	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	CÓDIGO MET- P3-239	PÁGINA 1 DE 11
			VERSIÓN: 02

PRESENTACIÓN


La metodología se define para orientar el diseño y aplicación del ejercicio de caracterización de usuarios, partes interesadas y grupos de interés de la Contraloría General de Santiago de Cali, como insumo para el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos que permitan responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la entidad.

¿QUÉ ES UNA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?

Es la descripción de un usuario o entidades, mediante variables, las cuales, en este caso, por ser grupos de ciudadanos, organizaciones y/o grupos organizados de la comunidad, se identificaron variables geográficas, tipología y comportamientos organizacionales, que permiten identificar las necesidades para obtener conocimientos sobre temas de interés general, mediante un servicio o una capacitación brindada por la Contraloría General de Santiago de Cali.

¿POR QUÉ CARACTERIZAR LOS USUARIOS?

Una constante en las entidades del Estado es la diversidad de sus clientes internos, externos y necesidades. Cuando una entidad reconoce esta diversidad e identifica las características, actitudes y preferencias que diferencian a sus grupos poblacionales, tiene la oportunidad de llevar a cabo la construcción de ofertas institucionales (servicios) de manera efectiva, toda vez que se enfoca en la población objeto, de acuerdo a la necesidad. Este proceso inicia con la formulación de las propuestas, la aprobación, ejecución y seguimiento de las mismas, y finaliza con la aplicación de encuestas o preguntas orientadas a obtener de los usuarios, respuestas que evidencien su satisfacción o no frente a dicha oferta o a la atención de requerimientos, siendo estos elementos los que finalmente, permiten una retroalimentación que conlleva a acciones de mejora que contribuyen al perfeccionamiento de los procesos y al logro de los objetivos propuestos por la Contraloría General de Santiago de Cali.

	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	CÓDIGO MET- P3-239	PÁGINA 2 DE 11
			VERSIÓN: 02

PASOS PARA REALIZAR UN EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN.

1. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance.
2. Establecer un líder del ejercicio de caracterización.
3. Establecer variables y niveles de desagregación de la información.
4. Priorizar variables.
5. Identificar mecanismos de recolección de información.
6. Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o interesados con características similares.
7. Divulgar y publicar la información

1. OBJETIVO GENERAL


Identificar las características y necesidades de la ciudadanía residente en Santiago de Cali y grupos de interés como usuarios de la labor de fiscalización para fortalecer el control y vigilancia de los recursos públicos a través de los espacios de participación ciudadana dispuestos en la Contraloría General de Santiago de Cali (audiencias ciudadanas, rendiciones de cuentas, PQRSD, encuestas de satisfacción, etc.)

1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Aumentar el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios
2. Identificar las particularidades, caracterización de usuarios, ciudadanos, grupos de valor y otros de interés, a través de las cuales se mejore y facilite la interacción con la Entidad, especialmente en los ejercicios de rendición de cuentas, audiencias ciudadanas y demás acciones asociadas a la Participación Ciudadana.
3. Ofrecer elementos que mejoren el diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción con el usuario.
4. Permitir implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad.

1.2 ALCANCE

Caracterizar los usuarios de la Contraloría General de Santiago de Cali, basándose en las necesidades de los grupos identificados que comparten características similares, en aras de lograr un mejor diseño e implementación de servicios y trámites ofrecidos por la Entidad, a partir de las estrategias de participación ciudadana y servicios ciudadanos, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO MET-P3-239	PÁGINA 3 DE 11
			VERSIÓN: 02

2. LÍDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN


Para realizar el documento de caracterización de usuarios, partes interesadas y grupos de interés de la Contraloría General de Santiago de Cali, la Oficina de Control Fiscal Participativo será la encargada de liderar el ejercicio, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad .

3. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La caracterización de los usuarios definirá la diferenciación entre las personas naturales, organizaciones de la sociedad civil y grupos organizados de la comunidad, de acuerdo a sus tipologías, con la finalidad de llegar de manera proactiva, a las partes interesadas, comunidad requerida o participantes, conforme a las actividades de promoción y capacitación en control social, proceso de rendición de cuentas, atención de peticiones, entre otras.


3.1 Tipos de usuarios, ciudadanos o grupos de interés:

- **Organizaciones sociales:** Veedurías ciudadanas, juntas de acción comunal.
- **Organizaciones no gubernamentales:** Cámara de Comercio, Fundaciones.
- **Organismos de control:** Procuraduría General de la Nación, Personería, Contraloría General de la República, Auditoría General de la Republica.
- **Representantes de los gremios y la academia:** Asociaciones de profesionales, universidades, representantes estudiantiles, gremios del comercio, el transporte, la industria y la construcción, entre otros.
- **Medios de comunicación, prensa, radio, televisión regional y nacional.**
- **Corporaciones político administrativas:** Concejo de Santiago de Cali
- **Instituciones Públicas:** Instituciones que hacen parte del sector público sujetas de control
- **Ciudadano y Personas interesadas en los temas institucionales**
- **Organizaciones,** Micro, pequeñas, medianas, grandes empresas y organizaciones sin ánimo de lucro.

	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	CÓDIGO MET-P3-239	PÁGINA 4 DE 11
			VERSIÓN: 02

Para el servicio de recepción de PQRSD, se definieron las siguientes variables y desagregación de información:

Entidad	Contraloría General de Santiago de Cali		
Servicio	Recepción PQRSD-Oficina de Control Fiscal Participativo		
Grupo	Ciudadanos/Personas Naturales/Grupos Organizados de la comunidad/OSC		
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	Municipio de Santiago de Cali.	Persona natural, miembro de la comunidad no organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de los derechos y deberes propios de la ciudadanía. Grupos Organizados de la comunidad/organizaciones, que reconocen la cualidad de los derechos y deberes de manera colectiva.
	Densidad poblacional	Zona urbana/Rural	No se cuenta con una herramienta para identificar datos específicos de número de personas por área geográfica.
Demográfico	Edad	Mayores de 18 años	No se cuenta con registro exacto del promedio de edad de los ciudadanos por la naturaleza de la denuncia y reserva del denunciante. Para los Contralores Escolares la edad demográfica puede variar.
	Ocupación	Funcionarios públicos, contratistas, independientes, veedores, presidentes de junta, líderes comunales, grupos organizados de la comunidad, Contralores Escolares.	Se evidencia estos tipos de ocupación por observación directa.
	Género	Masculino y/o femenino.	Se evidencia este tipo, por observación directa.
Intrínseco	Intereses	Denuncias, auditorías, hallazgos fiscales y procesos con o sin responsabilidad fiscal, procesos sancionatorio o coactivo.	Los hechos y circunstancias que rodean estos intereses obedecen a la ejecución y administración de los recursos públicos del orden Municipal.
	Acceso a canales	Internet, redes sociales, presencial.	Se identifican estos canales según observación directa.
	Uso de Canales	Ventanilla, redes sociales, página web, correo institucional.	Los canales de mayor uso son: Correo institucional, ventanilla y pagina web.


 CONTRALORÍA <small>GENERAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	CÓDIGO MET- P3-239	PÁGINA 5 DE 11
			VERSIÓN: 02

Entidad	Contraloría General de Santiago de Cali		
Servicio	Recepción PQRSD-Oficina de Control Fiscal Participativo		
Grupo	Ciudadanos/Personas Naturales/Grupos Organizados de la comunidad/OSC		
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Comportamiento	Niveles de uso	Permanente, frecuente y repetitiva.	La interacción permanente facilita la reacción oportuna del ente de control.
	Beneficios buscados	Acceso a información y controversia.	Van relacionados con los intereses propios del ciudadano y/o colectivos.

Fuente: Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas - MinTIC – Actualización Guía realizada por el DNP.

Para el servicio de control fiscal y la estrategia de promoción y divulgación de actividades desarrolladas (Rendición de cuentas, auditorias, audiencias, capacitaciones, etc), se definieron las siguientes variables y desagregación de información:

Entidad	Contraloría General de Santiago de Cali		
Servicio	Control Fiscal y estrategia de promoción, divulgación y rendición de cuentas de las actividades desarrolladas		
Grupo	Sujetos de Control/Organizaciones/Ciudadanos/		
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Cobertura Geográfica	Municipal	Es necesario por la competencia que le asiste a este ente de control.
	Dispersión	Zonal rural y urbana del Municipio de Santiago de Cali	Son sujetos de control todas aquellas entidades públicas y/o particulares que manejen recursos o bienes públicos.
Tipología Organizacional	Origen de Capital	La fuente de recursos para la operación de la organización es: Público	La gestión fiscal se centra en la buena administración de los recursos o bienes públicos.
	Dependencia	Autónoma	Entidades que cuentan con autonomía administrativa y financiera.
	Sector	Control Fiscal	Específicamente es la competencia de la Contraloría General de Santiago de Cali
	Tipo de usuario	Personas jurídicas y/o naturales	Que manejen recursos o bienes del estado.

	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	CÓDIGO MET-P3-239	PÁGINA 6 DE 11
			VERSIÓN: 02

Entidad	Contraloría General de Santiago de Cali		
Servicio	Control Fiscal y estrategia de promoción, divulgación y rendición de cuentas de las actividades desarrolladas		
Grupo	Sujetos de Control/Organizaciones/Ciudadanos/		
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Comportamiento Organizacional	Niveles de Uso	Permanente, frecuente	Rendición de cuentas, auditorías, proceso fiscal - ordinario y/o verbal, audiencia pública, proceso sancionatorio.
	Procedimiento Usado	Aplicativos (SIPAC), informes de auditoría previos y definitivos.	Es importante determinar para mejorar facilidad comunicación.
	Eventos	Eventos de formación, promoción y divulgación.	La entidad cuenta con registro desde la oficina de Participación Ciudadana.

Fuente: Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas - MinTIC – Actualización Guía realizada por el DNP.

4. VARIABLES PRIORIZADAS

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización, es importante hacer una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, fácilmente medibles y que el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección.

A continuación, se detallan las variables más relevantes para Identificar las características de los usuarios y grupos de interés de la Contraloría General de Santiago de Cali:

VARIABLES A EVALUAR PERSONAS NATURALES

GEOGRÁFICOS	DEMOGRÁFICOS	INTRÍNSECOS	COMPORTAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación urbana o rural - Comuna - Barrio - Vereda - Corregimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Edad - Genero - Estado civil - Ocupación - Educación - Ingresos - Grupo étnico - Estado socioeconómico - Discapacidad - Grupo poblacional 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de solicitud - Acceso a canales - Uso de canales de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Niveles de uso - Eventos - Nivel de interés – poder - Beneficios buscados

VARIABLES A EVALUAR PERSONAS JURIDICAS Y ORGANIZACIONES

GEOGRÁFICOS	DEMOGRÁFICOS	INTRÍNSECOS	COMPORTAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación urbana o rural - Comuna - Barrio - Vereda - Corregimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de entidad - Tamaño de la entidad - Alcance geográfico (Territorial, Nacional) - Sector 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de solicitud - Uso de canales de atención - Responsable de la interacción 	<ul style="list-style-type: none"> - Niveles de uso - Eventos - Nivel de interés – poder

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS VARIABLES

Para la selección final de las variables, se tuvo en cuenta lo siguiente:

Relevantes: son variables que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.


Económicas: variables que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.

Medibles: variables que pueden evaluarse para cada usuario, de tal manera que se pueda valorar cada usuario frente a esa variable.

Asociativas: variables que pueden relacionarse con las necesidades de un grupo significativo de usuarios y permitir realizar segmentaciones.

Consistentes: variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo

Categoría	Variable	Criterio de la variable					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Economica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfica	Ubicación urbana o rural	1	1	1	1	1	5	X	
	Comuna	1	1	1	1	1	5	X	
	Barrio	1	1	1	1	1	5	X	
	Vereda	1	1	1	1	1	5	X	
	Corregimiento	1	1	1	1	1	5	X	
Demográfica	Edad	1	1	1	1	1	5	X	
	Genero	1	1	1	1	1	5	X	
	Estado civil	0	0	1	1	0	2		X

	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	CÓDIGO MET-P3-239	PÁGINA 8 DE 11
			VERSIÓN: 02

Categoría	Variable	Criterio de la variable					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
	Ocupación	1	1	1	1	1	5	X	
	Educación	1	1	1	1	1	5	X	
	Ingresos	0	1	1	1	0	3		X
	Grupo étnico	1	1	1	1	1	5	X	
	Estado socioeconómico	1	1	1	1	1	5	X	
	Discapacidad	1	1	1	1	1	5	X	
	Grupo poblacional	1	1	1	1	1	5	X	
Intrínseca	Tipo de solicitud	1	1	1	1	1	5	X	
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5	X	
	Uso de canales de atención	1	1	1	1	1	5	X	
Comportamiento	Niveles de uso	1	1	1	1	1	5	X	
	Eventos	1	1	1	1	1	5	X	
	Nivel de interés – poder	1	0	1	1	0	3		X
	Beneficios buscados	1	0	1	1	0	3		X

5. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN


En la elaboración de la caracterización de usuarios es pertinente definir las diferentes técnicas de recolección de datos que se utilizarán. En este caso es importante definir: los recursos con los que se cuenta, las posibilidades de acceso a la ciudadanía, y la oportunidad de obtener datos de ellos. Dentro de las principales técnicas de recolección de datos que podemos aplicar se encuentran:

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

Son aquellos que consignan la información de los usuarios derivada de la interacción con la entidad a través de los diferentes procesos.

Se incluyen todos los registros disponibles tales como: Procedimientos, bases de datos relacionadas con usuarios de la entidad, bases de datos obtenidas por las áreas misionales durante la interacción con los grupos de interés y mesas de trabajo entre las diferentes áreas de la entidad.

Adicionalmente, en el marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, se cuenta con la Matriz de necesidades y expectativas de las Partes Interesadas en la

	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	CÓDIGO MET- P3-239	PÁGINA 9 DE 11
			VERSIÓN: 02

que se resumen los grupos de interés de la entidad, sus principales características y su nivel de impacto según el tipo de interacción que tienen con la entidad.

OBSERVACIÓN DIRECTA

Consiste en la observación simple de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante su interacción con la Entidad. Este tipo de información es útil para el diseño e implementación de nuevas formas de interacción, así como para el desarrollo de acciones de mejora sobre los que ya existen.

ENCUESTAS

- 1) La aplicación de encuesta a las partes interesadas de manera virtual, telefónica o presencial cuando un ciudadano solicite un servicio o en eventos como audiencias ciudadanas, rendición de cuentas, ejercicios auditores, capacitaciones a sujetos de control, veedores, contralores escolares, servidores públicos, entre otros grupos de interés. Dicha encuesta tendrá permanencia en el tiempo, con la finalidad de mantener actualizada la caracterización.
- 2) La entrevista aleatoria a los usuarios (se puede hacer de manera sistemática con un formato definido o libre).

6. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez se ha recolectado la información de cada una de las variables, se recomienda la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información, con el fin de agrupar a los ciudadanos, usuarios o interesados según características similares. Una primera agrupación se obtiene al cuantificar los ciudadanos, usuarios o interesados que comparten cada una de las variables. Entre las herramientas que facilitan esta agrupación se encuentran: los histogramas, las gráficas circulares, las infografías, las líneas de tiempo, entre otros.


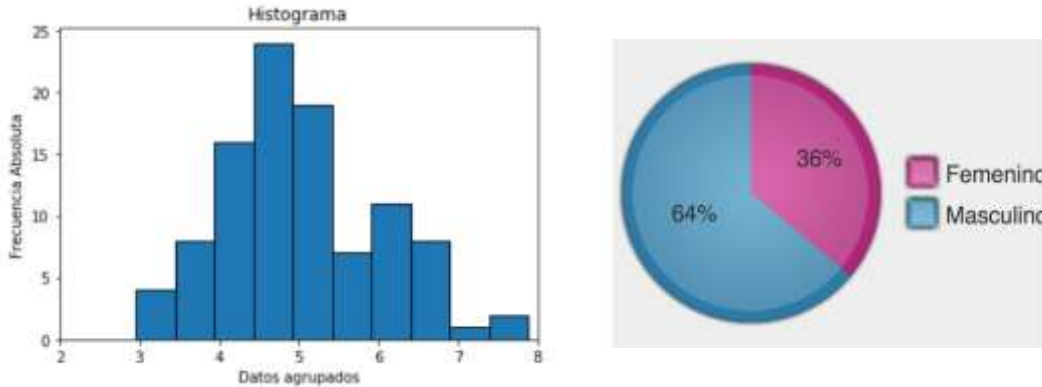
	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	CÓDIGO MET-P3-239	PÁGINA 10 DE 11
			VERSIÓN: 02

Ilustración. Herramientas de segmentación



Si en esta primera segmentación no se obtiene la información suficiente para la toma de decisiones, se recomienda que los parámetros que se definan para la segmentación estén directamente relacionados con los objetivos establecidos para el ejercicio de caracterización. Esto implica el análisis cruzado de la información recolectada.


Estos cruces de información pueden partir de la revisión del objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio de caracterización, seguido de la identificación de los grupos o segmentos de población más relevantes, y la identificación de las variables con mayor incidencia dentro de cada segmento para analizar la forma en que el grupo se relaciona con la entidad y las necesidades particulares del mismo.

Finalmente, si para la entidad es relevante ampliar el análisis e identificar las relaciones que existen entre los principales grupos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, puede proceder a la elaboración de un mapa de actores y grupos interesados

7. DIVULGAR Y PUBLICAR LA INFORMACIÓN

Una vez identificados y caracterizados los usuarios y grupos de interés de la entidad, población objeto de los servicios institucionales, se realiza la debida divulgación con el propósito de dar a conocer los resultados para facilitar la toma de decisiones y la prestación del servicio desde todas las dependencias competentes según el caso.

Así mismo, con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la administración pública, y en la línea de la Ley 1712 de

	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	CÓDIGO MET-P3-239	PÁGINA 11 DE 11
			VERSIÓN: 02

2014, la Contraloría General de Santiago de Cali, publicará la información sobre los resultados de los ejercicios de caracterización de forma tal que puedan servir de insumo para otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, o que requieran del uso de la información para el diseño de sistemas que faciliten la interacción con los ciudadanos para la entrega de la oferta institucional.

La Matriz de necesidades y expectativas de las Partes Interesadas se encuentra a disposición para consulta interna en un aplicativo que agrupa toda la documentación concerniente al Sistema Integrado de Planeación y Gestión. Así mismo se encuentra disponible en la Página Web de la Entidad.

Cabe anotar que dicha matriz se construye a partir de información recopilada en mesas de trabajo por área y se actualiza periódicamente.

Para el tratamiento de la información recolectada, la entidad deberá sistematizar la dicha información, haciendo uso de las herramientas tecnológicas que se requieran y en todo caso, desarrollar una política de protección de datos personales y deberá establecer en el índice de información clasificada y reservada (Ver Guía de instrumentos de Gestión de información pública), si existen motivaciones para realizar una clasificación. Para esto el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 enfatiza en los derechos que deben protegerse al señalar una categoría de información como clasificada: “a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público”.

FORMATOS

1. Encuesta caracterización de usuarios, Código ENC-P3-240

REVISADO POR: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)	APROBADO POR: JEFE OFICINA CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO (P3)	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN FEBRERO 09 DE 2022
--	--	--