



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Medellín, diciembre 2023

Dirección de Atención a la Ciudadanía





INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Antioquia es la entidad encargada de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; así mismo, posee la misión de facilitar la participación de todos en las decisiones que afecten la vida económica, política, administrativa y cultural de la región.

La Secretaría de Suministros y Servicios, desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía, tiene como uno de sus lineamientos principales proporcionar atención a los usuarios y partes interesadas en términos de eficiencia, eficacia y oportunidad, de tal manera, que se puedan cumplir con sus expectativas en cuanto a información o servicios, a través de los diferentes canales establecidos.

Para tal fin, esta dependencia realizará un ejercicio de caracterización que permita conocer y relacionar el universo de los diferentes grupos de usuarios; lo que permitirá conocer sus particularidades, y segmentarlos de una manera homogénea

Con este ejercicio se busca desarrollar actividades que apunten a mejorar los siguientes aspectos:

- Diseño y adecuación de la oferta institucional (trámites y otras ofertas de la entidad).
- Revisar oportunidades y pertinencia de mejora en los canales de atención.
- Incrementar y mejorar la participación ciudadana.
- Entregar un insumo que de pautas en la relación con la ciudadanía en el tema de rendición de cuentas.

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de la ciudadanía y las partes interesadas de la población del departamento, con el fin de determinar y gestionar las acciones adecuadas para poder implementar las actividades en pro del mejoramiento de la calidad en la oferta institucional, facilitando la toma de decisiones en el proceso de atención a la ciudadanía y por ende en la satisfacción del usuario final.



2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y describir las características de los ciudadanos y partes interesadas con el propósito de que la oferta institucional este acorde con las necesidades del usuario final.
- Segmentar a los ciudadanos y partes interesadas, conforme a los trámites ofrecidos por la administración y las variables identificadas, con el fin de garantizar a todos ellos sus derechos con relación a la oferta que ofrece la Institución.
- Identificar las preferencias en los canales de atención y las posibles mejoras para facilitar la atención.

3. ALCANCE

Este ejercicio de caracterización busca identificar aquellas particularidades de los ciudadanos y de las diferentes partes interesadas de la Gobernación de Antioquia, que se asocian a los trámites, servicios y demás oferta Institucional de la Entidad.

4. MARCO NORMATIVO

Tipo de documento (Ley, Decreto, Resolución)	DESCRIPCIÓN
Ley 57 de 1985	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
Ley 134 de 1994. Ley 1757 de 2015.	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
Ley 190 de 1995 - Art. 55	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 1712 de 2014. Resolución 1519 de 2020.	Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Documento CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 1008 del 14 de junio de 2018	Por el cual se oficializa el cambio de la estrategia de Gobierno en Línea a la política de Gobierno Digital para dar solución a las necesidades con el uso de la tecnología, contribuyendo a la toma de decisiones basadas en los datos para lograr el empoderamiento de los ciudadanos.



5. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este documento, se utilizó la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP.

La información utilizada como una de las partes esenciales para la materialización de la caracterización, viene de las bases de datos suministradas por las diferentes áreas misionales que han llevado a cabo procesos de interacción con grupos de interés, los registros de las comunicaciones recibidas en las diferentes ventanillas de atención, las bases de datos que tengan relación con los usuarios de los servicios online que la entidad tiene en su portafolio y los cuales se encuentran publicados en la plataforma SUIT.

Desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se tiene la Matriz de Partes Interesadas en la que se resumen los grupos de interés de la entidad, sus principales características y expectativas.

5.1. Especificaciones generales de la población caracterizada en este ejercicio

PARTE INTERESADA	ESPECIFICACIÓN
Ciudadanía	Personas naturales, nacionales o extranjeras de todos los estratos socioeconómicos y culturales, sin distinción de raza o grupo étnico, de género y orientación sexual, se tendrá en cuenta los ciudadanos con algún grado de discapacidad y su relación con el conflicto de la región y del país. Los cuales tienen necesidad de la oferta que ofrece la entidad.
Entidades Privadas	Persona jurídica de carácter privado, con capital y administración privada dedicada a la prestación o suministro de bienes, productos y servicios.
Empresas Públicas	Entidades del orden nacional creadas por la constitución, la ley, ordenanza o acuerdo, o autorizadas por estas, que tengan participación pública, donde se cumple una función administrativa, comercial o industrial. Estas entidades reciben políticas y lineamientos en materia de fortalecimiento de la función administrativa y modernización del estado para implementación en la entidad. Entre ellas están: DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública), MINTIC (Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación), Min Cultura, DNP (Departamento Nacional de Planeación), Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
Administraciones Municipales	Alcaldías y Consejos Municipales
Entidades con funciones de	Entidades cuya finalidad está definida en la Constitución, la ley y



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Inspección, Vigilancia y Control	actos administrativos según el caso. Se encargan de velar por el fiel y cabal cumplimiento de funciones, reglamentos y actividades de personas naturales y jurídicas públicas y privadas.
Funcionarios y Contratistas	La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. Personas que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado.
Asamblea Departamental	La Asamblea Departamental es el órgano político-administrativo del nivel departamental y de representación popular que ejerce funciones de coadministración y de control político sobre el gobierno departamental y los intereses de la comunidad que habita en el departamento.
Concejo Municipal	El Concejo es un órgano encargado de hacer efectiva la participación de la comunidad local ejercerá funciones normativas, resolutivas y fiscalizadoras y otras atribuciones que se le encomienden, en la forma que determine la ley orgánica constitucional respectiva.
Entidades y Organismos de Control	Entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública, quienes demandan de la Entidad la entrega periódica de información.
Veedurías ciudadanas	Las Veedurías Ciudadanas son entes de control social que tienen por objeto realizar el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por la Entidad. (Ley 1757 Artículo 61. Objeto del Control Social).
Universidades o Instituciones Educativas-Entes Académicos	Entidad de educación superior autorizada por el Ministerio de Educación para programas específicos. La institución educativa es la unidad pedagógica del sistema responsable de los procesos de enseñanza-aprendizaje.
Medios de información y comunicación	Son herramientas (radiales, televisivas, etc.); y recursos en los que se establece el intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.



Categoría	Variable	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Total	Seleccionada	
								SI	No
Geográfico	Municipio	1	0	1	1	1	4	X	
	Clima	1	0	0	0	2	2		X
	Rural o urbano	1	0	1	1	1	4	X	
Demográfico	Tipo y # de documento	1	0	1	0	1	3	X	
	Género	1	0	1	0	1	3	X	
	Sexo	1	0	1	0	1	3	X	
	Edad	1	0	1	1	0	3	X	
	Conformación del Grupo familiar	1	0	1	0	0	2		X
	Actividad Económica	1	0	1	1	0	3	X	
	Estrato Socioeconómico	1	0	1	1	0	3	X	
	Vulnerabilidad	1	0	1	1	0	3	X	
	Ocupación	1	0	1	1	0	3	X	
	Grupo Poblacional	1	0	1	0	1	3	X	
	Escolaridad	1	0	1	1	0	3	X	
	Cuenta con alguna discapacidad	1	0	1	1	0	3	X	
Intrínseco	Gestión de PQRS	1	0	1	1	0	3	X	
	Trámites y especifique su trámite.	1	0	1	1	0	3	X	
	Solicitar información general	1	0	1	1	0	3	X	
	Sede o Dependencia donde realiza el trámite	1	0	1	1	0	3	X	
	Tipo de cale PTV	1	0	1	1	1	4	X	
	Uso de canales	1	0	1	1	0	3	X	
	Internet	1	0	1	1	0	3	X	
Comportamiento	Nivel de uso	0	0	0	0	0	0		X
	Beneficios buscados	1	0	0	0	0	1		X
	Ayudas requeridas	0	0	0	0	0	0		X

5.2. Identificación y Priorización de Variables Personas Naturales

6. METODOLOGIA DE SELECCIÓN DE VARIABLES.

En este sentido se propone elaborar un listado con cada una de las variables identificadas, organizar una tabla o base de datos en la que pueda relacionar cada variable con los 5 criterios establecidos. Para cada variable, se debe asignar una calificación de 1 si la variable cumple con el requisito o 0 si no lo cumple. Posteriormente, se realiza la suma horizontal de los criterios por variable y se eligen aquellas con mayor puntaje.

Teniendo en cuenta que el puntaje máximo por variable es de 5 puntos, la entidad establece que tres (3), será el puntaje que hará las veces de línea de corte a partir de la cual se elige o se descarta una variable.



VARIABLE	DEFINICIÓN
Relevante	Son las que son claves en el ejercicio o investigación.
Económica	Una variable económica es la representación de un concepto económico que puede medirse o tomar diversos valores numéricos. La mayoría de dichas variables deben satisfacer la condición de no negatividad; es decir, no pueden ser menores que cero.
Medible	Las variables cuantitativas son numéricas, es decir, representan una cantidad medible.
Asociativa	Son aquellas que están directamente relacionadas y a al variar unas las otras también lo hace.
Consistente	Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN

Categoría	Variable	¿La entidad cuenta con la información de la variable en cuestión?	En caso de NO tener la información. ¿Cómo podría conseguirla?
Personas Naturales			
Geográfico	Municipio	X	
	Rural o Urbano	X	
Demográfico	Tipo y # de documento	X	
	Género	X	
	Sexo	X	
	Edad	X	
	Actividad Económica	X	
	Estrato Socioeconómico	X	
	Vulnerabilidad	X	
	Ocupación	X	
	Grupo Poblacional	X	
	Escolaridad	X	
	Cuenta con alguna discapacidad	X	
	Gestión de PQRSD	X	
	Intrínsecas	Trámite y especifique su trámite	X
Solicitar Información general		X	
Sede o Dependencia donde realiza el trámite		X	
Tipo de cale PTV		X	
Uso de canales		X	
Internet		X	



CONCLUSIONES GENERALES

En esta dinámica de caracterización se han podido validar e identificar las principales peculiaridades de los ciudadanos y los diferentes grupos de interés identificados en la matriz de partes interesadas y en los diferentes ejercicios de caracterizaciones anteriores, del mismo modo se han podido precisar las asociaciones que tienen estos diferentes grupos con la oferta institucional que ofrece la Gobernación de Antioquía.

PERFIL CIUDADANO

Perfil del ciudadano del canal presencial.

Los ciudadanos que frecuentan personalmente los puntos de atención de la Gobernación de la Antioquia, en su mayoría alrededor de un 99% se encuentran principalmente ubicados en la parte urbana del departamento de Antioquia, en su Área Metropolitana, específicamente en los municipios de Medellín, Bello, Itagüí y Envigado, alcanzando alrededor de un 73%. Alrededor del 80% son personas en un rango de edades entre 14 y 55 años. Alrededor del 98% de esta población pertenece a los estratos 2 y 3. Y son en su mayoría ciudadanos cuyo grado de escolaridad está clasificado entre bachilleres, técnicos y tecnólogos, logrando llegar al 67% en esta clasificación. Entre las características de peculiaridad tecnológica el 86% de estos ciudadanos cuentan con acceso a internet.

Para terminar de redondear este perfil ciudadano, alrededor del 44% son trabajadores independientes y el 36% son empleados o trabajadores dependientes. El 99% no son pertenecientes a ningún grupo étnico y el Pareto de la situación por la que los ciudadanos se acercan a las instalaciones de la Gobernación, se enmarca en estos tres grupos: Oficina de Pasaportes, Centro de Atención a la Ciudadanía y la Gerencia de Seguridad Vial, con el 28%, 28% y 24% respectivamente.

Perfil del ciudadano del canal telefónico.

Los ciudadanos que frecuentan la línea del canal telefónico de la Gobernación de la Antioquia, en su mayoría alrededor de un 94% se encuentran ubicados en la parte urbana del departamento de Antioquia, en su área metropolitana, específicamente los municipios de Medellín, Bello, Itagüí y Envigado, alcanzando alrededor de un 68%. Alrededor del 93% son personas en un rango de edades entre 14 y 55 años. Cerca del 79% de esta población pertenece a los estratos 2 y 3, y son en su mayoría ciudadanos cuyo grado de escolaridad está clasificado entre técnicos, tecnólogos y profesionales, logrando llegar al 71% en esta clasificación.

Entre las características de peculiaridad tecnológica el 95% de estos ciudadanos cuentan con acceso a internet. Para terminar de redondear este perfil ciudadano, alrededor del 47% son empleados o trabajadores dependientes y el 21% son trabajadores independientes. El 97% no son pertenecientes a ningún grupo étnico.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Perfil del ciudadano del canal virtual.

Los ciudadanos que frecuentan la línea de atención virtual de la Gobernación de la Antioquia, en su mayoría alrededor de un 92% se encuentran ubicados en la parte urbana del departamento de Antioquia, pero vemos aquí un incremento significativo de los ciudadanos que residen en el en su área rural y otros departamentos, a saber, específicamente los o municipios de Medellín, Bello, Rionegro y Envigado, y es aquí donde aparece la ciudad de Bogotá, Itagüí y Envigado, alcanzando alrededor de un 69%; alrededor del 95% son personas en un rango de edades entre 14 y 55 años. Alrededor del 81% de esta población pertenece a los estratos 3 y 2. Y son en su mayoría ciudadanos cuyo grado de escolaridad está clasificado entre profesionales, técnicos y tecnólogos, logrando llegar al 68% en esta clasificación. Para terminar de redondear este perfil ciudadano, alrededor del 46% son empleados o trabajadores dependientes y el 22% son trabajadores independientes.

BIBLIOGRAFIA

Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor V.5. Nov 2022.