

	PROCEDIMIENTO	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO	COGGI-P-007
	ACTIVIDAD	DIRECCIONAMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	12-sep.-18

OBJETIVO	Identificar las características y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos beneficiados o interesados en la ejecución de la política de ordenamiento social de la propiedad rural en Colombia, con el fin de diseñar, implementar o ajustar la oferta de servicios institucionales, los instrumentos de transparencia y acceso a la información, las herramientas de participación y los mecanismos de rendición de cuentas a la población objetivo y a los contextos territoriales y culturales sobre los cuales interviene la Agencia Nacional de Tierras.
ALCANCE	Desde la identificación de los objetivos, roles y responsabilidades de la caracterización y su alcance, hasta el establecimiento y publicación de grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares.
RESPONSABLE	Secretaría General

1. DEFINICIONES (Términos y Siglas)

Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés:

Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (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. (Gráfica 1) Clasificación y análisis de la información obtenida.

Categorías de variables:

Variable geográfica: Identifica la ubicación de grupos representativos que buscan acceder a la oferta de servicios de la Agencia Nacional de Tierras.

Variable demográfica: dan cuenta de las características generales de la población objetivo de la Agencia. Para el análisis demográfico de la población se priorizaron aquellos datos relacionados con la identificación personal de los sujetos, edad, sexo, escolaridad y grupo poblacional al cual pertenecen, campesinos, indígenas, raizales, negritudes o sin autor reconocimiento (población general), además de otras condiciones que resultan ser relevantes en el análisis: víctimas de desplazamiento y sujetos involucrados en procesos de desmovilización – reincorporación.

Variables intrínsecas: Permiten dar cuenta de las preferencias individuales de la población y de las preferencias comunes de los grupos de valor respecto de intereses, lugares de encuentro, acceso - uso de canales de interlocución y conocimiento de los servicios de la entidad por parte de los mismos.

Variable de comportamiento: Aportan a la identificación de las motivaciones de la población para interactuar con la entidad, verificando niveles de uso (frecuencia de la interacción) y los intereses o beneficios que se buscan con esta.

Variables del tipo de organización: Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza. (Tamaño de la entidad, fuente de recursos, sector del cual depende, industria, tipo de ciudadano atendido, canales de atención disponibles).

Variables de comportamiento organizacional: Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

Variables relevantes: aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

Variables 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.

Variables medibles: variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.

Variables asociativas: deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

Variables consistentes: variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Mecanismos de recolección de información:

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. Pueden realizarse presencialmente, a través de la cual la entidad obtiene también información del contexto espacial y la interacción del usuario con éste; virtual o telefónicamente para poder abarcar mayor número de personas, disminuir costos y obtener una respuesta ágil.

Información recolectada en puntos de atención o servicio al ciudadano: Al definir esta fuente no se debe limitar el concepto de punto de servicio a los centros de atención presencial de la entidad, sino que se puede extender a aquellos puntos de comunicación con los usuarios por diferentes canales: electrónicos, presenciales y no presenciales como call centers, centros de contacto, páginas web y otros similares.

Buzones de sugerencias: El buzón de sugerencias se define como un mecanismo de comunicación ascendente pues va desde el ciudadano, usuario o grupo de interés, hacia la organización con la que este se relaciona. Esta práctica es muy común por la implementación de los Sistemas de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Registros administrativos (Perfiles o expedientes): Los expedientes se refiere a los registros almacenados en los que se consignan la información de los usuarios que se ha levantado a lo largo de la interacción del usuario con la entidad (similar a una hoja de vida elaborada a partir de la interacción organización – individuo). Se incluyen aquí todos los registros administrativos con los que cuenta la entidad.

Experimentos de usuarios: Es un método con el que se pretende confirmar una hipótesis relacionada con determinado tema particular, fundamentado en la práctica. Son similares a los grupos focales, con una diferencia radical y es que no existe un moderador. Sencillamente a las personas objeto del estudio se les entrega un producto o servicio 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.

Histogramas: Es una representación gráfica de una variable en forma de barras, donde la superficie de cada barra es proporcional a la frecuencia de los valores representados. Sirven para obtener una "primera vista" general, o panorama, de la distribución de la población, o de la muestra, respecto a una característica, cuantitativa y continua.

Gráfica circular: Es un recurso estadístico que se utiliza para representar porcentajes y proporciones.

2. GENERALIDADES

El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención de la Agencia Nacional de Tierras consiste en reconocer e identificar las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigido el portafolio de servicios para el Ordenamiento Social de la Propiedad Rural.

Una caracterización de ciudadanos y grupos de interés permite ajustar la oferta institucional y presentar servicios específicos que respondan satisfactoriamente el mayor número de requerimientos de los diferentes contextos territoriales y culturales, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía en el logro de los objetivos de la ANT.

El procedimiento permite entender el alcance y utilidad de una caracterización desde el punto de vista de las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites y gobierno en línea y en consecuencia, entender el paso a paso para la realización de un ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y una descripción de las variables a tener en cuenta.

Dentro de este paso a paso, se presenta opciones de las fuentes para recoger información sobre los ciudadanos, usuarios o grupos de interés de la ANT, así como los criterios para la priorización de variables y los formatos propuestos para registrar la información y luego su posterior divulgación y publicación.

La ANT debe analizar qué quiere hacer, para qué lo hace, y cuál es el alcance de la caracterización, a partir de los siguientes interrogantes:

¿Se caracterizarán a los ciudadanos objeto de intervención de un programa específico o de todos los programas de la ANT?

¿Se caracterizará a empresas u organizaciones que interactúan con la ANT por canales electrónicos de atención?

¿Se caracterizará a los potenciales usuarios de un nuevo producto?

¿Se caracterizará a la totalidad de ciudadanos que han interactuado con la ANT alguna vez, o aquellos ciudadanos que potencialmente pueden acceder a la oferta institucional pero que todavía no lo han hecho?

¿Se caracterizará a organizaciones sociales, académicas, gremiales u otras organizaciones de la sociedad que puedan participar en la gestión institucional o en los procesos de rendición de cuentas?

3. RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

A partir del análisis de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos, la Oficina de Planeación orienta a las dependencias en la identificación de las tareas críticas de sus procedimientos en las que se puede materializar un riesgo y el establecimiento de las correspondientes tareas de control preventivo, detectivo o correctivo.

Para facilitar la identificación de las tareas críticas y las correspondientes tareas de control, el procedimiento presenta el siguiente método de señalización:

Tareas Críticas	Son las tareas donde se puede materializar un riesgo que impacte negativamente el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas críticas con texto en color rojo y con el símbolo ®
Tareas de Control	Son las tareas que permiten prevenir o corregir el impacto de los riesgos en el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas de control con texto en color azul y con el símbolo ©

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Tarea	Descripción	Tiempo de Ejecución	Responsable
1	Establecer variables y niveles de desagregación de la información	Se identifica cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requeridos.	7 días	Secretaría General Subdirección de Sistemas de Información Oficina del Inspector de la Gestión de Tierras Oficina de Planeación
2	® Priorizar variables	Se hace una priorización de las variables identificadas con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, deben ser fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta a la caracterización sea superior al costo de su recolección. Se debe tener en cuenta que las variables sean relevantes, económicas, medibles, asociativas, consistentes.	7 días	Secretaría General Subdirección de Sistemas de Información Oficina del Inspector de la Gestión de Tierras Oficina de Planeación
3	Identificación de mecanismos de recolección de información	Se identifica los mecanismos de recolección de la información que servirán como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Para minimizar los costos y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos, se debe revisar la información de registros administrativos con los que cuenta la ANT debido a su interacción con los ciudadanos, así como la información disponible en bases de datos de otras entidades, y encuestas y estudios realizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), entre otros.	7 días	Secretaría General Subdirección de Sistemas de Información Oficina del Inspector de la Gestión de Tierras Oficina de Planeación
4	® Recolección de información	Se realiza el levantamiento de la información por medio de los mecanismos de recolección seleccionados.	60 días	Secretaría General Subdirección de Sistemas de Información Dependencias ANT

5	Automatizar la información	Se estructura y automatiza las bases de datos que facilitan el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares.	21 días	Subdirección de Sistema de Información
6	Establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares	1. Se cuantifica los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que comparten cada una de las variables de acuerdo a los objetivos planteados. 2. Se elaboran histogramas para cada una de las variables o gráficas circulares. 3. Se realiza un análisis cruzado de la información recolectada.	30 días	Secretaría General Subdirección de Sistemas de Información
7	Elaboración del informe	Se realiza el informe de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés con la información recolectada y los segmentos establecidos, este debe contener recomendaciones y revisión de la Dirección.	14 días	Secretaría General
8	Socialización y retroalimentación interna y externa	Se socializa el informe con las Dependencias de la ANT y la ciudadanía en general para que expongan sus opiniones y retroalimentación sobre la caracterización y se hagan las respectivas modificaciones.	7 días	Dependencias ANT y Ciudadanía
9	Aprobación de la Caracterización	Se pasa la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés a aprobación por parte de la Dirección General de la ANT.	7 días	Dirección General
10	Divulgar y publicar la información	Se divulga la información, de modo que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones. La publicación de esta información, debe cumplir con los requerimientos legales establecidos en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y otras relacionadas con la protección de datos personales, y que para facilitar el intercambio de los datos sigan con los lineamientos establecidos por Gobierno en línea en materia de uso de un lenguaje común de intercambio de información.	7 días	Subdirección de Sistema de Información

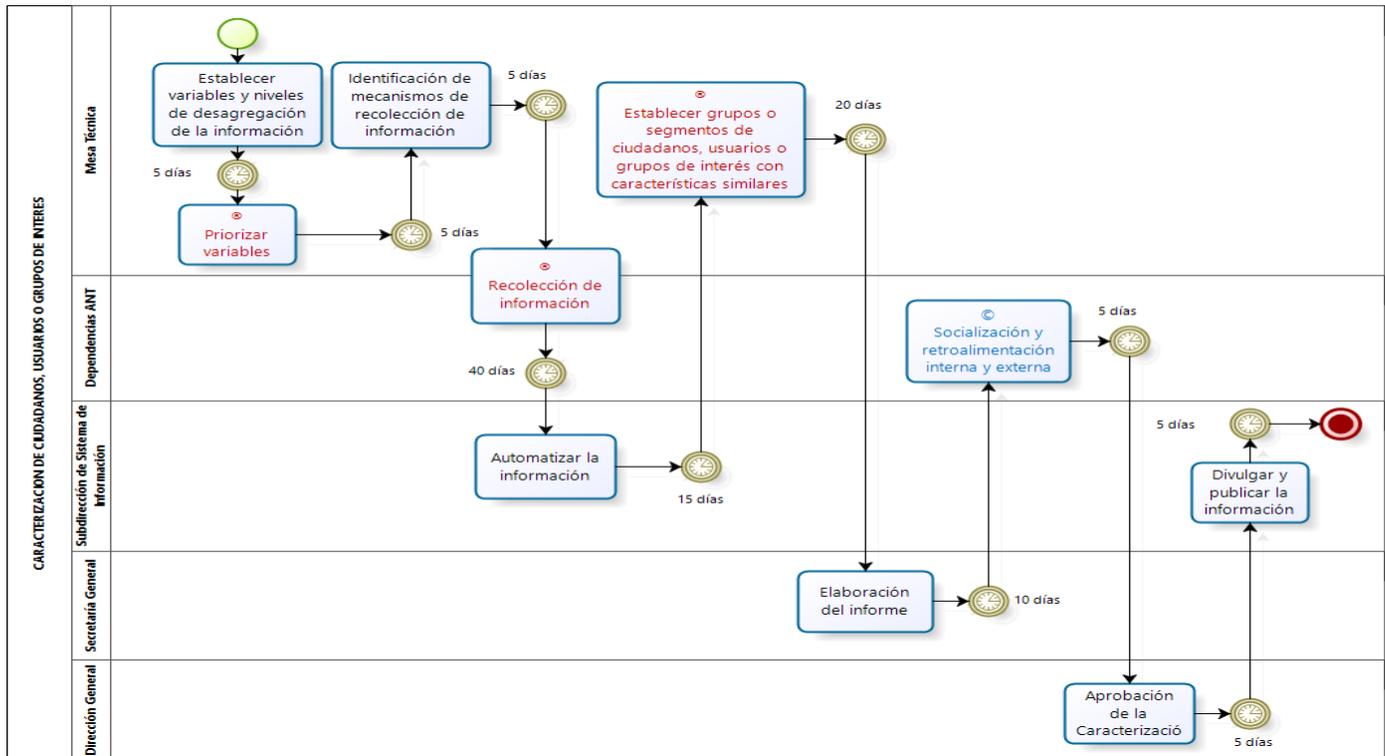
5. NORMATIVIDAD APLICABLE

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1266 de 2008, Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
 Conpes 3785 de 2013
 Conpes 3654 de 2010
 Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas
 Gobierno en línea (2011)

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP

7. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	Laura Marcela Giraldo Botero	REVISÓ	William Alfredo Sandoval Sandoval	APROBÓ	Elizabeth Gómez
		CARGO	Subdirector de Sistemas de Información		
		FIRMA	ORIGINAL FIRMADO		
		FECHA	12/09/2018		
CARGO	Contratista - Oficina de Planeación	REVISÓ	Diana Carolina Galindo Poblador	CARGO	Secretaria General
		CARGO	Jefe de Oficina del Inspector de la Gestión de Tierras		
FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO
		FECHA	12/09/2018		
		REVISÓ	Giovany Gómez		
FECHA	12-sep.-18	CARGO	Jefe Oficina de Planeación	FECHA	12/09/2018
		FIRMA	ORIGINAL FIRMADO		
		FECHA	12/09/2018		



La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia.
 La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.