

# **GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS**

## **IM OC GME IF 007**

# INDICE



## GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS DE LA INDUSTRIA MILITAR.

1.1 Introducción

1.2 Propósito de la Caracterización

1.3 Metodología para Caracterizar Usuarios

1.3.1 Formular Objetivos

1.3.2 Establecer un líder

1.3.3 Establecer Variables y Desagregación

1.3.4 Priorizar Variables

1.3.5 Identificar Mecanismos y Recolectar Información

1.3.6 Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

1.3.7 Divulgar y Publicar información



## BIBLIOGRAFÍA.

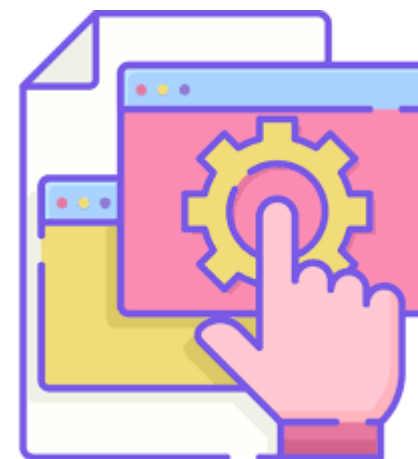
# 1.1. INTRODUCCIÓN



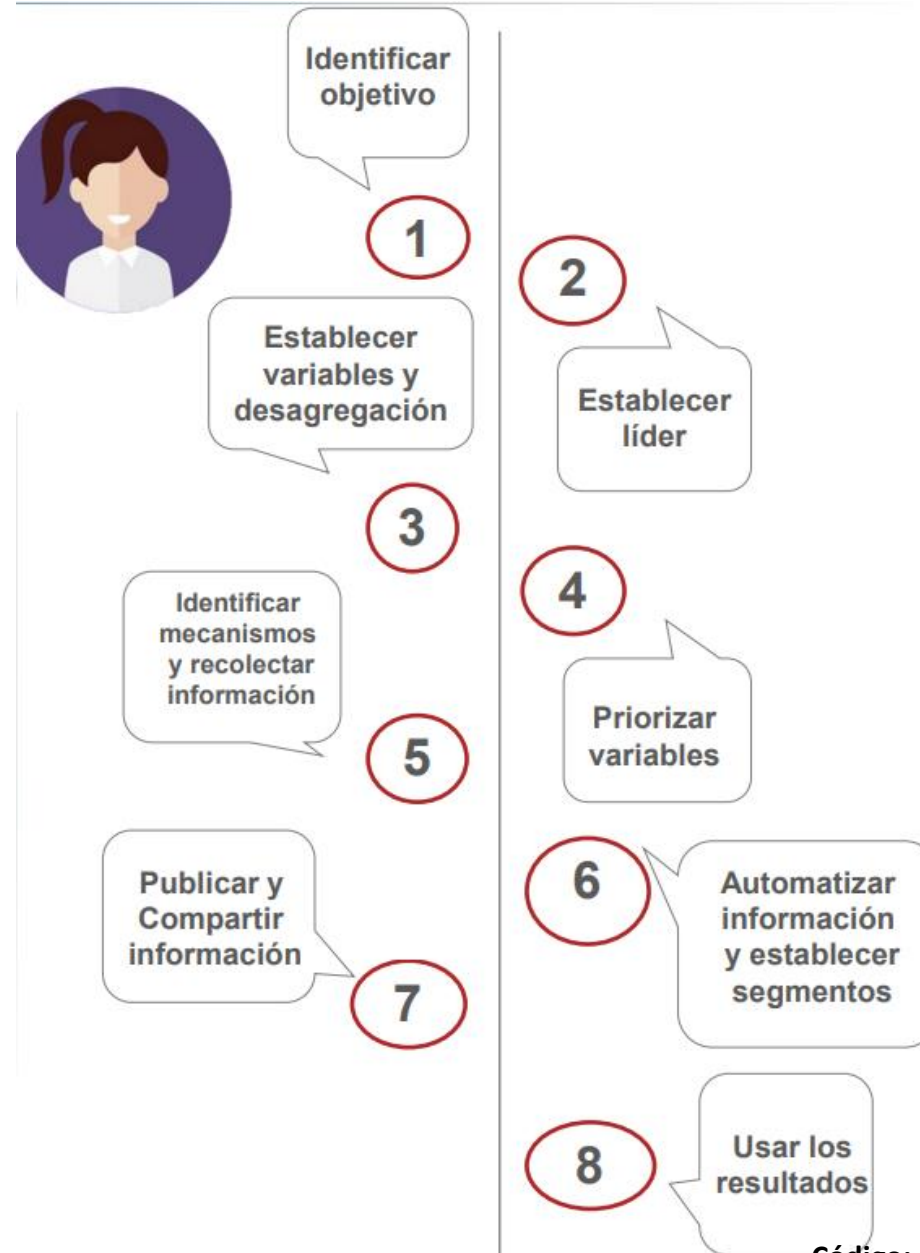
Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa la Industria Militar, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y a partir de allí, generar acciones acorde con lo establecido en el Procedimiento para Tomar Acciones de Mejora, Preventivas y Correctivas IM OC OFP PR 002.

## 1.2. Propósito de la Caracterización

Mejora del servicio al ciudadano y trámites	Espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas
Diseño o adecuación de la oferta institucional	Identificar información de interés para la ciudadanía y lugares de encuentro
Diseño de una estrategia de mejoramiento y ampliación de canales de atención	Diseño de una estrategia de rendición de cuentas
Diseño de los procesos de servicio al ciudadano y atención de PQRSD	Diseñar ejercicios de participación ciudadana a partir de intereses de la población




# 1.3. METODOLOGÍA PARA CARACTERIZAR USUARIOS




## 1.3.1. IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS

Al identificar los objetivos, es posible realizar los ajustes necesarios que permitan el diseño de:

- 
- Políticas Públicas
  - Políticas de Servicio al Ciudadano
  - Espacios de Participación Ciudadana Registro de Tramites e información ante el SUIT
  - Producción y difusión de Información
  - Espacios de Rendición de Cuentas
  - Implementación Gobierno Digital

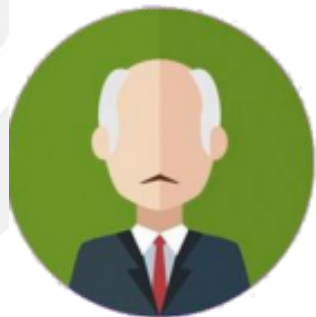
## 1.3.2. ESTABLECER UN LÍDER



Al establecer grupos de trabajo se puede generar Sinergia al interior de la organización y poder conocer las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de nuestros ciudadanos y demás grupos de interés, esto permite:

- Centralizar información del ejercicio
- Difundir la información al interior de la entidad
- Facilitar consulta externa de los resultados

### 1.3.3. ESTABLECER VARIABLES Y DESAGREGACIÓN




### 1.3.4. PRIORIZAR VARIABLES



De acuerdo con los Objetivos establecidos, el siguiente paso consiste en identificar cuáles son los tipos de variables o categorías objeto de estudio y cuál es el nivel de profundidad y desagregación de la información requerida.

## 1.3.5. Identificar mecanismos y recolectar información



En este paso, se identificarán los mecanismos mediante los cuales, se podrá recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios y demás grupos de interés.

Es muy importante establecer el alcance, los recursos y nuevamente repasar los objetivos que se pretenden alcanzar con la caracterización, ya que estos determinarán los instrumentos que se deben utilizar.



# ENCUESTA

Las encuestas se clasifican como estudios observacionales, es decir, en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos, y dirigidos a la población objeto de estudio<sup>1</sup>. Pueden realizarse presencial, virtual o telefónicamente para que la entidad obtenga información del contexto y la interacción con el usuario; para poder abarcar el mayor número de personas, disminuir, costos y obtener una respuesta ágil.

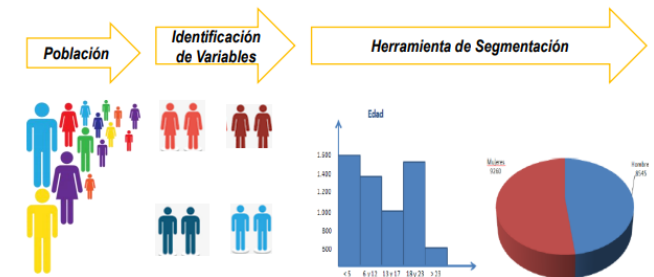
<sup>1</sup> Se sugiere visitar el portal [www.datos.gov.com](http://www.datos.gov.com) en donde se encuentra el catalogo de Datos Abiertos, en donde las entidades Públicas , publican sus datos abiertos para que puedan ser aprovechadas por terceros, para el desarrollo de servicios de valor agregado .

## 1.3.6. Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Una vez se ha recolectado la información de cada una de las variables, se recomienda la estructura y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Una primera segmentación se obtiene al cuantificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que comparten cada una de las variables.

Una herramienta que facilita esta segmentación, es la elaboración de graficas circulares para cada una de la variables.



## 1.3.7. Divulgar y publicar la Información

Un último paso en el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, consiste en que la entidad realice un proceso interno de divulgación de la información, de modo que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y líderes de proceso, de tal manera que se tomen las decisiones y acciones de mejora pertinentes.



# Recomendaciones

Así mismo, con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con las entidades de la administración pública y en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014<sup>2</sup>, se recomienda que la entidad publique los resultados de los ejercicios de caracterización, de forma tal que puedan servir de referencia para otras entidades.

En este sentido, es importante que la información a publicar, cumpla con los requerimientos legales establecidos en la **Ley 1266 de 2008 y Ley 1581 de 2012** y otras relacionadas con la protección de datos personales y que para facilitar el intercambio de los datos, se tengan en cuenta los lineamientos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, en lo relacionado con el tipo de lenguaje a utilizar para el intercambio de Información.<sup>3</sup>



<sup>2</sup> por la cual se crea la Ley de transparencia y el derecho al acceso a la información pública Nacional.

<sup>3</sup> El lenguaje común de intercambio de información es el estándar definido por el Estado Colombiano para intercambiar información entre entidades, Facilitando el entendimiento de los involucrados en los procesos requeridos para dicho intercambio de información.

Guía para caracterización de usuarios de las entidades públicas (2011) – Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

[http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/95b812a35a0c0464a79ffcca30f15508/guia\\_de\\_caracterizacion3.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/95b812a35a0c0464a79ffcca30f15508/guia_de_caracterizacion3.pdf).

Política Nacional del servicio al Ciudadano COMPES 3649 DNP (2010)  
[https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3507\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3507_documento.pdf)

Ley de Transparencia Guía para caracterizar Ciudadanos, Usuarios e Interés  
[http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados\\_web.pdf](http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf)