

Caracterización de Usuarios, Ciudadanos Beneficiarios y Grupos de Interés de FONADE 2017



FONADE

Proyectos que transforman vidas

VERSIÓN	4
ACTUALIZACIÓN	11/12/2017

Tabla de contenido

1. ALCANCE.....	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. OBJETIVO ESPECIFICOS	3
4. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR	3
4.1 USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE FONADE	3
4.2 CIUDADANOS BENEFICIARIOS	4
4.3 ORGANIZACIONES Y GRUPOS DE INTERÉS	4
5. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA	4
5.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	5
5.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	5
5.3 SISTEMA UNIFICADO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT	5
5.4 GOBIERNO EN LÍNEA	5
5.5 TRANSPERENCIA	5
6. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	6
6.1 CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES	6
6.2 CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS	8
7. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES	10
8. MECANISMO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	10
9. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA	11
9.1 USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE FONADE	11
9.2 CIUDADANOS BENEFICIARIOS	12
10. CARACTERIZACIÓN POR SEGMENTO	13

INTRODUCCIÓN

Es fundamental para FONADE la identificación de las características de la población objetivo a la cual está dirigida su misión, a partir de lo cual pueda evaluar su oferta institucional y presentar servicios focalizados para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía, para la materialización de su misión y la satisfacción de derechos ciudadanos.

El presente documento busca actualizar los contenidos de la caracterización de usuarios de FONADE, desarrollada el 26 de octubre del 2015. En este marco, se mantienen los aspectos técnicos relacionados con las categorías de variables que se utilizan para realizar la segmentación de ciudadanos, usuarios o grupos de interés y se aportan elementos adicionales, teniendo en cuenta criterios requeridos por las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012, y la Ley 1712 de 2014 de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

En fundamento a lo anterior, este documento está estructurado en dos partes, inicialmente se presenta una definición de caracterización y el alcance y utilidad desde el punto de vista de las políticas mencionadas. Dentro de la segunda parte se presenta una descripción las fuentes información utilizadas para la identificación de los usuarios o grupos de interés de la Entidad, la priorización de variables y finalmente el análisis de la clasificación.

1. ALCANCE

Caracterización de ciudadanos, usuarios y beneficiarios de los servicios de FONADE.

2. OBJETIVO GENERAL

Diseñar, optimizar e implementar mecanismos de comunicación dirigidos a ciudadanos, usuarios, beneficiarios y grupos de interés que interactúan con FONADE. Con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares, para ofrecer mejores canales de atención y facilitar la gestión de acciones adecuadas para el establecimiento de estrategias de implementación de las políticas de desarrollo administrativo.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las características organizacionales y geográficas de los usuarios de los servicios de FONADE.

Identificar cuáles son los beneficiarios finales de los servicios de FONADE.

Identificar los grupos de interés que interactúan con la Entidad.

Fortalecer las canales de comunicación

Accesibilidad a la oferta institucional

4. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

4.1 Usuarios de los Servicios de FONADE

Entidades que hacen parte de la administración pública del Estado colombiano de los diferentes sectores y niveles.

Nivel nacional
Nivel regional
Nivel departamental
Nivel distrital
Nivel municipal
Sector centralizado
Sector descentralizado
Organizaciones Internacionales

4.2 Ciudadanos Beneficiarios

Personas naturales con nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad.

Infancia
Asociaciones estudiantiles
Adulto mayor
Grupos étnicos
Cabeza de familia
Persona en condición de discapacidad
Miembros de las fuerzas militares y de policía
Desplazados
Víctimas
Juntas de Acción Comunal
Extranjeros

4.3 Organizaciones y Grupos de Interés

Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas
Organizaciones sin ánimo de lucro
Organizaciones no gubernamentales
Ciudadanos interesados en los temas institucionales.
Organismos de control
Gremios
Academia
Medios de comunicación
Asociaciones
Veedurías ciudadanas

5. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo (Transparencia, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, Gobierno en Línea) establecidas en el Decreto 2482 de 2012 para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.

A continuación, se presentan los enfoques y usos de la información de la caracterización para cada una de estas políticas:

5.1 Política de Servicio al Ciudadano

Según el CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”. Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Los ejercicios de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

5.2 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Según la Ley 1474 de 2011 “el *acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna*”, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, razón por la cual FONADE debe conocer las características de su población objetivo como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en la realización de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654, en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos).

Así pues, la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de interés de la Entidad, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

5.3 Sistema Unificado de Información de Trámites – SUIT

Para el registro de los trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización y optimización de trámites y procedimientos de cara al cliente (OPAs), es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente estos servicios, de manera que se responda adecuadamente a sus necesidades.

5.4 Gobierno Digital

En la implementación de la estrategia de gobierno en línea, la caracterización permite conocer a los usuarios de los servicios de la Entidad y los grupos de interés, con lo cual se podrá adecuar la implementación de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación más eficientemente a sus expectativas y necesidades, involucrándoles en procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

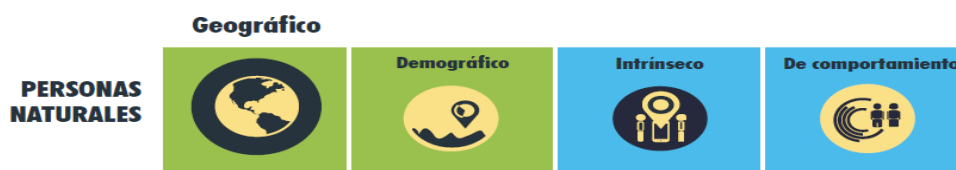
5.5 Transparencia

Regular el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental, así como las excepciones a la publicación de la información pública.

6. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con los objetivos y la tipología de servicios que presta FONADE en función a su misión, a continuación, se presentan las principales categorías de variables de personas naturales (ciudadanos beneficiarios) y de personas jurídicas (usuarios y grupos de interés) determinadas para la caracterización.

6.1 CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES



Gráfica 1. Categorías de variables para caracterizar personas naturales

Fuente: “GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS”. Secretaria de transparencia (2016).

6.1.1 Variables geográficas

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica. Para el caso de esta caracterización se utilizará la siguiente variable:

Ubicación

Esta variable permite identificar la región de residencia del ciudadano beneficiario.

6.1.2 Variables demográficas

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Las variables en esta categoría que se determinaron para análisis son:

Edad

Esta variable permite clasificar las personas por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar las necesidades y roles en agrupaciones.

Actividad Económica

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica de la persona, cuando esta información no esté directamente disponible.

Estrato socio-económico

La estratificación socio-económica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

Vulnerabilidad

Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados por diversos factores. Las tipologías de vulnerabilidad que se utilizarán para la segmentación de los beneficiarios de la Entidad en grupos de poblaciones son las siguientes, las cuales se adaptaron del Programa Colombia Aprende del Ministerio de Educación Nacional.

Tipologías de vulnerabilidad

Tipo de vulnerabilidad

Institucionales

Características de la población

Población habitante de territorios donde hay poca o nula presencia del Estado y por ende un precario o inexistente acceso a los servicios que éste debe prestar. Población afectada por la carencia de un desarrollo institucional a nivel local y regional que atienda las necesidades básicas de las poblaciones. Población con dificultades de comunicación y relaciones de dependencia y desequilibrio con la economía de mercado. Población habitante de asentamientos en zonas de difícil acceso y de alto riesgo, rurales dispersas o urbano marginales.

Ambientales y del entorno

Población habitante de territorios con ausencia de manejo sostenible del medio ambiente, deterioro de ecosistemas por fenómenos de extracción indiscriminada de recursos naturales. Población habitante de territorios con presencia de cultivos ilícitos que degrada los ecosistemas intensificando todo tipo de problemas económicos, sociales y culturales. Población con condiciones de extrema pobreza, expansión de situaciones de violencia armada y desplazamiento forzoso. Población habitante de zonas de frontera, con

Salud

Población con problemas graves de seguridad alimentaria, desnutrición y anemia, lo que ocasiona altos índices de mortalidad, que afectan especialmente a niños y niñas, mujeres y ancianos.

Culturales

Población en situación de discriminación o riesgo de extinción no sólo en términos biológicos sino sociales y culturales, como poblaciones y como individuos. En el caso de las poblaciones étnicas, la vulnerabilidad está relacionada con las afectaciones a la integridad y a la capacidad de pervivir y transformar condiciones de vida y lograr legitimidad en su interacción con el resto de la sociedad, sin perder su cohesión, autonomía e identidad.

Educativas

Población con bajos índices de escolaridad y de eficiencia interna. Dificultades frente a los procesos y medios para el aprendizaje.

6.1.3 Variables Intrínsecas

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Las variables que se analizarán son las siguientes:

Intereses

Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.

Lugares de encuentro

Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización.

Conocimiento

Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano beneficiario, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales.

6.1.4 Variables de comportamiento

Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos beneficiarios, usuarios o grupos de interés. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con la Entidad.

Beneficios buscados

Atributos del servicio que el ciudadano beneficiario valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la Entidad.

6.2 CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS



Gráfica 2. Categoría de variables para caracterizar personas jurídicas

Fuente: GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS (2016)

6.2.1 Variables Geográficas

Estas variables son similares a las identificadas para las personas naturales. A continuación se presentan las categorías a tener en cuenta para esta caracterización:

Ubicación principal

Lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable es importante para identificar los sitios en donde se toman decisiones o se puede adquirir información sobre las necesidades de la organización usuaria.

6.2.2 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.

A continuación, se presentan ejemplos de estas variables, *adicionales a las presentadas para individuos* y las características que permiten realizar segmentaciones de los grupos de usuarios.

Fuente de recursos

La fuente de los recursos disponibles para la operación de la organización. Esta variable es importante para identificar oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación. En este sentido, esta variable suele tener una relación de causalidad con algunas de las variables de comportamiento que se verán más adelante. *Ejemplo: público, privado, mixto.*

Organización/Sector del cual depende

Esta variable es importante para identificar necesidades de validación en los requerimientos de servicios hechos por las organizaciones usuarias. *Ejemplo: entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada etc.*

Industria

Esta variable se identifica teniendo en cuenta la actividad económica y/o el objeto social. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades específicas de las organizaciones usuarias dependen de las particularidades del desarrollo de su actividad.

Nivel territorial al que pertenece

A partir del análisis de esta variable se determina el nivel territorial al cual pertenece la organización en función a la extensión de su misión. *Ejemplo: nivel nacional, regional, departamental, distrital, municipal.*

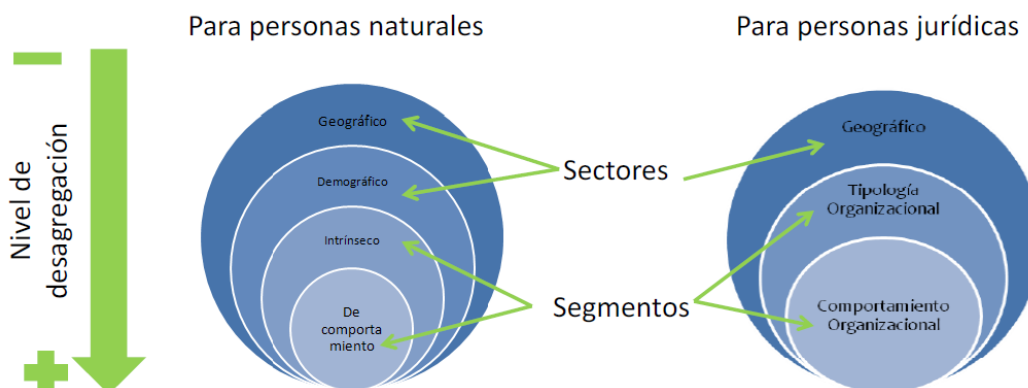
6.2.3 Variables de comportamiento organizacional

Estas variables buscan identificar características de los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la FONADE. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de nuestros servicios de manera oportuna y relevante.

Procedimiento usado

Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar el desarrollo de un nuevo negocio con la Entidad. Esta variable contribuye a identificar si los procedimientos

establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones o si se requieren adecuaciones o ajustes.



Fuente: Adaptado de "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés". DNP (2015).

Gráfica 3. Niveles de desagregación de información y categoría de variables

7. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Para cada variable se asignó una calificación de uno (1), si la variable cumple con el requisito o cero (0) si no lo cumple. Posteriormente, se realizó la suma de los criterios por variable y se eligieron aquellas con mayor puntaje.

Teniendo en cuenta que el puntaje máximo por variable fue de 5 puntos, se el puntaje que hizo las veces de línea de corte a partir de la cual se eligieron y descartaron variables. Los criterios para la medición son los siguientes:

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

8. MECANISMO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Registros administrativos

Son los registros almacenados en los que se consignan la información de los usuarios que se ha levantado a lo largo de la interacción con los usuarios y beneficiarios de los servicios de la Entidad.

Se incluyen aquí todos los registros administrativos, tales como: bases de datos, procedimientos en atención al ciudadano (presencial y virtual) etc.

Observación directa

Esta herramienta consiste en la simple observación de los ciudadanos beneficiarios, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la Entidad. La información que se puede recoger es útil para el diseño e implementación de nuevos servicios, así como para el re-diseño de servicios actuales susceptibles de mejora.

A continuación, se muestra la selección de mecanismo de recolección de información para cada variable priorizada:

POBLACIÓN	TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	LA ENTIDAD TIENE LA INFORMACIÓN		MECANISMO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
			SI	NO	
Ciudadanos beneficiarios	Persona Natural	Ubicación	X		Registros administrativos
Usuarios de servicios – grupos de interés	Persona Jurídica	Ubicación principal	X		Registros administrativos
Usuarios de servicios – grupos de interés	Persona Jurídica	Fuente de recursos	X		Registros administrativos
Usuarios de servicios – grupos de interés	Persona Jurídica	Nivel	X		Registros administrativos
Usuarios de servicios	Persona Jurídica	Sector al que pertenece	X		Observación directa
Ciudadanos beneficiarios	Persona Natural	Vulnerabilidad		X	Observación directa
Ciudadanos beneficiarios–	Persona Natural	Beneficios buscados		X	Observación directa

Tabla 1. Registros de recolección de información por tipo de variable

9. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA

En el marco de los objetivos formulados, la población objetivo, las variables seleccionadas y de acuerdo con las líneas de negocio de la Entidad, se recolecto y clasifico la siguiente información:

9.1 Usuarios de los Servicios de FONADE

A continuación, se presenta la clasificación según las variables seleccionadas para los usuarios de servicios o clientes externos activos de FONADE: ejemplo

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERÉS	UBICACIÓN PRINCIPAL	NIVEL	TIPO DE ACTOR	SECTOR	FUENTE DE RECURSOS
AGENCIA FRANCESA DE DESARROLLO	Institución financiera que ocupa una posición fundamental en la organización francesa de ayuda pública a los países pobres. Su misión consiste en contribuir a la financiación del desarrollo	Negocio	Sede Principal París	Internacional	Cliente	Supranacional	Públicos

Tabla 2. Clasificación de usuarios de los servicios de FONADE

NOMBRE	INTERÉS	UBICACIÓN PRINCIPAL	NIVEL	FUENTE DE RECURSOS	TIPO DE ACTOR
RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA RTVC	Suministro de productos	Bogotá	Nacional	Público	Proveedor
CITEC LTDA	Suministro de productos	Popayán	Departamental	Privado	Proveedor
INGENIERIA ASESORIAS COMERCIO E INVERSIONES LTDA	Suministro de productos	Bogotá	Distrital	Privado	Proveedor
COMPAÑÍA DE DISTRIBUCIÓN FERRETERA CODISFER S.A.S	Suministro de productos	Bogotá	Distrital	Privado	Proveedor
CONSORCIO MONDOMO 181	Suministro de productos	Bogotá	Distrital	Privado	Proveedor

Tabla 3. Clasificación de grupos de interés de FONADE

9.2 Ciudadanos Beneficiarios

De los servicios prestados por FONADE a los clientes externos activos se encurtan los siguientes tipos de beneficiarios:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	VULNERABILIDAD	BENEFICIOS
Ciudadanos colombianos	Ciudadanos colombianos, mayores de edad interesados en iniciar un proyecto empresarial en cualquier región del país, dentro de los cuales se encuentran comunidades étnicas.	Nacional	Ninguna	Asistencia técnica
Colombianos en general	Colombianos beneficiados de proyectos de agua potable y saneamiento básico ambiental ejecutados en todo el territorio nacional.	Nacional	Institucional	Obra - Servicios públicos

Tabla 4. Clasificación de ciudadanos beneficiarios de los servicios de FONADE

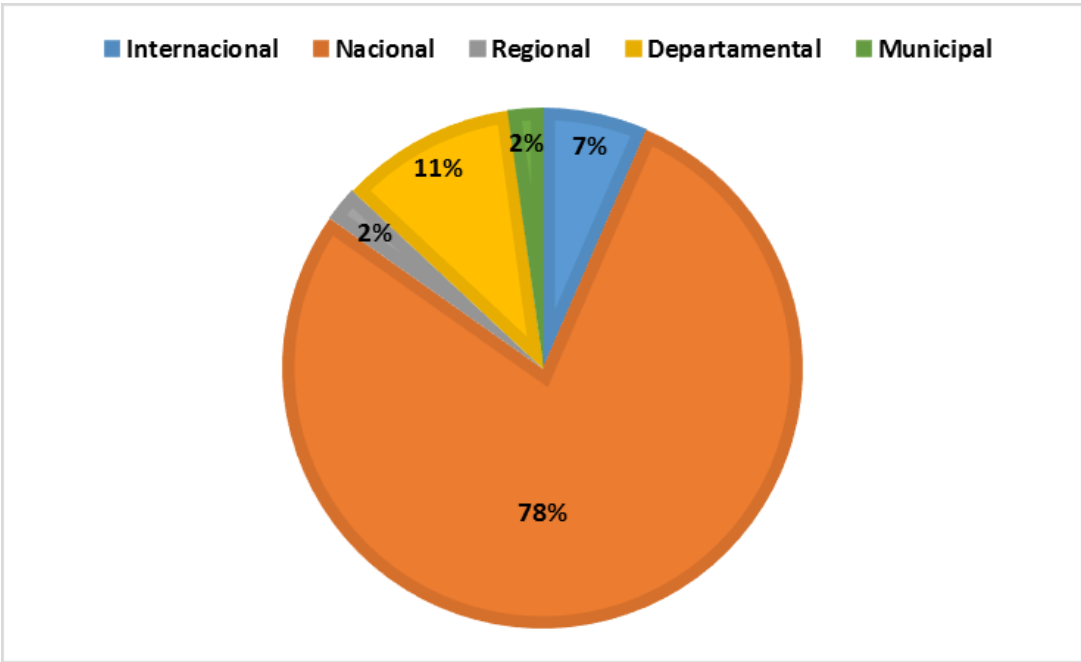
10. CARACTERIZACIÓN POR SEGMENTO

OBJETIVO ESPECÍFICO No. 1		Identificar las características organizacionales y geográficas de los usuarios de los servicios de FONADE.				
SEGMENTO	Tipo de Organización	Ubicación principal	Fuente de recursos	Nivel	Sector al que pertenece	Interés
	Entidades públicas del Estado colombiano	Chocó Bogotá Medellín San Andrés	Públicos Mixtos	Municipal Distrital Departamental Regional Nacional	Público Centralizado Público Descentralizado	Negocio
	Organizaciones supranacionales	Francia (París) Ginebra (Suiza)	Internacionales	Internacional	Supranacional	Negocio
	Organizaciones no gubernamentales	Bogotá	Sin lucro	Municipal Distritales Internacional	No gubernamental	Negocio

Tabla 5. Segmentación de datos del objetivo 1

OBJETIVO ESPECÍFICO 2.		Identificar cuáles son los beneficiarios finales de los servicios de FONADE.			
SEGMENTO	Descripción	Ubicación	Vulnerabilidad	Beneficios buscados	
	Ciudadanos colombianos,	Colombianos y extranjeros residentes en Colombia beneficiarios de la implementación de un proyecto de infraestructura.	Nacional	Institucional Educativa Salud	Obra - Servicios públicos Obra y dotación logística - Infraestructura social Obra - Electrificación y redes Obra - Infraestructura de Salud Obra - Mejoramiento de Condiciones de Habitabilidad Obra, asistencia técnica y dotación logística - tecnología y conectividad Obras - Vías y Transporte

Tabla 6. Segmentación de datos del objetivo 2



Gráfica 4. Nivel organizacional de los usuarios de los servicios de FONADE