



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Guía para caracterizar Grupos de Valor y Partes Interesadas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

Oficina Asesora de Planeación



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Jonathan Malagón González
Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Leonidas Lara Anaya
Secretario General

Sara Giovanna Piñeros Castaño
Jefe Oficina Asesora de Planeación

 La vivienda y el agua son de todos Minvivienda	GUÍA: PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
		Fecha: 28/08/2020
		Código: DET-G-06

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	5
ALCANCE.....	5
PROCESOS RESPONSABLES DE CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS	6
DEFINICIONES.....	7
CONTENIDO.....	8
PASO 1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN Y SU ALCANCE.....	8
PASO 2. ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL	9
PASO 3. ESTABLECER LAS VARIABLES Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	10
PASO 4. RECOLECTAR DATOS, ANÁLISIS Y USO DE LA INFORMACIÓN.	12
BIBLIOGRAFÍA:	13

	GUÍA: PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
		Fecha: 28/08/2020
		Código: DET-G-06

INTRODUCCIÓN

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

Para responder a ese propósito, las entidades intervienen a través de su oferta institucional de bienes y servicios, para lo cual se debe tener en cuenta que *“el primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida”* (DNP, 2015, p. 2). Es decir que las entidades públicas deben realizar un ejercicio de identificación y caracterización de sus grupos de valor, a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la oferta institucional.

También es necesario revisar de manera periódica si la entidad está respondiendo adecuadamente a las necesidades y problemas de sus grupos de valor, con el propósito de identificar nuevas tendencias o cambios que permitan orientar el mejoramiento y la innovación en la oferta institucional.

En este sentido, la gestión pública se debe fundamentar en una adecuada caracterización de sus grupos de valor, que bajo los lineamientos definidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y adaptados por el Observatorio de Transparencia y Anticorrupción (OTA, 2015, p.10-11) implica: *“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 y, a partir de allí, gestionar acciones para:*

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

	GUÍA: PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
		Fecha: 28/08/2020
		Código: DET-G-06

- *Identificar las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.*
- *Fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.”*

Con lo anterior, si bien el enfoque de la caracterización debe centrarse en los grupos de valor, también se debe caracterizar a los ciudadanos que interactúan con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), a través de sus canales de atención y demás actores que tienen un interés especial en la gestión y los resultados, a quienes se denominará como “partes interesadas”.

Por otra parte, con la actualización del MIPG en la vigencia 2017, se evidenció la necesidad de articular los instrumentos usados para la implementación de sus diferentes políticas, en especial las de relacionamiento Estado-Ciudadano, frente a las cuales, la caracterización de grupos de valor y partes interesadas en función de la oferta institucional resulta ser uno de los ejes fundamentales. Adicionalmente, un adecuado ejercicio de caracterización facilita la implementación de las siguientes políticas: 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.

OBJETIVO

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

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

ALCANCE

 La vivienda y el agua son de todos Minvivienda	GUÍA: PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 1.0
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha: 28/08/2020
		Código: DET-G-06

Este documento aplica para los procesos misionales del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MVCT y del Fondo Nacional de Vivienda (Fonvivienda).

PROCESOS RESPONSABLES DE CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

- **Direccionamiento Estratégico:** a cargo de la Oficina Asesora de Planeación (OAP). Este proceso lidera el ejercicio de caracterización de grupos de valor y partes interesadas, define los objetivos de esta caracterización, orienta a las dependencias en la aplicación de la metodología y consolida los resultados.
- **Procesos misionales:** a cargo de las direcciones misionales. Estos procesos garantizan la actualización de información de la oferta institucional y la caracterización específica de los grupos de valor y partes interesadas con los que tienen relación. Para ello, deben usar la información que tienen disponible en sus registros administrativos y sistemas de información, así como la información que proveen organizaciones relacionadas con su quehacer.
- **Servicio al Ciudadano:** a cargo del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA). 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 del MVCT.

COPIA NO CONTROLADA

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	<p>GUÍA: PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS</p> <p>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p>	<p>Versión: 1.0</p>
		<p>Fecha: 28/08/2020</p>
		<p>Código: DET-G-06</p>

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 (OTA, 2015, p.10-11).
- **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 del MVCT (elaboración propia)².
- **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).

² Esta definición incluye los "Grupos de Interés" definidos en el glosario de MIPG, que corresponde a individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	<p>GUÍA: PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS</p> <p>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p>	<p>Versión: 1.0</p>
		<p>Fecha: 28/08/2020</p>
		<p>Código: DET-G-06</p>

CONTENIDO

El contenido metodológico del presente documento toma como insumo principal los lineamientos establecidos en la *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados* (OTA, 2015) y se complementa con las orientaciones y los conceptos definidos en el Manual Operativo del MIPG V3 (DAFP, 2019). Adicionalmente, se tuvieron en cuenta los aprendizajes y resultados de los talleres de caracterización realizados en el MVCT en 2019.

En línea con lo anterior, el resultado de la caracterización debe incluir:

- Una caracterización general de grupos de valor y partes interesadas que se realiza con base en la información generada por los canales de atención.
- Caracterizaciones específicas de grupos de valor en función de la oferta institucional, con base en la información disponible en registros administrativos, sistemas de información misionales o en fuentes de información oficial de organizaciones relacionadas con su quehacer.

Para lograr este resultado, se deben seguir los siguientes pasos:

Paso 1. Definición de objetivos de la caracterización y su alcance

El primer paso es establecer claramente para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o partes interesadas, 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 OAP formulará un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización y objetivos específicos, que delimiten el alcance del ejercicio para cada una de estas políticas.

Como referente para formular los objetivos que orientarán el ejercicio de caracterización de cada vigencia, se tendrán los siguientes usos de la información:

- Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional.
- Identificar y responder a las necesidades de información, definir el lenguaje que debe ser usado y la información objeto de clasificación o reserva.
- Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana, estrategias de comunicaciones, racionalización de trámites y rendición de cuentas.
- Ajustar los requerimientos de accesibilidad (electrónicos y físicos).
- Implementar y evaluar las políticas públicas.

	GUÍA: PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
		Fecha: 28/08/2020
		Código: DET-G-06

Paso 2. Actualizar la información de la oferta institucional

Las direcciones misionales actualizarán la información de su oferta institucional en el formato definido por la OAP, según los lineamientos vigentes definidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP)³.

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 (OPA):** 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, OPA, 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

³ Los lineamientos vigentes se encuentran en la “Guía para diligenciar el formulario de recolección de oferta institucional del gobierno nacional a los territorios” de la vigencia 2019.

	GUÍA: PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 1.0
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha: 28/08/2020
		Código: DET-G-06

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 del MVCT.

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

Paso 3. Establecer las 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 OPAs. En la Ilustración 1 se proponen algunas de las variables a considerar para caracterizar a los grupos de valor conformados por personas naturales:

Ilustración 1. Variables para caracterizar personas naturales



Fuente: Observatorio de Transparencia y Anticorrupción

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

Ilustración 2. Variables para caracterizar personas naturales

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	<p>GUÍA: PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS</p> <p>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p>	<p>Versión: 1.0</p>
		<p>Fecha: 28/08/2020</p>
		<p>Código: DET-G-06</p>



Fuente: Observatorio de Transparencia y Anticorrupción



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

 La vivienda y el agua son de todos	GUÍA: PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
		Fecha: 28/08/2020
		Código: DET-G-06



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.

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 del MVCT.

En concordancia con el ejercicio de caracterización realizado en la vigencia 2019, las fuentes de información disponibles en el MVCT son las siguientes:

- Sistemas de información asociados con la postulación y asignación del Subsidio Familiar de Vivienda.
- Sistema de Inversiones en Agua Potable y Saneamiento Básico.
- Bases de datos de procesos de asistencia técnica.

En caso de no contar con la información requerida, la direcciones misionales y el GAUA 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
- Experimentos con usuarios
- Observación directa



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.

Paso 4. Recolectar datos, análisis y uso de la información.

Con las variables priorizadas, cada dirección misional y el GAUA deben construir bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información, a partir de

 La vivienda y el agua son de todos Minvivienda	GUÍA: PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 1.0
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha: 28/08/2020
		Código: DET-G-06

las cuales se debe agrupar a los grupos de valor y partes interesadas, según características similares, usando herramientas gráficas como histogramas, gráficas circulares, infografías, líneas de tiempo, entre otras.



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.

A partir de los resultados, las direcciones misionales y el GAUA deben estructurar un documento que contenga las herramientas gráficas y remitirlo a la OAP, para que ésta consolide en un solo documento la caracterización de grupos de valor y partes interesadas del MVCT. El documento debe indicar la fecha de corte de los datos y las herramientas gráficas deben presentar los resultados en número y porcentaje.

El documento de caracterización de grupos de valor y partes interesadas se publicará en el sitio web del MVCT 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.

BIBLIOGRAFÍA:

- 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>

	GUÍA: PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
		Fecha: 28/08/2020
		Código: DET-G-06

- 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>

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
28/08/2020	1.0	No Aplica	No Aplica

ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ

Elaboró: Isidro Bastidas, Sergio Osorio y Angélica Moreno Cargo: Profesionales Especializados y contratista OAP Firma: Fecha: 24/08/2020	Revisó: Sara Giovanna Piñeros Castaño Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Firma: Fecha: 25/08/2020	Aprobó: Sara Giovanna Piñeros Castaño Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Firma: Fecha: 28/08/2020
---	---	---