

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES	3
4. DEFINICIONES	4
5. ABREVIATURAS	5
6. CONTENIDO	5
PASO 1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN Y SU ALCANCE	6
PASO 2. ESTABLECER LAS VARIABLES Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	6
PASO 3. PRIORIZAR VARIABLES	12
PASO 4. DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN	13
PASO 5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	13
PASO 6. RECOLECTAR DATOS, ANÁLISIS Y USO DE LA INFORMACIÓN	15
PASO 7. DIVULGAR Y PUBLICAR LA INFORMACIÓN	15
PASO 8. DEFINIR Y EJECUTAR CRONOGRAMA.	15
7. CONTROL DE CAMBIOS	15

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.”¹

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”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.

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 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.
- 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.

¹ Manual operativo del MIPG, versión 4, 2021.

² Guía de caracterización de ciudadanos DNP 2015

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”.

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar las características, necesidades, intereses y expectativas de los grupos de valor y partes interesadas con los que el MVCT interactúa a partir de su oferta institucional, lo que permitirá generar acciones que se adecuen a sus necesidades.

2. ALCANCE

- Este documento aplica para los procesos misionales y demás cuyo objetivo y alcance tenga relación con los grupos de valor y partes interesadas.
- Aplica para el MVCT y el Fondo Nacional de Vivienda (Fonvivienda).
- Inicia con la identificación de variables para caracterizar los grupos de valor, la aplicación de la metodología, y finaliza con la consolidación de la caracterización, análisis de los resultados y definición de acciones en caso de que se requiera.

3. RESPONSABLES

- **Direccionamiento Estratégico:** a cargo de la Oficina Asesora de Planeación (OAP).
- 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.
- 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).

- 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.

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.³

Canales de atención: Son los mecanismos, medios y espacios mediante los cuales las entidades públicas del orden nacional, territorial, atienden los requerimientos de información, servicios, trámites, orientación, asistencia, a los ciudadanos que lo solicitan, relacionados con la misión institucional. Los canales de atención pueden ser presencial, telefónico, virtual.

Ciudadano: El término «ciudadano» es el nombre dado para referirse al interlocutor (a) que por haber nacido o residir en una ciudad, es miembro de la comunidad organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de los derechos y deberes propios de la ciudadanía, establecidos en la constitución y la ley frente a la administración pública del orden nacional o territorial quedando obligado, como ciudadano, a hacer que se cumplan.

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.⁴

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.

³ Glosario MIPG, versión 5 junio 2020

⁴ Glosario MIPG, versión 5 junio 2020

Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones o actividades que realiza nuestra organización.⁵

Producto: Resultado tangible de un proceso o un conjunto de procesos.

Servicio: prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales.⁶

Usuario: Persona que usa habitualmente un servicio.

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.⁷

Variable: característica de las unidades estadísticas, que puede asumir un conjunto de valores los cuales pueden ser cuantitativos o cualitativos.⁸

5. ABREVIATURAS

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

OAP: Oficina Asesora de Planeación.

SPG: Sistema de Planeación y Gestión

GAUA: Grupo de Atención al Usuario y Archivo

PND: Plan nacional de desarrollo

OPA: otros procedimientos administrativos

6. CONTENIDO

En el contexto de este documento, caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa el MVCT, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para:

- El diseño o adecuación de la oferta institucional.

⁵ ISO 9001:2015

⁶ RAE

⁷ Glosario MIPG, versión 5 junio 2020

⁸ Glosario MIPG, versión 5 junio 2020

MANUAL PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Versión: 1.0_Fecha: 12/09/2024 Código: DET-M-08

- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión.
- La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

A continuación, se describen los pasos para realizar un ejercicio de caracterización⁹ teniendo en cuenta las necesidades propias de la Entidad:

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.

Paso 2. Establecer las variables y mecanismos de recolección de información

Este paso consiste en identificar cuáles son los tipos de las variables o categorías que se deberán estudiar y cual es el nivel de profundidad o desagregación que debe tener la información requerida.¹⁰

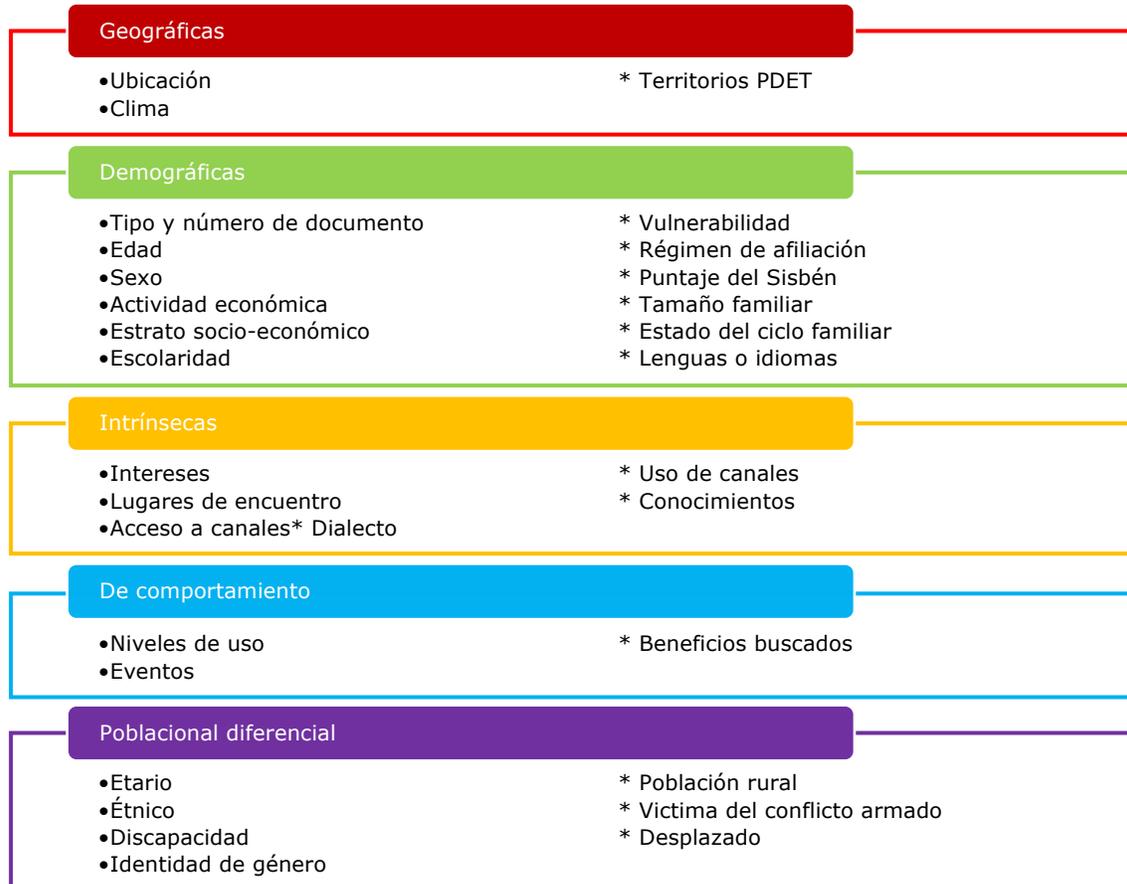
Teniendo en cuenta los objetivos de la caracterización, las dependencias misionales deberán determinar las variables que se usarán para estudiar las características de sus grupos de valor a partir de su oferta institucional, priorizando los trámites y OPA.

En la **Ilustración 1** se proponen algunas de las variables a considerar para caracterizar a los grupos de valor conformados por personas naturales:

⁹ Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, el Departamento Administrativo de la Función Pública

¹⁰ Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados. Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Ilustración 1. Variables para caracterizar personas naturales



Fuente: Elaboración propia

Geográficas: corresponden al nivel más general de la caracterización y por sí sola no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual es importante complementarla con variables de las otras categorías.

- Ubicación: esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario e interesados con características homogéneas dentro de una localidad definida.
- 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 estilos de vida.
- Territorios PDET: Los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) son un instrumento de planeación y gestión que, en el marco del Acuerdo de Paz, buscan transformar los territorios más afectados por el conflicto armado, la pobreza, la debilidad institucional y la presencia de cultivos de uso ilícito.

Los Territorios PDET fueron creados en 2017 como parte de los acuerdos de paz entre el gobierno Santos y las FARC-EP. El programa se implementa en 11 000 veredas de 170 municipios dentro de las 16 subregiones definidas por el decreto-ley 893 de 2017.¹¹

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.

- **Tipo y número de documento:** esta variable permite establecer un parámetro de identificación único del ciudadano o usuario.
- **Edad:** esta variable permite clasificar los ciudadanos por rango de edades.
- **Sexo:** esta variable está relacionada con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales se explican más adelante).
- **Actividad económica:** esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano.
- **Estrato socio económico:** esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.
- **Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social:** Esta variable permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o al régimen contributivo del Sistema General de Seguridad Social.
- **Puntaje del Sisbén:** esta variable permite focalizar beneficiarios de programas sociales.
- **Estado del ciclo familiar:** esta variable permite identificar la etapa en la cual el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar.
- **Tamaño del núcleo familiar:** esta variable permite identificar el número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda.
- **Escolaridad:** esta variable permite 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.
- **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.
- **Vulnerabilidad:** esta variable permite 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.

¹¹ Agencia de Renovación del Territorio

Intrínsecas: se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

- **Intereses:** esta variable permite identificar actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios e interesados.
- **Lugares de encuentro:** esta variable permite identificar espacios en los que se puede interactuar, teniendo en cuenta los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios e interesados, tanto en forma presencial como en línea.
- **Acceso a canales:** esta variable permite identificar los canales a los que el ciudadano, usuario e interesado tiene acceso y por consiguiente se puede contactar.
- **Uso de canales:** esta variable permite identificar los canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés efectivamente usa.
- **Conocimiento:** esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario e interesado sobre los servicios de la entidad.

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. Permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

- **Niveles de uso:** esta variable hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad.
- **Beneficios buscados:** esta variable hace referencia a los atributos del servicio que el ciudadano valora o espera.
- **Eventos:** esta variable hace referencia a situaciones que generan la necesidad de interactuar y dialogar con la Entidad.

Población diferencial: Centra su atención en los seres humanos con sus características individuales y colectivas desde la integralidad e interseccionalidad. Se conecta con el reconocimiento de características que se comparten entre diferentes poblaciones relacionadas con sus creencias, sus formas de vivir, modo, usos o costumbres de vidas de pensar, de ser, y de ver la realidad y su relación con la desigualdad para generar un actuar mucho más equitativo. Establece categorización de particularidades por grupo etario, situación social, condición, diversidad y/o identidad. Genera dispositivos, canales, actuaciones que se encaminan a dar respuesta que satisfagan demandas o necesidades de la población o que garanticen la vida, el desarrollo, el bienestar y la felicidad de las personas en una lógica de desarrollo humano.

- **Etario:** es un grupo de personas que comparten edad o momento vital, y que resultan de interés estadístico o académico. Dicho de otro modo, se habla de

grupos etarios cuando se clasifica a una comunidad o a un grupo de individuos en conjuntos determinados por la edad.

- **Étnico:** esta categoría “orienta la actuación estatal a partir del análisis de las prácticas de subordinación y exclusión vividas por las personas y pueblos Indígenas, Raizal, Rrom, Palenqueros y Afrodescendientes”. Se refiere al reconocimiento y existencia grupos étnicos, quienes se les considera sujetos de especial protección constitucional de acuerdo a los artículos 7, 8 y 13 de la Constitución Política de Colombia.
- **Discapacidad:** aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- **Identidad de género:** La identidad de género se construye a partir de la identificación que una persona tiene de sí misma como masculina, como femenina o como transgénero. Los factores culturales, sociales y psicológicos contribuyen al establecimiento de la identidad de género por lo tanto no es una condición de nacimiento.
- **Poblaciones rurales:** esta categoría busca visibilizar y reconocer la población vulnerable que habitan lo rural.
- **Víctima del conflicto armado:** se define como “...aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”¹².
- **Desplazadas:** toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personal han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los derechos humanos, infracciones al derecho internacional humanitario u otra circunstancia emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar o alteren drásticamente al orden público¹³.

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

¹² Ley de víctimas y restitución de tierras. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Colombia, No. 1448 de 2011.

¹³ Ley 387 de 1997, artículo 1

Ilustración 2. Variables para caracterizar personas naturales

Geográficas

- Cobertura geográfica
- Dispersión
- Ubicación principal

Tipología organizacional

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

Intrínsecas

- Procedimiento usado
- Responsable de la interacción

Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. DNP

Geográficas

- **Cobertura geográfica:** esta variable hace referencia al alcance geográfico de la gestión de la organización
- **Dispersión:** esta variable hace referencia a la cantidad de sucursales de la organización.
- **Ubicación principal:** esta variable hace referencia al lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización.

Tipología organizacional

- **Tamaño de la entidad:** esta variable permite medir el tamaño de la organización a través del número de servidores o empleados, o por el monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado o de ingresos.
- **Con o sin ánimo de lucro:** esta variable permite identificar si la organización se constituyó para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general o si se constituyó en busca de un beneficio o ganancia para sus propietarios o accionistas.
- **Fuente de recursos:** esta variable permite identificar los recursos disponibles para la operación de la organización.
- **Organización/sector del cual depende:** esta variable permite identificar la existencia de una organización superior o rectora.
- **Industria:** esta variable permite identificar la actividad económica y/o el objeto social de la organización.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido:** esta variable permite identificar a los ciudadanos, usuarios e interesados atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad.

- **Canales de atención disponibles:** esta variable permite identificar los canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo.

De comportamiento organizacional:

- **Procedimiento usado:** 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.
- **Responsable de la interacción:** esta variable permite identificar la persona responsable y/o presente (de la organización usuaria) al momento de solicitar el servicio a la entidad.

Paso 3. Priorizar variables

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.

Para cada variable, se debe asignar una calificación de (1) si la variable cumple con el requisito o cero (0) si no lo cumple. Posteriormente, se realiza la suma horizontal de los criterios por variable y se eligen aquellas con mayor puntaje.

Teniendo en cuenta que el puntaje máximo por variable es de cinco (5) puntos, la entidad debe establecer el puntaje que hará las veces de línea de corte a partir de la cual se elige o se descarta una variable. En caso de empate, se propone priorizar los criterios de acuerdo con los objetivos establecidos para el ejercicio de caracterización y las prioridades de la entidad para finalmente escoger la variable que tenga mayor puntaje en el criterio que tenga un mayor peso.

A partir de estos criterios, se debe elaborar un listado con cada una de las variables identificadas, por cada uno de los cinco (5) criterios establecidos así:

MANUAL PARA CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS
 PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
 Versión: 1.0_Fecha: 12/09/2024 Código: DET-M-08

Ficha 1: priorización de variables

Categoría de Información	Variable	Oferta Institucional	Criterios para seleccionar variables					Puntaje total	seleccionada		¿Se cuenta con información?		¿A qué mecanismo se podría acudir para obtener la información que no dispone?
			Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO	SI/No	Ubicación	
Geográfica	Ubicación												
	Clima												
	Territorio PDET												
Demografía	Tipo de documento												
	Edad												
	Sexo												
	Actividad económica												
	Estrato												
	Escolaridad												
	Vulnerabilidad												
	Régimen de afiliación												
	Tamaño familiar												
	Estado del ciclo												
	Lenguas o idiomas												
Intrínsecas	Intereses												
	Lugares de encuentro												
	Acceso a canales												
	Uso de canales												
De comportamiento	Conocimiento												
	Nivel de uso												
	Eventos												
Población diferencial	Beneficios buscados												
	Etarío												
	étnico												
	Discapacidad												
	Identidad de género												
	Población rural												
VCA													
Desplazado													

Fuente: Elaboración propia

Como resultado final de este paso, contará con una lista de variables priorizadas, las cuales serán objeto de levantamiento y análisis de la información para el desarrollo del ejercicio de caracterización.

Paso 4. Definición y delimitación de fuentes de información

Para realizar actividades de caracterización se hace necesario definir las principales fuentes de información que se consultarán, toda vez que estas recopilan los datos de los grupos de valor y grupos de interés de la entidad, por lo cual es importante reconocer los sistemas de información disponibles por el MVCT, para su adecuado uso, según sea el objetivo y enfoque de la caracterización.

A continuación, se presentan algunas fuentes de información:

- 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.

Paso 5. Identificación de mecanismos de recolección de información

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:

Ilustración 3. Mecanismos de recolección de información



Encuesta

Es útil en la recolección de información geográfica, demográfica, económica y social. También es útil para indagar preferencias y opiniones de los encuestados. Se obtiene la información directamente de la fuente



Buzón de sugerencias

Este mecanismo permite la recolección de información espontánea relacionada con la satisfacción del usuario con la prestación del servicio, por medio de formularios ofrecidos en cada uno de los puntos de contacto ó a través de canales electrónicos dispuestos en la página web y aplicaciones.



Registros administrativos disponibles

Para aprovechar esta fuente de información, se usan datos disponibles en los perfiles o expedientes de los usuarios, para realizar su caracterización. Esta tarea de agregación se facilita cuando dichos perfiles o expedientes de los usuarios se encuentran en bases de datos que permiten la búsqueda por parámetros definidos por el administrador de las mismas.



Grupos focales

Es una técnica cualitativa de estudio en la que se pueden observar las opiniones o actitudes de un público seleccionado, sobre un tema particular o sobre un producto y/o servicio, previo su lanzamiento oficial al público. Para el desarrollo de un grupo focal se recomienda la elaboración de un guion que oriente el desarrollo de las discusiones, se debe disponer de un moderador, el número de integrantes debe estar entre 8 y 12 personas y su duración máxima es de 2 horas.



Experimentos con usuarios

Es un método con el que se pretende confirmar una hipótesis relacionada con determinado tema particular, fundamentado en la práctica. Sin moderador, se entrega un producto y/o servicio al grupo, para que interactúen con él, sin ninguna intervención por parte de los organizadores, quienes se limitan a tomar nota de las observaciones que hacen del ejercicio



Observación directa

Esta herramienta consiste en la simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad.

Paso 6. 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 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.

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.

Paso 7. Divulgar y publicar la información

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.
- Los eventuales ajustes al mapa de procesos, caracterizaciones y procedimientos.
- 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.

Paso 8. Definir y ejecutar cronograma.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
1.0	12/09/2024	Versión inicial	Líder del proceso