

ANÁLISIS SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE CARACTERIZACIÓN, PERCEPCIÓN, SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS

Fecha: Febrero 2023

Requerimiento: El ingeniero Javier Ulloa Vera, Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión solicitó realizar un análisis sobre la aplicación de los instrumentos de caracterización, percepción de usuarios y/o grupos de valor, teniendo en cuenta a capacidad operativa del proceso, durante el mes de enero no se logró aplicar dichos instrumentos.

Resultados del análisis:

Frente al ejercicio de caracterización de usuarios, las entidades públicas del orden nacional han generado diversos lineamientos, los cuales han sido emitidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Estos lineamientos vienen generándose desde el año 2011, durante este transcurso del tiempo han tenido actualizaciones, el documento se encuentra en la quinta versión.

La importancia de realizar la caracterización de usuarios, es identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, dicha información se convierte en el insumo clave para la toma de decisiones y lograr promover el diseño e implementación de políticas públicas, además del diseño de estrategias que defiendan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales.

En otras palabras, es identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa la entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares¹.

Ahora bien, en relación a la consulta de obligatoriedad de la caracterización de usuarios, no existe una norma específica como tal, sin embargo, conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a través de la Política de Servicio al Ciudadano se indica que las entidades deben caracterizar a sus grupos de valor, los cuales son definidos como: Los grupos de valor son las personas naturales

¹ Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor -Versión 5- Noviembre 2022.
NIT: 890399029-5

(ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Este requerimiento de la Política de Servicio al ciudadano, tiene sentido, en la medida que la entidad reconozca las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al contar con dicha información puede brindar mejores servicios y por ende mejorar la percepción de los ciudadanos frente a la oferta institucional.

Así las cosas, es importante mencionar que la Gobernación del Valle del Cauca ha avanzado significativamente en este requerimiento, toda vez que en el año 2021, la Secretaria General era la dependencia que generaba informes, solo a partir de la identificación de los usuarios que ingresaban a la sede central de la Gobernación, sin embargo, durante estos años, se ha venido sensibilizando a las diferentes dependencias para que apliquen los instrumentos de caracterización y se avance en la identificación de dichas necesidades y expectativas.

En relación a la consulta sobre cuál es la obligatoriedad de realizar este ejercicio, no existe una obligación en tal sentido, la Gobernación ha venido fortaleciendo significativamente esta actividad, desarrollando los instrumentos y definiendo responsabilidades para contar con dicha información, pero de acuerdo a los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor -Versión 5- Noviembre 2022, establece claramente, que la entidad puede realizar una caracterización al año, tal como se puede apreciar en el numeral 1.4. *¿Cuándo y con qué frecuencia se debe caracterizar a los grupos de valor?, “De acuerdo con los lineamientos de la política de servicio al ciudadano desarrollados en el Manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), las entidades deben caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera...”*

De otra parte, frente a la aplicación de las encuestas de percepción, la guía de Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano de 2020, establece que una de las acciones que debe adelantar la entidad, es “Difundir y poner a disposición de los servidores públicos información sobre los resultados de encuestas de percepción y experiencia de servicio y demás mediciones sobre implementación de la Política de Servicio al Ciudadano”, acción que la Secretaria General ha venido realizando, información que se encuentra que se encuentra publicada en el sitio web de la entidad, en la instancia de la Secretaria General, disponible en información de interés.

Asimismo, dicha Guía plantea en el ítem de Evaluación de gestión y resultados, la propuesta de establecer un esquema de monitoreo y seguimiento en dos niveles: “el primero que permita conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al ciudadano y la implementación de la política desde el punto de vista de la entidad, y otro, orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano².”

Sin embargo, esta Guía, plantea que una de las principales fuentes de información para evaluar la percepción de los grupos de valor e identificar oportunidades de mejora, es el análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, así las cosas, no solamente, la percepción se mide a través de la aplicación de encuestas, existen otros elementos mediante el cual los servidores públicos pueden evaluar la percepción de sus servicios, teniendo en cuenta el número de quejas o reclamos frente a sus productos o servicios.

Frente a la periodicidad de seguimiento, la Guía Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, señala que la percepción deberá corresponder con la establecida en el documento «Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2» adoptado mediante el Decreto 1081 de 2015.

Al revisar la Guía del PAAC-Versión 2, señala en el literal e), Relacionamiento con el ciudadano, una de las actividades es “Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora”³.

Se puede inferir que no existe una regla frente a la periodicidad en la aplicación de las encuestas de percepción, ni para la identificación de las expectativas, ni ninguno de los otros instrumentos, su aplicación es determinada por cada entidad, de acuerdo a la autonomía territorial.

De otra parte, la Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público tiene como propósito permitir que las entidades utilicen los recursos presupuestales de que disponen de manera apropiada y coherente con el logro de metas y objetivos institucionales, que le permita ejecutar su presupuesto de manera eficiente, austera y transparente, además de llevar un adecuado control y seguimiento.

² Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano

³ Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano-Versión
NIT: 890399029-5

Ahora bien, es indispensable que la entidad examine las metas estratégicas que desea alcanzar y priorice la asignación de recursos para cada vigencia fiscal (tanto de inversión como de funcionamiento), lo cual permite viabilizar desde el punto de vista presupuestal, los resultados esperados.

Por lo tanto, desde el Direccionamiento Estratégico, se definen las líneas estratégicas, de acuerdo a estas se priorizan los recursos, en este sentido, puede suceder que algunas actividades no sean priorizadas, por lo tanto, los procesos deben ser ajustar sus tareas de acuerdo a su capacidad operativa.

Así las cosas, la no aplicación de los instrumentos antes mencionados durante el mes de enero, no puede establecerse como un incumplimiento, toda vez que para que exista un incumplimiento debe incumplirse algún requisito normativo y/o técnico, el cual no es el caso, pues el lineamiento por ejemplo: en el caso de la caracterización se establece que por lo menos se aplique una vez al año.

La aplicación de las encuestas de percepción se establece, que se realice de manera periódicamente, lo cual puede ser realizado de acuerdo a la capacidad operativa del proceso.

Se anexa las siguientes Guías las cuales fueron analizadas, para dar respuesta al requerimiento:

1. [guía actualizada en noviembre del 2022,](#)
2. [Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2](#)
3. [Guía Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano](#)

Atentamente,

JAVIER ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

Proyecto: Liliam Barrera Montenegro- Contratista