



|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
| <br><b>GOBERNACIÓN<br/>DE NARIÑO</b> | <b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b> | <b>CÓDIGO: DES-G-02</b>             |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                  |
|   |  | <b>FECHA VERSIÓN:<br/>18/12/023</b> |
|   |  | <b>PÁGINA: 1 de 16</b>              |


**VERSIÓN 01**

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
| <br><b>GOBERNACIÓN<br/>DE NARIÑO</b> | <b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b> | <b>CÓDIGO: DES-G-02</b>             |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                  |
|   |  | <b>FECHA VERSIÓN:<br/>18/12/023</b> |
|   |  | <b>PÁGINA: 2 de 16</b>              |

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
GOBERNACIÓN DE NARIÑO  
2023**

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  <p><b>GOBERNACIÓN<br/>DE NARIÑO</b></p> | <p><b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b></p> | <b>CÓDIGO:</b> DES-G-02            |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b> 01                 |
|   |   | <b>FECHA VERSIÓN:</b><br>18/12/023 |
|   |   | <b>PÁGINA:</b> 3 de 16             |

### Introducción


La Gobernación de Nariño identifica las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo, con el fin de planificar y desarrollar una oferta institucional y servicios coherentes con los requisitos identificados, bajo los fundamentos y lineamientos de la “Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor, Versión de 5 noviembre de 2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública. DAFP.

Mediante el presente documento se describe la identificación de las especificaciones de los grupos de valor y de interés, para de esta manera mejorar de manera eficaz y eficiente la respuesta institucional de la Entidad a través de los medios de comunicación, en los mecanismos de participación ciudadana y en los procesos de rendición de cuentas.

Para ello su contenido metodológico de este documento se desarrolla a través de los siguientes apartes: Objetivos, alcance, definiciones, beneficios institucionales, caracterización de Grupos de Valor y de Interés, características de un segmento de personas o grupos de valor y metodología para caracterización de grupos de valor y de Interés.

Por último, la caracterización de grupos de valor y partes interesadas en función de la oferta institucional y a través de un adecuado ejercicio facilita la implementación y mantenimiento de las siguientes políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): planeación institucional, racionalización de trámites, gobierno digital, participación ciudadana y rendición de cuentas, servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública, gestión de la información estadística y gestión de conocimiento y la innovación.


|  |  |
|--|--|
| <p><b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b></p> | <p><b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b></p> |
|--|--|

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
| <br><b>GOBERNACIÓN<br/>DE NARIÑO</b> | <b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b> | <b>CÓDIGO:</b> DES-G-02            |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 01                 |
|   |  | <b>FECHA VERSIÓN:</b><br>18/12/023 |
|   |  | <b>PÁGINA:</b> 4 de 16             |

Contenido

|   |    |
|---|----|
| <b>Introducción</b> .....   | 3  |
| <b>1. Objetivo General</b> .....  | 5  |
| <b>2. Objetivo Específicos</b> .....  | 5  |
| <b>3. Alcance y responsabilidades de caracterización de Grupos de Valor y de Interés</b> .....  | 5  |
| <b>4. Definiciones</b> .....  | 6  |
| <b>5. Beneficios institucionales</b> .....  | 6  |
| <b>6. Caracterización de Grupos de Valor y de Interés</b> .....   | 7  |
| <b>7. Características de un segmento de personas o grupos de valor</b> .....  | 7  |
| <b>9. Metodología para caracterización de grupos valor y de interés</b> .....   | 8  |
| <b>9.1 Definición de objetivos de la caracterización y su alcance</b> .....   | 8  |
| <b>9.2 Actualizar la información de la oferta institucional</b> .....   | 10 |
| <b>9.3 Establecer variables y mecanismos de recolección de información</b> .....  | 10 |
| <b>9.4 Recolectar la información</b> .....  | 13 |
| <b>9.5 Analizar la información</b> .....  | 14 |
| <b>9.6 Uso y divulgación de la información</b> .....  | 15 |
| <b>10. Lista de Referencias</b> .....   | 16 |
| <b>11. Control de cambios</b> .....   | 16 |
| <b>12. Responsable del documento</b> .....  | 16 |
| El responsable de este documento es el <b>Secretario de Planeación</b> , quien debe revisar, y actualizarlo, cuando sea necesario. .... | 16 |
| <b>13. Revisión, aprobación y verificación</b> .....  | 16 |

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  <p>GOBERNACIÓN<br/>DE NARIÑO</p> | <b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b> | CÓDIGO: DES-G-02            |
|  |  | VERSIÓN: 01                 |
|  |  | FECHA VERSIÓN:<br>18/12/023 |
|  |  | PÁGINA: 5 de 16             |

## 1. Objetivo General

Establecer la metodología para identificar las características de los grupos de valor y partes interesadas con quienes interactúa la Gobernación de Nariño a partir de su oferta institucional, así mismo dar 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 con los que interactúa la Gobernación de Nariño.
- 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 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

## 2. Objetivo Específicos

- Mejorar la interacción con los grupos de valor y de interés.
- Diseñar, definir y focalizar los planes, programas y proyectos a través de los cuales se ejecuta la oferta institucional.
- Diseñar la estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía que esté acorde a sus necesidades, requisitos y expectativas.
- Utilizar la información para definir las estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.

## 3. Alcance y responsabilidades de caracterización de Grupos de Valor y de Interés


Este documento aplica para los procesos misionales del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Nariño de acuerdo al Mapa de Procesos.

Procesos Responsables de Caracterizar Grupos de Valor y de Intereses:

- **Direccionamiento Estratégico:** a cargo de la Secretaria de Planeación. 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 Secretaria, Subsecretaria, 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 de la Secretaria General y Grupo de Atención al Usuario y Archivo. 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 de la Gobernación de Nariño.

Se recomienda que sea un grupo de trabajo interdisciplinario el que lidere el ejercicio de caracterización y coordine al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información. Este equipo puede definirse en el marco del Comité de Gestión y Desempeño o asignarle el liderazgo a la Secretaria General Relaciónamiento con la Ciudadanía, si la entidad cuenta con esta dependencia, en virtud de lo establecido en la Ley 2052 de 2020. (DAFP, 2022, p.14).

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  <p>GOBERNACIÓN<br/>DE NARIÑO</p> | <b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b> | CÓDIGO: DES-G-02            |
|  |  | VERSIÓN: 01                 |
|  |  | FECHA VERSIÓN:<br>18/12/023 |
|  |  | PÁGINA: 6 de 16             |

La Secretaria de Planeación y los procesos misionales responsables de la caracterización de grupos de valor y de interés deben: centralizar la información que resulte del ejercicio de caracterización, 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 valor y de interés de la Gobernación de Nariño.

#### 4. Definiciones

**Caracterizar:** identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.

**Caracterización de 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 (OPA) y servicios respondan a éstas. (DAFP,2020, p.10).

**Oferta Institucional:** conjunto de planes, programas, proyectos y acciones específicas que la entidad dispone para cumplir con sus políticas sectoriales y los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y al cual pueden acceder sus grupos de valor, mediante el previo cumplimiento de los requisitos establecidos (elaboración propia).

**Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (DAFP,2020, p.15).


**Partes interesadas:** Ciudadanos que interactúan a través de los canales de atención, pero que no se pueden clasificar como grupo de valor, y otros actores que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la Gobernación de Nariño

**Valor Público:** cambios sociales (observables y susceptibles de medición) que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar (DAFP,2020, p.27).

#### 5. Beneficios institucionales

- Atender de manera eficiente el público objetivo de la Gobernación de Nariño.
- Identificar los temas más consultados y la población con más requerimientos.
- Identificar las limitantes del público objetivo para acceder a los servicios y trámites de la Gobernación de Nariño.
- Optimizar los trámites en línea.
- Utilizar eficaz y oportunamente los canales de comunicación de la Gobernación de Nariño para informar de manera veraz a los ciudadanos.

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  <p>GOBERNACIÓN<br/>DE NARIÑO</p> | <b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b> | CÓDIGO: DES-G-02            |
|  |  | VERSIÓN: 01                 |
|  |  | FECHA VERSIÓN:<br>18/12/023 |
|  |  | PÁGINA: 7 de 16             |

## 6. Caracterización de Grupos de Valor y de Interés

Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca 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 una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos. (DAFP,2022, p.10).

## 7. Características de un segmento de personas o grupos de valor


Los segmentos y agrupaciones deben cumplir, entre otros, con los siguientes requisitos:

- Existen semejanzas dentro de un segmento.
- Existen diferencias entre segmentos diferentes.
- Los segmentos son mensurables (medibles) e identificables
- Los segmentos son accesibles y accionables (pueden ser objeto para la formulación e implementación de acciones).
- El segmento debe ser lo suficientemente grande como para ser rentable

La segmentación es un estudio en profundidad de diversas variables, dentro de las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- **Geográficas:** se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor, 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 definir actividades en planes o proyectos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.
- **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. Es clave incorporar variables de información relacionadas con las diferentes tipologías del enfoque diferencial (población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como personas con orientación sexual e identidad de género diversas, por ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor) o mujer rural, entre otros.
- **Intrínsecas:** se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. Por ejemplo, las preferencias a la hora de acceder a canales de atención o el uso que se da a los mismos, entre otros aspectos.
- **De comportamiento:** se refieren a las acciones observadas en la ciudadanía y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Esto permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción. Por ejemplo, los beneficios buscados al interactuar con determinada entidad o eventos de interés.

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|

|   |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
| <br><b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b> | <b>GUIA CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS</b> | <b>CÓDIGO:</b> DES-G-02         |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 01              |
|   |  | <b>FECHA VERSIÓN:</b> 18/12/023 |
|   |  | <b>PÁGINA:</b> 8 de 16          |

- **Relacionales:** se refieren a aquellas variables que permiten conocer y establecer pautas y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con las entidades. Estas variables pueden ser temporales, es decir, identifican pautas y variaciones a lo largo del tiempo; y causales, asociadas a la identificación de cambios que se producen al modificar escenarios, estrategias de relacionamiento e incluso la oferta institucional. Por ejemplo, las distintas formas o relaciones entre organizaciones, asociaciones o redes, la frecuencia o tiempos de interacción con las entidades, entre otros aspectos.
- **Comportamiento organizacional:** se refiere a las acciones observadas de las organizaciones atendidas por la entidad. 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 una organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante. En este aspecto se encuentran variables como la cultura organizacional, mecanismos y canales empleados por la organización (usuaria), frente a la entidad que presta el servicio, los responsables de las organizaciones al momento de solicita un servicio a la entidad, interacciones o procedimientos usados.
- **Tipología organizacional:** se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y de su naturaleza; por ejemplo, identificar si los usuarios o grupos de valor con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, identificar la fuente de los recursos, tamaño de la entidad, sector al cual pertenece, entre otros. (DAFP,2022, p.13, p. 14).

## 8. Importancia de la caracterización de grupos de valor y de interés

La caracterización se hace con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal, en tanto es un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan 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, entre otros. (DAFP,2022, p.13).

## 9. Metodología para caracterización de grupos valor y de interés


### 9.1 Definición de objetivos de la caracterización y su alcance

Establecer claramente para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o partes interesadas, y cuál es el uso que se va a dar a los resultados. Dado que existen varias políticas que requieren del ejercicio de caracterización y no se dispone de suficientes fuentes de información que permitan atender todos los posibles usos de la caracterización, la Secretaría de Planeación 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.

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
|  <p><b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b></p> | <p><b>GUIA CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS</b></p> | <b>CÓDIGO:</b> DES-G-02         |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b> 01              |
|   |   | <b>FECHA VERSIÓN:</b> 18/12/023 |
|   |   | <b>PÁGINA:</b> 9 de 16          |

- 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.


Los resultados de la definición de objetivos de la caracterización y su alcance se pueden consignar en el siguiente formato:

*Formato 1 Objetivos y alcance de la caracterización de grupos de valor y de interés*

|  |   |
|--|---|
| Señale el tipo de población que va a caracterizar  |   |
| Personas <input type="checkbox"/>  | Empresas <input type="checkbox"/> Entidad Publica <input type="checkbox"/> Otra Organización <input type="checkbox"/>                                       |
| Indique el (los) objetivos (s) del ejercicio de caracterización asociados a los objetivos de desarrollo administrativo |   |
| Servicio al ciudadano  | <input type="checkbox"/> Adecuar oferta institucional   |
|  | <input type="checkbox"/> Diseñar o implementar un nuevo servicio  |
|  | <input type="checkbox"/> Adecuar arreglos institucionales   |
|  | <input type="checkbox"/> Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios  |
|  | <input type="checkbox"/> Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos   |
|  | <input type="checkbox"/> Adecuar o implementar canales de atención  |
|  | <input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál?   |
| Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas   | <input type="checkbox"/> Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo                                       |
|  | <input type="checkbox"/> Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)   |
|  | <input type="checkbox"/> Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos   |
|  | <input type="checkbox"/> Revisar o modificar información en lenguaje claro  |
|  | <input type="checkbox"/> Diseñar acciones de inventivos en el marco del proceso de rendición de cuentas   |
|  | <input type="checkbox"/> Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)  |
|  | <input type="checkbox"/> Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión   |
| <input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál?  |   |
| Tramites   | <input type="checkbox"/> Identificar características generales de la población objetivo de tramites y servicios para registro en el SUIIT                   |
|  | <input type="checkbox"/> Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites |
|  | <input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál?   |
| Gobierno en línea  | <input type="checkbox"/> Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información  |
|  | <input type="checkbox"/> Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos   |
| Identifique el objetivo general  | <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>   |
| Identifique los objetivos específicos  | <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>   |

Fuente: Adaptado de "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas". Gobierno en línea (2011).

|  |  |
|--|--|
| <p><b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b></p> | <p><b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b></p> |
|--|--|

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  <p>GOBERNACIÓN<br/>DE NARIÑO</p> | <b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b> | CÓDIGO: DES-G-02            |
|  |  | VERSIÓN: 01                 |
|  |  | FECHA VERSIÓN:<br>18/12/023 |
|  |  | PÁGINA: 10 de 16            |

## 9.2 Actualizar la información de la oferta institucional

Los líderes de los procesos misionales actualizarán la información de su oferta institucional en el formato definido por la Secretaria de Planeación.

El primer paso es la clasificación de la oferta institucional teniendo en cuenta las siguientes categorías y su definición:

- **Trámite:** conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los usuarios ante una institución para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Otros Procedimientos Administrativos:** conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un procedimiento administrativo misional, que determina una entidad para permitir el acceso a beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
- **Asistencia Técnica:** se refiere a la oferta de capacitaciones, asesoría, asistencia técnica o formación a funcionarios / servidores públicos / contratistas / ciudadanos en general.
- **Programa:** conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos propuestos de acuerdo con la misión institucional de la entidad y/o las políticas públicas a cargo.
- **Proyecto específico:** hace referencia a proyectos concretos que adelanta la Entidad nacional para una o varias entidades territoriales.

Una vez clasificada la oferta institucional, se debe actualizar, como mínimo, la siguiente información para cada uno de los trámites, Secretaria de Planeación, asistencias técnicas, programas o proyectos específicos que conforman la oferta institucional:

- Objetivo o propósito
- Derechos asociados
- Requisitos para acceder
- Canales de acceso
- Grupo de valor beneficiario y sus temas de interés
- Grupo de interés asociado y sus temas de interés


Con esta información se avanzará en la identificación de los temas de interés de los grupos de valor y partes interesadas, lo que resulta central para mejorar la comunicación, produciendo información pertinente. Adicionalmente, se actualizará el directorio de agremiaciones, asociaciones y, en general, partes interesadas, publicado en el sitio web de la Gobernación de Nariño.

En todo caso, en cada vigencia la Secretaria de Planeación definirá el formato requerido para actualizar la información, teniendo en cuenta los lineamientos vigentes emitidos por las autoridades competentes.

## 9.3 Establecer variables y mecanismos de recolección de información

Teniendo en cuenta los objetivos de la caracterización, las dependencias misionales deberán determinar las variables que se usarán para estudiar las características de sus grupos de valor a partir de su oferta institucional, priorizando los trámites y otros trámites administrativos. En la Grafica No 1 se proponen algunas de las variables a considerar para caracterizar a los grupos de valor conformados por personas naturales:

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|

|  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
|  <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p> | <p><b>GUIA CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS</b></p> | CÓDIGO: DES-G-02         |
|  |   | VERSIÓN: 01              |
|  |   | FECHA VERSIÓN: 18/12/023 |
|  |   | PÁGINA: 11 de 16         |

**Grafica 1 Variables para caracterizar personas naturales**



Fuente: Observatorio de Transparencia y Anticorrupción

De la misma manera, para personas jurídicas, en la Grafica 2 se tiene plantean las siguientes categorías y variables:

**Grafica 2 Variables para caracterizar personas jurídicas**




Fuente: Observatorio de Transparencia y Anticorrupción

**Nota 1:** Las categorías y variables anteriormente expuestas, así como sus definiciones, se encuentran en la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados”, del Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, que se puede consultar en el enlace URL: <https://bit.ly/2YtCsIS>

Una vez identificadas las variables a utilizar para realizar la caracterización, se debe hacer una priorización, a partir de los siguientes criterios:

- **Relevantes:** están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio, además, contienen información destacada sobre la oferta institucional.

|   |   |
|---|---|
| PROCESO ASOCIADO:<br>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | DEPENDENCIA ASOCIADA:<br>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN |
|---|---|

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p> | <b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b> | CÓDIGO: DES-G-02            |
|  |  | VERSIÓN: 01                 |
|  |  | FECHA VERSIÓN:<br>18/12/023 |
|  |  | PÁGINA: 12 de 16            |

- **Económica:** están disponibles a un costo razonable en tanto, se ajustan a los recursos de los cuales dispone la entidad. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de esta.
- **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.

**Nota 2:** Para las variables priorizadas se debe definir la fuente de información que proveerá los datos, que generalmente corresponde bases de datos o sistemas de información disponibles.

**Formato 2 Caracterización de Variables**

| Categoría      | Variable | ¿La variable es ? |           |            |             | Seleccionada |    |
|----------------|----------|-------------------|-----------|------------|-------------|--------------|----|
|                |          | Relevante         | Economica | Asociativa | Consistente | Si           | No |
| Geografico     |          |                   |           |            |             |              |    |
|                |          |                   |           |            |             |              |    |
|                |          |                   |           |            |             |              |    |
|                |          |                   |           |            |             |              |    |
| Demografico    |          |                   |           |            |             |              |    |
|                |          |                   |           |            |             |              |    |
|                |          |                   |           |            |             |              |    |
|                |          |                   |           |            |             |              |    |
| Intrinseco     |          |                   |           |            |             |              |    |
|                |          |                   |           |            |             |              |    |
|                |          |                   |           |            |             |              |    |
|                |          |                   |           |            |             |              |    |
| Comportamiento |          |                   |           |            |             |              |    |
|                |          |                   |           |            |             |              |    |
|                |          |                   |           |            |             |              |    |
|                |          |                   |           |            |             |              |    |


*Fuente: Adaptado de Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009)*

Con relación a las variables demográficas y geográficas de las entidades territoriales, la información se consultará de las fuentes oficiales como el DANE, DNP, IGAC y demás entidades e instrumentos que produzcan información relacionada con la oferta institucional y grupos de valor de la Gobernación de Nariño.

Otras informaciones disponibles en la Gobernación de Nariño son las siguientes:

- Sistemas de información asociados a los servicios
- Bases de datos de procesos de prestación de servicios

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  <p>GOBERNACIÓN<br/>DE NARIÑO</p> | <b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b> | CÓDIGO: DES-G-02            |
|  |  | VERSIÓN: 01                 |
|  |  | FECHA VERSIÓN:<br>18/12/023 |
|  |  | PÁGINA: 13 de 16            |

En caso de no contar con la información requerida, los procesos misionales deben definir el mecanismo de recolección que se implementará para obtener los datos, esta información debe ser recopilada por las dependencias correspondientes. Los mecanismos más utilizados son:

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

**Nota 3:** Para el tratamiento de la información recolectada se deberá dar cumplimiento a la política de protección de datos personales y deberá actualizarse el índice de información clasificada y reservada si existen motivaciones para realizar una clasificación.

#### 9.4 Recolectar la información

Con las variables priorizadas, cada proceso misional debe construir bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información, a partir de las cuales se debe agrupar a los grupos de valor y partes interesadas, según características similares, usando herramientas gráficas como histogramas, gráficas circulares, entre otras.


**Nota 4:** Las bases de datos deben estar en formato Excel y sin celdas combinadas, por lo que cada registro debe estar en relación uno a uno con las variables identificadas previamente, lo anterior con el fin de facilitar el cruce de información y análisis cuantitativos y cualitativos de los datos recopilados.

Así mismo, de la mano de los avances tecnológicos y con la aplicación de nuevas corrientes de investigación de mercados, pueden usar las siguientes herramientas que facilitan el levantamiento de información:

- **Estudio observacional en redes sociales:** estos estudios pueden realizarse a través de estos espacios digitales para realizar investigación de mercados. Se pueden recolectar una gran cantidad de comentarios acerca de sus servicios y obtener las mejores ideas para realizar los ajustes necesarios.
- **Comunidades online (en línea):** son una poderosa herramienta de investigación de mercados porque a través de estos espacios virtuales se pueden realizar encuestas, sondeos de opinión o participar en un foro de discusión para que los participantes generen interacciones y sea posible obtener los mejores insumos.
- **Evaluaciones proyectivas:** son métodos que pueden ser utilizados para aprovechar las motivaciones y actitudes profundas de los participantes. Este tipo de investigación cualitativa tiene como objetivo comprender el porqué.
- **Encuestas online (en línea):** ayudan a las organizaciones a realizar un proceso de recolección de datos eficaz en el que puede obtener una gran cantidad de información a bajo costo, de modo que ahorra recursos como el tiempo y la mano de obra.

A partir de los resultados, los procesos misionales deben estructurar un documento que contenga las herramientas gráficas y remitirlo a la Secretaría de Planeación, para que ésta consolide en un solo documento la caracterización de grupos de valor y partes interesadas de la Gobernación de Nariño. El documento debe indicar la fecha de corte de los datos y las herramientas gráficas deben presentar los resultados en número y porcentaje.

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p> | <b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b> | CÓDIGO: DES-G-02            |
|  |  | VERSIÓN: 01                 |
|  |  | FECHA VERSIÓN:<br>18/12/023 |
|  |  | PÁGINA: 14 de 16            |

El documento de caracterización de grupos de valor y partes interesadas se publicará en el sitio web de la Gobernación de Nariño para conocimiento de la ciudadanía y se incluirá como insumo para:

- La formulación de los instrumentos de planeación estratégica y operativa.
- Definir las estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.
- La definición de criterios de accesibilidad y usabilidad de los canales físicos y virtuales usados para la atención al ciudadano, de los sistemas de información con los que interactúa el ciudadano y de la divulgación de información.
- La definición de las estrategias de uso y apropiación de Tecnologías de la Información (TI).
- La definición de indicadores que midan las características y preferencias de los ciudadanos.

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 Gobernación de Nariño debido a su interacción con los ciudadanos, así como la información disponible en bases de datos de otras entidades, y encuestas y estudios realizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), entre otros.

Teniendo claridad sobre los mecanismos de recolección más comunes, identificar los más apropiados para realizar el levantamiento de información de las variables sobre las cuales no cuenta con datos. Para ello se recomienda diligenciar el siguiente formato.

**Formato 3 Identificación de mecanismos de recolección de información**

| Categoría | ¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada? | En caso de NO tener la información en la entidad ¿a que mecanismo acudir para obtener información? |
|-----------|---|--|
| 1 _____   | SI/NO <input type="checkbox"/>  | <input type="text"/>   |
| 2 _____   | SI/NO <input type="checkbox"/>  | <input type="text"/>   |
| 3 _____   | SI/NO <input type="checkbox"/>  | <input type="text"/>   |
| 4 _____   | SI/NO <input type="checkbox"/>  | <input type="text"/>   |
| 5 _____   | SI/NO <input type="checkbox"/>  | <input type="text"/>   |


Encuesta, buzón de sugerencias, expediente de usuarios, grupos focales, observación directa

Fuente: Tomado de "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas". Gobierno en línea (2011).

## 9.5 Analizar la información

Una vez haya seleccionado los tipos de variables relevantes para los objetivos del ejercicio de caracterización y haya recolectado la información, se debe establecer el nivel de profundidad de esta. Para ello, identificar los sectores y segmentos para hacer las agrupaciones.

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  <p><b>GOBERNACIÓN<br/>DE NARIÑO</b></p> | <p><b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b></p> | <b>CÓDIGO:</b> DES-G-02            |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b> 01                 |
|   |   | <b>FECHA VERSIÓN:</b><br>18/12/023 |
|   |   | <b>PÁGINA:</b> 15 de 16            |

El sector es una agrupación poblacional muy general, mientras que el segmento es una agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas. Es recomendable que el nivel de profundidad de los ejercicios de caracterización llegar hasta el nivel de segmento, ya que esto permitirá contar con información más detallada para la toma de decisiones para adecuar los servicios, mejorar las estrategias de comunicación o facilitar la participación ciudadana, entre otros. Por último, y con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la administración pública en línea de la Ley 1712 de 2014, se debe consolidar la información sobre los resultados de los ejercicios de caracterización de forma tal que sirva como insumo para la toma de decisiones, el diseño de estrategias de relacionamiento y la consulta por parte de los grupos de valor.

Los resultados deberán publicarse como datos abiertos para que cualquier usuario pueda reutilizar dicha información. Para ello, se hará uso de los mecanismos o canales de difusión que le permita dar a conocer esta información a los interesados; publicando los resultados del ejercicio de caracterización en la página web de la Gobernación de Nariño en el Menú trámites y servicios, allí las personas encuentran información sobre trámites y servicios institucionales de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC).

#### **9.6 Uso y divulgación de la información**


El uso de la información puede hacerse en el momento mismo de la planeación institucional y/o al formular las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía, de esta manera se podrán optimizar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano.

La Secretaria de Planeación y los procesos misionales responsables de la caracterización deberán difundir la información sobre la caracterización, asegurar que los resultados sean publicados como datos abiertos, facilitar la consulta interna y externa de esta información, promover el aprovechamiento de los resultados de los ejercicios de caracterización, así como el análisis de datos, de conformidad con las orientaciones que se brindan a continuación. Proceder a revisar que:

- En efecto se haya cumplido con el propósito de la caracterización; si establece que no se cumplió con el propósito del ejercicio investigativo, identifique nuevamente los vacíos de información asociada a la ciudadanía y grupos de valor y la manera de acceder a ella, de tal manera que obtenga efectivamente la información requerida para materializar los objetivos propuestos inicialmente.
- La presentación y estructuración de la información permite su comprensión y uso; si determina que la información presentada no es comprensible, revisar las directrices para fomentar el uso de lenguaje claro en la oferta institucional.

En este sentido, es importante que al momento de publicar o divulgar 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.

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
| <br><b>GOBERNACIÓN<br/>DE NARIÑO</b> | <b>GUIA CARACTERIZACIÓN<br/>GRUPOS DE VALOR Y DE<br/>INTERÉS</b> | <b>CÓDIGO:</b> DES-G-02             |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 01                  |
|   |  | <b>FECHA VERSIÓN:</b><br>18/12/2023 |
|   |  | <b>PÁGINA:</b> 16 de 16             |

## 10. Lista de Referencias

- Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor Versión 5 noviembre de 2022. (DAFP).
- Transparencia y Servicio al Ciudadano Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), junio de 2020, Glosario del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) V3. Tomado de: <https://bit.ly/2YS8TBd>.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), diciembre de 2019, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) V3. Tomado de: <https://bit.ly/34H7Urh>.
- Observatorio de Transparencia y Anticorrupción (OTA), 2015 Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Guías para la implementación de la Ley de Transparencia. Tomado de <https://bit.ly/2EqjEmW>.
- Departamento Nacional de Planeación (DNP), 2015, Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Tomado de <https://bit.ly/3jcaRUI>.

## 11. Control de cambios

| Versión | Fecha de versión | Descripción del cambio | Responsable   |
|---------|------------------|------------------------|---|
| 01      | 18/12/2023       | Creación del Documento | Yaneth Dávila Eira<br>/Alvaro Riascos Mora<br>Contratistas de la<br>Secretaría de<br>Planeación |

## 12. Responsable del documento

El responsable de este documento es el **Secretario de Planeación**, quien debe revisar, y actualizarlo, cuando sea necesario.

## 13. Revisión, aprobación y verificación

| Revisión:  | Aprobación:  | Verificación:   |
|--|--|---|
| <b>Nombre(s):</b><br>Nixon Ortega Bravo                      | <b>Nombre(s):</b><br>Darío Alexander Chaves<br>López | <b>Nombre(s):</b><br>Yaneth Dávila Eira /Alvaro<br>Riascos Mora   |
| <b>Cargo(s):</b><br>P.U de Despacho, Código<br>219, Grado 04 | <b>Cargo(s):</b><br>Secretario de Planeación         | <b>Cargo(s):</b><br>Contratista de la Secretaría de<br>Planeación |

|   |   |
|---|---|
| <b>PROCESO ASOCIADO:<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>DEPENDENCIA ASOCIADA:<br/>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b> |
|---|---|