

	<p align="center">MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA</p> <p align="center">Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano</p>	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 1 de 20

Tabla de Contenido

Introducción.....	2
Objetivo	4
Alcance.....	5
Glosario	6
Contexto normativo.....	8
Pasos para realizar un ejercicio de caracterización.....	10
Paso 1. Reconozca ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.....	10
Paso 2. Establezca las variables para la caracterización	12
PASO 3. Recolecte la información.....	15
PASO 4. Analice la información.....	17
Paso 5. Use y aproveche la información	17
Referencias	18

	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 2 de 20

Introducción

El ejercicio investigativo de caracterizar grupos de valor e interés consiste en identificar y recolectar información sobre las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de segmentarlos según atributos o variables similares (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022). La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento Estado – ciudadano porque permite el adecuado diseño e implementación de estrategias de atención efectiva a las necesidades de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa la entidad pública, pues está orientada a las políticas de relacionamiento con la ciudadanía (servicio al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas, trámites, y transparencia).

De acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la caracterización de grupos de valor y grupos de interés es una herramienta indispensable y permanente, previo a cualquier intervención, diseño o implementación de planes, programas o iniciativas que lleven a cabo los sujetos obligados por el decreto 1499 de 2017¹ porque permite “ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos” (Gobierno de Colombia. Min TIC, pág. 3). De acuerdo a lo anterior, la caracterización de grupos de valor e interés, “es parte fundamental del Sistema de Calidad y del mejoramiento continuo de la eficacia y la eficiencia” (Gobierno de Colombia. Min TIC, pág. 1).

Por su parte, el enfoque de Estado abierto (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2021) también exige a las entidades públicas caracterizar sus grupos de valor para que estos puedan acceder a información, efectuar trámites, ejercer el control social, pedir cuentas o incidir en el ciclo de la gestión pública mediante la participación ciudadana. Es así como

“La caracterización se convierte en el punto de partida o insumo fundamental y transversal para cualquier escenario de relacionamiento del ciudadano con el Estado, y, por tanto, a las políticas públicas de participación ciudadana y rendición de cuentas, integridad, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites y servicio al ciudadano” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022, pág. 8).

Por lo tanto, la caracterización de los grupos de valor e interés de la alcaldía de Armenia es una herramienta transversal a la acción de las dependencias y procesos que componen la entidad, pues

¹ Decreto 1499 de 2017. Artículo 2.2.22.3.4. Ámbito de aplicación. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se adoptará por los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público. En el caso de las entidades descentralizadas con capital público y privado, el Modelo aplicará en aquellas en que el Estado posea el 90% o más del capital social. los criterios diferenciales para aplicar en las entidades territoriales.

	<p align="center">MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA</p> <p align="center">Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano</p>	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 3 de 20

permite integrar acciones para agilizar el trabajo, mejorar la calidad del servicio en el cumplimiento de la misión institucional de la entidad² e incorporar el enfoque de Estado abierto.

Los dos primeros apartados de esta guía metodológica presentan el objetivo y alcance del manual de caracterización de grupos de valor e interés. El segundo apartado define conceptos importantes para la comprensión del tema. En el tercer apartado se identifica el fundamento constitucional, legal y reglamentario de la caracterización de grupos de valor e interés. Posteriormente, explica los pasos para realizar un ejercicio de caracterización, de acuerdo a la guía metodológica para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 4.0 construida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, ajustados a la realidad contextual de la Alcaldía de Armenia.

²La Misión institucional de la Alcaldía de Armenia en el cuatrienio 2019 – 2023 es ser: “una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia” (Alcaldía de Armenia, 2021).

	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 4 de 20

Objetivo

El objetivo de establecer los lineamientos y herramientas metodológicas para identificar y segmentar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor e interés con los cuales interactúa la Alcaldía de Armenia es orientar a los organismos y entidades del orden nacional y territorial de la rama ejecutiva del Poder Público, así como a las entidades descentralizadas con capital público igual o superior al 90%, en el diseño y aplicación de ejercicios de identificación y segmentación de las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúan dichas entidades en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del enfoque de Estado abierto, toda vez que, de acuerdo a los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, las entidades deben caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera para: diseñar productos y servicios, ampliar canales institucionales, realizar un rediseño institucional, fortalecer los escenarios de relacionamiento, responder de mejor manera a las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de valor y retroalimentar la gestión interna.

Como resultado se tendrá mayor claridad en cuanto a los conceptos y lineamientos necesarios para:

- Construir los objetivos y el alcance de la caracterización.
- Establecer los líderes de la caracterización.
- Identificar los grupos de valor e interés.
- Reconocer ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.
- Identificar variables y niveles de desagregación.
- Priorizar variables.
- Construir y aplicar mecanismos de recolección de información.
- Agrupar los grupos de valor e interés con particularidades similares en sectores o segmentos.
- Publicar la información recolectada en el ejercicio de caracterización.

	<p align="center">MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA</p> <p align="center">Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano</p>	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 5 de 20

Alcance

El manual de caracterización de grupos de valor y grupos de interés de la Alcaldía de Armenia, se constituye como una guía metodológica que orienta la construcción de los procesos de caracterización de los organismos y entidades del orden nacional y territorial de la rama ejecutiva del poder público y de las entidades descentralizadas con capital público igual o superior al 90%, con el propósito de que la acción pública atienda de manera eficiente a las necesidades particulares de dichos grupos en su relacionamiento con el Estado, en cuanto a: i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas (Secretaría de Transparencia, 2017).

	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 6 de 20

Glosario

Desempeño: medida en que una entidad actúa conforme a criterios específicos (eficiencia, calidad, oportunidad, entre otros) y obtiene resultados de conformidad con las metas y planes establecidos (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.).

Estado abierto: La voluntad formalmente expresada por parte de gobiernos, parlamentos, cortes de justicia, organismos de control público u otras instituciones estatales o paraestatales de promover la apertura de sus repositorios de datos, el acceso ciudadano a la información, la participación social en las distintas fases del ciclo de las políticas públicas, la rendición de cuentas y, en general, el control de la gestión pública por parte de la ciudadanía (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2022).

Gestión: acción y efecto de administrar, organizar y poner en funcionamiento una empresa, actividad económica u organismo (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.).

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (Gobierno Nacional. MINCIENCIAS, 2021)

Grupos de interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales (Gobierno Nacional. MINCIENCIAS, 2021, pág. 6)

Misión: Descripción concisa y clara de la razón de ser de la Entidad, propósito fundamental (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.).

Modelo integrado de planeación y gestión MIPG: Documento de política generado por la Función Pública que dicta lineamiento a las entidades de orden nacional y territorial para la planeación y la gestión institucional a través de siete dimensiones: Talento humano, Direccionamiento estratégico y planeación, Gestión por valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicaciones, Gestión del conocimiento y Control interno (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.)

Políticas de servicios al ciudadano: política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021)

Resultados: productos (bienes y servicios) y sus efectos en el mejoramiento del bienestar de los grupos de valor, como consecuencia de la gestión de la entidad (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.)

Segmentación: El proceso de subdividir un mercado en subconjuntos de clientes distintos que se comportan de la misma manera o tienen necesidades similares. En el caso del sector público se habla de segmentación de ciudadanía y grupos de valor de entidades públicas (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022).

	<p align="center">MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA</p> <p align="center">Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano</p>	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 7 de 20

Valor público: resultados que un Estado debe alcanzar (observables y medibles) para dar respuesta a las necesidades o demandas sociales. Estos resultados están asociados a los cambios sociales producidos por la acción gubernamental y por las actividades y productos entregados por cada institución pública (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.).

Visión: Valores de la organización, como espera ser reconocida, futuro deseado de la Organización (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.).

	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 8 de 20

Contexto normativo

La caracterización de los grupos de valor e interés tiene fundamento en la constitución política de Colombia, entre los cuales se resaltan:

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Para dar cumplimiento a estos preceptos constitucionales, el Gobierno Nacional ha expedido una serie de normativas. “El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno” (Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional, 2021).

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio (Decreto 1499 de 2017). El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, está estructurado por 7 dimensiones y 18 políticas de gestión y desempeño institucional. Las cuales deben ser implementadas, de manera íntegra y obligatoria por los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público, así como las entidades descentralizadas con capital público igual o superior al 90% (art. 2.2.22.3.4. del Decreto 1499 de 2017). la caracterización de grupos de valor y grupos interés es un elemento indispensable y de obligatorio cumplimiento, previo a cualquier intervención, diseño o

	<p align="center">MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA</p> <p align="center">Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano</p>	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 9 de 20

implementación de planes, programas o iniciativas que pretendan formular los sujetos obligados por el decreto 1499 de 2017, especialmente en las dimensiones de Direccionamiento Estratégico y Planeación, Dimensión Gestión con valores para resultados y Dimensión Información y Comunicación.

Por lo tanto, la caracterización de grupos de valor y grupos de interés es un *requisito* común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012, la cuales contienen los siguientes aspectos: a) Gestión misional y de Gobierno, b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano, c) Gestión del talento humano, d) Eficiencia administrativa y e) Gestión financiera, que responden al cumplimiento de leyes en estas materias, como la ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), Resolución 001519 de 24 de agosto de 2020, ley 962 de 2005 (racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos), ley 1757 de 2015 (promoción y protección del derecho a la participación democrática) y ley 2052 de 2020 (disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones).

Así mismo, la caracterización permite dar cumplimiento a lo establecido en los documentos CONPES 3649 de 2010, “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”; CONPES 3785 de 2013; “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano (...)”; CONPES 3654 de 2010, “Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”, “Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas” y el Registro en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT) (SENA, 2021).

Por último, el enfoque de Estado abierto (documento CONPES 4070 de 2021) “exige a las entidades públicas saber quiénes son sus grupos de valor, cuáles son sus particularidades y qué necesitan para que puedan acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios del Estado” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022, pág. 7).

	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 10 de 20

Pasos para realizar un ejercicio de caracterización

La Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) publicó en el año 2022 la versión 4.0 del manual teórico y metodológico para caracterizar los grupos de valor de las entidades públicas, el cual reemplazó la versión 3.0 construida en el año 2017 por la Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y con la ayuda financiera de la Unión Europea. En esta nueva versión se depuraron e incluyeron contenidos, gráficas y tablas en todo el documento; se ajustó la definición, alcance y utilidad de caracterización en el marco del Estado abierto y las políticas de relación Estado-ciudadanía o del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). Además, se ajustan los 5 pasos a seguir para realizar un ejercicio de caracterización.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se exponen los pasos a seguir en el proceso de caracterización de grupos de valor y grupos de interés establecidos en el manual metodológico del Departamento Administrativo de la Función Pública, ajustados a la realidad contextual de la Alcaldía de Armenia. El orden metodológico propuesto busca aprovechar al máximo las fuentes de información, los canales institucionales y el sistema de gestión de la entidad, con el propósito de reunir esfuerzos y aumentar el valor agregado de los productos y medios ya existentes en la entidad.

Paso 1. Reconozca ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.

Previo a la identificación y revisión de las estrategias, mecanismos y herramientas que han sido empleadas para el levantamiento de información y la búsqueda de los resultados de los datos de ejercicios anteriores en el marco del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor, es pertinente que la entidad establezca los líderes de caracterización, identifique los grupos de valor e interés de la entidad e identificar el objetivo y el alcance de la caracterización.

- Establecer líderes de la caracterización

Establecer los líderes de la caracterización implica designar una dependencia responsable del liderazgo del ejercicio de caracterización y de la coordinación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información, de modo que se realice un solo ejercicio de caracterización al interior de la entidad que sea robusto para proveer de información de calidad a todas las dependencias y procesos que requieran datos sobre las características, necesidades e intereses de su población objetivo, evitando duplicidad de acciones y desperdicio de recursos; así como reprocesos con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la recolección de información.

Si bien la responsabilidad de liderar el proceso de caracterización recae específicamente en una de las dependencias de la entidad, es de vital importancia establecer un grupo de trabajo interdisciplinario conformado por enlaces de los diferentes procesos y dependencias de la entidad, esto con el objetivo de (i) conocer a fondo y de primera mano los grupos de valor e interés de cada dependencia, (ii) los procesos de caracterización adelantados, (iii) difundir la información al interior de los procesos, (iv) las variables a priorizar de acuerdo al enfoque de los procesos, (v) asegurar que los resultados se publiquen y divulguen en los canales establecidos

	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 11 de 20

(vi) permitir que los resultados de la caracterización se actualicen y apliquen en la realidad de los procesos y (vii) permitir que la información llegue a las partes interesadas.

El líder de la caracterización debe: (i) centralizar la información que resulte del ejercicio, (ii) difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano, (iii) promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente, y (iv) 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 interés de las instituciones.

Adicionalmente se debe establecer un líder evaluador del proceso, es decir un ente administrativo que tenga la capacidad aprobar, evaluar y emitir conceptos alrededor del proceso de caracterización, en términos administrativos y procedimentales.

- **Identificar los grupos de valor y grupos de interés de la entidad**

El presente manual de caracterización de grupos de valor y grupos de interés tiene como base estructurante la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor del DAFP, sin embargo, se evidenció que metodológicamente es pertinente generar puntos adicionales en el proceso de caracterización, esto con el propósito de prevenir errores y aumentar el valor agregado del producto, por tal motivo se añade el punto de “identificación de grupos de valor y grupos de interés de la entidad” en el paso 1 de la guía metodología propuesta por el DAFP.

Se propone este segundo punto al interior del primer paso en el orden metodológico bajo el argumento de que: antes de identificar las variables y los niveles de desagregación de la información, es de vital importancia conocer los grupos de valor y grupos de interés de cada proceso o dependencia de la entidad, para luego eliminar su nivel de relación y de este modo simplificar el proceso de selección y priorización de variables.

En relación a lo anterior, se debe crear por parte de cada proceso y cada dependencia de la entidad pública una lista sistematizada de los grupos de valor y grupos de interés con los que tengan relación, para ello se ha de normalizar un formato que permita organizar de manera clara (i) el nombre del proceso o dependencia, (ii) su objetivo misional, (iii) los grupos de valor y (iv) los grupos de interés. Teniendo clara esta información y partiendo del principio de que la información es clara y verdadera respecto al funcionamiento de la entidad, se debe empezar el proceso de eliminación del nivel de relación de los grupos de valor y de interés.

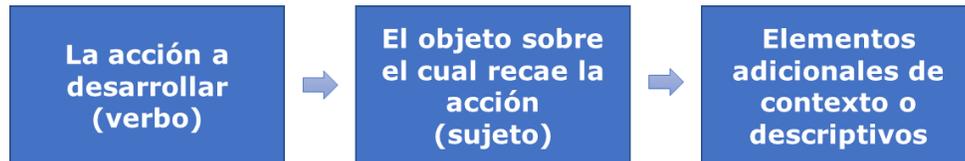
Argumento metodológico adoptado de la metodología relacional de Bedoya, O (Bedoya, O, 2019), se entiende por nivel de relación la existencia de un grupo de valor o interés X, presente en dos o más procesos o dependencias de la entidad, que, aunque si bien tienen un tratamiento diferente de acuerdo al proceso, se pueden unificar y consolidar como un único grupo de valor o de interés. Eliminar este nivel de relación consiste en unificar los formatos de sistematización de grupos de valor e interés, con el propósito de construir una lista única de grupos de valor e interés, eliminando el nivel de relación, para a partir de allí iniciar el proceso de identificación de variables y niveles de desagregación.

	<p align="center">MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA</p> <p align="center">Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano</p>	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 12 de 20

- **Formular el objetivo general y los objetivos específicos de la caracterización**

Formular el objetivo general y los específicos del ejercicio de caracterización, lo que implica responder a las preguntas ¿para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés? y ¿cuál es el uso que se va a dar a los resultados?

Atendiendo a que varias políticas de relacionamiento Estado – ciudadanía (servicio al ciudadano, trámites, gobierno en línea, participación ciudadana y rendición de cuentas) requieren la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, el DAFP recomienda que la entidad formule un objetivo general orientado a fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía - el propósito de la caracterización –, así:



Por su parte, los objetivos específicos deben responder a los resultados que desea alcanzar en cada una de las políticas y/o escenarios de relacionamiento con la ciudadanía (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022).

El ejercicio de plantear los objetivos de la caracterización antes de continuar con el paso 2 propuesto por la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, es fundamental porque “permite identificar el tipo de información que se requiere, el nivel de profundidad o desagregación de la información, los instrumentos de recolección de información más apropiados, y los recursos necesarios para el desarrollo del ejercicio” (Secretaría de Transparencia, 2017, pág. 9)

- **Definir los recursos requeridos para la implementación de la caracterización.**

En este paso es muy importante establecer los recursos: humanos, financieros y tecnológicos, entre otros, para el cumplimiento de los objetivos del ejercicio de caracterización.

Ya identificados y revisadas las estrategias, mecanismos y herramientas que han sido empleadas para el levantamiento de información y la búsqueda de los resultados de los datos de ejercicios anteriores en el marco del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor, es necesario **identificar las necesidades de información adicional**, lo que implica “determinar en qué áreas de trabajo de la entidad o temáticas hay vacíos de información asociada a la ciudadanía y grupos de valor y con esto, llevar a cabo las acciones necesarias para conseguir la información requerida para materializar los objetivos propuestos” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022, pág. 17).

Paso 2. Establezca las variables para la caracterización

- **Seleccionar variables y niveles de desagregación**

	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 13 de 20

Establecer variables y niveles de desagregación de la información consiste en identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido.

Es importante tener en cuenta que la determinación del listado de categorías y variables es de carácter indicativo, pues este debe ser adaptado por la entidad de acuerdo al objetivo de la caracterización y a sus intereses, orden contextual, necesidades, objetivos y tipología de la oferta institucional. Al momento de determinar las variables es de vital importancia acudir a los sistemas de información de la entidad, archivos y registros públicos, en función de dar valor agregado a los productos y reducir el reproceso de información.

A continuación, se mostrarán las principales categorías de variables³ pertinentes para el proceso de caracterización, discriminadas por personas naturales o jurídicas.

CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES	
CATEGORÍAS	VARIABLES
Geográficas	Ubicación Población Densidad poblacional Clima
Demográficas	Tipo y número de documento Edad Sexo Género Ingresos Ocupación/Actividad económica Estrato socioeconómico Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social Puntaje Sisbén Estado del ciclo familiar Tamaño/Composición grupo familiar Nivel de educación o escolaridad Lenguas o idiomas Vulnerabilidad
De comportamiento	Nivel de uso Estatus del Usuario Eventos Beneficios buscados
Intrínsecas	Intereses Lugares de encuentro Acceso a canales de atención

³ La explicación de las categorías y las variables en los ejercicios de caracterización se encuentra en: la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 4.0 del DAFP.

	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 14 de 20

CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES	
CATEGORÍAS	VARIABLES
	Uso de canales de atención Conocimientos Dialecto
Relacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia y tiempos de interacción en escenarios de relacionamiento. - Escenarios de relacionamiento más empleados o de mayor preferencia entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades. - Otros escenarios de relacionamiento alternativos o itinerantes de mayor preferencia entre la ciudadanía y los grupos de valor. - Temas más demandados y de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados. - Calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad frente a: Acceso a información pública, acceso a trámites, acceso a oferta institucional (servicios, programas o proyectos), espacios para hacer control y exigir cuentas, espacios de participación, espacios de articulación y relacionamiento existentes entre organizaciones, asociaciones y redes, que son relevantes para el relacionamiento con las entidades. - Contexto socioterritorial: busca entender el contexto social, político, económico y ambiental de la ciudadanía y grupos de valor que son objeto de caracterización.

CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS	
CATEGORÍAS	VARIABLES
Geográficas	Cobertura geográfica Dispersión Ubicación principal
Tipología organizacional	Fuente de recursos (origen de capital) Tamaño de la entidad Con o sin ánimo de lucro Sector del cual depende Tipo de ciudadano, interés o grupo de interés. Industria Canales de atención disponibles. Organización/sector del cual depende
De comportamiento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento usado (mecanismos, canales empleados por la organización usuaria, o escenarios de relacionamiento con la administración pública). - Responsable de la interacción (persona responsable y/o presente (de la organización usuaria) al momento de solicitar el servicio a

	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 15 de 20

la entidad).

- Priorizar variables

Posterior a la selección de variables, debe emplearse una metodología para priorizar las variables seleccionadas con el fin de seleccionar únicamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, y que cumplan con ciertas características, es decir, que sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección. Teniendo en cuenta lo anterior, la guía metodológica para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 4.0 establece los siguientes criterios de priorización de variables.

Criterios para priorizar variables	
Relevantes	Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio
Económicas	Aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
Medibles	Aquellas que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
Asociativas	Aquellas que permitan realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
Consistentes	Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo
Internas	Variables que permiten un mayor conocimiento, y más específico, del grupo poblacional.

Teniendo claros los criterios de priorización, se debe construir una herramienta metodológica que permita desarrollar el proceso de priorización de variables. De acuerdo a la guía de caracterización de grupos de valor e interés versión 3.0, se debe elaborar un listado con cada una de las variables identificadas, organizar una tabla o base de datos en la que se pueda relacionar cada “variable con los cinco criterios establecidos. Para cada variable, se debe asignar una calificación de uno (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” (Secretaría de Transparencia, 2017, pág. 60).

En la medida en que son cinco (5) los criterios de priorización, el puntaje máximo por variable es de cinco (5) puntos, por lo tanto, la entidad tiene que establecer un punto de corte a partir del cual se elige o descarta una variable. En caso de empate, el orden de discriminación se establece de acuerdo a la concordancia de la variable con los objetivos de la caracterización y las prioridades que determine la entidad.

PASO 3. Recolecte la información



MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano

Código: M-DF-SAC-010

Fecha: 12/02/2025

Versión: 001

Página 16 de 20

Previo a la recolección de información, es necesario tener en cuenta las necesidades de información adicional que se identificó en el paso 1 e identificar “las fuentes (primarias y secundarias) de las que se obtendrán los datos, así como los medios o métodos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022, pág. 22), debiendo aprovechar la información que se pueda obtener en los repositorios de la entidad, o que se puedan obtener de otras entidades, tanto públicas, como privadas y mixtas.

La guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor del DAFP, sugiere el uso de técnicas e instrumentos mixtos (cualitativos y cuantitativos) de recolección de información a la hora de desarrollar el ejercicio de caracterización para contar con mayores herramientas para el análisis del ejercicio descriptivo e investigativo de la información (paso 4). Una vez definidas las técnicas e instrumentos de recolección de información en función de criterios de pertinencia, accesibilidad y viabilidad procedimental y económica, se procede a programar su aplicación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN	
CUALITATIVOS	CUANTITATIVOS
Encuestas e instrumentos de información propios aplicados en puntos de atención, en buzones de sugerencias y otros.	Cuestionarios con preguntas cerradas o abiertas.
Registros administrativos (perfiles o expedientes).	Escalas de medición de actitudes
Grupos focales	Pruebas estandarizadas e inventarios
Experimentos de usuarios.	Análisis de contenido cuantitativo
Observación cualitativa directa.	Indicadores
Estudio observacional en redes sociales	
Comunidades online (en línea)	
Evaluaciones proyectivas	
Encuestas online (en línea)	

La recolección de información no es actividad exclusiva y excluyentes del líder de caracterización, pues “cada dependencia misional o cada área de apoyo de la entidad puede aportar a la recolección de información en virtud de los diferentes públicos con los que interactúa en atención al desarrollo de sus planes, programas y proyectos misionales” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022).

En relación al proceso de recolección de información tanto de fuentes primarias como secundarias, es indispensable acatar la normatividad vigente en cuanto al derecho de habeas data (ley 1266 de 200), manejo a la información y protección de datos personales (art. 24 de la ley 1437 de 2011, ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013 derogado parcialmente por el decreto 1081 de 2015 – ambos decretos reglamentarios de la ley 1581 de 2012 –), acceso a la información pública Nacional (ley 1712 de 2014 y resolución 001519 del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones) y el derecho fundamental de petición (ley 1755 de 2015).

	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 17 de 20

Bajo esta normatividad, la entidad que lleve a cabo el proceso de caracterización de los ciudadanos, usuarios o interesados debe desarrollar una política de protección de datos personales y deberá establecer en el índice de información clasificada y reservada si existen motivaciones para realizar una clasificación⁴. Adicionalmente, la información de datos personales se debe conservar única y exclusivamente en el tiempo y el uso necesario. En el momento que se cumpla la finalidad con la que se recolectó la información, se debe iniciar el proceso de anonimizar la misma, esto de acuerdo al nivel de riesgo que representa. Importante mencionar que la caracterización no busca individualizar o identificar directamente a los individuos.

PASO 4. Analice la información

Analizar la información implica, en primer lugar, identificar los sectores y segmentos con variables similares para hacer las agrupaciones⁵, las cuales se pueden hacer en sectores o segmentos. El DAFP recomienda que el nivel de profundidad de los ejercicios de caracterización llegue hasta el nivel de segmentación para contar con información más detallada “para la toma de decisiones, para el diseño de cursos de acción y para definir las estrategias o actividades de implementación de las políticas de relacionamiento con los diferentes grupos de valor” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022).

Una vez agrupados los grupos de valor e interés en sectores o segmentos, el grupo líder del ejercicio de caracterización debe publicar los resultados de la caracterización como datos abiertos y hacer uso de los mecanismos o canales de difusión que disponga la entidad y que permitan dar a conocer esta información a los interesados. El DAFP sugiere que la publicación de los resultados del ejercicio de caracterización se publique en el Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía⁶.

La información recolectada sobre los resultados del ejercicio de caracterización debe estar consolidada y “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” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022, pág. 30).

Paso 5. Use y aproveche la información

Este paso es aquel que crea valor público al ejercicio de caracterización de grupos de valor e interés en una entidad pública, pues el uso y aprovechamiento de la información recolectada en la toma

⁴ Ver Guía de instrumentos de Gestión de información pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica>

⁵ El sector es una agrupación poblacional muy general, mientras que el segmento es una agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022).

⁶ En la publicación de la información recolectada en el ejercicio de caracterización también es indispensable acatar la normatividad vigente en cuanto al derecho de habeas data (ley 1266 de 200), manejo a la información y protección de datos personales (art. 24 de la ley 1437 de 2011, ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013 derogado parcialmente por el decreto 1081 de 2015 – ambos decretos reglamentarios de la ley 1581 de 2012 –), acceso a la información pública Nacional (ley 1712 de 2014 y resolución 001519 del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones) y el derecho fundamental de petición (ley 1755 de 2015).

	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 18 de 20

de decisiones, en el diseño de cursos de acción y en la definición de las estrategias optimiza las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano y permite el adecuado diseño e implementación de estrategias de atención efectiva a las necesidades de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa la entidad pública, fortalecimiento y optimización de los escenarios de relacionamiento Estado – ciudadano.

En este paso se debe revisar que se haya cumplido con el propósito de la cauterización (propósito del ejercicio investigativo) y si la presentación y estructuración de la información permite su comprensión y uso. En caso de no lograrlo, la entidad debe:

1. Identificar nuevamente los vacíos de información asociada a la ciudadanía y grupos de valor y la manera de acceder a ella.
2. Revisar las directrices para fomentar el uso de lenguaje claro en la oferta institucional⁷.

⁷ Las directrices para fomentar el uso de lenguaje claro en la oferta institucional se encuentran en la circular 100-010 de 202120 del Departamento Administrativo de la Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=169550#:~:text=Emite%20directrices%20para%20fomentar%20el,aumento%20de%20la%20eficiencia%20administrativa.>

	<p align="center">MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA</p> <p align="center">Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano</p>	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 19 de 20

Referencias

- Alcaldía de Armenia. (15 de Mayo de 2021). *Misión Visión*. Obtenido de <https://www.armenia.gov.co/alcaldia/mision-vision>
- Bedoya, O. (2019). Metodología relacional: más allá del nivel 1. *Pontificia Universidad Javeriana - III Foto Iberoamericano de Càtedras de Comunicación*.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018 de octubre de 2022). *Biblioteca de la CEPAL*. Obtenido de <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=496958&p=8634925>
- Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2021). *Documento CONPES 4070: LINEAMIENTOS DE POLÍTICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ESTADO ABIERTO*. Bogotá, D.C.
- Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional. (2021). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión IV*. Bogotá, D.C.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). *Plan Anticorrupción y Acciones de Participación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (Septiembre de 2022). *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor*.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). *Glosario*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Modelo+Integrado+de+Planeaci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+%3COPEN_PARENTHESES%3EMIPG%3CCLOSE_PARENTHESES%3E?_com_liferay_wiki_web_portlet_WikiPortlet_redirect=https%3A%2F%2Fwww.funcionpublica.gov.co%2F
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). *Micrositio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>
- Gobierno de Colombia. Min TIC. (s.f.). *Manuel de caracterización y relacionamiento con los grupos de valor, versión 2*. Bogotá, D.C.
- Gobierno Nacional. MINCIENCIAS. (2021). *Caracterización de Grupos de valor e interés*. Bogotá, D.C.
- Secretaría de Transparencia. (2017). Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Bogotá, D.C. Bogotá, D.C.
- SENA. (2021). *CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS*. Bogotá, D.C.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Miguel Ángel Hernández Pinzón Contratista	Jhonny Alberto Rodríguez Jaramillo	Comité Operativo
María Camila Castaño Practicante Programa Estado Joven	Líder Actividad de la Asesoría de Proyectos	

	<p>MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL NIVEL CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA</p> <p>Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano</p>	Código: M-DF-SAC-010
		Fecha: 12/02/2025
		Versión: 001
		Página 20 de 20