



## GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Código: GU-SI-01

Versión: 01

Fecha de actualización:  
31/08/2022

### 1. OBJETIVO:

Brindar orientaciones a las Unidades Administrativas del municipio de Itagüí en el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y en el uso de esta información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

### 2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de los objetivos de la caracterización y su alcance, y termina con la divulgación interna de los resultados obtenidos.

### 3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Subdirector de Información y Caracterización y del Profesional Universitario de Información y Caracterización, la adecuada adopción, aplicación y actualización de esta guía.

### 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

**Cadena de valor:** describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.


**Caracterizar:** determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás.

**Expectativa:** posibilidad razonable de que algo suceda.

**Gestión:** acción y efecto de administrar, organizar y poner en funcionamiento una empresa, actividad económica u organismo. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Revisado por:** Subdirector de Información y Caracterización

**Aprobado por:** Director Departamento Administrativo de Planeación

	<b>GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS</b>	Código: GU-SI-01
		Versión: 01
		Fecha de actualización: 31/08/2022

**Grupos de Interés:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

**Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

**Localidad:** es el Distrito o Municipio en el que se presten los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994.

**Necesidad:** aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir.

**Procedimiento:** forma especificada a detallada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**Rendición de cuentas:** proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos.

**Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.


**Resultado:** producto, efecto o impacto (intencional o no, positivo y/o negativo) de la gestión de una entidad pública, a partir de los bienes que genera y los servicios que presta a sus grupos de valor.

## 5. CONTENIDO:

**5.1 Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance:** el secretario de Despacho o Director de Departamento Administrativo, responsable del ejercicio identifica el objeto de la caracterización de grupos de interés y de valor, y el alcance de los resultados obtenidos cuál es el uso que se va a dar a los resultados.

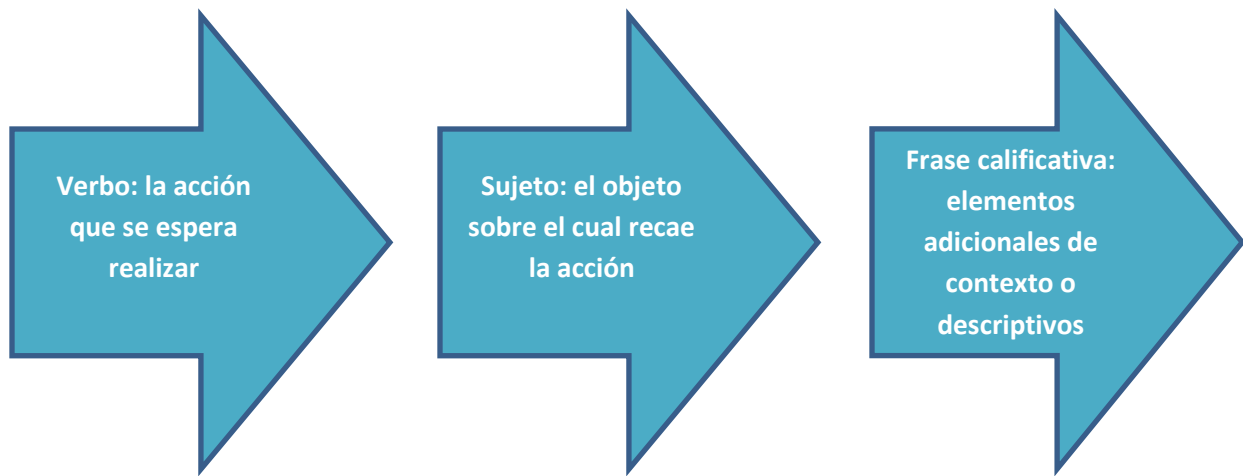
Para dicho ejercicio, debe considerar un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización y luego en los objetivos específicos, formule el alcance de la caracterización.

Recordar además, que el cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos determinados, debe permitir el alcance del objetivo general. En el desarrollo de este ejercicio, se debe identificar, describir y planificar los recursos requeridos para la iniciativa,

	<b>GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS</b>	Código: GU-SI-01
		Versión: 01
		Fecha de actualización: 31/08/2022

así como los insumos de información que se requiere levantar, su nivel de profundidad o desagregación, los instrumentos de recolección de información más apropiados.

Es preciso tener en cuenta que la construcción de un objetivo conlleva a identificar aspectos como son:



Fuente: tomado de la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, Departamento Nacional de Planeación.

Los objetivos específicos deben desarrollar el objetivo general, por lo que constituyen una desagregación del mismo. Es decir, el cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos debe permitir alcanzar el objetivo general.

Para definir los detalles de la caracterización se debe diligenciar el formato *FO-SI-15 Definición de Objetivos y Alcance de la Caracterización*.

**5.2 Establecer un líder para el ejercicio de caracterización:** luego de identificar los objetivos generales y específicos del ejercicio de caracterización, el Secretario de Despacho o Director de Departamento Administrativo, define el grupo de trabajo interdisciplinario o unidad administrativa responsable del liderazgo del ejercicio y de la coordinación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información.

Posteriormente, 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.



## GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Código: GU-SI-01

Versión: 01

Fecha de actualización:  
31/08/2022

- 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.

**5.3 Establecer las variables y niveles de desagregación de la información:** luego de establecer el líder, este definirá los tipos de variables o categorías objeto de estudio, así como el nivel de desagregación de la información requerida.

Para realizar esta actividad el líder de la caracterización verificará el formato *FO-SI-16 Formato para Caracterización Poblacional*, utilizando las categorías de variables preestablecidas como son las demográficas y geográficas. Estas variables no están sujetas a cambios.

Nota: es importante en este punto incluir en dicho formato las columnas con variables que complementarán el ejercicio con las específicas de cada caracterización.

En caso de diligenciar el formato citado en forma manual es de aclarar que la información recolectada se debe consolidar en forma digital, para que facilite el análisis de lo recolectado en el ejercicio.

**5.3.1 Entre los tipos o categorías de variables para caracterizar personas naturales se encuentran las siguientes:**

### Geográficas:

- Ubicación
- Clima

### Intrínsecas:


- Intereses
- Lugares de encuentro
- Acceso a canales
- Uso de canales
- Conocimiento
- Dialecto

### Demográficas:

- Tipo y número de documento
- Edad
- Sexo
- Actividad Económica
- Estrato socio-económico
- Escolaridad
- Régimen en Salud
- Grupo Sisbén
- Ingresos
- Lenguas o idiomas

### De comportamiento:

- Niveles de uso
- Eventos
- Beneficios buscados

	<b>GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS</b>	Código: GU-SI-01
		Versión: 01
		Fecha de actualización: 31/08/2022

### 5.3.2 Tipos o categorías de variables para caracterizar personas jurídicas:

**Geográficas:**

- Cobertura geográfica
- Dispersión
- Ubicación principal

**Intrínsecas:**

- Procedimiento usado
- Responsable de la interacción

**Tipología Organizacional:**


- Fuente de recursos
- Tamaño de la entidad
- Organización / sector del cual depende
- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés

Fuente: tomado de la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, Departamento Nacional de Planeación.

**5.4 Priorizar las variables:** después de identificar las variables a medir en la caracterización, se recomienda priorizarlas de acuerdo a los siguientes criterios:

- **Relevancia:** están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **Economía:** conllevan un costo razonable. Se asegura que el beneficio de contar con la información objeto de estudio es mayor que el costo de recolección de la misma.
- **Medible:** se pueden observar o medir para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- **Asociativas:** permiten realizar segmentaciones o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo.
- **Consistentes:** sus resultados o valores permanecen en el tiempo.

**5.5 Identificación de mecanismos de recolección de información:** cabe anotar, que antes de considerar nuevas fuentes y mecanismos para recolectar información, es necesario explorar las herramientas existentes y la información ya recolectada, entre ellos: bases de datos, ejercicios de participación ciudadana, resultados de informes de peticiones, quejas y reclamos, proyecciones de población, entre otros.

	<b>GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS</b>	Código: GU-SI-01
		Versión: 01
		Fecha de actualización: 31/08/2022

Entre los mecanismos de recolección de información más comunes se encuentran:

- **La encuesta:** se clasifican como estudios observacionales. Es decir, 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 de estudio. Pueden realizarse presencialmente, a través de la cual la entidad obtiene también información del contexto espacial y la interacción del usuario con este; virtual o telefónicamente para poder abarcar mayor número de personas, disminuir costos y obtener una respuesta ágil. Esta depende de la voluntad de reporte de los encuestados.  
Entre sus beneficios se encuentra que permite obtener información directamente de la fuente (ciudadano, usuario o grupo de interés) y en mayores cantidades (masiva). Permite obtener información de cualquier tipo de población.  
Para la utilización de este método se recomienda determinar una muestra representativa, ser breve y detallado en las preguntas, para obtener respuestas relacionadas con el objeto de consulta.
- **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 los usuarios por diferentes canales: electrónicos, presenciales y no presenciales como call centers, centros de contacto, páginas web y otros similares.  
Esta fuente permite tener una comunicación directa con el ciudadano o usuario y hacer clasificaciones de los mismos por variables directamente relacionadas al comportamiento de los usuarios. Puede contar con significancia estadística si se recoge la información de una muestra representativa de los usuarios.
- **Buzones de sugerencias:** son un mecanismo de comunicación ascendente pues va desde el ciudadano, usuario o grupo de interés, hacia la organización con la que este se relaciona. Es muy común en entidades que cuentan con la implementación de los Sistemas de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- **Registros administrativos:** se refieren 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. Se incluyen aquí todos los registros administrativos con los que cuenta la entidad.
- **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. Para el desarrollo de un grupo focal se recomienda la elaboración de un guion que oriente el desarrollo de



## GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Código: GU-SI-01

Versión: 01

Fecha de actualización:  
31/08/2022

las discusiones, se debe disponer de un moderador, el número de integrantes debe estar entre 8 y 12 personas y su duración máxima es de 2 horas.

Existen varias maneras de llevar a cabo un grupo focal, una de ellas es hacer una entrevista en la que los diferentes participantes del grupo dan sus aportes, comentarios y observaciones sobre el tema que propone la entrevista. También es posible hacer grupos focales de manera personal o por internet para validar un nuevo servicio, en este caso se reúne a los participantes del grupo con el fin de que hagan la prueba del servicio y den su retroalimentación sobre si el servicio cumple o no con los objetivos por los cuales fue diseñado.

- **Experimentos de usuarios:** Es un método con el que se pretende confirmar una hipótesis relacionada con determinado tema particular, fundamentado en la práctica. Son similares a los grupos focales, con una diferencia radical y es que no existe un moderador. Sencillamente a las personas objeto del estudio se les entrega un producto o servicio para que interactúen con él, sin ninguna intervención por parte de los organizadores, quienes se limitan a tomar nota de las observaciones que hacen del ejercicio.
- **Observación directa:** consiste en la simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad. No cuenta con representatividad o significancia estadística. La información que se puede recolectar es útil para el diseño e implementación de nuevos servicios, así como para el rediseño de servicios actuales susceptibles de mejora.

**5.6 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 deben estructurar y automatizar de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares.

Una primera segmentación se obtiene al cuantificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que comparten cada una de las variables. Una herramienta que facilita esta segmentación es la elaboración de histogramas para cada una de las variables o gráficas circulares. Que como ejemplo se observan a continuación:

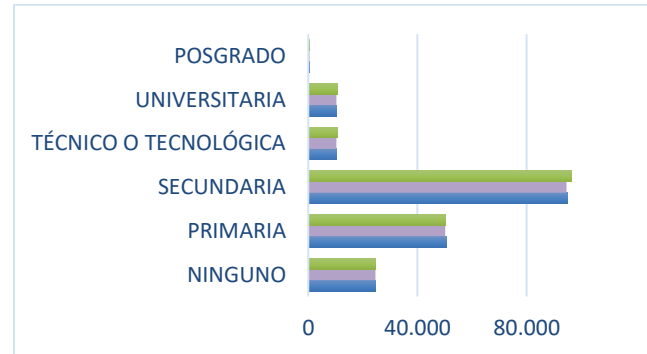
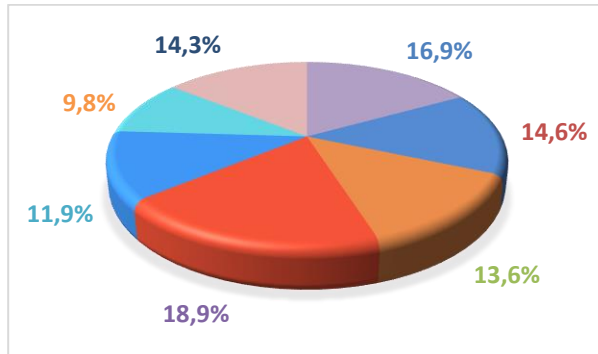


## GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Código: GU-SI-01

Versión: 01

Fecha de actualización:  
31/08/2022



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 el análisis cruzado de la información recolectada.

Los 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.

**5.7 Divulgar y publicar la información:** como último paso en el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, el líder de la caracterización o la unidad administrativa responsable realiza un proceso interno de divulgación de la información, de modo que los resultados sean conocidos por las demás unidades administrativas y los responsables de procesos y servicios para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

Para divulgar los resultados a los interesados al interior de la entidad, el líder de la caracterización utilizará los medios institucionales como son la intranet, Spark, correo electrónico u otros.

Posteriormente, se publicarán en la página web de la entidad [www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co), los resultados consolidados y anonimizados, para que otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Así mismo, para que quienes 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, también puedan hacer uso de ella.





## GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

**Código: GU-SI-01**

**Versión: 01**

**Fecha de actualización: 31/08/2022**

### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- 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”.
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación.
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas – Función Pública
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados - Departamento Nacional de Planeación DNP
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO9001:2015

### 7. CONTROL DE REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-SI-15	Formato Guía Definición de Objetivos y Alcance de la Caracterización.	Líder de ejercicio de caracterización	Oficina del responsable	PC del responsable	Back'ups Archivos de Uso Exclusivo de los Responsables con Claves de Acceso	2 años	Eliminar
FO-SI-16	Formato para Caracterización Poblacional	Líder de ejercicio de caracterización	Oficina del responsable	PC del responsable	Back'ups Archivos de Uso Exclusivo de los Responsables con Claves de Acceso	2 años	Eliminar



## GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Código: GU-SI-01

Versión: 01

Fecha de actualización:  
31/08/2022

### 8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio
01	31/08/2022	Creación del documento

### 9. ANEXOS:

FO-SI-15 Formato Guía Definición de Objetivos y Alcance de la Caracterización

FO-SI-16 Formato para Caracterización Poblacional