

GUIA

GUÍA PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO

MAICAO, LA GUAJIRA



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	3
2.	OBJETIVOS	4
3.	ALCANCE	4
4.	GENERALIDADES DE LA ESE HSJM	5
5.	PLATAFORMA ESTRATEGICA	6
6.	PROCESOS RESPONSABLES DE CARACTERIZAR	7
7.	DEFINICIONES	7
8.	PASOS PARA REALIZAR UN EJERCICIO DE CARATERIZACION.....	10
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS.....	17

1. INTRODUCCIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) “*toda entidad pública cumple con un propósito fundamental para el cual fue creada: satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un grupo de ciudadanos, a los cuales se les va a denominar grupos de valor*” (DAFP, 2019, p.16).

Para responder a ese propósito, las entidades intervienen a través de su oferta institucional de bienes y servicios, para lo cual se debe tener en cuenta que “*el primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida*” (DNP, 2015, p. 2). Es decir que las entidades públicas deben realizar un ejercicio de identificación y caracterización de sus grupos de valor, reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la oferta institucional, bajo los lineamientos definidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y adaptados por el Observatorio de Transparencia y Anticorrupción (OTA, 2015, p.10-11), , con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y a partir de allí ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía, para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos gestionando acciones para:

- Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional.
- Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana en la gestión.
- Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Diseñar una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- Implementar y evaluar adecuadamente las políticas públicas.
- Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- identificar las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.”

De esta forma, la presente guía presenta una definición de caracterización, el alcance y utilidad de estos ejercicios desde el punto de vista de las políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, racionalización de Trámites, y Gobierno en línea. Posteriormente, se presenta el *paso a paso* para la realización de un ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y una descripción de las variables a tener en cuenta.

Dentro de este paso a paso, se presenta una propuesta de las fuentes para recoger información sobre los ciudadanos, usuarios o grupos de interés de las entidades, así como los criterios para la priorización de variables y los formatos propuestos para registrar la información.



2. OBJETIVO.

Establecer la metodología para identificar las características de los grupos de valor y partes interesadas a partir de su oferta institucional. Como resultado se tendrá mayor claridad en cuanto a los conceptos y lineamientos necesarios para:

- Definir el objetivo y alcance del ejercicio de caracterización.
- Revisar y actualizar la información sobre la oferta institucional, identificando los grupos de valor y partes interesadas.
- Identificar y priorizar variables y mecanismos de recolección de información.
- Recolectar datos, efectuar el análisis y usar la información para fortalecer la relación Estado-Ciudadano y la implementación de MIPG.

3. ALCANCE

Este manual ha sido documentado para garantizar la funcionalidad en el manejo de la caracterización para la plena conformación de grupos de valores cumpliendo con las características que se requieren en el proceso además de brindar conocimientos y conceptos claros a todo el personal asistencial y administrativo que intervienen en el proceso de atención a los usuarios.

Se recomienda a las empresas divulgar la presente guía con la finalidad de dar a conocer los derechos de la ciudadanía frente a los grupos de valores y de interés que se conforman dentro de la institución y los espacios de la participación ciudadana.

4. GENERALIDADES DE LA ESE HSJM

El Hospital San José de Maicao **es una Empresa Social del Estado de orden Departamental**, mediante acuerdo No.021 del 6 de diciembre de 1994 y acuerdo 002 del 11 de abril de 1997 y Según ordenanza No. 005 del 16 de marzo de 1999, la Asamblea Departamental de la Guajira eleva al Hospital a II nivel de atención, que constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden departamental, dotado de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa del II nivel adscrito al Departamento Administrativo de Salud, se convierte en Empresa social del Estado, con sede en la Cabecera del municipio de Maicao, ubicada estratégicamente equidistante de los municipios del norte de departamento, lidera la subred norte de referencia de 4 (cuatro) municipios: Uribía, Manaure, Albania, de conformidad



con el Plan Territorial de Reorganización, Rediseño y Modernización de la red pública del departamento de La Guajira.

La ESE Hospital San José de Maicao creada hace 47 años, identificada con NIT 892.120.115-1, ubicada geográficamente en la ciudad fronteriza Maicao (La Guajira), en la calle 16, Numero 39 a bis-31 Troncal de Caribe, es un establecimiento Público descentralizado de naturaleza especial, del orden departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, fundamentada legalmente en el artículo 48 de la Constitución de 1991, artículo 19 de la ley 10 de 1990, y artículos 194 y 195 de la Ley 100/93, creada como Empresa social del Estado, cuyo perfil asignado es Materno Perinatal. Habilitado y con Registro Especial de Prestador: código No 4443000277, En la actualidad registra además una sede de baja complejidad ambulatoria en el corregimiento de Paraguachon.

5. PLATAFORMA ESTRATEGICA

Misión.

La E.S.E Hospital San José de Maicao contribuye al mejoramiento del nivel de salud y la calidad de vida de la población de la Guajira, con énfasis materno-infantil, a través de la prestación de servicios de salud, con criterios de equidad, bienestar clínico, optimización de recursos, satisfacción, enfoque diferencial y resultados de impacto positivo en salud, con un talento humano calificado, mediante acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud basados en estándares superiores de calidad.

Visión

Para el 2027 la E.S.E. Hospital San José de Maicao será un centro de referencia en el Departamento de La Guajira y a nivel nacional por implementar estándares elevados de calidad en la prestación de servicios de salud, tanto en el componente primario como complementario en el proceso de atención, con enfoque diferencial, humanizado e inclusivo, que garantice mejorar la experiencia del cliente interno y externo, resultados favorables en salud, optimización de los recursos, bienestar clínico y equidad en salud para la población territorial.

Objetivos Estratégicos

- Prestar servicios de salud primarios y complementarios humanizados con capacidad resolutoria de calidad, basados en la seguridad del paciente, involucrando la familia en el cuidado de su salud, respetando y promoviendo la cosmovisión de la salud de la población indígena y raizal, conservando el medio ambiente, mediante el fortalecimiento del modelo de atención institucional integral, integrado, preventivo e inclusivo que asegure el bienestar de la población de la Guajira.



- Lograr el desarrollo sostenible de la institución generando impacto en cada uno de los grupos de interés.
- Lograr el crecimiento y desarrollo institucional a partir del equilibrio financiero.
- Aumentar la participación y cobertura en la prestación de los servicios.
- Incrementar los niveles de satisfacción hasta lograr una mejor experiencia de servicio para el usuario y su familia.
- Fortalecer el nivel de desempeño en gestión clínica.
- Lograr la Acreditación en Salud bajo los estándares superiores de Calidad según resolución 5095 de 2018.
- Lograr el desarrollo del Talento Humano, su motivación y adhesión a los fines organizacionales.

6. PROCESOS RESPONSABLES DE CARACTERIZAR

- ❖ **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:** a cargo de la Oficina Asesora de Planeación (OAP). Este proceso lidera el ejercicio de caracterización de grupos de valor y partes interesadas, define los objetivos de esta caracterización, orienta a las dependencias en la aplicación de la metodología y consolida los resultados.
- ❖ **PROCESOS MISIONALES:** a cargo de las direcciones misionales. Estos procesos garantizan la actualización de información de la oferta institucional y la caracterización específica de los grupos de valor y partes interesadas con los que tienen relación. Para ello, deben usar la información que tienen disponible en sus registros administrativos y sistemas de información, así como la información que proveen organizaciones relacionadas con su quehacer.
- ❖ **SERVICIO AL CIUDADANO:** a cargo del grupo de atención al usuario, este proceso realiza la caracterización general de los grupos de valor y partes interesadas, con base en la información generada a través de los canales de atención.

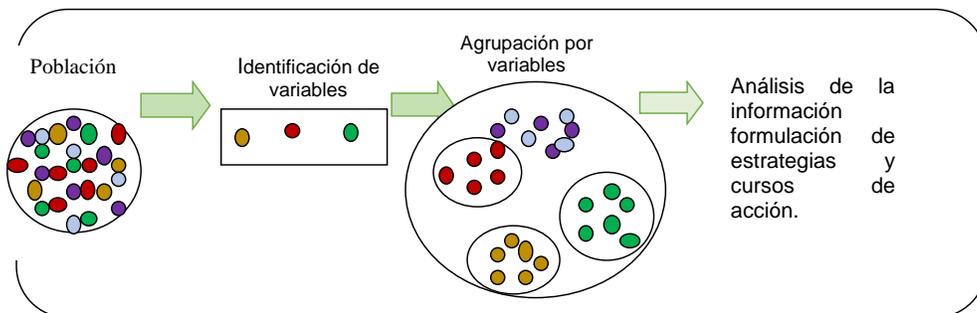
7. DEFINICIONES.

CARATERIZACION DE CIUDADANOS:

En el contexto de este documento, **caracterizar** hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar



acciones para; el diseño o adecuación de la oferta institucional, implementación o mejora de canales de atención, el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general, la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.



La caracterización de ciudadanos o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012. Si bien la metodología es similar, las variables a medir y el uso de los resultados puede ser diferente teniendo en cuenta el enfoque de la política desde la cual se analiza la información. A continuación, se presentan los enfoques y usos de la información de la caracterización para cada una de estas políticas:

Política de Servicio al Ciudadano.

La Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos (Conpes 3785 de 2013). Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

En este sentido, la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés permite, entre otros, 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, y los servicios que se deben entregar.

Participación ciudadana y rendición de cuentas.

Consiste en que las entidades conozcan las características de su población objetivo, conocer sus intereses y necesidades de información, reconocer a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés como interlocutores, con derechos y necesidades que deben ser respetados y atendidos desde particularidades políticas, culturales, regionales y económicas, de manera que se puedan diseñar estrategias de comunicación y diálogo dirigidas a poblaciones específicas, así como identificar los mecanismos más adecuados para asegurar su participación en la gestión pública.

Para el proceso de rendición de cuentas y generación de espacios de participación, la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es una acción mediante la cual se definen las características que diferencian un actor de otro. Así mismo, es el reconocimiento a la diversidad y la aplicación del enfoque diferencial de derechos humanos, así mismo las entidades podrán identificar la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés de manera que pueden ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana.

Las organizaciones y grupos de interés que deben caracterizarse para los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas pueden ser los siguientes:

- ❖ Organizaciones sociales: Representativas de la comunidad que se han conformado frente a los servicios institucionales. Asociaciones de usuarios en salud, de desplazados, personas con discapacidad, juntas de acción comunal, comités de servicios públicos, vocales de control social, entre otros.
- ❖ Organizaciones no gubernamentales: Tales como Cámaras de Comercio, Transparencia por Colombia, asociaciones de Municipios o Departamentos, Fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros.
- ❖ Personas interesadas en los temas institucionales.
- ❖ Beneficiarios de los servicios de las entidades de la administración pública.
- ❖ Organismos de control: Especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Contralorías Territoriales, Personerías.
- ❖ Representantes de los gremios y la academia: asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles, gremios ganaderos, agrícolas, del comercio, el transporte, la industria o la construcción, entre otros.
- ❖ Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.

- ❖ Corporaciones político administrativas de elección popular como asambleas y concejos (responsabilidad política).
- ❖ Entidades estatales del nivel nacional o internacional encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno.

Registro del sistema unificado de información de tramite (SUIT)

Requiere la identificación por parte de las entidades de las características de la población, para el caso del SUIT, el nivel de detalle requerido para el registro es el siguiente.

1. **Instituciones públicas:** instituciones que hacen parte del sector público.
2. **Ciudadano:** persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad:
 - ✓ Infancia.
 - ✓ Juventud.
 - ✓ Adulto mayor.
 - ✓ Grupos étnicos.
 - ✓ Cabeza de familia.
 - ✓ Persona con movilidad reducida.
 - ✓ Miembro de fuerzas militares y policía.
 - ✓ Desplazados.
 - ✓ Víctimas VBG.
3. Organizaciones.
Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, organizaciones sin ánimo de lucro.
4. Extranjeros: personas, empresas o instituciones que se encuentran dentro del territorio nacional y que no poseen ciudadanía colombiana o un documento que los identifique como persona jurídica en Colombia

Gobierno en línea.

Para la implementación de la estrategia de Gobierno en línea, la información de caracterización busca adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas y preferencias de los usuarios en materia de canales electrónicos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus requerimientos y priorizar intervenciones. De igual forma la caracterización permite conocer a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que puede involucrar con mayor facilidad a los procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

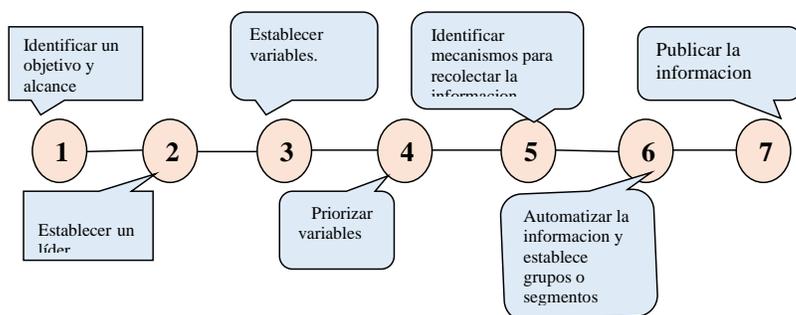


Grupos de valor:

Se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos y servicios respondan a éstas.

8. PASOS PARA REALIZAR UN EJERCICIO DE CARACTERIZACION

GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS



PASO No.1. Identificación de objetivos de la caracterización y su alcance.

El primer paso es establecer claramente para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o partes interesadas, cuál es el uso que se va a dar a los resultados. Dado que existen varias políticas que requieren del ejercicio de caracterización (Servicio al ciudadano, Trámites, Gobierno en línea, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana), formulará un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización y objetivos específicos, que delimiten el alcance del ejercicio para cada una de estas políticas. Como referente para formular los objetivos que orientarán el ejercicio de caracterización de cada vigencia, se tendrán los siguientes usos de la información:

- Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional.
- Identificar y responder a las necesidades de información, definir el lenguaje que debe ser usado y la información objeto de clasificación o reserva.
- Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana, estrategias de comunicaciones, racionalización de trámites y rendición de cuentas.

- Ajustar los requerimientos de accesibilidad (electrónicos y físicos).
- Implementar y evaluar las políticas públicas.

Cada entidad debe analizar qué quiere hacer, para qué lo hace, y cuál es el alcance del ejercicio: ¿se caracterizarán a los ciudadanos objeto de intervención de un programa específico o de todos los programas de 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 la totalidad de 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?, ¿se caracterizará a organizaciones sociales, académicas, gremiales u otras organizaciones de la sociedad que puedan participar en la gestión institucional o en los procesos de rendición de cuentas? Estas preguntas pueden resolverse al revisar detenidamente el alcance y objetivo del ejercicio de caracterización.

PASO No. 2. Establecer un líder

Una vez identificados los objetivos generales y específicos del ejercicio de caracterización, se recomienda identificar un grupo de trabajo interdisciplinario o una dependencia responsable por el liderazgo del ejercicio y por la coordinación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información. Lo anterior permite que exista un único ejercicio de caracterización al interior de la entidad que sea lo suficientemente robusto para proveer de información de calidad a todas las dependencias y procesos que requieran datos sobre las características, necesidades e intereses de su población objetivo, así mismo evita duplicidad de acciones, de información y desperdicio de recursos; así como re-procesos con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la recolección de información.

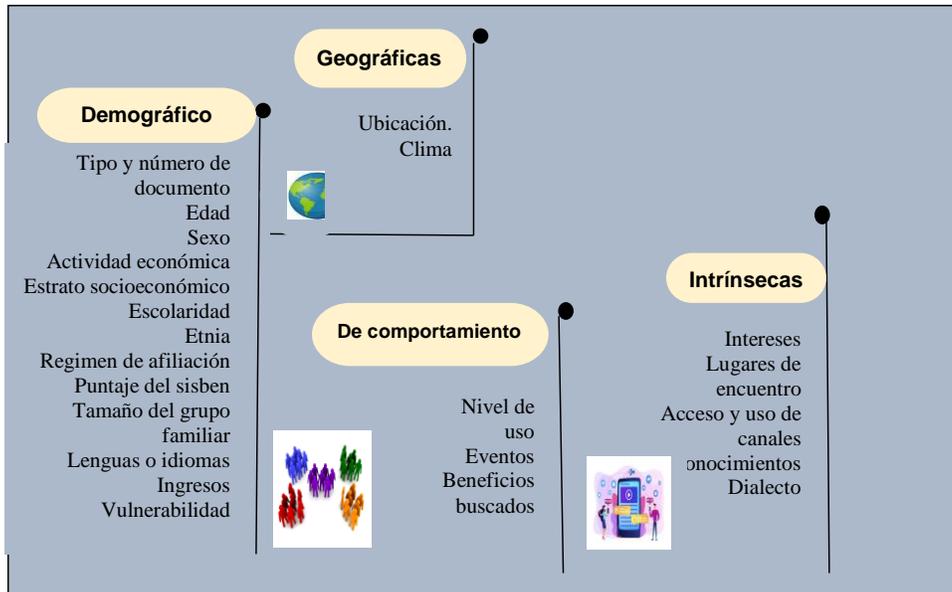
El líder de la caracterización deberá:

- centralizar la información que resulte del ejercicio.
- Difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano.
- Promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente, y
- Facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de interés de las instituciones.

PASO No. 3: Establecer variables.

Teniendo en cuenta los objetivos de la caracterización, las dependencias misionales deberán determinar las variables o categorías que se usarán para estudiar las características de sus grupos de valor a partir de su oferta institucional, las variables es indicativo y debe ser adaptado por cada entidad de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional, muchas de las variables pueden ser consultadas por la entidad en sistemas de información, archivos y registros, sin necesidad de preguntarlas directamente al ciudadano, usuario o grupo de interés. En la siguiente ilustración se proponen algunas variables a considerar para una caracterización:





Dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas, permite identificar grupos representativos de cada área geográfica. 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 la caracterización con variables de las otras categorías que permitan tener un mayor detalle sobre las particularidades, actividades, valores y comportamientos.

Dentro de las variables más comunes de esta categoría se encuentran:

Ubicación:

Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: *áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.*

Clima:

Esta variable es importante por la población puede tener necesidades específicas según el clima donde vive, es un factor determinante en la personalidad, costumbre y estilo de vida, es de

utilidad para el diseño o rediseño de espacios físicos de atención al ciudadano o de protocolos de atención o para la adecuación de horarios de atención. Ejemplo: *cálido, templado, frío*.

B. Variables demográficas.

La demografía estudia 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. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

Tipo y número de documento:

Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único, sobre cada individuo, con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros propios de la entidad.

Edad:

Permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades, Si bien la recolección de información de esta variable debería realizarse con un número exacto, los reportes y el análisis de los datos debería hacerse de acuerdo a rangos que permitan establecer características comunes Ejemplo: 1 – 5 años, 6 - 11 años, 12 – 18 años, 19 – 24 años y así sucesivamente.

Sexo:

Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.

Actividad económica:

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano y es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales.

Estrato socio-económico.

Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.



Escolaridad:

Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades.

Etnia:

Esta variable permite conocer la ascendencia, rasgos culturales, lingüísticos, religiosos y costumbre que comparten los usuarios para tener en cuenta al momento de la interacción con el ciudadano y de la puesta en marcha de programas o procesos de atención.

Régimen de afiliación:

Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social. Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

Puntaje de SISBEN:

Para focalizar beneficiarios de programas sociales, una de las variables principales a tener en cuenta para la segmentación es el puntaje del Sistema de identificación y selección de potenciales beneficiarios de programas sociales, asignando puntajes de acuerdo con las condiciones de vida de los individuos. La identificación de esta variable permite poder ajustar la oferta de servicios a dichas condiciones y beneficios.

Tamaño familiar:

Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación del servicio dependen del tamaño de dicho grupo o número de integrantes o de personas con las cuales comparte su vivienda.

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, es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas.

Ingresos:

Esta variable permite identificar el poder adquisitivo de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y debería realizarse de acuerdo a rangos.

Vulnerabilidad:

Permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables 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. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

C. variables de comportamiento.

Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

Niveles de uso:

Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía.

Eventos:

Esta variable es 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 que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites.

Beneficios buscados:

Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad. Este criterio es importante porque se relaciona con el diseño centrado en el usuario, para canales electrónicos.
Ejemplo: amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.

D. Variables de intrínsecas:

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Dentro de las principales variables se encuentran:

Intereses:



Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses.

Lugares de encuentro:

Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, tanto presenciales como en línea, permitiendo 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.

Acceso y uso de canales:

La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, internet, telefonía móvil, telefonía fija, redes sociales, televisión, entre otras, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan, no obstante el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en la capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal.

Conocimiento:

Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad, es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación, diseño de nuevos servicios y canales de efectividad en la comunicación.

Dialecto:

Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones, permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios, grupos de interés.

PASO No. 4. Priorizar variables.

Una vez identificadas las variables a utilizar para realizar la caracterización, se debe hacer una priorización, con el fin de tener en cuenta las variables que nos ayuden a cumplir los objetivos de la caracterización, a partir de los siguientes criterios:



- **Relevantes:** están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **Económica:** están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo.
- **Medible:** pueden observarse o medirse para cada grupo de valor o parte interesada.
- **Asociativa:** permiten realizar segmentaciones, es decir, dividir los grupos de valor o partes interesadas en varios grupos más pequeños e internamente homogéneos.
- **Consistente:** sus resultados o valores tienden a permanecer en el tiempo. Por ejemplo, variables como el sexo o la naturaleza jurídica de la persona.

PASO No. 5: Identificación de 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, usuarios o grupos de interés. 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 entidad debido a su interacción con los ciudadanos, así como la información disponible en bases de datos, encuestas y estudios realizados anteriormente, entre otros.

El mecanismo de recolección que se implementará para obtener los datos, esta información debe ser recopilada por las dependencias correspondientes, utilizando herramientas tales como:

- Encuesta
- Buzón de sugerencias
- Registros administrativos disponibles o nuevos
- Grupos Focales
- Experimentos con usuarios
- Observación directa

Encuesta:

Las encuestas se clasifican como estudios observacionales, en el que 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.



Es útil en la recolección de información geográfica demográfica económica y social nos permite además indagar preferencias y opiniones de los encuestados, ya que se obtiene información directamente de la fuente.

Buzones de sugerencia.

El buzón de sugerencias se define como un mecanismo de comunicación ascendente, pues va desde el ciudadano, usuario o grupo de interés, hacia la organización con la que este se relaciona, se obtiene información consiste en 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 con el usuario o a través de canales electrónicos dispuestos en páginas web y aplicaciones. Una limitante es que usualmente estos mecanismos recogen información de casos extremos, es decir de usuarios muy satisfechos o insatisfechos. No existe una cultura del usuario para hacer uso de los canales y aportar al sistema de peticiones, quejas y reclamos.

Registros administrativos disponibles o nuevos:

Se refiere a los registros almacenados en los que se consignan la información de los usuarios que se ha levantado a lo largo de la interacción del usuario con la entidad, evidentemente, esta tarea de agregación se facilita cuando dichos perfiles o expedientes se encuentran en bases y/o bodegas de datos que permitan la búsqueda por parámetros definidos por el administrador de las mismas. La consulta puede ser dispendiosa si solo se tienen expedientes físicos (papel) y no hay un sistema de almacenamiento de datos que los contenga.

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, en general, aprovecha la discusión del grupo para generar aportes más naturales y vividos de los participantes. Este nivel de detalle y profundidad en la información que se recoge puede ser útil al momento de presentar los resultados con el fin de obtener apoyo para planes e iniciativas que busquen atender las características identificadas.

Experimentos con usuarios:

Es un método con el que se pretende confirmar una hipótesis relacionada con determinado tema particular, 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. En términos generales, esta fuente busca aislar algunas de las variables que inciden en los comportamientos de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para identificar la causalidad y el impacto de las mismas.

Este mecanismo es más sofisticado que los anteriores y suele requerir participación de un especialista en implementación, lo que lo puede hacer potencialmente más costoso.



Observación directa:

Es una fuente que no requiere un gran presupuesto para ser implementadas, realmente es de bajo costo pues puede ser efectuada por personal de la misma entidad, consiste en la simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad y la información que se puede recoger es útil para el diseño e implementación de nuevos servicios, así como para el re-diseño de servicios actuales susceptibles de mejora. A pesar de la simplicidad de esta fuente, los potenciales resultados de la misma no se deben subestimar existen diferentes técnicas de observación como por ejemplo “*análisis de la situación*” en la que se hace una observación sobre una situación particular ejemplo un trámite de un usuario y se toma nota (registro escrito, fotográfico o en video) de los puntos relacionados con lo positivo, lo negativo y lo interesante, en este caso la información registrada puede ser utilizada en el rediseño de un nuevo servicio.

Comentado [IAM1]:

PASO No. 6 Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares.

Una vez se ha recolectado la información de cada una de las variables, se recomienda la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, las cuales se debe agrupar, según características similares, usando herramientas gráficas como histogramas, gráficas circulares, infografías, líneas de tiempo, entre otras.

Una primera información relevante se obtiene al cuantificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que comparten cada una de las variables. Lo que implica el análisis cruzado de la información que se obtuvo, estos cruces de información pueden partir de la revisión del objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio de caracterización, seguido de la identificación de los grupos o segmentos de población más relevantes, y la identificación de las variables con mayor incidencia dentro de cada segmento para analizar la forma en que el grupo se relaciona con la entidad y las necesidades particulares del mismo.

Para tener un mayor entendimiento de lo que se debe tener en cuenta para lograr una caracterización satisfactoria se presentan a continuación unos ejemplos.

- ✓ Si el objetivo está relacionado con la implementación de un nuevo servicio orientado al apoyo en la generación de ingresos de madres cabeza de familia de zonas rurales lo ideal es cruzar los datos de la variable que permite identificar los ciudadanos que son mujeres madres cabeza de familia que viven en el área rural, con otras variables como:
 1. **ingresos:** para determinar su capacidad económica,
 2. **puntaje de Sisbén:** como criterio de focalización de población vulnerable,
 3. **nivel académico:** para adecuar los procesos y procedimientos para facilitar el acceso y adecuar el lenguaje utilizado en la interacción entre la madre y la entidad,
 4. **actividad económica:** para identificar que actividades realiza y cómo el servicio aporta a la generación de ingresos del hogar,

5. **acceso a canales de atención:** para determinar los canales de atención más apropiados para garantizar el fácil acceso al servicio.
 6. **niveles de uso:** con el fin de determinar la periodicidad de interacción de las personas con la entidad y analizar posibilidades de seguimiento a la implementación de la estrategia. De esta forma, el diseño del nuevo servicio tendrá en cuenta de forma integral las necesidades, intereses y preferencias de este grupo poblacional específico.
- ✓ Si el objetivo es la identificación de la información relevante para la ciudadanía con el fin de establecer acciones de “información” dentro del proceso de rendición de cuentas, el análisis puede incluir las siguientes fases:
1. Identificar los **grupos etarios** en los que se pueden agrupar los ciudadanos o usuarios de la entidad,
 2. identificar en qué grupo se encuentra la mayor cantidad de la población,
 3. conocer la **actividad económica** de los ciudadanos,
 4. identificar los **intereses** de este grupo etario **en materia de información,**
 5. identificar el **acceso a los canales de atención.**

PASO No.7: Publicar la información.

Un último paso en el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, consiste en que la entidad realice un proceso interno de divulgación de la información, de modo que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos servicios para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones. Se recomienda que la entidad publique la información sobre los resultados de los ejercicios de caracterización de forma tal que puedan servir de insumo para otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, o que requieran del uso de la información para el diseño de sistemas que faciliten la interacción con los ciudadanos para la entrega de la oferta institucional

En este sentido, es importante que las entidades que publiquen o compartan esta información, cumplan con los requerimientos legales establecidos en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y otras relacionadas con la protección de datos personales, y que para facilitar el intercambio de los datos sigan con los lineamientos establecidos por Gobierno en línea en materia de uso de un lenguaje común de intercambio de información



