



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Bogotá D.C., Colombia,

Junio de 2020

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
			PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
				PÁGINA: 2 de 17

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
5. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS	6
5.1 Justificación.....	6
5.2 Contexto.....	6
5.3 Pasos para realizar un ejercicio de caracterización	6
5.4 Resultados esperados del ejercicio de caracterización.....	13
6. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN.....	15
7. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	15

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Registro de resultados para determinar el mecanismo de recolección de información.	12
Tabla No. 2. Usos y ventajas de un ejercicio de caracterización.....	13

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
			PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
				PÁGINA: 3 de 17

INTRODUCCIÓN

Cada producto o servicio ofertado por una entidad del estado beneficia, por sus propias características, a una población específica, razón por la cual se considera necesario llevar a cabo su caracterización de modo que identificando sus rasgos y diferencias se logre la satisfacción de sus derechos ciudadanos.

En tal sentido, un ejercicio de caracterización requiere la determinación de las particularidades de la población que será beneficiada con el producto o servicio ofertado por la Entidad, por ejemplo: Madres cabeza de familia, Jóvenes, Niños, Hombres y Mujeres mayores de edad, entre otros; esto con el fin de tener claridad de las condiciones que la identifican o caracterizan.

Por lo anterior, conocer anticipadamente sus características, permite priorizar los ciudadanos que accederán al bien o servicio ofertado y quienes, además, serán posteriormente los encargados de evaluar el resultado de la gestión institucional.

Finalmente, la caracterización de grupos de valor y grupos de interés le permite a la Entidad tomar decisiones orientadas a optimizar sus recursos garantizando el cumplimiento de sus requisitos y generar acciones que permitan la mejora continua de su gestión.

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
			PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
				PÁGINA: 4 de 17

1. OBJETIVO

Orientar el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de grupos de valor y grupos de interés que participan en el desarrollo de las políticas, planes, programas y proyectos institucionales y en el uso de los resultados de dichos ejercicios para la generación de productos o servicios, que permitan satisfacer sus necesidades en cumplimiento de nuestra misión institucional.

2. ALCANCE

Esta guía debe ser aplicada por los funcionarios y contratistas de la Entidad en el contexto del diseño y aplicación de un ejercicio de “Caracterización de Grupos de Valor y Grupos de Interés” que se requiera para el desarrollo de políticas, planes, programas y proyectos institucionales.

3. DEFINICIONES

Actividades de participación Ciudadana: Acciones planificadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas dentro del ciclo de gestión de los planes, programa y proyectos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, por medio de las cuales **se vincula a los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés, para que opinen, retroalimenten y contribuyan en la gestión de la Entidad.**¹

Caracterización: Ejercicio referido a la obtención de información de los grupos de valor o de interés, clasificada por características, atributos o variables que permite gestionar la atención de sus problemas y necesidades de manera focalizada y con enfoque diferencial por medio del diseño apropiado de: i) la oferta institucional, ii) los canales de atención, iii) las estrategias de comunicación e información al ciudadano, iv) eventos de rendición de cuentas y v) mecanismos de participación ciudadana en la gestión, en el marco del desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional vigentes².

Ciudadano: Persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o porque fue adquirida, y pueden ser mayores o menores de edad (Infancia, juventud, persona mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctimas, adulto).³

Criterio de aceptación: Requerimiento que un producto y/o servicio debe satisfacer para ser aceptado.

Espacios de Participación Ciudadana: Es un escenario físico o virtual que, a pesar de no estar conformado por una norma legal vigente, tiene definido como mínimo un propósito, integrantes y actividades a desarrollar, para fomentar el dialogo y la interacción con los grupos de valor y grupos de interés con el propósito de opinar, retroalimentar y contribuir en la gestión de la Entidad.⁴

Grupos de Interés: Ciudadanos y organizaciones sociales que por su actividad, son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la entidad.

¹ Definición tomada del documento Guía para la Identificación y Caracterización de las Actividades de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. 2019. Pp. 4.

² Definición propia de Prosperidad Social

³ Definición tomada del documento “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados”. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, la Dirección de Gobierno en Línea del Ministerio TIC, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Archivo General de la Nación.

⁴ Definición tomada del documento Guía para la Identificación y Caracterización de las Actividades de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. 2019. Pp. 5.

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
			PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
				PÁGINA: 5 de 17

Grupos de Valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad⁵.

Interesado o Parte interesada: Cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado directa o indirectamente por las actividades de una entidad u organización.

Participación Ciudadana en el ciclo de gestión: Derecho fundamental mediante el cual los ciudadanos ejercen un diálogo activo con Prosperidad Social, con el fin de intervenir y contribuir en la toma de decisiones institucionales dentro del ciclo de la gestión pública (planeación, ejecución, evaluación y control) de las políticas, programas, proyectos, trámites y servicios que la Entidad pone a disposición del ciudadano y que afectan sus intereses particulares y generales.⁶

Planificación operativa: Conjunto de acciones que adelanta la entidad para la realización de los bienes y/o prestación de los servicios propios de su objeto misional, en la que se toman como referentes los requisitos del cliente, legales, inherentes al servicio o uso del producto y/o servicio y los propios de la entidad.

Producto y/o servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. Destinado a un cliente o solicitado por él.

Usuario: Persona que usa habitualmente un servicio.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Constitución Política de Colombia de 1991.

Ley 152 de 1994. Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley Estatutaria 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

Decreto 1083 de 2015. Decreto único reglamentario del Sector de Función Pública. – Adopta el MIPG

Decreto 2094 de 2016. Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social.

Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión.

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (versión 3 Diciembre 2019).

⁵ Definición tomada del documento Glosario MIPG. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2020. Pp 18.

⁶ Definición tomada del documento Guía para la Identificación y Caracterización de las Actividades de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. 2019. Pp. 6.

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
			PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
				PÁGINA: 6 de 17

5. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS

5.1 Justificación

Un ejercicio de caracterización de usuarios se realiza para generar productos y/o servicios que permitan a la Entidad:

- Diseñar o rediseñar los servicios ofrecidos y presentarlos de manera focalizada, para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como para obtener retroalimentación de grupos de valor y grupos de interés.
- Vincular a la ciudadanía en el diseño de las acciones que permitan la satisfacción de los derechos ciudadanos.
- Dar cumplimiento al criterio diferencial de accesibilidad (Art. 8 de la Ley 1712 de 2014) el cual busca facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecta.

El ejercicio de caracterización de grupos de interés y grupos de valor permitirá optimizar el uso de los recursos e implementar, evaluar adecuadamente las políticas públicas y fortalecer la confianza de los ciudadanos en la gestión de la Entidad.

Así mismo, la identificación y caracterización de las partes interesadas es importante dentro de un sistema de gestión, ya que todas las personas interesadas o afectadas por la entrega del bien o la prestación del servicio le aportan valor al proceso como un factor importante en la medición de las necesidades y/o expectativas de la población que se pretende caracterizar.

5.2 Contexto

Para construir un ejercicio de caracterización de grupos de valor y grupos de interés, se deben determinar las variables que caracterizarán a la población objetivo las cuales pueden ser:

Geográficas (ubicación, clima), demográficas (edad, género, estado familiar, nivel educativo, lenguaje, raza), intrínsecas (intereses, canales y acceso a los mismos) y de comportamiento (nivel de uso del bien y/o servicio, beneficios), a través de las cuales se facilitará la recolección de la información requerida.

Posteriormente, se identifican los mecanismos a través de los cuales se recolectará la información de los usuarios y se desarrollan las actividades para la materialización del mecanismo establecido.

Las partes interesadas, se pueden clasificar atendiendo las siguientes dimensiones de su intervención:

- Por responsabilidad: Personas naturales o jurídicas con las cuales la Entidad tenga una relación legal, financiera u operativa que amerite su intervención.
- Por influencia: Personas naturales o jurídicas que puedan influir en la capacidad de la organización para alcanzar sus metas (informales o con poder de decisión).
- Por representación: Personas naturales o jurídicas que a través de estructuras regulatorias o culturales representan a otras personas (Ejemplo: líderes comunales, consejeros, representantes de asociaciones de usuarios, entre otros).

5.3 Pasos para realizar un ejercicio de caracterización

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
				PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
				PÁGINA: 7 de 17

A continuación, se describen los pasos para realizar un ejercicio de caracterización⁷ teniendo en cuenta las necesidades propias de la Entidad:

- 1- **Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance:** el primer paso es establecer claramente para que se hace una caracterización de grupos de valor o grupos de interés y cuál es el uso que se va a dar a los resultados.

Dado que existen varias políticas que requieren del ejercicio de caracterización, es recomendable que se formule un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización y luego, en los objetivos específicos se formule el alcance de la caracterización para cada una de las políticas.

La formulación del objetivo general requiere de la comprensión de la necesidad o problemática para identificar las posibles opciones que ofrezcan su solución. Se debe formular partiendo de un verbo en infinitivo que indique 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, pues se constituyen en una desagregación del mismo. Para este propósito, se debe registrar la información pertinente en el formato: Código F-PC-3 Identificación de Objetivo y Alcance del Ejercicio de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados.

Plantear adecuadamente el objetivo general y los objetivos específicos es fundamental antes de iniciar cualquier acción, pues permite identificar el tipo de información que se requiere, el nivel de profundidad o desagregación de la información, los instrumentos de recolección de la información más apropiados y los recursos necesarios para el desarrollo del ejercicio.

Se debe analizar qué quiere hacer la Entidad, para qué lo hace y cuál es el alcance del ejercicio de caracterización, para lo cual resulta útil responder las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Se caracterizará a los ciudadanos que pueden requerir la información producida por la entidad?
- ✓ ¿Se caracterizará a empresas u organizaciones que interactúan con la entidad por canales electrónicos de atención?
- ✓ ¿Se caracterizará a los potenciales usuarios de un nuevo servicio?
- ✓ ¿Se caracterizará a los ciudadanos objeto de intervención de un programa específico o de todos los programas de la entidad?
- ✓ ¿Se caracterizará a la totalidad de los ciudadanos que han interactuado con la entidad alguna vez, o aquellos ciudadanos que potencialmente pueden acceder a la oferta institucional pero que todavía no lo han hecho?
- ✓ ¿Alguna entidad ya ha recolectado esta información?
- ✓ ¿Se caracterizará a organizaciones sociales, gremiales u otras organizaciones de la sociedad que puedan participar en la gestión institucional o en los procesos de rendición de cuentas?

- 2- **Establecer un líder del ejercicio de caracterización:** se recomienda identificar una dependencia o un grupo de trabajo interdisciplinario que lidere el ejercicio y coordine al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información.

⁷ Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, la Dirección de Gobierno en Línea del Ministerio TIC, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Archivo General de la Nación.

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
			PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
				PÁGINA: 8 de 17

El deber principal del líder es centralizar la información que resulte del ejercicio para su posterior administración y uso.

- 3- **Establecer variables y niveles de desagregación de la información (variables de agrupación)⁸:** este paso consiste en identificar cuáles son los tipos de las variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación que debe tener la información requerida.

Las categorías para la caracterización de personas naturales (ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés) y de personas jurídicas (empresas, organizaciones u otras organizaciones de la administración pública) deberán atender al objetivo o propósito de la caracterización, teniendo en cuenta que 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, grupos de valor o grupos de interés.

Categorías de variables para caracterizar personas naturales:

- **Geográficas:** corresponden al nivel más general de la caracterización y por sí sola no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual es importante complementarla con variables de las otras categorías.
 - Ubicación: esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario e interesados con características homogéneas dentro de una localidad definida.
 - Clima: esta variable es importante porque la población puede tener necesidades específicas según el clima donde vive o trabaja y es un factor determinante en la personalidad, costumbres y estilos de vida.
- **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.
 - Tipo y número de documento: esta variable permite establecer un parámetro de identificación único del ciudadano o usuario.
 - Edad: esta variable permite clasificar los ciudadanos por rango de edades.
 - Sexo: esta variable está relacionada con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales se explican más adelante).
 - Ingresos: esta variable permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos.
 - Actividad económica: esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano.
 - Estrato socio económico: esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.
 - Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social: Esta variable permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o al régimen contributivo del Sistema General de Seguridad Social.
 - Puntaje del Sisbén: esta variable permite focalizar beneficiarios de programas sociales.

⁸ Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, la Dirección de Gobierno en Línea del Ministerio TIC, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Archivo General de la Nación.

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
			PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
				PÁGINA: 9 de 17

- Estado del ciclo familiar: esta variable permite identificar la etapa en la cual el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar.
- Tamaño del núcleo familiar: esta variable permite identificar el número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda.
- Escolaridad: esta variable permite enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado.
- Etnia: esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el individuo con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a otros grupos o individuos.
- Lenguas o idiomas: esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno.
- Vulnerabilidad: esta variable permite 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.

➤ **Intrínsecas:** se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

- Intereses: esta variable permite identificar actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios e interesados.
- Lugares de encuentro: esta variable permite identificar espacios en los que se puede interactuar, teniendo en cuenta los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios e interesados, tanto en forma presencial como en línea.
- Acceso a canales: esta variable permite identificar los canales a los que el ciudadano, usuario e interesado tiene acceso y por consiguiente se puede contactar.
- Uso de canales: esta variable permite identificar los canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés efectivamente usa.
- Conocimiento: esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario e interesado sobre los servicios de la entidad.
- Dialecto: esta variable permite conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones.

➤ **De comportamiento:** se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

- Niveles de uso: esta variable hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad.
- Beneficios buscados: esta variable hace referencia a los atributos del servicio que el ciudadano valora o espera.
- Eventos: esta variable hace referencia a situaciones que generan la necesidad de interactuar y dialogar con la Entidad.

Categorías de variables para caracterizar personas jurídicas:

➤ **Geográficas**

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
			PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
				PÁGINA: 10 de 17

- Cobertura geográfica; esta variable hace referencia al alcance geográfico de la gestión de la organización
- Dispersión: esta variable hace referencia a la cantidad de sucursales de la organización.
- Ubicación principal: esta variable hace referencia al lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización.

➤ **Tipología organizacional**

- Tamaño de la entidad: esta variable permite medir el tamaño de la organización a través del número de servidores o empleados, o por el monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado o de ingresos.
- Con o sin ánimo de lucro: esta variable permite identificar si la organización se constituyó para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general o si se constituyó en busca de un beneficio o ganancia para sus propietarios o accionistas.
- Fuente de recursos: esta variable permite identificar los recursos disponibles para la operación de la organización.
- Organización/sector del cual depende: esta variable permite identificar la existencia de una organización superior o rectora.
- Industria: esta variable permite identificar la actividad económica y/o el objeto social de la organización.
- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido: esta variable permite identificar a los ciudadanos, usuarios e interesados atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad.
- Canales de atención disponibles: esta variable permite identificar los canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo.

➤ **De comportamiento organizacional:**

- Procedimiento usado: 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.
- Responsable de la interacción: esta variable permite identificar la persona responsable y/o presente (de la organización usuaria) al momento de solicitar el servicio a la entidad.

Una vez identificadas las categorías o tipo de variable relevante para los objetivos del ejercicio de caracterización debe establecerse cuál es el nivel de desagregación de la información requerida, para lo cual debemos pensar en sectores y segmentos. El sector 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 y para el diseño de cursos de acción. Es importante tener en cuenta que un nivel mayor de profundidad implica mayores costos asociados al ejercicio, pues los instrumentos de recolección de información deberán ser más detallados y extensos y la información no es tan fácil de conseguir.

4- **Priorizar variables (agrupación de variables):** este paso se realiza a partir de la calificación de los siguientes criterios aplicados a cada variable.

Relevante: que está relacionada con el objetivo de la caracterización y aporta al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
			PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
				PÁGINA: 11 de 17

Económica: que está disponible 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.

Medible: que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o interesado.

Asociativa: que permiten realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

Consistentes: con resultados o valores que permanecen en el tiempo.

A partir de estos criterios, se debe elaborar un listado con cada una de las variables identificadas, por cada uno de los cinco (5) criterios establecidos a través del formato: Código F-PC-4 Priorización de Variables del Ejercicio de Caracterización de Ciudadanos, Grupos de Valor y Grupos de Interés.

Para cada variable, se debe asignar una calificación de (1) si la variable cumple con el requisito o cero (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 cinco (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 que tenga mayor puntaje en el criterio que tenga un mayor peso.

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.

- 5- **Identificar mecanismos de recolección de información:** en este paso se deben identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés.

Antes de considerar nuevos mecanismos de recolección de información es necesario que la entidad tenga en cuenta las herramientas existentes y la información ya recolectada. Por ejemplo, los sistemas de información de la Entidad, bases de datos de programas sociales, asistentes a ejercicios de participación ciudadana, resultados de los informes de peticiones, quejas y reclamos, entre otros.

En este momento, es muy importante repasar el alcance y objetivos del ejercicio de caracterización y establecerlos más claramente, si es necesario, ya que estos determinarán los mecanismos que se deben utilizar para la recolección de la información.

Los mecanismos de recolección más comunes son:

Encuestas: es útil en la recolección de información geográfica, demográfica, económica y social. También es útil para indagar preferencias y opiniones de los encuestados.

Ventaja: se obtiene la información directamente de la fuente.

Puntos de atención y 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 los usuarios por diferentes canales; electrónicos, presenciales y no presenciales como centros de contacto, página web y otros similares.

Ventaja: permite tener una comunicación directa con el ciudadano, usuario o interesado y hacer clasificación de los mismos por variables relacionadas a su comportamiento.

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
			PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
				PÁGINA: 12 de 17

Buzones de sugerencias: este mecanismo permite la recolección de información espontánea relacionada con la satisfacción del usuario con la prestación del servicio, por medio de formularios ofrecidos en cada uno de los puntos de contacto o a través de canales electrónicos dispuestos en la página web y aplicaciones.

Ventaja: es un mecanismo pasivo de recolección, que se encuentra disponible para que los usuarios lo usen en cualquier momento.

Registros administrativos (perfiles o expedientes): para aprovechar esta fuente de información, se usan datos disponibles en los perfiles o expedientes de los usuarios, para realizar su caracterización. Esta tarea de agregación se facilita cuando dichos perfiles o expedientes de los usuarios se encuentran en bases de datos que permiten la búsqueda por parámetros definidos por el administrador de las mismas.

Ventaja: se incorpora la actividad histórica del ciudadano, permitiendo conocer directamente su comportamiento.

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 y/o servicio, previo su lanzamiento oficial al público. Una nueva tendencia se denomina "Hangout" que consiste en la realización de pruebas en directo sobre el uso y calidad de los productos y/o servicios a través de internet, con usuarios identificados en diferentes espacios geográficos.

Ventaja: si se cuenta con recursos suficientes, es posible realizar múltiples sesiones, con grupos diferentes, cada uno con participantes de similares características demográficas.

Experimentos de usuarios: es un método con el que se pretende confirmar una hipótesis relacionada con determinado tema particular, fundamentado en la práctica.

Sin moderador, se entrega un producto y/o servicio al grupo, para que interactúen con él, sin ninguna intervención por parte de los organizadores, quienes se limitan a tomar nota de las observaciones que hacen del ejercicio.

Ventaja: un experimento diseñado apropiadamente puede ser estadísticamente significativo por lo que es una metodología de mayor efectividad.

Observación directa: esta herramienta consiste en la simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad.

Ventaja: Es una fuente que no requiere un gran presupuesto para ser implementada, es de bajo costo puesto que puede ser efectuada por personal de la misma entidad.

 La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
		PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
			PÁGINA: 13 de 17

Tabla 1. Registro de resultados para determinar el mecanismo de recolección de información

Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?	En caso de no tener la información, la entidad ¿A qué mecanismo podría acudir para obtenerla?
1. Sexo	Si	
2. Ingresos	No	Grupos focales
3. Puntaje Sisbén	Si	
4. Nivel académico	Si	
5. Actividad económica	No	Encuesta
6. Acceso a canales	No	Recolección en puntos de atención
7. Niveles de uso	No	Encuesta
8. Ubicación	No	Encuesta

Fuente: Elaboración Propia

- 6- **Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de grupos de valor o grupos de interés con características similares:** una vez se ha recolectado la información de cada una de las variables, se elabora la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con el fin de agrupar a los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés según características similares. Una primera agrupación se obtiene al cuantificar a los grupos de valor o grupos de interés que comparten cada una de las variables. Entre las herramientas que facilitan esta agrupación se encuentran: el histograma y gráficas circulares, entre otras.

Es posible que esta primera segmentación no de información suficiente para la toma de decisiones por lo que se recomienda que los parámetros que se definan para la segmentación estén directamente relacionados con los objetivos establecidos para el ejercicio de caracterización. Esto implica un análisis cruzado de la información recolectada.

- 7- **Divulgar y publicar la información:** en este momento se debe realizar un proceso interno de divulgación de la información, para que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios, y así facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

5.4 Resultados esperados del ejercicio de caracterización

Todas las políticas públicas necesitan para su implementación de la caracterización de grupos de valor o grupos de interés. La búsqueda por el respeto a las diferencias y por atender las necesidades reales de diferentes grupos de población, es transversal a la función pública.

En tal sentido, se presentan a continuación los usos de la caracterización por cada una de las políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 1083 de 2015 ⁹:

⁹ Políticas de Desarrollo Administrativo: a) Gestión misional y de gobierno, b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano, c) Gestión del talento humano, d) Eficiencia administrativa y e) Gestión financiera.

 La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
		PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
			PÁGINA: 14 de 17

Tabla 2. Usos y ventajas de un ejercicio de caracterización

Tabla de Políticas		
Transparencia	Enfoque de la caracterización	Ventajas
<p>Regular el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental, así como las excepciones a la publicidad de información pública.</p>	<p>Se realiza con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar el derecho al acceso de la información. Conocer las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de información. 	<p>Identificar proactivamente la información que pudiera ser requerida por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.</p> <p>Identificar el lenguaje (formal, informal, técnico, cotidiano, etc.) que debe ser usado para dirigirse o para interactuar con cada grupo de ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés con el fin de garantizar que la información sea clara y útil.</p>
Servicio al Ciudadano	Enfoque de la caracterización	Ventajas
<p>Objetivo: Mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.</p>	<p>Se realiza con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Adecuar la oferta institucional. Diseñar o implementar un nuevo servicio. Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios. Adecuar o implementar procesos de cualificación de servicios públicos. Adecuar o implementar canales de atención. 	<p>Identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés y los servicios que se deben entregar.</p>
Participación ciudadana y Rendición de cuentas	Enfoque de la caracterización	Ventajas
<p>Objetivo: Garantizar acceso a una información, veraz, comprensible, útil y oportuna para una adecuada rendición de cuentas y para incentivar la participación ciudadana en la gestión.</p>	<p>Se realiza con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo. Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales). 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 la información: presenciales y virtuales. Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas, o innovación o mejora en la gestión de los programas, planes o proyectos. 	<p>Identificar la información sobre las organizaciones sociales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que sean diseñados.</p> <p>Fortalecer las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución, de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados; e identificar los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio permanente de rendición de cuentas.</p> <p>Identificar el tipo de lenguaje a utilizar en la interacción de la entidad con los ciudadanos, usuarios e interesados, el cual debe adaptarse teniendo en cuenta el contexto, nivel de escolaridad y condiciones particulares de los interlocutores, para asegurar la máxima comprensión de los contenidos.</p>

 La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
		PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
			PÁGINA: 15 de 17

Gobierno en Línea	Enfoque de la caracterización	Ventajas
<p>Objetivo: Caracterizar a los ciudadanos, usuarios e interesados con el fin de conocer las necesidades, tendencias de comportamiento y preferencias de los diferentes grupos de usuarios que interactúan con las entidades públicas, con el fin de diseñar o rediseñar servicios en línea que permitan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, haciendo más eficiente la gestión pública.</p>	<p>Se realiza con el fin de:</p> <p>Contar con más y mejor información para el proceso de toma de decisiones y elaboración de proyectos que optimicen la gestión pública haciendo uso de las TIC.</p> <p>Diseñar y rediseñar servicios y trámites electrónicos que faciliten el acceso a todos los usuarios identificados en la caracterización de usuarios.</p> <p>Conocer y expectativas y preferencias de los grupos de valor o grupos de interés para diseñar o ajustar las estrategias de vinculación de la ciudadanía por múltiples canales acorde con las características de los ciudadanos, usuarios e interesados.</p>	<p>Desarrollar servicios y trámites en línea que sean útiles y pertinentes, atendiendo las necesidades de los usuarios.</p> <p>Mayor efectividad en las estrategias de participación ciudadana por medios electrónicos, logrando llegar a más ciudadanos con un mensaje claro y oportuno.</p>

Fuente: Elaboración propia

6. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN

El equipo líder del ejercicio de caracterización debe encargarse de las siguientes acciones:

- Difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano.
- Facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, grupos de valor y grupos de interés.
- Promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente.
- Asegurar que los resultados sean publicados como datos abiertos para que éstos puedan ser reutilizados por cualquier usuario.

7. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este aspecto, se debe informar a cada ciudadano sobre la necesidad de su caracterización y el propósito de la recolección y uso de sus datos personales, así como el tratamiento que se dará a estos, lo anterior conforme a lo establecido en la ley estatutaria 1581 del 2012 *“Por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección a datos personales”* y su decreto reglamentario 1377 de 2013. Prosperidad Social debe asegurar que los datos personales no serán informados o utilizados por terceros sin contar con la previa, expresa y libre autorización del titular de la información y velará por la protección de los datos personales de los ciudadanos.

Con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la Administración Pública y en concordancia con la Ley 1712 de 2014, es recomendable que se publique la información anonimizada sobre los resultados de los ejercicios de caracterización de forma tal que puedan

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
			PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
				PÁGINA: 16 de 17

servir de insumo para el público en general y para otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre los grupos de valor o grupos de interés que requieran el uso de la información para el diseño de sistemas que faciliten la interacción con los ciudadanos para la entrega de la oferta institucional.

Los resultados podrán publicarse como dato abierto con el fin de que cualquier usuario pueda reutilizar la información. Esta publicación se realizará atendiendo lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Para este propósito, la solicitud de publicación de los resultados del ejercicio se realizará a través del equipo líder del ejercicio de caracterización, quien verificará el cumplimiento de estos requisitos e integridad de los datos y los enviará a la Oficina Asesora de Planeación - GIT Gestión de Información, para su correspondiente publicación como dato abierto.

	La equidad es de todos	Prosperidad Social	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: G-PC-2
			PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 2
				PÁGINA: 17 de 17

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	Agosto de 2017	Creación de la Guía Operativa para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados.
2	Junio de 2020	Se actualiza la guía en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Se cambia el nombre de la guía, quedando Guía para la Caracterización de Grupos de Valor y Grupos de Interés. • Se cambia la definición de Caracterización y se incluyen las de Criterios de aceptación, Espacios de Participación, Grupo de Valor y de Grupo de Interés. • Inclusión de normatividad vigente.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: María Alexandra Garzón Martínez Cargo: Profesional Especializado GIT Participación Ciudadana Nombre: Martha E. Rodríguez G. Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación	Nombre: Edwin Giovanny Torres Alfonso Cargo: Coordinador del GIT Participación Ciudadana Nombre: Wilson Alonso Silva Silva Cargo: Coordinador del GIT Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación	Nombre: Tatiana Buelvas Ramos Cargo: Secretaría General