

Metodología de **caracterización Ciudadana**

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
COLOMBIA

USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

DAI
Shaping a more livable world.

JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA

JXT -ICA-2023-048
58 - CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS PGN

03 de julio de 2024

PROGRAMA JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA

Metodología de caracterización ciudadana
Sandra Marcela Espejo Moreno

2024/06/03

CONTRATO No.: JxT-ICA-2023-048

Disclaimer

Este reporte/estudio/sitio web/video fue posible gracias al apoyo generoso del pueblo de los Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de este reporte/estudio/sitio web/video es responsabilidad de DAI y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.

Contenido

4. Metodología para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor
16. Anexos

Ilustraciones

7. Ilustración 1 - Pasos para caracterizar a la ciudadanía
8. Ilustración 2 - Criterios de priorización de las variables
10. Ilustración 3 - Tipos de variables y niveles de conocimiento
11. Ilustración 4 - Técnicas e instrumentos para la recolección de información
14. Ilustración 5 - Niveles de segmentación



Metodología de caracterización Ciudadana y grupos de valor

Metodología para la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor

Esta metodología de caracterización de la ciudadanía y grupos de interés de la Procuraduría General de la Nación (PGN) se elabora como una herramienta para orientar el desarrollo de éstos ejercicios al interior de la entidad, a partir de la experiencia obtenida con el desarrollo de la caracterización en el marco del proceso del Proyecto de Ciudadanía Visible liderado desde el despacho del Viceprocurador y la División de Relacionamiento con el Ciudadano, desarrollado por equipo consultor del Programa Juntos por la Transparencia, financiado con fondos de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID.

El documento contempla en tres secciones, inicialmente unificar conceptos respecto al alcance y objetivos de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor y resaltar la importancia de realizar estos ejercicios en la Procuraduría, en segundo lugar, se establecen seis pasos para realizar los ejercicios de caracterización y finalmente se relacionan algunos anexos para consulta y apoyo a los equipos que lideren estas actividades.

1.1. ¿Qué es caracterizar a la ciudadanía y grupos de interés en la PGN?

Caracterizar hace referencia a identificar, obtener y reconocer la información sobre las particularidades, necesidades, intereses, preferencias y expectativas de la ciudadanía y de los grupos de interés de la PGN, que aporte a la toma decisiones relacionadas con el fortalecimiento del relacionamiento institucional, la mejora de la oferta de trámites y servicios y a la mejora del diseño e implementación de políticas, programas y proyectos transversales para el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía en su interacción con la entidad.

Los ejercicios de caracterización permiten identificar variables de las personas naturales y jurídicas con las que interactúa la Procuraduría, a través de los diferentes canales de atención (presencial, virtual y telefónico), así como en los escenarios de relacionamiento (acceso a la información pública, a la oferta de trámites y servicios, a los espacios de participación ciudadana y de rendición de cuentas o control social).

La caracterización de ciudadanía y grupos de interés puede tener como objetivo contar con información para el diseño o adecuación de la oferta institucional, la definición de una estrategia de implementación o mejora de canales y mecanismos de atención, la construcción de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, la planeación espacios de participación y la rendición de cuentas que vinculen acciones de acceso a la información, diálogo e incidencia social, así como valoración y evaluación de gestión pública, así como contar con información para la adecuada implementación de las funciones misionales, entre otras. De acuerdo con los lineamientos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano incluidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se sugiere realizar los ejercicios de caracterización o su actualización una vez al año, o en el momento que la Procuraduría lo requiera como insumo para el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía o mejora institucional.

Se sugiere que la caracterización se lidere a nivel central desde la División de Relacionamiento con el Ciudadano, con el respaldo del despacho de Viceprocurador con el apoyo de las áreas misionales y las sedes regionales y provinciales de la entidad. Adicionalmente se recomienda realizar un ejercicio concobertura nacional, reconociendo las particularidades, competencias y recursos disponibles de las oficinas distritales, provinciales y regionales, incluso en los espacios de acción judicial, así como los canales y mecanismos de atención y los escenarios de relacionamiento disponibles en la Procuraduría para la interacción con la ciudadanía.

Se invita a desarrollar ejercicios con enfoque territorial (que reconozcan las dinámicas sociales, culturales y económicas de las regiones y territorios), así mismo diferencial (con una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales, a través del principio de equidad y diversidad, reconociendo las características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características) e interseccional (que reconoce que las desigualdades sistémicas se configuran a partir de la superposición de diferentes factores sociales como el género, la pertenencia étnica y la clase social) para facilitar su interacción con los procesos, canales y espacios físicos dispuestos por la Entidad.

2.2 Hágalo en seis pasos

A continuación, se plantean 6 pasos para llevar a cabo la caracterización de la ciudadanía y grupos de interés con los que interactúa la Procuraduría General de la Nación:

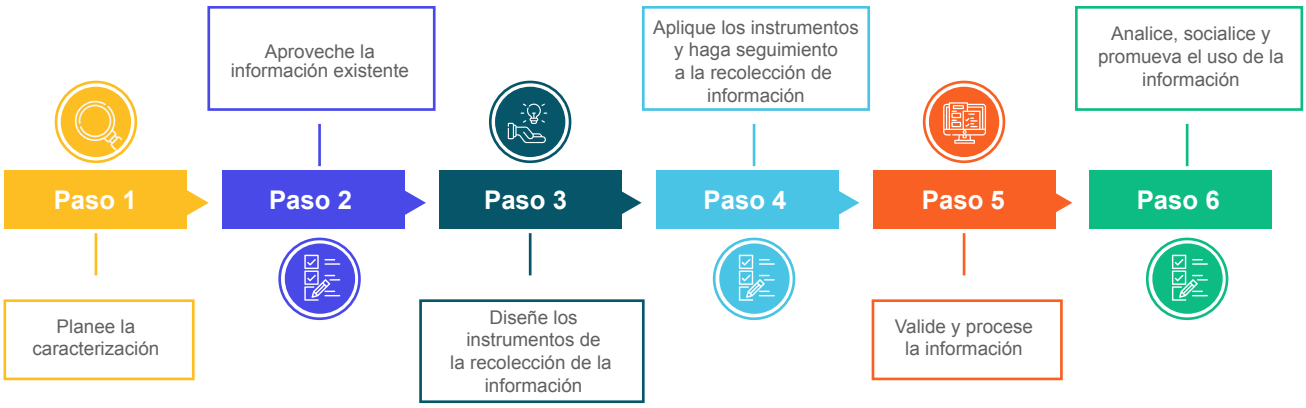


Ilustración 1: Pasos para caracterizar a la ciudadanía - Fuente: elaboración propia

1.2.1 Planee la caracterización:

A partir de las necesidades institucionales, usando como insumo el autodiagnóstico del relacionamiento con la ciudadanía, los cambios normativos, los informes de gestión de PQRSD, entre otros, con el liderazgo de la División de Relacionamiento con el Ciudadano, establezca los objetivos y el alcance de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Para desarrollar esta acción use la **Herramienta 1 – Diseño de objetivos y definición del alcance de la caracterización.**

Identifique las variables que debe incluir en este ejercicio para dar respuesta al alcance y los objetivos definidos previamente. Teniendo en cuenta que el ejercicio debe ser anual, se recomienda que en cada vigencia se incorporen variables que permitan profundizar el reconocimiento e identificación de las particularidades, necesidades, intereses, preferencias y expectativas de la ciudadanía y los grupos de interés con los que interactúa la Procuraduría.

Es necesario hacer una priorización de las variables a incorporar en los instrumentos para la recolección de información de la caracterización, para realizar esta acción use la **Herramienta 2 - Priorización de variables de caracterización.**

A continuación, presentamos algunos criterios, como punto de partida:

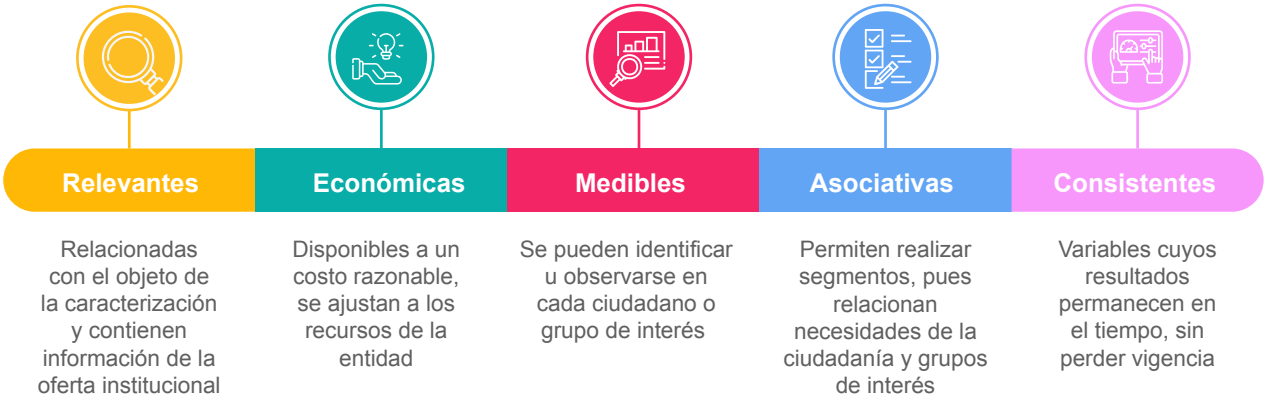


Ilustración 2: Criterios de priorización de las variables
Fuente: Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor - DAFP

1.2.2 Aproveche la información existente:

una vez identificadas las variables que necesita para cumplir con los objetivos de la caracterización identifique si esta información ya existe en la entidad o es necesario preguntarla al ciudadano. Para ello, reconozca los resultados de los ejercicios de caracterización con los que cuenta la Procuraduría, las variables de información recolectadas y la vigencia de los datos, para usarlos como insumo inicial.

Capitalice la información recolectada a través de los registros administrativos de ingreso a las instalaciones, así como a los centros de relacionamiento presencial con la ciudadanía, adicionalmente los datos incluidos a través de los sistemas de información destinados por la Procuraduría para la gestión de las solicitudes y peticiones ciudadanas, principalmente el SIGDEA o el sistema que lo actualice. Recuerde incluir los registros de asistencia y evaluación de los escenarios de participación ciudadana, control social y rendición de cuentas de la entidad.

Consulte otras fuentes de información como las bases datos con las que cuentan las áreas, departamentos y oficinas a nivel central, distrital, regional y provincial para sumarlas al ejercicio. A partir de las rutas de acceso de la ciudadanía a los canales y mecanismos de relacionamiento con la Procuraduría, identifique otras fuentes adicionales de información que debe consultar y usar para alimentar la caracterización.

Solicite el apoyo de la Oficina de Prensa, valide los stakeholder o actores y entidades externas identificadas, y los ejercicios de actualización de estos actores (encuestas, entrevistas, levantamiento de actores clave en redes sociales, entre otras) identifique las variables y vigencia de los datos, priorice la información que va a sumar a la caracterización.

Así mismo capitalice otras fuentes de información, entre ellas las generadas por entidades públicas y que aporta a su ejercicio de caracterización, entre ellos tenga en cuenta:

- **TerriData:** Herramienta diseñada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) para fortalecer la gestión pública a partir de estadísticas a nivel municipal, departamental y regional de Colombia, con el objetivo de promover el uso de indicadores estandarizados y comparables de diferentes dimensiones de las entidades territoriales en el país, nace a partir de la necesidad de contar con información y datos sobre las realidades territoriales.

- **Información Estadística para la planeación territorial:** Espacio construido por el Departamento Administrativo de Estadística Nacional (DANE) en su página web, para difundir las presentaciones realizadas a alcaldes y gobernadores del país en las que se expone información estadística desagregada con enfoque territorial y diferencial, como la **cobertura en servicios públicos, tamaño promedio de los hogares que residen en casa o apartamento, la distribución de la población por edad y sexo, y los principales indicadores de la macroeconomía nacional** como el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y de Mercado Laboral.

- **Enfoque diferencial e interseccional:** Espacio diseñado por Departamento Administrativo de Estadística Nacional (DANE) para consolidar las publicaciones realizadas a partir de la perspectiva de análisis del enfoque diferencial e interseccional, incluyendo características como etapa del ciclo vital, género, etnia, situación de discapacidad, auto identificación campesina, entre otras, para visibilizar situaciones de vida particulares y brechas existentes.

- **Mapa de caracterización de pueblos indígenas, Rrom y minorías:** Diseñada por el Ministerio del Interior, a través de la Dirección de Asuntos Indígenas, Rrom y minorías, para facilitar la ubicación de estos segmentos poblacionales en el territorio nacional, así como reconocer los diferentes pueblos existentes en la nación.

Defina los mecanismos para recolectar y consolidar la información existente y solamente consulte con el ciudadano las variables para las que no cuenta con información.

1.2.3 Diseñe los instrumentos de recolección de información:

Una vez identificada la información que requiere consultar a los ciudadanos o grupos de valor, es clave identificar cuáles son las preguntas a incorporar en los instrumentos de caracterización, se sugiere consultar la Herramienta 3 – Variables y preguntas para la caracterización.



Ilustración 3: Tipos de variables y niveles de conocimiento
Fuente: Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor - DAFP

Defina los instrumentos para la recolección de información, con el reconociendo del contexto socio cultural y la diversidad poblacional y territorial que se expresa en la particularidad, las preferencias de relacionamiento de la ciudadanía y grupos de interés que vienen interactuando con la Procuraduría y la capacidad instalada en la entidad, se recomienda consultar los Principales mecanismos para el levantamiento de información[1] , del Departamento Administrativo de la Función Pública. Así mismo a continuación se refieren algunas técnicas e instrumentos:

1 Tomado de de la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor, de la Dirección de Participación, Transparencia, y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, versión 5 de noviembre de 2022.



Ilustración 4: Técnicas e instrumentos para la recolección de información
Fuente: Guía para la caracterización de usuarios, ciudadanos e interesados de Presidenci de la República de Colombia, 2017

Así mismo se recomienda consultar el libro Metodologías de la investigación de Roberto Hernández Sampieri et al., 2014, en el capítulo 14, de Recolección y análisis de los datos cualitativos, donde se proponen algunas herramientas para la investigación cualitativa, entre ellas: observación, entrevistas, sesiones en profundidad o grupos de enfoque, documentos, registros, materiales y artefactos y biografías e historias de vida.

Adicionalmente en el libro Investigación de Mercados de Jorge Eliécer Prieto Herrera., segunda edición de 2013, en el capítulo 2, de ¿Cómo se hace una investigación de mercados?, se encuentra información para la elaboración de documentos de recolección de datos, también el capítulo 4, contiene guías de consulta para la elaboración de cuestionarios.

En esta metodología, en la sesión de “ANEXOS” se comparte cuatro instrumentos como insumo para la recolección de información.

Es necesario que identifique los canales y mecanismos más estratégicos así como los recursos disponibles en la Procuraduría para realizar la difusión o aplicación de los instrumentos de recolección de información, entre ellos las oficinas Central, Distritales, Provinciales y Regionales, y su talento humano, las redes sociales, el correo electrónico, la sede electrónica o sitio web de la entidad y las bases de datos de ciudadanos que han presentado peticiones a la entidad, para este último se recomienda usar las bases de datos generadas por los Sistemas de Información de Gestión Documental solicitando un reporte al Grupo Apoyo Sistemas De Información de Oficina de tecnología, innovación y transformación Digital de la PGN.

Se recomienda el uso de un cuestionario corto para aplicar por canales presenciales y redes sociales y el uso de un cuestionario más completo para su envío a la ciudadanía y grupos de valor a través de correo electrónico o publicación en la página web.

En todos los casos, debe existir una sistematización de la recolección de la información, para ello puede hacer uso de herramientas gratuitas tipo Google forms que permiten la aplicación de encuestas en línea y genera un archivo Excel con los resultados. Para el caso de los formularios que se aplican en puntos presenciales, se puede hacer uso de formularios en físico para ser diligenciados directamente por los ciudadanos o por los servidores públicos en apoyo a los ciudadanos, no obstante, esta información deberá ser diligenciada en la herramienta o formulario en línea para efectos de su consolidación.

Diseñe el cronograma del ejercicio de caracterización, vincule las actividades y los tiempos suficientes para el desarrollo de las actividades previstas en cada momento, desde:

- El aprovechamiento de información (revisión de ejercicios anteriores y otras fuentes de información)

- La planeación (definición de objetivos, priorización de variables y preguntas, diseño de instrumentos y elección de canales y mecanismos de recolección, etc.)

- Así como la aplicación de instrumentos (piloto, capacitación, inicio y de cierre del levantamiento de la información, frecuencia del seguimiento, entre otras.)

- La consolidación de la información (validación de la calidad y suficiencia, análisis de datos, segmentación, elaboración de resultados) y,

- La publicación, socialización y promoción de uso de la información (validación de la accesibilidad y usabilidad de los resultados, publicación, socialización e incentivar el uso de los datos).

Recuerde establecer responsables y el equipo de apoyo en cada caso, así como definir los recursos requeridos para el desarrollo de las actividades.

Defina la ventana de tiempo del estudio de caracterización, prevea que posiblemente durante el primer trimestre de la vigencia se realizan los procesos de contratación y muchos servidores toman sus vacaciones, identifique el mes para iniciar la aplicación de los instrumentos de modo que cuente con los recursos para su recolección. Así mismo identifique el tiempo de cierre del estudio, generalmente la planeación de las entidades públicas se realiza en el último trimestre del año, anticípese y garantice que para ese periodo ya cuenta con los resultados.

Articule esfuerzos con la Oficina de Prensa, para difundir y promover el ejercicio de caracterización, las acciones comunicacionales deben dirigirse a los servidores de la Procuraduría a nivel nacional para que conozcan el ejercicio y apoyen el levantamiento los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y con la ciudadanía y os grupos de interés para promover el diligenciamiento de los instrumentos en cada una de las fuentes, canales y mecanismos definidos. Es importante comunicar el qué, cómo, cuándo y dónde, se recomienda tomar como punto de partida el Anexo 5 – Propuesta campaña de comunicaciones.

1.2.4 Aplique los instrumentos y haga seguimiento a la recolección de información:

A partir de las variables, instrumentos, fuentes y canales definidos para el levantamiento de la información, así como los tiempos establecidos en el cronograma del ejercicio, y con la disponibilidad de los recursos requeridos, realice las siguientes acciones: Adelante las pruebas piloto de los instrumentos para validar el entendimiento de las preguntas incorporadas, la usabilidad de las fuentes, canales y mecanismos y los tiempos destinados para el levantamiento de la información, de ser necesario realice los ajustes y valide de nuevo que las mejoras se incorporaron correctamente.

Transfiera el conocimiento y capacite al talento humano que va ha realizar el levantamiento de información en la entidad, permita que los servidores y contratistas interactúen con los instrumentos y los canales definidos, para facilitar su entendimiento y usabilidad, sea reiterativo con la calidad de información y los tiempos para realizar la actividad. Recuerde es clave la retroalimentación que reciben en este proceso para fortalecer los instrumentos y el ejercicio.

Entregue los instrumentos finales a los responsables del levantamiento de la información y active la articulación con la Oficina de Prensa para poner en marcha la campaña de comunicación. Realice seguimiento a cada una de las actividades previstas en el cronograma para garantizar el levantamiento de la información, realice un reporte de los avances y defina acciones de choque en caso de requerirlas.

1.2.5 Valide y procese la información:

Verifique en cada fuente, canal y mecanismo la calidad de la información recolecta, cruce los datos levantados en las variables priorizadas, limpie las bases de datos, elimine la información incompleta y aquella ingresada de manera errada, e identifique que cuenta con los datos suficiente para dar respuesta a los objetivos de la caracterización.

Analice la información, identifique si es posible establecer sectores y segmentos, a partir de la agrupación poblacional con las características y necesidades más comunes a algunas más específicas, y que se relacionan directamente con el objeto misional de la Procuraduría, facilitando contar con información detallada para la toma de decisiones en la planeación institucional y la mejora en el relacionamiento con la ciudadanía. A continuación se presenta la segmentación incluida en el Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría:



Ilustración 5: Técnicas e instrumentos para la recolección de información
Fuente: Guía Integrada del Modelo de Atención al Ciudadano de la PGN

Para analizar y preparar la información, póngase en el lugar del usuario de los resultados de la caracterización, reconozca sus necesidades, preferencias y expectativas, use lenguaje comprensible y valide que dé respuesta a los objetivos definidos en el paso de “Planee la caracterización”.

De acuerdo con las dinámicas institucionales, el perfil del equipo directivo, y los objetivos del ejercicio de caracterización, elija el formato que mejor se adapte para presentar los resultados, entre ellos pueden estar: a. análisis descriptivo, b. fichas con la segmentación de la ciudadanía y los grupos de interés, c. visor de resultados (tablero Power BI), entre otros. Recuerde que el formato que elija es clave para hacer que los resultados sean atractivos, accesibles y usables.

1.2.6 Analice, socialice y promueva el uso de la información:

Analice la información a la luz de los objetivos y usos que dará a los resultados. A continuación, algunas preguntas orientadoras: ¿Qué mejoras podría implementar la Procuraduría en sus canales de atención para responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos?, ¿Es necesario ajustar el lenguaje de los formatos e información disponible para que sea de más fácil comprensión para los ciudadanos?, ¿Cómo debería adecuar los protocolos de servicio para incluir enfoque de género en la atención?, ¿Cómo debería informar a los ciudadanos la misión de la Procuraduría para que sea más claro?, entre otras.

Elabore un informe, ficha o tablero con los resultados de la caracterización, y socialícelo al interior de la entidad con las áreas misionales, estratégicas y de apoyo dado que los resultados pueden ser útiles para todos.

Publique la información que resulte de la caracterización a través del menú de “Atención y Servicios a la Ciudadanía” en la página web de la Procuraduría, para consulta y uso de los servidores y de la ciudadanía y grupos de interés de la entidad. Previamente valide que estos formatos cuentan con los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014, así con la Resolución 1519 de 2020, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

Promueva el uso de los resultados en: i) la planeación institucional, ii) en la formulación de planes, programas y proyectos, iii) la actualización del portafolio de oferta institucional, iv) el fortalecimiento de la oferta de canales, mecanismos y escenarios de relacionamiento, entre otros.

Diseñe espacios de socialización de los resultados por cada una de las líneas jerárquicas de la Procuraduría, de la mano con comunicaciones y talento humano construya formas diferenciadas e innovadoras para fomentar y promover la consulta y uso de la información.

Con el apoyo del Equipo de la Oficina de Prensa, diseñe una campaña de comunicación para socializar y promover el uso de los resultados de la caracterización, se sugiere elaborar capsulas con información clave (atractiva, accesible y usable), boletines, entre otros, que llegue a todos los servidores a nivel nacional, a través de los diferentes canales de comunicación interna, entre ellos el correo electrónico, carteleras, etc.



Anexos

Anexos

Se anexa a esta metodología los siguientes instrumentos como insumos para realizar la caracterización de ciudadanía y grupos de interés, así:

Anexo 1 - Entrevista a profundidad:

Para aplicar a líderes y representantes de personas jurídicas, con el objetivo de profundizar en la identificación de características diferenciadas, así como en las necesidades, expectativas y recomendaciones de las entidades, organizaciones de sociedad civil y otros grupos de interés que interactúan con la Procuraduría, este instrumento puede diseñarse en Google Forms para facilitar la recolección de la información.

Anexo 2 - Encuesta integrada:

Para aplicar a ciudadanía en general y representantes de personas jurídicas a través correo electrónico, el objetivo de esta encuesta es profundizar en la identificación de características diferenciadas de la ciudadanía y de los grupos de interés, adicionalmente medir la satisfacción para establecer las mejoras en el relacionamiento de la Procuraduría. Esta encuesta se encuentra en Google Forms accediendo a través del enlace **https://forms.gle/oUZjGxVsXHCZU1dn9**

Anexo 3 - Encuesta de caracterización:

Se aplicar a la ciudadanía que visita la entidad (en su nombre o en representación de una entidad) para radicar una solicitud o para realizar una consulta por primera vez, esta encuesta cuenta con 5 preguntas. Esta encuesta se encuentra en Google Forms accediendo a través del enlace **https://forms.gle/gymxwoYrYgkxAhKz7**

Anexo 4 - Registro Administrativo:

Se aplica a la ciudadanía y representantes de personas jurídicas que visiten las instalaciones de la Procuraduría, se puede integrar a los sistemas de información y registro de visitantes de la entidad o consolidar la información a través de Google.

Anexo 5 - Propuesta campaña de comunicaciones:

Para articular con la Oficina de Prensa de la Procuraduría, propone unas actividades de difusión del ejercicio de caracterización a través de los canales internos y externos de comunicación, con el objetivo de socializar la puesta en marcha del ejercicio para la colaboración de los servidores y promover con la ciudadanía y grupos de interés los instrumentos para su diligenciamiento.



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
COLOMBIA

USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

DAI
Shaping a more livable world.

JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA