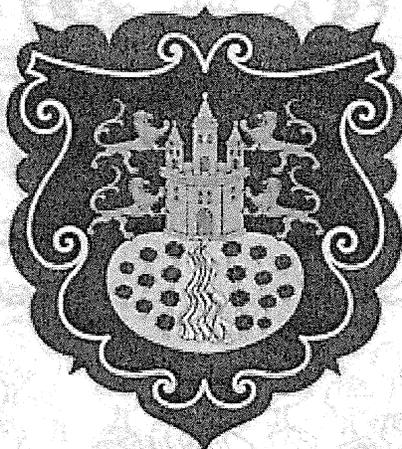
01

CÓDIGO

RCC-M-001

PÁGINA

1 de 22



ALCALDÍA DE PASTO

GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADSCRITA A LA
SUBSECRETARÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**



ALCALDÍA DE PASTO

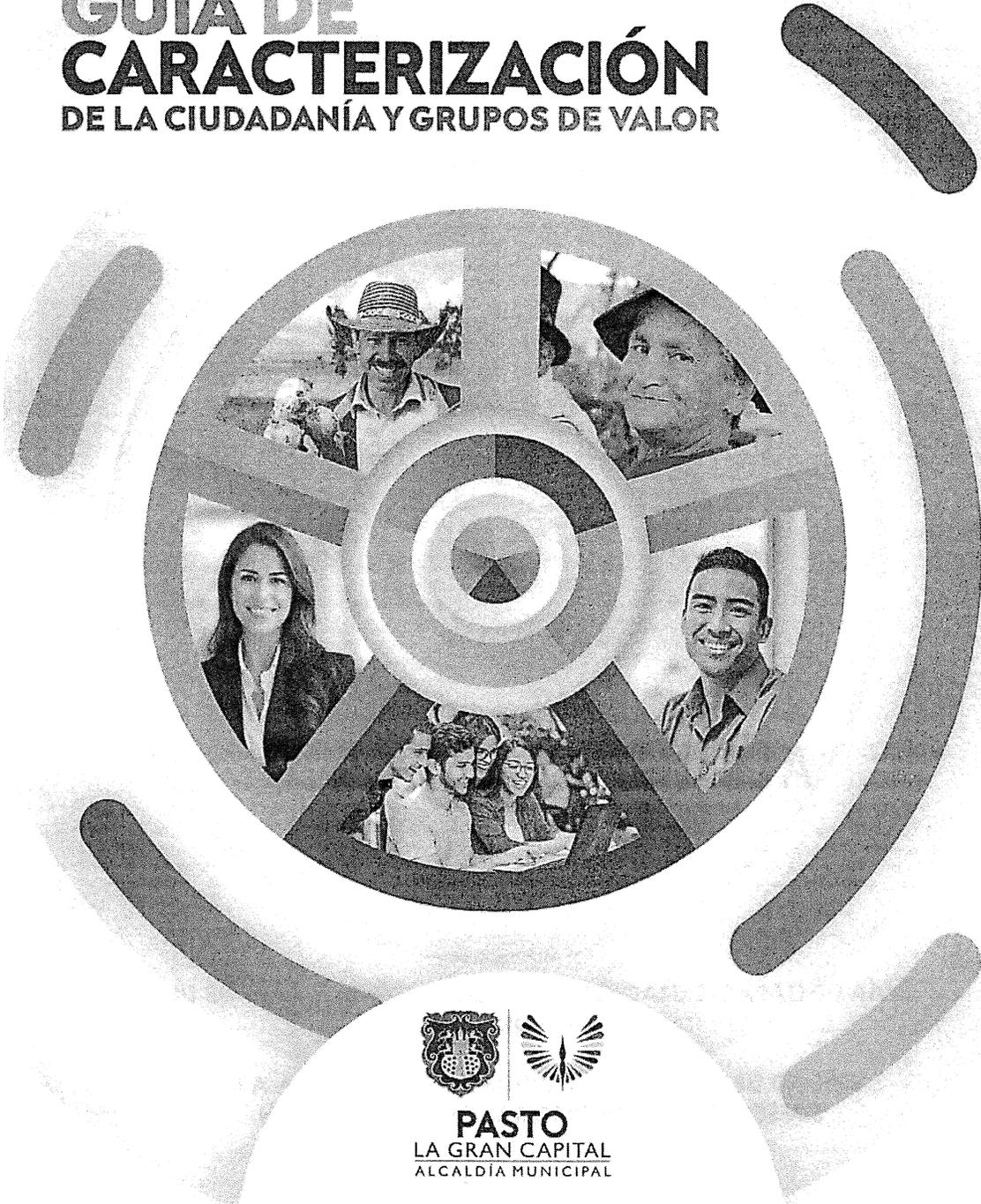
PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL MANUAL:

GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
25-Oct-23	01	RCC-M-001	2 de 22

GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL MANUAL:

GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

FECHA
25-Oct-23

VERSIÓN
01

CÓDIGO
RCC-M-001

PÁGINA
3 de 22

ALCALDÍA DE PASTO

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

DATOS	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
FIRMA:		
NOMBRE:	Marta Martínez Patiño	Ana Burgos Ordoñez
CARGO:	Profesional Universitaria UAC	Profesional Universitaria OPGI

DATOS	APROBADO POR:
FIRMA:	
NOMBRE:	Orlando Alberto Chávez Bravo
CARGO:	Secretario General



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL MANUAL:

GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
25-Oct-23	01	RCC-M-001	4 de 22

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 5

1. OBJETIVO..... 6

2. ALCANCE..... 6

3. GLOSARIO 6

4. NORATIVIDAD ¡Error! Marcador no definido.

5. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN 9

6. PASOS PARA CARACTERIZAR A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR11

 6.1. PASO 1: RECONOZCA EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN Y DE RELACIONAMIENTO12

 6.2 PASO 2. ESTABLEZCA LAS VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN13

 6.3 PASO 3. RECOLECTE LA INFORMACIÓN.....16

 6.4 PASO 4. ANALICE LA INFORMACIÓN.....18

 6.5 PASO 5. USE Y APROVECHE LA INFORMACIÓN19

7. BIBLIOGRAFÍA.....20

ANEXOS21

CONTROL DE CAMBIOS22

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL: GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC-M-001	PÁGINA 5 de 22

INTRODUCCIÓN

La presente Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor, está dirigida a la Alcaldía Municipal de Pasto, e incluye los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP, se aplican los cinco pasos, que permiten identificar las particularidades y necesidades propias de cada uno de los actores que acude a la Administración Municipal en los escenarios de relacionamiento, con un enfoque diferencial, poblacional y territorial.

En este sentido, dentro de la Relación Estado – Ciudadano, se han identificado cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con la entidad, estos son:

- Cuando consulta información pública.
- Cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad.
- Cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas.
- Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

En cuanto a los cinco pasos que contiene el presente documento, estos han sido tomados de la guía de caracterización establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en su versión 5, de noviembre 2022, que corresponden a:

- Reconocer ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento.
- Establecer las variables para la caracterización.
- Recolectar la información.
- Analizar la información.
- Usar y aprovechar la información.

La descripción de cada uno de estos pasos, permite una fácil comprensión y aplicabilidad en la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, que, finalmente, permitirá consolidar un informe para ser socializado con la Dependencia correspondiente y facilite la toma de decisiones, con el fin de mejorar los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC-M-001	PÁGINA 6 de 22

1. OBJETIVO

Establecer la guía de Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor para la Alcaldía Municipal de Pasto.

2. ALCANCE

La guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, inicia con la citación a reunión por parte del proceso de relacionamiento con la ciudadanía, y representante(s) de la dirección/secretaría/oficina interesada en el estudio de caracterización, y termina con la presentación y socialización del informe, producto del proceso de caracterización con la Dependencia involucrada.

3. GLOSARIO

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: "Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados que atiendan a los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio"¹, creado mediante Decreto 1083 del 2015, y modificado por el Decreto 1499 del 2017, liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Caracterizar una variable: Describir un comportamiento en una población, según parámetros establecidos y tipo de variable (cuantitativa o cualitativa), con el objetivo de estudiar las posibles relaciones entre las diferentes variables y explicar su comportamiento en función de éstas.

Caracterización: Acción de identificar las características particulares (intereses, deberes, potencialidades, expectativas, temores, indicador de apoyo) de cada uno de los grupos de valor.

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con una entidad mediante el uso de sus servicios y trámites, o que participan, directa o indirectamente en cumplimiento de su misión.

¹ Tomado del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 5, marzo de 2023, Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL MANUAL:

GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
25-Oct-23	01	RCC-M-001	7 de 22

Partes interesadas: Es una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Oferta Institucional: Constituye uno de los elementos más importantes para el relacionamiento con los ciudadanos, dado que allí se definen claramente los bienes y servicios que entrega la entidad en cumplimiento de su objeto misional, y a los cuales el ciudadano tiene acceso para el goce efectivo de sus derechos y el ejercicio de sus deberes.

Ciudadanía: Se refiere a toda persona sujeto de derechos y deberes que habita en una sociedad y se relaciona con las Entidades Públicas y Privadas a través de códigos normativos establecidos.

Segmentación: Es analizar e identificar los perfiles de grupos de consumidores que pueden necesitar diferentes productos o diferentes estrategias.

Variable: Es una característica, cualidad o propiedad observada que puede adquirir diferentes valores y es susceptible de ser cuantificada o medida en una investigación. Para ser nominada como variable debe tener la posibilidad de variar entre dos valores, como mínimo.

Variables Geográficas: Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados 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 cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.

Variables 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.

Variables intrínsecas: Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.

Variables de comportamiento: Se refieren a las acciones observadas en la ciudadanía y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o prefieren. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar y las características de dicha interacción con el Estado.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
25-Oct-23	01	RCC-M-001	8 de 22	

4. NORMATIVIDAD

- Constitución política de Colombia 1991, Artículo 2: Uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad.
- Ley 1171 de diciembre de 2007, concederá a las personas mayores de 62 años beneficios para garantizar sus derechos a la educación, a la recreación, a la salud y propiciar un mejoramiento en sus condiciones generales de vida.
- Ley 1145 de 2007, las normas consagradas en la presente ley, tienen por objeto impulsar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad, en forma coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local, las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los Derechos Humanos.
- Ley 1474 de julio de 2011, Estatuto Anticorrupción. 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.
- Ley 1712 de marzo de 2014: El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- Ley Estatutaria 1755 de 2015, se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo.
- Ley 2052 de 2020: La presente ley tiene por objeto establecer disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.
- Ley 2195 de 2022: La presente Ley tiene por Objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de promover la cultura de la

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC-M-001	PÁGINA 9 de 22

legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público.

- Decreto 1499 de 2017: El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

5. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN

- **¿Qué es la caracterización de ciudadanía y grupos de valor?**

Caracterizar 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.

Es importante mencionar que los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo:

- Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
- Política de racionalización de trámites.
- Política de participación ciudadana en la gestión pública (estrategia de rendición de cuentas).
- Política de servicio al ciudadano.

Para lograr mayor eficiencia en el proceso de caracterización, se considera importante la segmentación de ciudadanos o grupos de valor, que corresponde a

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
	FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
	25-Oct-23	01	RCC-M-001	10 de 22

realizar una subdivisión de los grupos acorde a sus características que los identifique como iguales o similares.

➤ **Ventajas de segmentar ciudadanía y grupos de valor para una entidad pública**

- Certidumbre en el tamaño de la muestra.
- Simplicidad y claridad en la planeación.
- Identificación de grupos de valor.
- Reconocimiento de necesidades, deseos y expectativas de grupos de valor.
- Facilidad para la implementación de actividades.

De las ventajas de segmentar ciudadanía y grupos de valor es posible establecer que si la entidad cuenta con suficiente información sobre las personas con las que interactúa podrán ser más efectivos en sus escenarios de relacionamiento y simplificaría la gestión interna a través del desarrollo de interacciones diversas y relevantes.

Así mismo, es importante tener en cuenta requisitos a cumplir por parte de los segmentos y agrupaciones en caso de realizar un proceso de caracterización segmentado, entre los cuales se encuentran:

- Presentar características de un segmento de personas, usuarias o grupos de valor.
- Existir semejanzas dentro de un segmento.
- Existir diferencias entre segmentos diferentes.
- Los segmentos deben ser medibles e identificables.
- Presentar las características de accesibles y accionables (pueden ser objeto para la formulación e implementación de acciones).
- El segmento debe ser lo suficientemente grande como para ser rentable.

Es importante resaltar que el DAFP invita a ampliar la información sobre la segmentación; para ello puede consultar el libro Segmentación de Mercados de Ricardo Fernández Valiñas, 2009².

² <https://www.descargalibrosgratis.org/wp-content/uploads/2021/02/Segmentacion-de-mercados-Ricardo-Fernandez.pdf>

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL: GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC-M-001	PÁGINA 11 de 22

➤ **¿Por qué es importante la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor?**

Es importante caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor, debido a que facilita la implementación de planes, programas, proyectos, políticas, entre otros, de manera transversal, como también, permite la determinación de la oferta institucional para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, gracias a que se contará con información relevante en la intervención efectiva de las necesidades y expectativas de cada grupo poblacional caracterizado.

➤ **¿Cuándo y con qué frecuencia se debe caracterizar a los grupos de valor de la Alcaldía de Pasto?**

Las entidades deben caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera.

➤ **¿Qué dependencia de la Alcaldía de Pasto debe liderar el proceso de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor?**

La caracterización es liderada por el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, perteneciente a la Secretaría General, y se desarrolla en articulación con las Dependencias que lo requieran.

6. PASOS PARA CARACTERIZAR A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

La Alcaldía de Pasto, ha adoptado la quinta versión de la "Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor", expedida en el mes de noviembre de 2022 por el Departamento Administrativo de Función Pública – DAFP, en donde se identifican cinco (5) pasos:

- Paso 1.** Reconocer ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento.
- Paso 2.** Establecer las variables para la caracterización.
- Paso 3.** Recolectar la información.
- Paso 4.** Analizar la información.
- Paso 5.** Usar y aprovechar la información.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
25-Oct-23	01	RCC-M-001	12 de 22	

6.1. PASO 1: RECONOZCA EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN Y DE RELACIONAMIENTO

El ejercicio de caracterización inicia con la identificación y revisión de las estrategias, mecanismos y herramientas que han sido utilizadas para el levantamiento de información por parte de la Entidad, dónde están los resultados de ejercicios anteriores, como:

- Bases de datos de beneficiarios de programas y proyectos.
- Espacios de participación ciudadana.
- Informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – pqrsc.
- Consulta sobre la oferta institucional (trámites y servicios).
- Canales de comunicación presenciales, virtuales y telefónico.
- Informes estadísticos.
- Resultados de caracterización previos.
- Medición de la satisfacción de la ciudadanía, entre otros.

En este paso, se recomienda que la Alcaldía Municipal de Pasto, a través de los líderes de cada dependencia, realice un trabajo de revisión de las bases de datos de la información con la que cuenta, para identificar la oferta institucional, requerimientos y comportamientos de la ciudadanía y los grupos de valor, por lo que es oportuno realizar un mapeo de los actores o ciudadanos, con el fin de obtener un registro permanente, actualizado y de base para análisis, toma de decisiones y propuesta de acciones de mejora oportunas.

Por otra parte, y en caso de realizar caracterización segmentada, se debe hacer una identificación y selección previa de la ciudadanía y grupos de valor que serán caracterizados, lo que facilitará el establecimiento de los objetivos y la selección de variables con las cuales se realizará el proceso. Al respecto el DAFP, invita a consultar el instrumento "Mapa de actores y grupos interesados" del 2019³.

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

En esta fase se deben incorporar el objetivo general y los objetivos específicos, donde el objetivo general se recomienda vaya orientarlo a fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía. Los objetivos específicos deben responder a los

³ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/instrumento-7-mapa-de-actores-y-grupos-interesados>

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
	FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
	25-Oct-23	01	RCC-M-001	13 de 22

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.

Los objetivos específicos: deben desarrollar el objetivo general, por lo que constituyen en 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.

➤ **Identifique las necesidades de información adicional**

En caso de requerir información adicional, se deben consultar fuentes alternativas de información en la academia, empresas u otras instituciones.

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

Definir mecanismos e instrumentos para la recolección de información.

➤ **Defina los recursos requeridos para su implementación, es muy importante establecer los recursos**

Establecer los recursos necesarios para el desarrollo del proceso de caracterización, como talento humano, financieros, tecnológicos, entre otros.

6.2 PASO 2. ESTABLEZCA LAS VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN

Se debe identificar las variables y su desagregación, con base en los objetivos establecidos para el proceso, garantizando que sean: relevantes, económicas, medibles, asociativas, consistentes.

La Alcaldía de Pasto, acoge las variables que establece el Departamento Administrativo de Función de Pública – DAFP, las cuales se relacionan a continuación:

➤ **Geográficas:** se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC-M-001	PÁGINA 14 de 22

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 categorías⁴.

- **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 otros⁴.
- **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 aspectos⁴.
- **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 interés⁴.
- **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 o tiempos de interacción con las entidades, entre otros aspectos⁴.
- **Comportamiento organizacional:** se refiere a las acciones observadas en las organizaciones atendidas por la entidad. Estas características buscan

⁴ Tomado de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, versión 5, noviembre de 2022, Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=41834443>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL MANUAL:

GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
25-Oct-23	01	RCC-M-001	15 de 22

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 organizacional¹², 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 usados⁴.

- **Tipología organizacional:** Son 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 otros⁴.

Las categorías de variables para la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor se pueden usar en cualquier ejercicio de caracterización de las dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto, para ello, es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables debe ser adaptado por cada dependencia de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos y oferta institucional.

Es importante tener en cuenta que muchas de las variables pueden ser consultadas por la entidad en bases de datos, sistemas de información, archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntar directamente al ciudadano o los grupos de valor.

- **Ejemplos de variables a aplicar en un proceso de caracterización**

- ✓ **Personas naturales**

Tipo de Variable	Ejemplo
Geográficas	Ubicación, población, densidad poblacional, clima.
Demográficas	Tipo y número de documento, edad, sexo, género (orientación sexual e identidad de género), ingresos, ocupación, estrato socioeconómico, régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social, categoría sísben, composición del grupo familiar, nivel de escolaridad, idiomas, condición de discapacidad.
Intrínsecas	Intereses, lugares de encuentro, acceso y uso de canales de atención.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC-M-001	PÁGINA 16 de 22

De comportamiento	Niveles de uso, estatus del usuario, beneficios buscados, eventos de interés.
Relacionales	<p>Frecuencia y tiempos de interacción en escenarios de relacionamiento, escenarios de relacionamiento más empleados o de mayor preferencia entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades, otros escenarios de relacionamiento alternativos o itinerantes de mayor preferencia entre la ciudadanía y los grupos de valor, temas más demandados y de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados. calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad frente a: 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.</p> <p>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.</p>

Adaptado de la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor, versión 5, noviembre de 2022.

✓ Personas Jurídicas

Tipo de Variable	Ejemplo
Geográficas	Cobertura geográfica, dispersión, ubicación principal.
Tipología Organizacional	Tamaño de la entidad, con o sin ánimo de lucro, fuente de recursos (origen de capital), organización/sector del cual depende, tipo de industria, tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés, canales de atención disponibles.
De comportamiento organizacional.	Procedimiento usado (mecanismos, canales empleados por la organización usuaria, o escenarios de relacionamiento con la administración pública). responsable de la interacción (persona responsable y/o presente (de la organización usuaria) al momento de solicitar el servicio a la entidad).

Adaptado de la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor, versión 5, noviembre de 2022.

6.3 PASO 3. RECOLECTE LA INFORMACIÓN

Una vez definidas las variables, se prosigue a establecer los métodos para la recolección de información, identificando el método más apropiado según las características de la ciudadanía y los grupos de valor, de esta manera se cuentan con instrumentos cualitativos, cuantitativos y mixtos, siendo la Dependencia

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
	FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
	25-Oct-23	01	RCC-M-001	17 de 22

responsable del proceso, la encargada de definir los más apropiados para el ejercicio.

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

- **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 cuenta la dependencia (WhatsApp, Chat, llamada telefónica).
- **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.
- **Buzón 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.
- **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.
- **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.
- **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

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC-M-001	PÁGINA 18 de 22

personas objeto del estudio se les entrega un producto o servicio para que interactúen con él, sin ninguna intervención por parte de los organizadores.

- **Observación directa:** Esta herramienta consiste en la simple observación de la ciudadanía y grupos de valor durante la interacción con la dependencia.
- **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 necesarios⁵.
- **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 insumos⁵.
- **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 porqué⁵.
- **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 obra⁵.

A nivel cuantitativo, 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.

6.4 PASO 4. ANALICE LA INFORMACIÓN

Una vez realizada la recolección de la información se prosigue a la tabulación de los datos para generar un informe estadístico que debe ser socializado con la dependencia correspondiente, quien tiene la responsabilidad de verificar la congruencia de la información y posteriormente, establecer las acciones de

⁵ Tomado de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, versión 5, noviembre de 2022, Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=41834443>

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
	FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
	25-Oct-23	01	RCC-M-001	19 de 22

mejora necesarias, según los resultados obtenidos.

Finalmente, para garantizar la transparencia en el proceso de caracterización se publica el informe en página institucional, 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)⁶.

Una vez finalizado el proceso de caracterización, e importante revisar:

1. Que se haya dado cumplimiento al objetivo general del proceso. Caso contrario retomar y fortalecer el ejercicio, identificando las debilidades presentadas, generando acciones que permitan lograr el cumplimiento cabal de la caracterización.
2. Presentar el informe a través de gráficas, esquemas, imágenes, entre otros, en un lenguaje claro y comprensible.

Puede consultar algunos ejercicios de caracterización de la Alcaldía de Pasto en el siguiente espacio del menú participa de la Entidad:

https://www.pasto.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=1440
9.

6.5 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.

Finalmente, se debe tener en cuenta, durante el desarrollo de todo el proceso de caracterización la política de protección de datos personales de la Alcaldía de Pasto, que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.pasto.gov.co/index.php/decretos-2022?download=23874:dto-0496-14-dic-2022>.

⁶ Resolución 1519 de 2020, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL MANUAL:			
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
25-Oct-23	01	RCC-M-001	20 de 22	

7. BIBLIOGRAFÍA

Departamento Administrativo de la Función Pública. (22 de Noviembre de 2022). 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%205%20-%20Noviembre%20de%202022/ef449350-3d28-e9df-094c-8f2a82e74d3a?download=true>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL MANUAL:

GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

FECHA

25-Oct-23

VERSIÓN

01

CÓDIGO

RCC-M-001

PÁGINA

21 de 22

ANEXOS

Anexo 1. Caja de herramientas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Caja de herramientas es un conjunto de estrategias y recursos para apoyar y facilitar a las entidades en el desarrollo de ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Contiene enlaces y/o material de interés, sin que ello signifique el desarrollo de plataformas interactivas o aplicaciones, está compuesta por los siguientes elementos:

Herramienta 1. Instrumento para la identificación de objetivos y alcance de la caracterización.

Herramienta 2. Matriz de enfoque diferencial para la caracterización.

Herramienta 3. Variables para la caracterización.

Herramienta 4. Herramientas útiles para el levantamiento de información.

Herramienta 5. Herramientas útiles para el análisis de datos.

Herramienta 6. Instrumento para consolidar la información resultante del ejercicio de caracterización.

Los contenidos e instrumentos de esta caja de herramientas son indicativos y deberán ser adaptados según sus capacidades, necesidades, grupos de valor, desempeño institucional y disponibilidad de recursos, entre otros, pueden consultarse en página: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=41834443>.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL MANUAL:

GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

FECHA
25-Oct-23

VERSIÓN
01

CÓDIGO
RCC-M-001

PÁGINA
22 de 22

CONTROL DE CAMBIOS

Nº Revisión	Descripción De La Modificación	Fecha De Aprobación	Versión Actualizada