


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 1 de 19

1. OBJETIVO:

Identificar las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, que interactúan con la Gobernación del Valle del Cauca, con el propósito de conocer sus necesidades, intereses, expectativas, y preferencias; para fortalecer la relación ciudadano-estado.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad de la Secretaria General y de todas dependencias a nivel central la implementación del procedimiento de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

La Secretaría General lidera el procedimiento de Caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés de la Gobernación del Valle del Cauca, el cual se encuentra dentro del proceso de Servicio al Ciudadano M4-P1; así como también la revisión, validación de formatos metodológicos, el seguimiento a la implementación de este procedimiento y lo referente a los requerimientos procedimentales y operacionales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.


Los directores, secretarios, gerentes y/o jefes de oficina de las dependencias que cuenten con ciudadanos, usuarios o grupos de interés identificados a nivel interno o externo, serán los encargados de apropiar los lineamientos emitidos para la implementación de la política de Servicio al Ciudadano al interior de sus dependencias, así como de establecer o concretar las acciones de caracterización y de construir el informe y reportar los datos consolidados a la Secretaria General.

El directivo será el encargado de designar un servidor público o delegado en representación de la dependencia, el cuál será responsable de atender los lineamientos del procedimiento de caracterización de usuarios y articularse con el delegado de calidad para la validación, creación y actualización de formatos y atender lo señalado en el proceso M1-P3 Administrar y Gestionar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y los profesionales deberán realizar la recolección de datos y diligenciar los formatos metodológicos.

3. ALCANCE:

Este procedimiento inicia desde el diseño o ajuste del instrumento de caracterización, donde se identifican cada una de las variables que permitan ser segmentadas para conocer las expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados; la aplicación del instrumento implica el alistamiento y disposición de recursos físicos y humanos para que sea efectiva y eficiente la recolección de datos; culmina con la realización del informe final para la toma de decisiones.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 2 de 19

4. DEFINICIONES:

- **ACCESO A CANALES**

Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal.

- **BASE DE DATOS**

Acumulación de información que se ha organizado sistemáticamente para su fácil acceso y análisis. Las bases de datos son a menudo computarizadas.

- **BENEFICIOS BUSCADOS**

Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. 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.

- **CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES**

Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo.

- **CARACTERIZACIÓN**

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 comparten atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para:

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


- **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**

Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

- **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 en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctima, adulto)



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 3 de 19

- **COBERTURA GEOGRÁFICA**
 Alcance geográfico de la gestión de la organización. Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidades sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia.
- **CONOCIMIENTO**
 Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales.
- **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 estilo de vida. Esta variable puede ser 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.
- **DIALECTO**
 Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios, grupos de interés.
- **DISPERSIÓN**
 Cantidad de sucursales de la organización. Esta variable permite determinar la ubicación geográfica en las cuales las organizaciones usuarias tienen presencia y por lo tanto pueden solicitar la prestación del servicio.
- **DOCUMENTO**
 Información y su medio de soporte
- **DOCUMENTO DE ARCHIVO**
 Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.
- **EDAD**
 Esta variable permite clasificar a los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. Cada entidad, de acuerdo con los objetivos del estudio y las características de la entidad y sus servicios, deberá establecer los rangos específicos de análisis. Si bien la recolección de información de esta variable debería realizarse con un número exacto, los reportes y el análisis de los datos deberían hacerse de acuerdo a rangos que permitan establecer características comunes.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 4 de 19

- **ENCUESTA**

Es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

- **ENCUESTADOR**

Conocido también como recolector, es la persona encargada de obtener la información requerida, conforme a las normas y los conceptos establecidos. La labor del encuestador requiere un conocimiento preciso de los conceptos, además de un compromiso orientado a lograr la cobertura y los niveles de calidad propuestos.

- **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 propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado.

- **ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO**

La estratificación socioeconómica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

- **EVENTOS**

Situaciones que generan la necesidad de interactuar. 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.

- **FUENTE DE RECURSOS (ORIGEN DEL CAPITAL)**

La fuente de los recursos disponibles para la operación de la organización. Esta variable es importante para identificar oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación. En este sentido, esta variable suele tener una relación de causalidad con algunas de las variables de comportamiento que se verán más adelante.


- **GÉNERO**

Construcción social, cultural y psicológica que determina el concepto de mujer, hombre y de otras categorías no binarias o normativas. Es la conceptualización de nuestra identidad y comportamiento.

- **GESTIÓN DOCUMENTAL**


Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 5 de 19

- **HOMBRE**
 Las personas cuyas características genéticas, morfológicas y endocrinas le identifican como macho según la clasificación biológica de la especie humana.
- **IDENTIDAD DE GÉNERO**
 Es la percepción y manifestación personal del propio género. Es decir, cómo se identifica alguien independientemente de su sexo biológico. La identidad de género puede fluir entre lo masculino y femenino, no existe una norma absoluta que lo defina.
- **INDUSTRIA**
 Esta variable se identifica teniendo en cuenta la actividad económica y/o el objeto social. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades específicas de las organizaciones usuarias dependen de las particularidades del desarrollo de su actividad.
- **INFORMACIÓN PÚBLICA**
 Es toda información que una entidad que maneja recursos públicos, obtenga, adquiera o controle.
- **INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA**
 Información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales.
- **INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA**
 Es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. Dicha norma legal o constitucional debe ser una Ley de la República o debe estar contemplada dentro de la Constitución Nacional. No puede basarse en resoluciones, circulares, decretos, ni ningún tipo de acto administrativo.
- **INTERESES**
 Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Esta variable 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, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.
- **INTEROPERABILIDAD**
 Es el proceso que permite compartir o gestionar información entre uno o varios grupos, utilizando un medio con el fin de mejorar el cumplimiento de las funciones.
- **INTERSEXUAL**
 Es la variación en características sexuales como los cromosomas o los genitales que no permiten que un individuo se identifique únicamente como hombre o mujer.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 6 de 19

- **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. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas.

- **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.

- **META**

Corresponden a la expresión cuantitativa y cualitativa de los logros que se pretenden obtener con el proyecto. Refleja la magnitud o nivel específico de los resultados, es decir de los productos, efectos o impactos que se esperan alcanzar. Su medición debe hacerse en términos de tiempo, cantidad y si es posible calidad.

- **MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es un documento de política generado por la Función Pública que dicta lineamiento a las entidades de orden nacional y territorial para la planeación y la gestión institucional a través de siete dimensiones: Talento humano, Direccionamiento estratégico y planeación, Gestión por valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicaciones, Gestión del conocimiento y Control interno.

- **MUJER**

Personas cuyas características genéticas, morfológicas y endocrinas le identifican como hembra, según la clasificación biológica de la especie humana.


- **NIVELES DE USO**

Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, 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.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Son los medios cuantificables que llevarán al cumplimiento del objetivo central y se alcanzarán a través de las alternativas de solución. Así mismo, corresponden a los resultados específicos del proyecto. Los medios u objetivos específicos surgen de pasar a positivo las causas del problema.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 7 de 19

- **OBJETIVO GENERAL**

Es la situación deseada para la población con relación al problema identificado. El objetivo general se origina al convertir en positivo el árbol del problema. "El objetivo debe ser:

- Realistas: se pueden alcanzar con los recursos disponibles.
- Eficaces: no sólo responde a problemas presentes sino al tiempo futuro en que se ubica el objetivo.
- Coherentes: el cumplimiento de un objetivo no imposibilita el cumplimiento de otro.
- Cuantificables: Son susceptibles de medición en el tiempo.

- **ORGANIZACIÓN/SECTOR DEL CUAL DEPENDE**

Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del estado. Esta variable es importante para identificar necesidades de validación en los requerimientos de servicios hechos por las organizaciones usuarias.

- **PARTES INTERESADAS**

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la entidad.

- **POLÍTICA PÚBLICA**

Mecanismo de intervención pública que recoge grandes consensos de qué y cómo cumplir los mandatos constitucionales y legales acordados por la sociedad.

- **PROCEDIMIENTO USADO**

Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública. 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.

- **PROCESO DE SERVICIO**

Mecanismo básico que poseen las entidades públicas para transformar insumos, a través de actividades, en servicios prestados.

- **PUBLICAR O DIVULGAR**


Significa poner a disposición una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.

- **REGISTRO**

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

- **REVISIÓN**

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 8 de 19

- **SERVICIO**

Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

- **SEXO**

Características biológicas y físicas usadas típicamente para asignar el género al nacer, como son los cromosomas, los niveles hormonales, los genitales externos e internos y los órganos reproductores.

- **TAMAÑO DE LA ENTIDAD**

Puede medirse a través del número de servidores o empleados, o por monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado o de los ingresos (si aplica). Esta variable es importante para aquellos servicios cuya prestación está asociada al tamaño de la organización usuaria.

- **TIPO DE CIUDADANO, USUARIO O GRUPO DE INTERÉS ATENDIDOS**

Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad.

Si la población objeto de intervención son personas naturales, se puede indagar sobre condiciones particulares que permitan agruparlos en: adultos mayores, menores de edad, en condición de discapacidad, madres cabeza de familia, ciudadano rural, víctima de la violencia, indígena, afrocolombiano, habitante de la calle, en situación de pobreza extrema, entre otros.

- **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 públicos o propios de la entidad.

- **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.


- **UBICACIÓN PRINCIPAL**

Lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable es importante para identificar los sitios en donde se toman decisiones o se puede adquirir información sobre las necesidades de la organización usuaria.

- **USO DE CANALES**

Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la




Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 9 de 19

interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso.

- **USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS**
Organización, entidad o persona que recibe un producto o un servicio.
- **VARIABLES ASOCIATIVAS**
Deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- **VARIABLES CONSISTENTES**
Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.
- **VARIABLES DEMOGRÁFICAS**
Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.
- **VARIABLES 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. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.
- **VARIABLES DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**
Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.
- **VARIABLES ECONÓMICAS**
Aquellas que están disponibles 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.
- **VARIABLES GEOGRÁFICAS**
Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.
- **VARIABLES INTRÍNECAS**
Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.
- **VARIABLES MEDIBLES**
Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 10 de 19

- **VARIABLES RELEVANTES**

Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

- **VULNERABILIDAD**

Estas variables 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.


NOTA: Si se requiere ampliar más información sobre algunos términos empleados en el presente documento, remitirse al Glosario en: DNP¹ (Planeación); FUNCIÓN PÚBLICA², (Pública); DANE³ (Estadística); PROFAMILIA⁴ (PROFAMILIA)-

¹ <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario>

² <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario>

³ <https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-interes/glosario>


⁴ <https://profamilia.org.co/aprende/diversidad-sexual/identidades-de-genero/>

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 11 de 19


6. CONTENIDO:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	INICIO		
1.1	Conformar el grupo de trabajo interdisciplinario responsable del ejercicio de caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de valor.	Profesional Universitario (Todas las dependencias)	Registro de asignación del equipo de trabajo.
1.2	Capacitar y/o sensibilizar a servidores públicos sobre el procedimiento de caracterización.	Profesional Universitario (Secretaría General)	Actas y Registro de asistencia
1.3	Identificar características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad para cada una de las dependencias. Definir el objetivo general y los objetivos específicos de la caracterización, de acuerdo con los temas estratégicos y las necesidades de la entidad para fortalecer la implementación de las políticas de Servicio al Ciudadano.	Profesional Universitario (Todas las dependencias)	Ver herramienta para CARACTERIZACIÓN de Usuarios
1.4	Elección o ajuste del instrumento de la herramienta de recolección de datos– según necesidades de la dependencia. Diseñar o ajustar la encuesta existente de acuerdo a las necesidades, expectativas y preferencias que tenga cada una de las dependencias y oficinas. Nota: esta se va ajustando a medida que conozco a mis usuarios o ciudadanos; con base al objetivo general y los objetivos específicos de la caracterización y el comportamiento de la población objetivo. Estas encuestas se encuentran tanto en formato físico y digital; disponible en los diferentes canales de atención dispuestos por la Gobernación del Valle del Cauca, para ser aplicada a los ciudadanos y grupos de interés que acceden a los servicios que ofrece la entidad.	Profesional Universitario (Secretaría General y Todas las dependencias)	Encuesta de Caracterización de Usuarios y Grupo de Interés (FO-M4-P1-08)
2.	Definir el instrumento para el levantamiento de la información de la población objetivo. Unificar las variables de caracterización para crear o ajustar la encuesta de acuerdo a sus necesidades, expectativas o preferencias.	Profesional Universitario (Todas las dependencias)	Actas




Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 12 de 19

3.	Realizar prueba piloto de instrumento de recolección de datos (Encuesta de Caracterización) cuando aplique Nota: No existe una reglamentación para determinar el tamaño de la muestra en una encuesta piloto, esto depende del diseño de investigación y del objetivo que se esté buscando; diversos estudios sugieren entre un 15-30% de la encuesta a gran escala con lo que se podría correr estadísticos paramétricos. Si se hace necesario un cambio del formato, se aplicaría el procedimiento para elaboración, modificación, eliminación, oficialización y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.	Profesional Universitario (Todas las dependencias)	Actas y Ficha técnica de la Encuestas de Caracterización (FO-M4-P1-08)
4.	Capacitar a los encuestadores sobre la importancia de la aplicación del instrumento de recolección de la información.	Profesional Universitario (Secretaría General y/o Todas las dependencias)	Actas- Listado de asistencia
5.	Aplicar instrumento de recolección de la información según sus necesidades. Se deben aplicar la encuesta de caracterización de usuarios, los Ciudadanos y Grupos de Interés que asistan de manera presencial o a través de los diferentes canales de atención disponibles.	Profesional Universitario (Todas las dependencias)	Encuesta de caracterización de usuarios (FO-M4-P1-08) o la encuesta propia ajustada a las necesidades de cada una de las dependencias.
6.	Realizar validación a la base de datos obtenida mediante la aplicación del instrumento. Nota: Se realiza el seguimiento de la base de datos para poder ver errores por ausencia de respuestas o inconsistencia de la información; lo cual aumenta el error estadístico y compromete la exactitud de la información. (Para ello se sugiere realizar un submuestreo similar de los no respondientes a través de llamadas aleatorias al ciudadano para poder validar la información).	Profesional Universitario (Todas las dependencias)	No aplica
7.	Estructurar la base de datos para el análisis de la información para generar el informe de la dependencia.	Profesional Universitario (Todas las dependencias)	Registro de base de datos


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 13 de 19

8.	<p>Analizar la información obtenida a través de las encuestas.</p> <p>Tabular, analizar y consolidar la información de manera general y específica.</p> <p>Nota: Cada dependencia es responsable de su Base de datos; "Protección de Datos" HABEAS DATA (1266 de 2008), Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y Ley 1712 de 2014.</p>	Profesional Universitario (Todas las dependencias)	Registro de base de datos
9.	<p>Elaborar el Informe de caracterización de la dependencia.</p> <p>Nota: El informe recoge el análisis específico de cada dependencia y finaliza con un capítulo de conclusiones y recomendaciones, las cuales deben ser adoptadas por cada dependencia de acuerdo con sus procesos evaluados.</p> <p>Los informes de Análisis de encuesta de la caracterización tienen una frecuencia semestral distribuidos así:</p> <p>Enero-Junio Julio-Diciembre</p>	Profesional Universitario (Todas las dependencias)	Informe de caracterización FO-M4-P1-31
10.	<p>Publicar en medios institucionales el informe de caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés en el mini sitio de cada dependencia.</p> <p>Nota: Remitir a la Secretaría General el enlace de la publicación del informe específico de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.</p>	Profesional Universitario (Todas las dependencias)	Informe específico de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés publicado FO-M4-P1-31
11.	<p>Redactar el informe general de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés de la Gobernación del Valle del Cauca.</p> <p>Crear gráficas estadísticas y analizar los datos estadísticos descriptivos.</p> <p>Nota: Consolidar, analizar y agrupar las características, las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de la población objetivo.</p>	Profesional Universitario (Secretaría General)	Informe general de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés redactado FO-M4-P1-31

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 14 de 19

12.	Revisar y aprobar el desarrollo y los resultados del ejercicio de caracterización.	Profesional Universitario y Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión (Secretaría General)	Informe de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés firmado FO-M4-P1-31
13.	Publicar en medios institucionales el informe general de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y grupos de interés de la Gobernación del Valle del Cauca. Nota: Coordinar la socialización y divulgación de la caracterización de los grupos de valor para la optimización de la oferta de bienes y servicios y el fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento de la entidad con los ciudadanos, de acuerdo con los objetivos establecidos. Los resultados correspondientes al semestre de Enero a Junio son presentados en el mes de Julio y los de Julio a Diciembre son presentados en Enero.	Profesional Universitario y Subdirector Técnico (Secretaría General)	Informe de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés publicado FO-M4-P1-31
14.	Divulgar el informe general de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y grupos de interés de la Gobernación del Valle del Cauca		
14.1	Establecer acciones de mejora Una vez analizados los resultados del informe, se deben establecer las Acciones de Mejora teniendo en cuenta los puntos críticos del informe por cada dependencia. Las acciones de mejora deben ser matriculadas y/o lideradas por cada dependencia según el procedimiento para la implementación y documentación de acciones correctivas y acciones de mejora PR- M1-P3-10 y la matriz de identificación de acciones de mejora del FO-M1-P3-09 y es responsabilidad de la Secretaría General hacerle su respectivo seguimiento hasta el cierre definitivo.	Los responsables de cada una de las dependencias	El procedimiento y la matriz de identificación de acciones de mejora
15.	FIN DEL PROCEDIMIENTO		




Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 15 de 19

SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA (Ver Normograma)

- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3649 de 2010 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3650 del 15 de marzo de 2010 declara de importancia es-structural la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia y exhorta al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación, a formular los lineamientos de política que contri-buyan a la sostenibilidad de la Estrategia de Gobierno en línea
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1581 de 2012, por la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2693 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1450 de 2011 Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.
- Documento CONPES 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- 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 2052 del 25 de agosto de 2021, por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/ o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

CA


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 16 de 19

5. REGISTROS:

DOCUMENTOS	CÓDIGO
1. Guía para la Caracterización Usuarios, Ciudadanos y Grupo de Interés.	1. No aplica
2. Ficha Técnica encuesta de Caracterización de Usuarios	2. FO-M4-P1-09
3. Encuesta de Caracterización de Usuarios y Grupo de Interés	3. FO-M4-P1-08
4. Informe Especifico de cada dependencia	4. FO-M4-P1-31
5. Informe General de la Secretaría General de Caracterización	5. FO-M4-P1-31
6. Formato Informe Caracterización	6. FO-M4-P1-31

REGISTROS	CÓDIGO
7. Registro de Base de Datos	7. No aplica
8. Registro de asistencia	8. FO-M8-P1-14
9. Actas	9. FO-M9-P3-01

Cód.	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
TRD	Encuesta de Caracterización de usuarios y grupos de interés	Líder, jefe o coordinador de la oficina productora	Dependencia respectiva	Carpeta encuestas de la caracterización de los usuarios y grupo de interés.	archivadores y carpetas de uso exclusivo del responsable	El establecido en las tablas de Retención	Archivo central
TRD	Ficha Técnica Encuesta de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupo de interés	Líder, jefe o coordinador de la oficina productora	Dependencia respectiva	Carpeta encuestas de la caracterización de los usuarios y grupo de interés.	archivadores y carpetas de uso exclusivo del responsable	El establecido en las tablas de Retención	Archivo central
TRD	Guía para la Caracterización, Ciudadanos, Usuarios y Grupo de Interés	Líder, jefe o coordinador de la oficina productora	Dependencia respectiva	Carpeta encuestas de la caracterización de los usuarios y grupo de interés.	archivadores y carpetas de uso exclusivo del responsable	El establecido en las tablas de Retención	Archivo central
TRD	Formato para la realización del informe de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupo de interés.	Líder, jefe o coordinador de la oficina productora	Dependencia respectiva	carpeta encuestas de la caracterización de los usuarios y grupo de interés.	archivadores y carpetas de uso exclusivo del responsable	El establecido en las tablas de Retención	Archivo central

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: PR-M4-P1-09
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 01/04/2022
		Página: 17 de 19

6. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Razón de la Actualización	Fecha
01	Elaboración y aprobación según normatividad vigente	01/04/2022

7. LISTADOS DE ANEXOS:

- Diagrama de Flujo



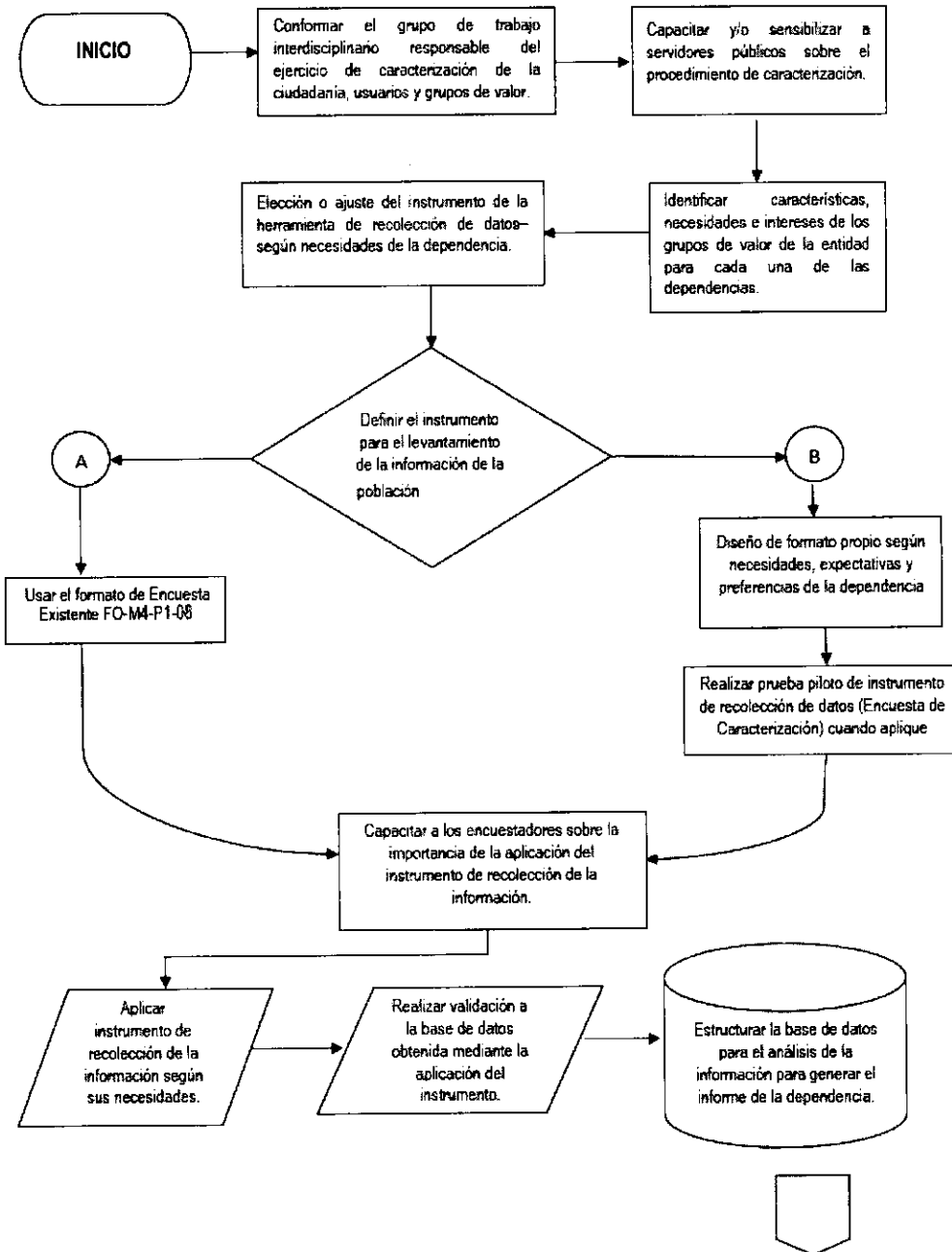
PROCEDIMIENTO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

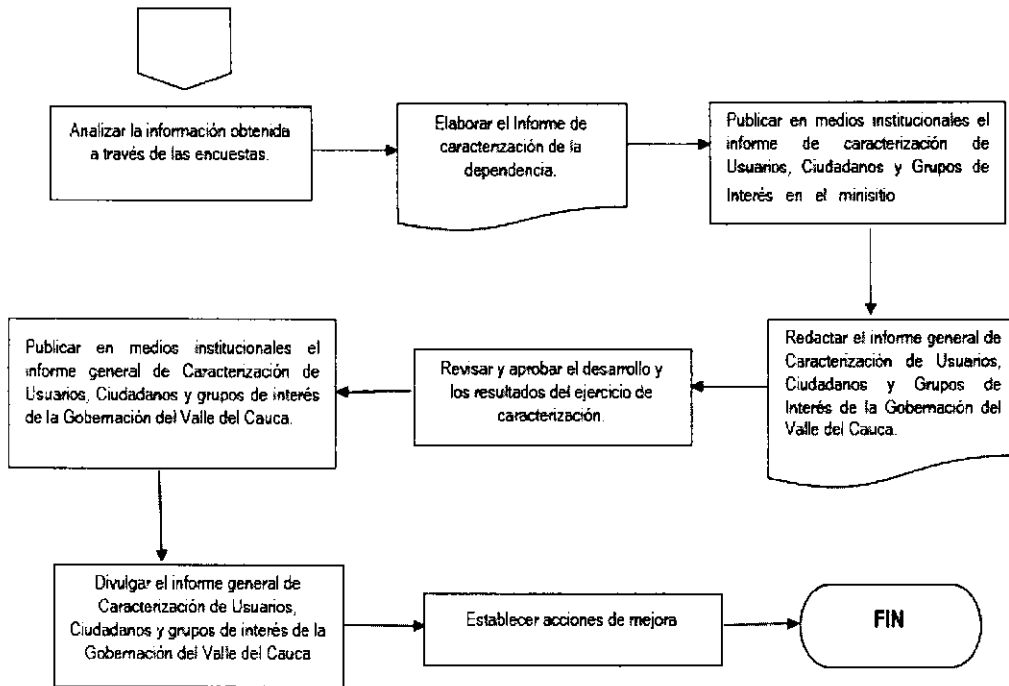
Código: PR-M4-P1-09

Versión: 01

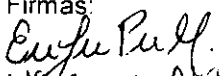
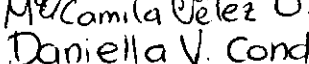
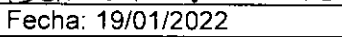

Fecha de Aprobación: 01/04/2022

Página: 18 de 19





8. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombres: Johana Pasinga Muñoz/ María Camila Vélez Ortega Daniella Velásquez Conde	Nombre: Javier E. Ulloa Vera	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N° 001
Cargo: Profesional Universitario/ Contratistas Profesionales	Cargo: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión – Secretaria General	
Firmas:   		
Fecha: 19/01/2022	Fecha: 20/01/2022	