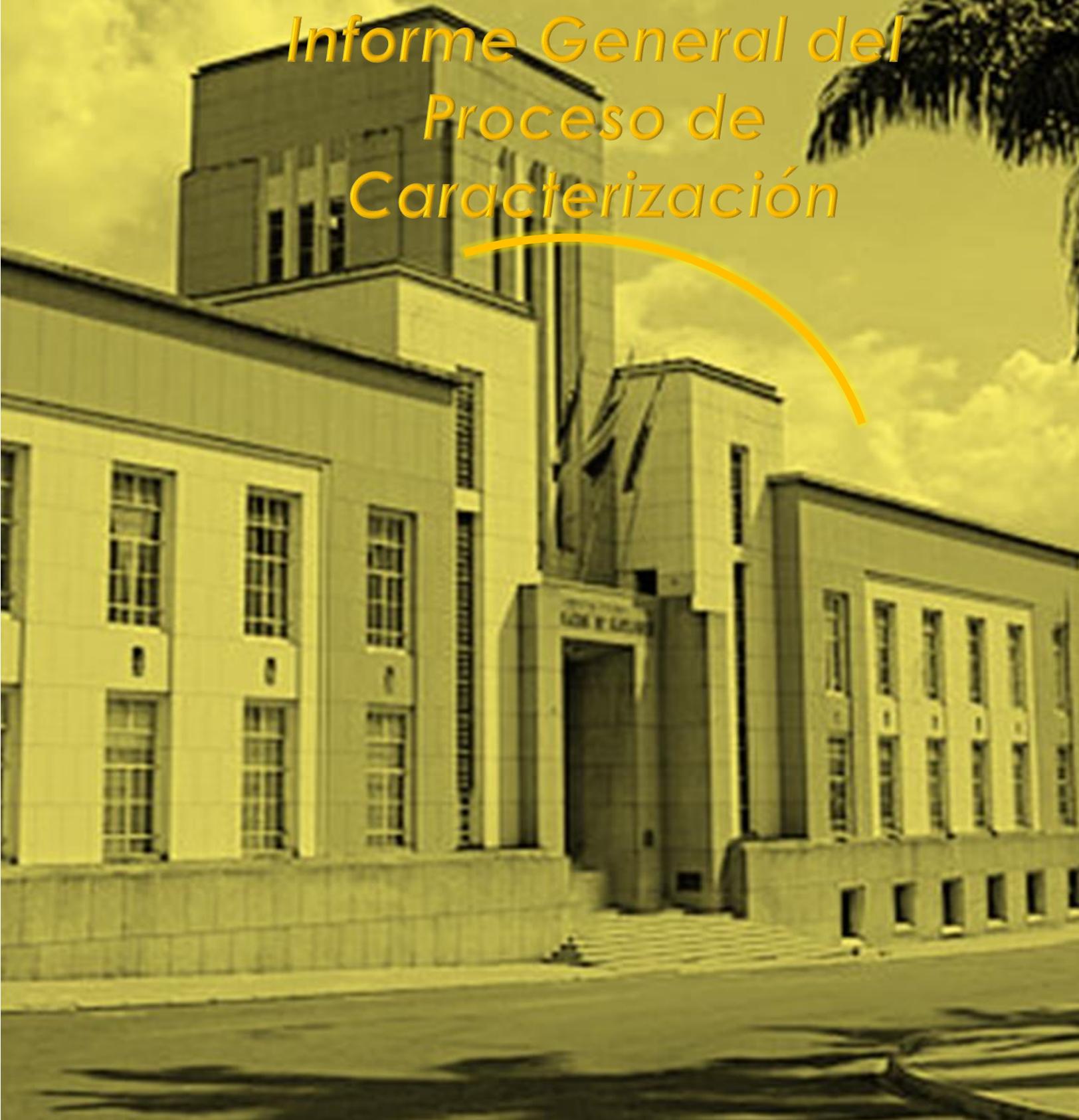


“Los hombres son ricos sólo en la medida de lo que dan. El que da un gran servicio recibe una gran recompensa.” / Elbert Hubbard.

“Tras la conducta de cada uno depende el destino de todos” / Alejandro Magno.

Informe General del Proceso de Caracterización



Secretaría de Planeación

INFORME GENERAL DEL PROCESO DE CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR

DIRECCIONAMIENTO:

- DRA. LEILYN YAZMIN GOMEZ ORDOÑEZ – Secretaria de Planeación

EQUIPO DE CARACTERIZACIÓN:

- ALBA LUCIA MONSALVE NIÑO – Profesional CPS
- CARLOS ARIEL SANCHEZ RIVERA – Profesional CPS
- IVAN DARIO VARGAS VILLAMIZAR – Profesional CPS
- RUBEN DARIO HERRERA– Profesional CPS
- YENNIFFER CAROLINA PACHECO CAMBRONEL – Profesional CPS

COLABORACION:

- ARGEMIRO ANGULO DIAZ - Dirección de Proyectos de Regalías
- MARIA CECILIA ORDOÑEZ MORA - Coordinadora Grupo de Regalías
- DENILSON ALBERTO PEREZ PATIÑO – Coordinador Grupo de Evaluación y Seguimiento
- EDWIN FERNANDO MENDOZA BELTRAN- Coordinador Grupo de Planificación e Información Territorial
- LEIDY JOHANA CERON CHAPARRO – Prospectiva Territorial

INFORME GENERAL DEL PROCESO DE CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR – SECRETARIA DE PLANEACION

INTRODUCCION

Las entidades públicas obedecen a los fines de la función pública que hacen referencia al servicio a la nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia de la estructura estatal, de manera que se logre prestar mejores servicios a la ciudadanía, como respuesta a sus necesidades, priorizando y optimizando la inversión pública. con fundamento en esto han surgido modelos de mejoramiento continuo de los servicios del estado a los ciudadanos, cuyo objetivo principal es orientar a los servidores públicos en el ejercicio de la gestión institucional. A través de esos modelos y de las lecciones aprendidas, se diseña el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual obedece en síntesis a fortalecer la gestión de las organizaciones públicas en la generación de bienes y servicios que den respuesta de forma efectiva y eficiente a las necesidades de la ciudadanía con principios de integralidad y legalidad, promoviendo acciones para una gestión con transparencia.

Obedeciendo a ese mandato constitucional y en el marco de la implementación de MIPG, la Gobernación de Santander considera necesario reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de ciudadanos o grupos de valor, a los cuales presta bienes y servicios, con el objetivo principal de adaptar su oferta institucional en respuesta de esos intereses y necesidades, promoviendo desde sus dependencias una mejora continua en el relacionamiento entre la institucionalidad y la comunidad. En ese orden de ideas y con el fin de dar cumplimiento a esa iniciativa de mejoramiento institucional, es de relevancia un adecuado ejercicio de caracterización que facilite la implementación de las políticas de MIPG como: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, planeación institucional, Eficiencia del Gasto Publico, racionalización de trámites, gobierno digital, participación ciudadana y rendición de cuentas, servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública, gestión de la información estadística y gestión de conocimiento y la innovación.

Este documento es una adaptación de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el DNP. El objetivo de esta adaptación es resaltar la relación existente entre el ejercicio de caracterización y el derecho de acceso a la información, ya que la caracterización

permite identificar la información que pudiera ser requerida por cada grupo y además apoya a las entidades en la construcción de estrategias para la atención efectiva de las necesidades ciudadanas.

CONTEXTUALIZACIÓN

A través del tiempo la significancia de la palabra servicio ha venido en constante transformación en las entidades públicas, traduciéndose en la búsqueda permanente de alcanzar la eficacia y la eficiencia en la interacción con los ciudadanos a través de la prestación de mejores y nuevos servicios. Esta búsqueda lleva a estas entidades a formularse un primer interrogante y es: “¿a quién dirigen sus servicios?”. Esta pregunta genera la necesidad de caracterizar a estos ciudadanos también llamados Grupos de Valor, de tal forma que se puedan conocer sus necesidades e intereses y así mismo diseñar e implementar mejores mecanismos de comunicación con ellos.

El término caracterización, en el contexto actual hace referencia a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares.

En ese sentido, se ha establecido desde el Departamento Nacional de Planeación DNP la guía de caracterización de usuarios que orienta fundamentalmente en procesos como: diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuaria – entidad en los procesos misionales de la entidad pública.

El inicio de un buen ejercicio de caracterización debe partir de información ya existente en la entidad, pero garantizando que sea información de calidad sobre los usuarios que se van a caracterizar. Por lo anterior, se deben conocer los diferentes mecanismos para la recolección de información de los usuarios, así se puede determinar qué información se tiene y que nivel de información se desea.

Haciendo seguimiento a todo lo anterior la Gobernación de Santander asume como reto importante de mejoramiento de sus servicios en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Como inicio de este reto se planteó el desarrollo de un plan piloto de caracterización de grupos de valor de la Secretaría de Planeación, para poder realizar los ajustes necesarios de la metodología planteada en la guía del DNP.

1. ¿POR QUÉ CARACTERIZAR LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN?

Una constante en las entidades del Estado es la diversidad de sus usuarios. Cuando una entidad reconoce esta diversidad, e identifica las características, actitudes y preferencias que diferencian a sus usuarios, tiene la oportunidad de ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

Una vez se tienen claras las diversas solicitudes de atención, es posible presentar ofertas de servicios focalizadas, en lugar de tratar de satisfacer a todos con una oferta unificada.

Por el contrario, desconocer la diversidad de usuarios evita que se logre el máximo beneficio para estos pues en el desarrollo de servicios no se incluyen las actitudes, preferencias e incluso necesidades de quienes acuden a la entidad en busca de información, trámites y/o servicios.

2. META PLAN DE DESARROLLO 2020-2023 “SANTANDER SIEMPRE CONTIGO Y PARA EL MUNDO”

RESPONSABLE	PROGRAMA	META DE PRODUCTO	INDICADOR
Secretaría de Planeación	Fortalecimiento de la gestión de la administración pública de Santander	Caracterizar 10 grupos de valor de acuerdo con la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Política de Planeación Institucional	Número de grupos de valor caracterizados

3. PROCESOS RESPONSABLES DE CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

DIRECCION DE PROSPECTIVA TERRITORIAL

- Grupo de Planificación e Información Territorial
- Grupo de Evaluación y Seguimiento
- Grupo de Rendición de Cuentas.

DIRECCION DE PROYECTOS DE REGALIAS

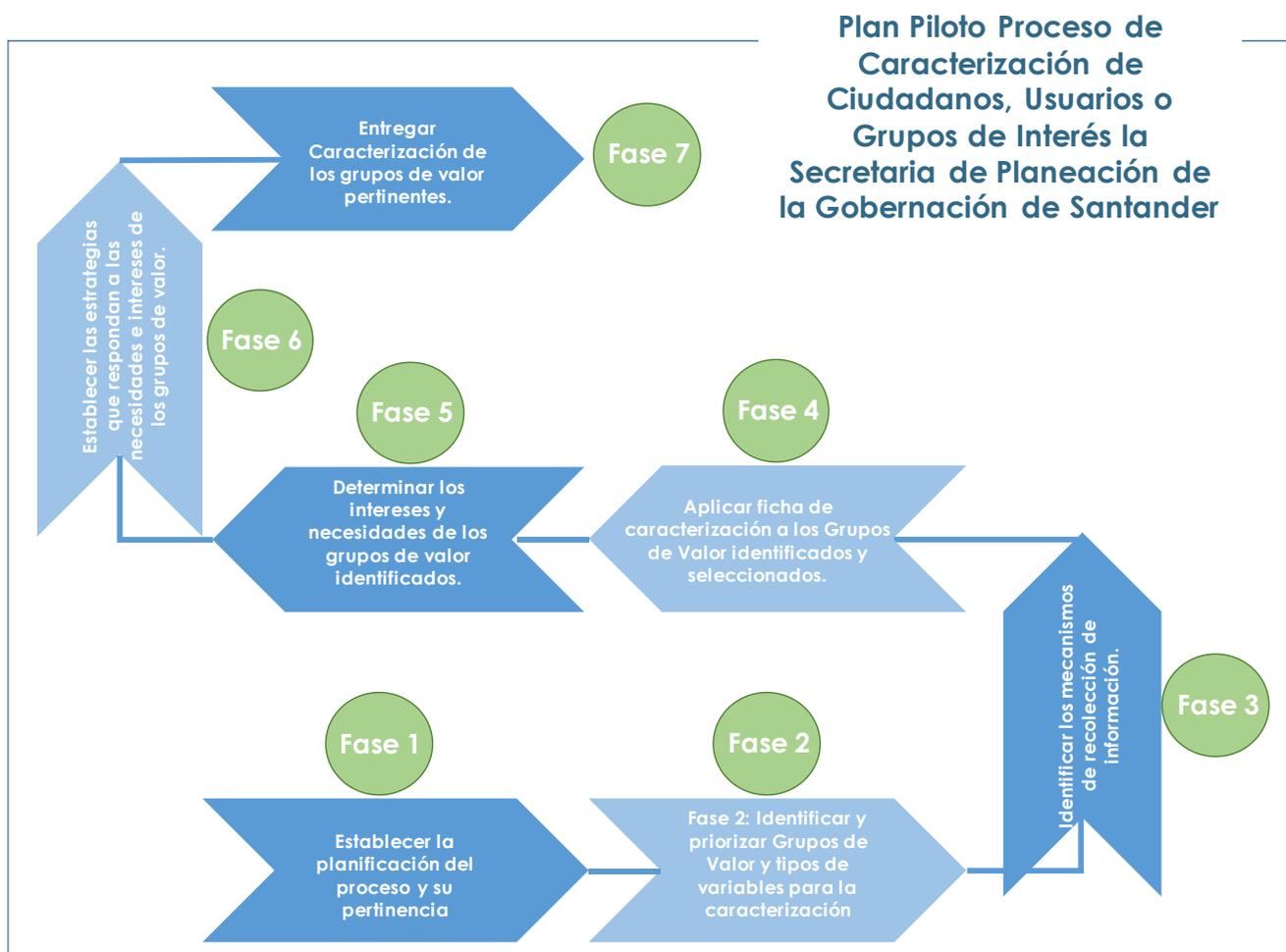
- Grupo de Proyectos e Inversión Pública
- Grupo de Regalías.

4. PLAN DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN PILOTO DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN.

Se ajusta el proceso general de caracterización planteado por el DNP en su guía de usuarios, con el objeto de adelantar el plan piloto de ajuste de la metodología de caracterización, para validarla y aplicarla en la siguiente vigencia 2023 a las demás dependencias de la Gobernación de Santander.

Se establece desde el Despacho de Planeación un equipo responsable de la caracterización, el cual determinará el alcance y la utilidad del proceso, igualmente de relacionar la información de mayor interés, y establecer después del ejercicio piloto los requerimientos de accesibilidad que puede tener cada usuario.

Este proceso busca identificar información confiable para el diseño de planes de mejoramiento que faciliten el acceso a poblaciones específicas, con características especiales.



CRONOGRAMA GENERAL DE TRABAJO

MONITOREO AVANCE PLAN DE TRABAJO - PROCESO DE CARACTERIZACIÓN

Fase 1 Planificación del Proceso	Fase 2 Ejecución	Fase 3 Ejecución	Fase 4 Ejecución	Fase 5 Ejecución	Fase 6 Ejecución	Fase 7 Ejecución
<p>Fase 1: Planificar el proceso de Caracterización y Establecer su pertinencia.</p>	<p>Fase 2: Identificar y priorizar Grupos de Valor y tipos de variables para la caracterización</p>	<p>Fase 3: Aplicar ficha de caracterización a los Grupos de Valor Identificados y</p>	<p>Fase 4: Identificar los mecanismos de recolección de información.</p>	<p>Fase 5: Realizar análisis de la información recopilada, para conocer los intereses y necesidades de los</p>	<p>Fase 6: Establecer las estrategias que permitan satisfacer las necesidades e intereses de los grupos</p>	<p>Fase 7: Entregar Caracterización de los grupos de valor pertinentes.</p>
Lista de actividades	Lista de actividades	Lista de actividades	Lista de actividades	Lista de actividades	Lista de actividades	Lista de actividades
Actividad 1	Actividad 1	Actividad 1	Actividad 1	Actividad 1	Actividad 1	Actividad 1
Establecer el equipo encargado de la caracterización	A partir de la ficha aplicada, seleccionar grupos de valor inherentes a los procesos que adelanta la Secretaría de Planeación.	Recopilar información a través de los mecanismos de recolección utilizados hasta el momento como; Atención Directa, Encuestas, Registros Administrativos, Buzón de sugerencias, Grupos focales entre otros.	Precisar los mecanismos de recolección de información mas utilizados por los grupos de valor.	Realizar análisis cualitativo de la información recolectada estructurando un informe sobre las características específicas de los Grupos de Valor para determinar preferencias y necesidades.	Precisar criterios de acceso y utilización de los canales físicos y virtuales usados para la atención al ciudadano, desde la Secretaría de Planeación.	Realizar Informe de Caracterización con la metodología establecida, basada en el piloto realizado.
Tiempo Entrega : 03/09/2021 (FINALIZADO)	Tiempo Entrega : 05/10/2021 (FINALIZADO)	Tiempo Entrega: 12/10/2021 (FINALIZADO)	Tiempo Entrega: 05/10/2021 (FINALIZADO)	Tiempo Entrega: 18/11/2021 (FINALIZADO)	Tiempo Entrega: 18/11/2021 (FINALIZADO)	Tiempo Entrega: 30/11/2021 (FINALIZADO)
Actividad 2	Actividad 2	Actividad 2	Actividad 2	Actividad 2	Actividad 2	Actividad 2
Diseñar Fichas (Selección de Grupos de valor y variables a caracterizar) - (Caracterización a Grupos de Valor)	Determinar variables de caracterización para personas naturales y jurídicas y nivel de disagregación necesaria de la información.	Aplicar la ficha de recolección de información sobre las variables identificadas y priorizadas a los grupos de valor seleccionados.	Establecer la calidad de la información recolectada a través de esos mecanismos.	Realizar análisis cuantitativo de la información recolectada, estructurandolos a través de herramientas gráficas que presente resultados en cifras como parte integral del informe de caracterización.	Precisar tipo de lenguaje a utilizar en la prestación de servicios con base en las características de cada Grupo de Valor.	
Tiempo Entrega : 10/09/2021 (FINALIZADO)	Tiempo Entrega: 08/10/2021 (FINALIZADO)	Tiempo Entrega: 04/11/2021 (FINALIZADO)	Tiempo Entrega: 08/11/2021 (FINALIZADO)	Tiempo Entrega: 19/11/2021 (FINALIZADO)	Tiempo Entrega: 19/11/2021 (FINALIZADO)	
Actividad 3	Actividad 3	Actividad 3	Actividad 3	Actividad 3	Actividad 3	Actividad 3
Socializar el ABC del proceso de caracterización a la Secretaría de Planeación - coordinadores y directores.	Capacitar el equipo de caracterización en la aplicación de la ficha de recolección de información a los grupos de valor seleccionados y las variables identificadas y priorizadas.		Identificar a partir de la información recopilada los mecanismos de recolección de información mas acertados, para fortalecer su uso eficiente y proponer nuevos desde las necesidades de los grupos de valor.		Establecer estrategias de participación ciudadana, tramites, servicio al ciudadano y rendición de cuentas.	
Tiempo Entrega : 13/09/2021 (FINALIZADO)	Tiempo Entrega: 11/10/2021 (FINALIZADO)		Tiempo Entrega: 09/11/2021 (FINALIZADO)		Tiempo Entrega: 23/11/2021 (FINALIZADO)	
Actividad 4	Actividad 4	Actividad 4	Actividad 4	Actividad 4	Actividad 4	Actividad 4
Aplicar ficha para Identificar Grupos de valor y variables priorizadas con niveles de disagregación de la información inherente a los procesos que adelanta cada coordinación de la Secretaría de Planeación.					Realizar mapeo de Oferta Institucional de la SP	
Tiempo Entrega : 13/09/2021 (FINALIZADO)					Tiempo Entrega: 25/11/2021	

5. PRESENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

5.1. Desarrollo de las Fases 1 y 2 del Proceso



En un proceso de caracterización es estrictamente necesario como punto de partida, establecer un objetivo general para caracterizar, el cual permite trazar la línea de acción en la planificación del ejercicio. Para este logro se aplica la ficha de identificación de acciones propias del quehacer de cada dependencia de la Gobernación de Santander cuando sea el momento de caracterizar sus grupos de valor. Sin embargo, para este plan piloto de la Secretaría de Planeación no se hizo necesario aplicarla, debido a que el fin de este ejercicio se fundamenta inicialmente en ajustar la metodología de caracterización de usuarios para ser aplicada en toda la Gobernación de Santander, por tanto, se trazó de la siguiente forma:

OBJETIVO DEL PLAN DE TRABAJO: Construir la metodología para identificar y caracterizar los grupos de valor y partes interesadas con quienes interactúa la Secretaría de Planeación de la Gobernación de Santander para determinar características y necesidades del servicio y fortalecer la relación Estado Ciudadano y la implementación de MIPG.

Para caracterizar la población es necesario identificar las necesidades e intereses, expectativas, características y preferencias de los grupos de valor y grupos de interés, que hacen uso de los servicios ofertados por la Secretaría De Planeación, bien sea de forma directa o indirecta. Para el desarrollo de este ejercicio se aplica la *ficha 1 y 2 de Identificación de Grupos de Valor*, en los Grupos de Trabajo antes mencionados.

Ficha No.2 - Identificación de Grupos de Valor - PERSONA JURIDICA

Categoría	Grupos de Valor Sugeridos	Grupos de Valor Seleccionados	¿Su Interacción con la Dependencia es?			¿Que Nivel de Desagregación de la Información actual? (1-5)				¿Que Nivel de Desagregación de la Información deseada? (1-5)				
			Frecuente	Habitual	Ocasional	Geografica	Tipología Organizacional	Comportamiento Organizacional	Total	Geografica	Tipología Organizacional	Comportamiento Organizacional	Total	
			(Por lo menos 1 vez cada 15 días)	(Por lo menos 1 vez cada 2-3 meses)	(Por lo menos 1 vez cada año)									
Persona Jurídica	Organizaciones sociales representativas de la comunidad que se han conformado frente a los servicios institucionales.													
	Organizaciones no gubernamentales tales como Cámaras de Comercio, Transparencia por Colombia, asociaciones de Municipios o Departamentos, Fundaciones y Corporaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros.													
	Organismos Representativos como Comites intersectoriales entre otros													
	Organismos de control, especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Contralorías Territoriales, Personerías													
	Representantes de los gremios empresariales.													
	La academia: asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles,													
	Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.													
	Corporaciones político administrativas de elección popular como asambleas y concejos (responsabilidad política).													
	Instituciones Públicas: instituciones que hacen parte del sector público: Alcaldías, gobernaciones, ministerios, entes descentralizados, esquemas asociativos de entidades territoriales entre otros.													
	Micro, pequeñas y medianas empresas													
	Grandes empresas													
	Otro, ¿cuál?													

Fuente: Ficha de caracterización adaptada de la Guía de Caracterización de Usuarios del DNP.
Elaboro: Alba Lucía Monsalve Niño - CPS Planación.

Ficha No.1 - Identificación de Grupos de Valor - PERSONA NATURAL

Categoría	Grupos de Valor	¿Su Interacción con la Dependencia es?			¿Que Nivel de Desagregación de la Información actual? (1-5)					¿Que Nivel de Desagregación de la Información deseada? (1-5)				
		Frecuente	Habitual	Ocasional	Geografica	Demográfica	Intrínseca	De Comportamiento	Total	Geografica	Demográfica	Intrínseca	De Comportamiento	Total
Persona Natural	Infancia													
	Juventud													
	Adulto mayor													
	Grupos étnicos													
	Cabeza de familia													
	Persona en condición de discapacidad													
	Miembros fuerzas militares y de policía													
	Desplazados													
	Víctima													
	Reinsertados													
	LGTBI													
	Adulto													
	Otro, ¿cuál?													

Fuente: Ficha de caracterización adaptada de la Guía de Caracterización de Usuarios del DNP.

Una vez se identificaron los grupos de valor, se procedió a aplicar las fichas 3 y 4 para priorizar los grupos que se van a caracterizar:

Ficha No.3 - Priorización de Grupos de Valor - PERSONA NATURAL - Secretaria Planeación																	
No.	Grupo de Trabajo	Grupos de Valor Seleccionados	¿Su Interacción con la Dependencia es?			¿Que Nivel de Desagregación de la Información actual? (1-5)					¿Que Nivel de Desagregación de la Información deseada? (1-5)					Seleccionado	
			Frecuente	Habitual	Ocasional	Geografica	Demográfica	Intrínseca	De Comportamiento	Total	Geografica	Demográfica	Intrínseca	De Comportamiento	Total		
			(Por lo menos 1 vez cada 15 días)	(Por lo menos 1 vez cada 2-3 meses)	(Por lo menos 1 vez cada año)												Si
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	

Ficha No.4 - Priorización de Grupos de Valor - PERSONA JURIDICA - Secretaria Planeación																
No.	Grupo de Trabajo	Grupos de Valor Seleccionados por Grupo de Trabajo	¿Su Interacción con la Dependencia es?			¿Que Nivel de Desagregación de la Información actual? (1-5)				¿Que Nivel de Desagregación de la Información deseada? (1-5)				Seleccionado		
			Frecuente	Habitual	Ocasional	Geografica	Tipología Organizacional	Comportamiento Organizacional	Total	Geografica	Tipología Organizacional	Comportamiento Organizacional	Total			
			(Por lo menos 1 vez cada mes)	(Por lo menos 1 vez cada 2-3 meses)	(Por lo menos 1 vez cada año)										Si	No

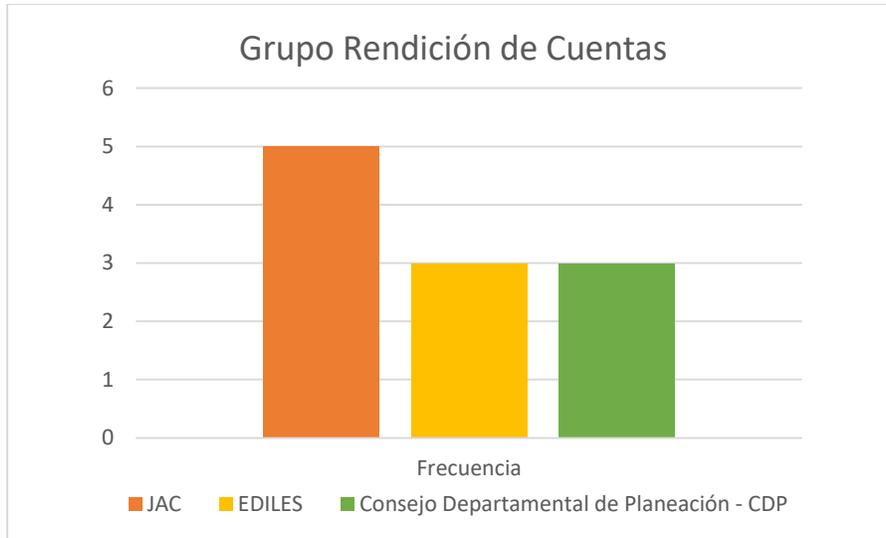
5.1.1. Grupos Priorizados

Como parte del ejercicio de priorización de grupos de valor, se procedió a realizar entrevista a los coordinadores y directores de los diferentes grupos de trabajo de la Secretaría de Planeación para determinar desde las funciones de cada uno cuales son los usuarios que acceden usualmente a sus dependencias a solicitar algún servicio. Para su selección se realizó el análisis de la información recopilada en las fichas teniendo en cuenta la frecuencia de interacción con la secretaría y el nivel de información que requiere cada Grupo de Trabajo, Donde la frecuencia está medida de la siguiente forma:

Frecuente: 5 Habitual: 3 Ocasional: 5

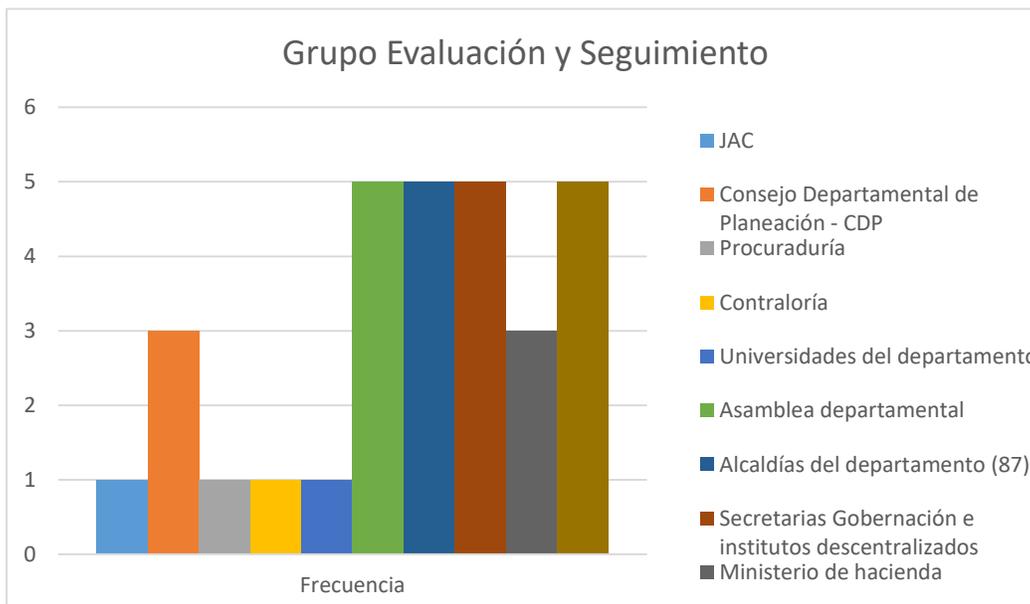
GRUPO DE RENDICION DE CUENTAS

Grupo de Valor	Frecuencia
JAC	5
EDILES	3
Consejo Departamental de Planeación - CDP	3



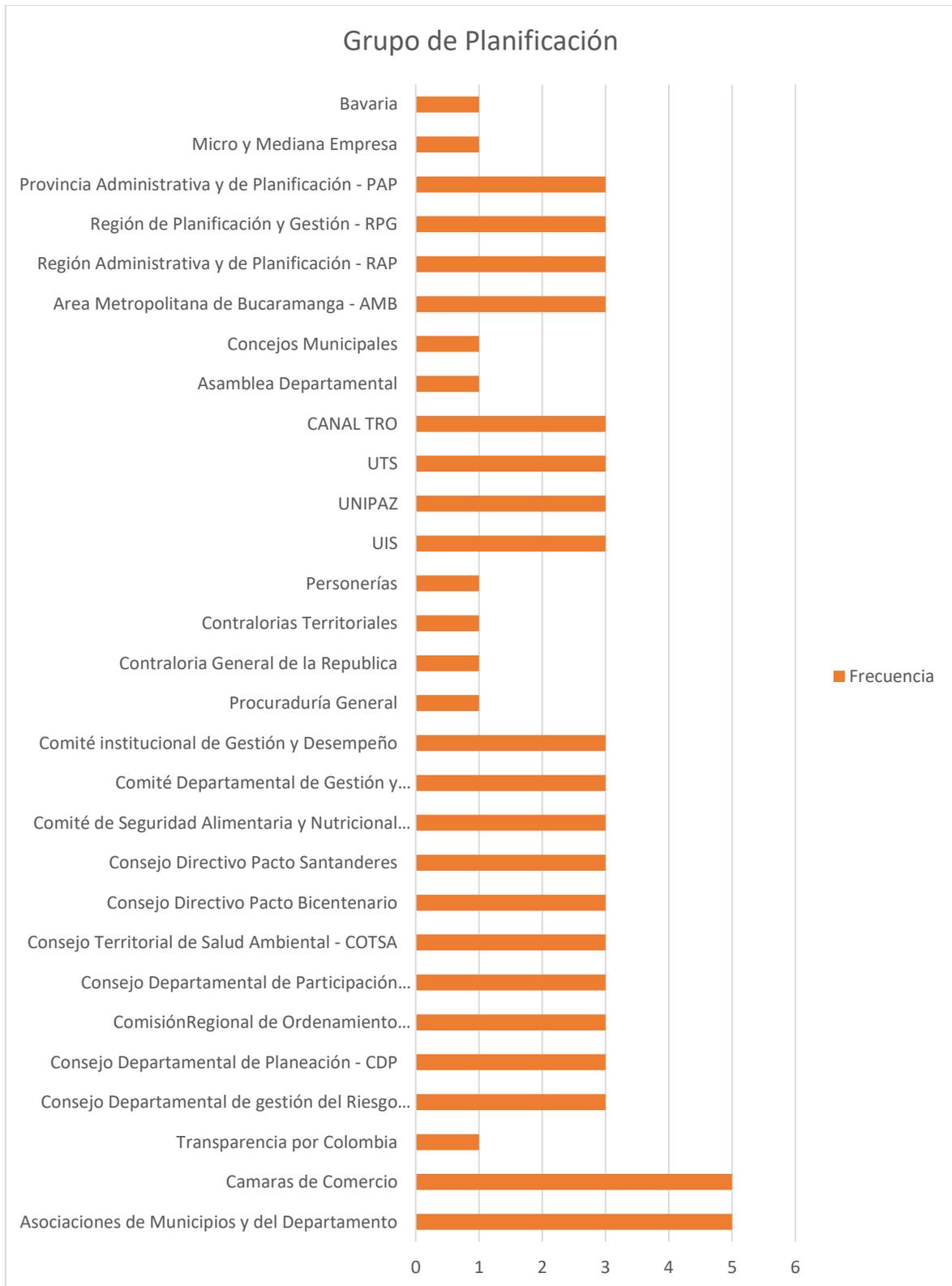
GRUPO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Grupo de Valor	Frecuencia
JAC	1
Consejo Departamental de Planeación - CDP	3
Procuraduría	1
Contraloría	1
Universidades del departamento	1
Asamblea departamental	5
Alcaldías del departamento (87)	5
Secretarías Gobernación e institutos descentralizados	5
Ministerio de hacienda	3
DNP	5



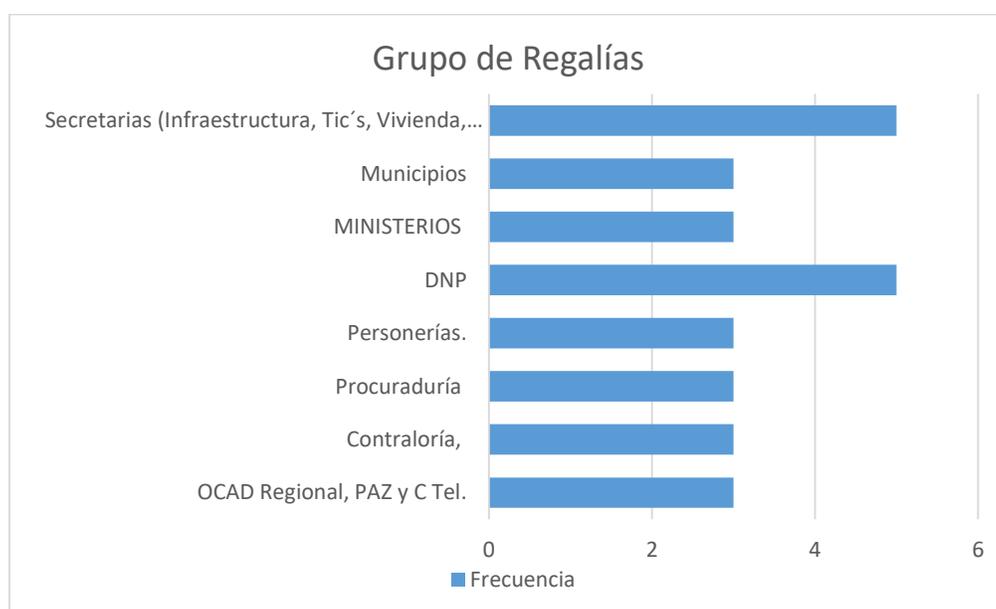
Grupo de Valor	Frecuencia
Asociaciones de Municipios y del Departamento	5
Cámaras de Comercio	5
Transparencia por Colombia	1
Consejo Departamental de gestión del Riesgo de Desastres - CDGRD	3
Consejo Departamental de Planeación - CDP	3
Comisión Regional de Ordenamiento Territorial - CROT	3
Consejo Departamental de Participación Ciudadana - CDPC	3
Consejo Territorial de Salud Ambiental - COTSA	3
Consejo Directivo Pacto Bicentenario	3
Consejo Directivo Pacto Santanderes	3
Comité de Seguridad Alimentaria y Nutricional - COSAN	3
Comité Departamental de Gestión y Desempeño	3
Comité institucional de Gestión y Desempeño	3
Procuraduría General	1
Contraloría General de la Republica	1
Contralorías Territoriales	1
Personerías	1
UIS	3
UNIPAZ	3
UTS	3
CANAL TRO	3
Asamblea Departamental	1
Concejos Municipales	1
Área Metropolitana de Bucaramanga - AMB	3
Región Administrativa y de Planificación - RAP	3
Región de Planificación y Gestión - RPG	3
Provincia Administrativa y de Planificación - PAP	3
Micro y Mediana Empresa	1
Bavaria	1

Para este ejercicio se estableció que los datos que estén por encima de 3 puntos son los elegidos para ser estudiados, los demás se descartan.



GRUPO DE PLANIFICACION

Grupo de Valor	Frecuencia
OCAD Regional, PAZ y C Tel.	3
Contraloría,	3
Procuraduría	3
Personerías.	3
DNP	5
MINISTERIOS	3
Municipios	3
Secretarías (Infraestructura, Tic's, Vivienda, Salud, Desarrollo)	5



Unificando los resultados de la frecuencia por grupos de trabajo así:

Grupo de Trabajo	Grupo de Valor	Frecuencia
Rendición de Cuentas	JAC	5
	EDILES	4
Seguimiento	Asamblea departamental	5
	Alcaldías del departamento (87)	5
	Secretarías Gobernación e institutos descentralizados	5
Planificación	DNP	5
	Asociaciones de Municipios y del Departamento	5
	Cámaras de Comercio	5
Regalías	DNP	5
	Secretarías (Infraestructura, Tic's, Vivienda, Salud, Desarrollo)	5



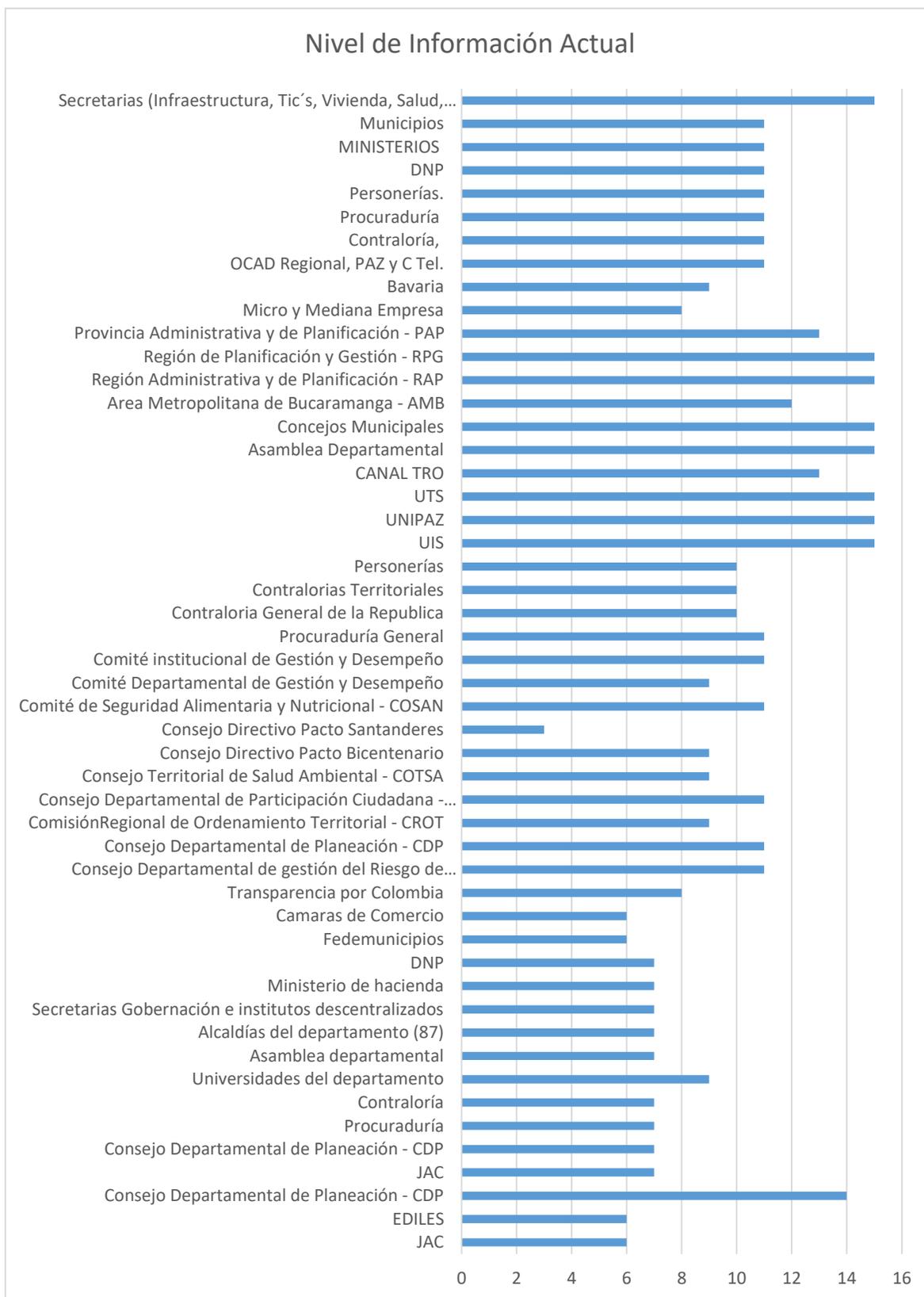
Paso seguido se analizan dos aspectos importantes como son el nivel de información que posee la Secretaría sobre sus Grupos de Valor y el nivel de información que desearía tener, para ese fin se estableció un rango de medida en 1-5 donde 1 es el más bajo y 5 el más alto, y estos fueron los resultados

NIVEL DE INFORMACIÓN ACTUAL

Grupo de Trabajo	Grupo de Valor	
Rendición de Cuentas	JAC	6
	EDILES	6
	Consejo Departamental de Planeación - CDP	14
Seguimiento	JAC	7
	Consejo Departamental de Planeación - CDP	7
	Procuraduría	7
	Contraloría	7
	Universidades del departamento	9
	Asamblea departamental	7
	Alcaldías del departamento (87)	7
	Secretarías Gobernación e institutos descentralizados	7
	Ministerio de hacienda	7
	DNP	7
Planificación	Fedemunicipios	6

	Cámaras de Comercio	6
	Transparencia por Colombia	8
	Consejo Departamental de gestión del Riesgo de Desastres - CDGRD	11
	Consejo Departamental de Planeación - CDP	11
	Comisión Regional de Ordenamiento Territorial - CROT	9
	Consejo Departamental de Participación Ciudadana - CDPC	11
	Consejo Territorial de Salud Ambiental - COTSA	9
	Consejo Directivo Pacto Bicentenario	9
	Consejo Directivo Pacto Santanderes	3
	Comité de Seguridad Alimentaria y Nutricional - COSAN	11
	Comité Departamental de Gestión y Desempeño	9
	Comité institucional de Gestión y Desempeño	11
	Procuraduría General	11
	Contraloría General de la Republica	10
	Contralorías Territoriales	10
	Personerías	10
	UIS	15
	UNIPAZ	15
	UTS	15
	CANAL TRO	13
	Asamblea Departamental	15
	Concejos Municipales	15
	Área Metropolitana de Bucaramanga - AMB	12
	Región Administrativa y de Planificación - RAP	15
	Región de Planificación y Gestión - RPG	15
	Provincia Administrativa y de Planificación - PAP	13
	Micro y Mediana Empresa	8
	Bavaria	9
Regalías	OCAD Regional, PAZ y C Tel.	11
	Contraloría,	11
	Procuraduría	11
	Personerías.	11
	DNP	11
	MINISTERIOS	11
	Municipios	11
	Secretarías (Infraestructura, Tic's, Vivienda, Salud, Desarrollo)	15

Para este ejercicio se estableció que las variables con menor valor y que estén por debajo de 10 puntos son las elegidas para ser estudiadas, las demás se descartan.



De los anteriores resultados se eligen los valores más bajos, ya que representan la información que posee la Secretaría sobre sus grupos de valor.

NIVEL DE INFORMACIÓN DESEADA

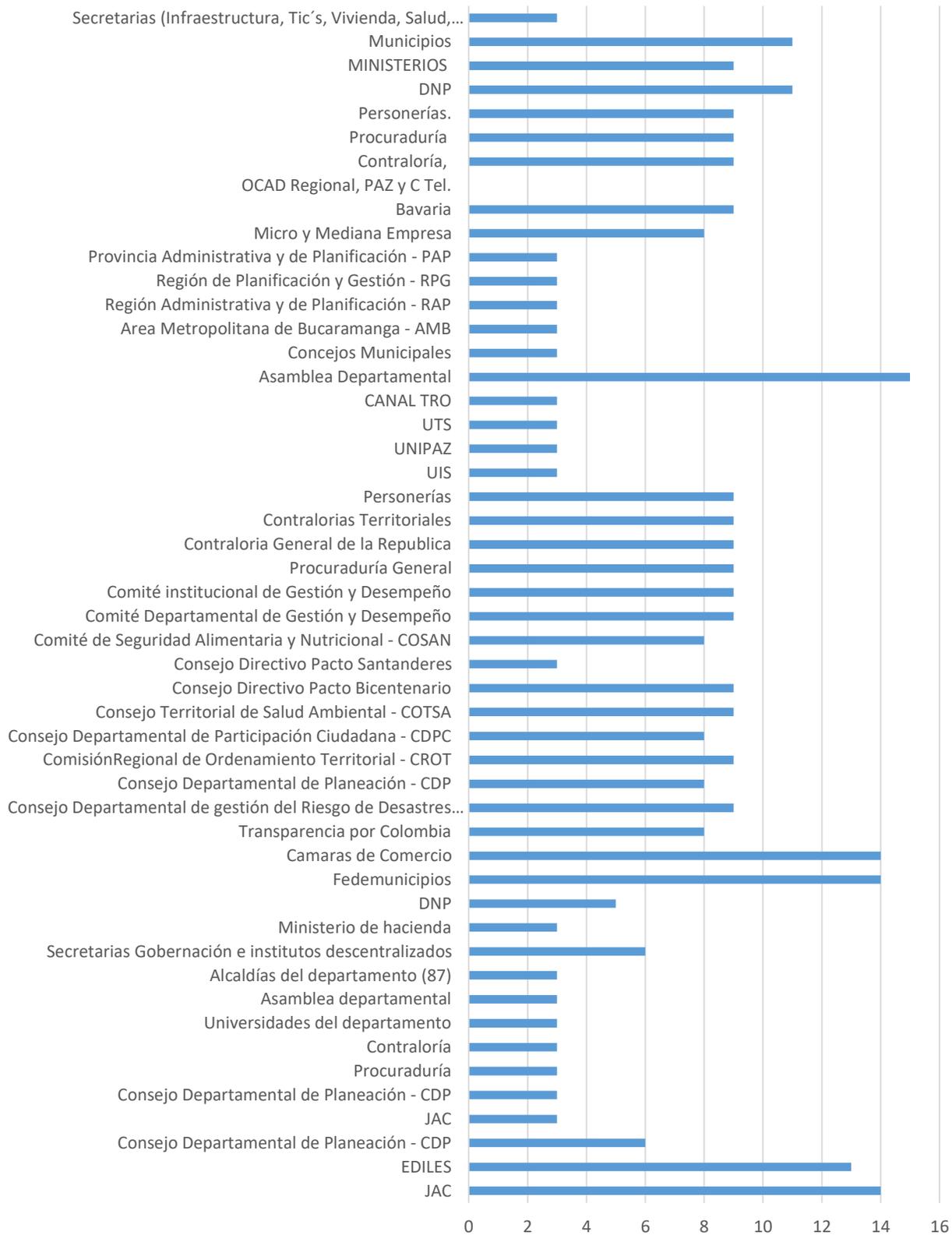
Grupo de Trabajo	Grupo de Valor	Nivel de Información deseada
Rendición de Cuentas	JAC	14
	EDILES	13
	Consejo Departamental de Planeación - CDP	6
Seguimiento	JAC	3
	Consejo Departamental de Planeación - CDP	3
	Procuraduría	3
	Contraloría	3
	Universidades del departamento	3
	Asamblea departamental	3
	Alcaldías del departamento (87)	3
	Secretarías Gobernación e institutos descentralizados	6
	Ministerio de hacienda	3
	DNP	5
Planificación	Fedemunicipios	14
	Cámaras de Comercio	14
	Transparencia por Colombia	8
	Consejo Departamental de gestión del Riesgo de Desastres - CDGRD	9
	Consejo Departamental de Planeación - CDP	8
	Comisión Regional de Ordenamiento Territorial - CROT	9
	Consejo Departamental de Participación Ciudadana - CDPC	8
	Consejo Territorial de Salud Ambiental - COTSA	9
	Consejo Directivo Pacto Bicentenario	9
	Consejo Directivo Pacto Santanderes	3
	Comité de Seguridad Alimentaria y Nutricional - COSAN	8
	Comité Departamental de Gestión y Desempeño	9

	Comité institucional de Gestión y Desempeño	9
	Procuraduría General	9
	Contraloría General de la Republica	9
	Contralorías Territoriales	9
	Personerías	9
	UIS	3
	UNIPAZ	3
	UTS	3
	CANAL TRO	3
	Asamblea Departamental	15
	Concejos Municipales	3
	Área Metropolitana de Bucaramanga - AMB	3
	Región Administrativa y de Planificación - RAP	3
	Región de Planificación y Gestión - RPG	3
	Provincia Administrativa y de Planificación - PAP	3
	Micro y Mediana Empresa	8
	Bavaria	9
Regalías	OCAD Regional, PAZ y C Tel.	0
	Contraloría,	9
	Procuraduría	9
	Personerías.	9
	DNP	11
	MINISTERIOS	9
	Municipios	11
	Secretarías (Infraestructura, Tic's, Vivienda, Salud, Desarrollo)	3

Es importante mencionar que los valores más altos, por representar el nivel de información que desea la secretaria conocer sobre sus grupos de valor.

Para este ejercicio se estableció que las variables que estén por encima de 10 puntos son las estudiadas para ser procesadas, las demás se descartan.

Nivel de Información deseada



5.1.1.1. Grupos Seleccionados

Después de este ejercicio como resultado de aplicar la ficha de priorización de Grupos de valor estos fueron los seleccionados:

GRUPO DE VALOR SELECCIONADO	
Organizaciones sociales representativas de la comunidad	JAC
Corporaciones político administrativas de elección popular	Asamblea departamental
Instituciones Públicas	Alcaldías y/o municipios del Departamento
Organizaciones no gubernamentales	Fedemunicipios
	Cámaras de Comercio

Una vez priorizados los Grupos de Valor se procedió a aplicar las fichas 5 y 6 *Priorización de variables*, para determinar el nivel de información que se requiere de cada grupo de valor. Para este ejercicio se dan una puntuación de 1 a 5, donde 1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto, este ejercicio se realizó para cada uno de los grupos de valor seleccionados.

Ficha No.5 - Priorización de Variables - Personas Jurídicas									
NIVEL	VARIABLE	¿La variable es? - (1-5)					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
Geográfico	Cobertura Geografica								
	Dispersión								
	Ubicación Principal								
Tipología Organizacional	Tamaño de la Entidad								
	Fuente de recursos (origen de capital)								
	Organización/Sector del cual depende								
	Industria								
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos								
comportamiento organizacional	Canales de atención disponibles								
	Procedimiento usado								
	Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)								

Fuente: Ficha de caracterización adaptada de la Guía de Caracterización de Usuarios del DNP.

Ficha No.6 - Priorización de Variables - Persona Natural

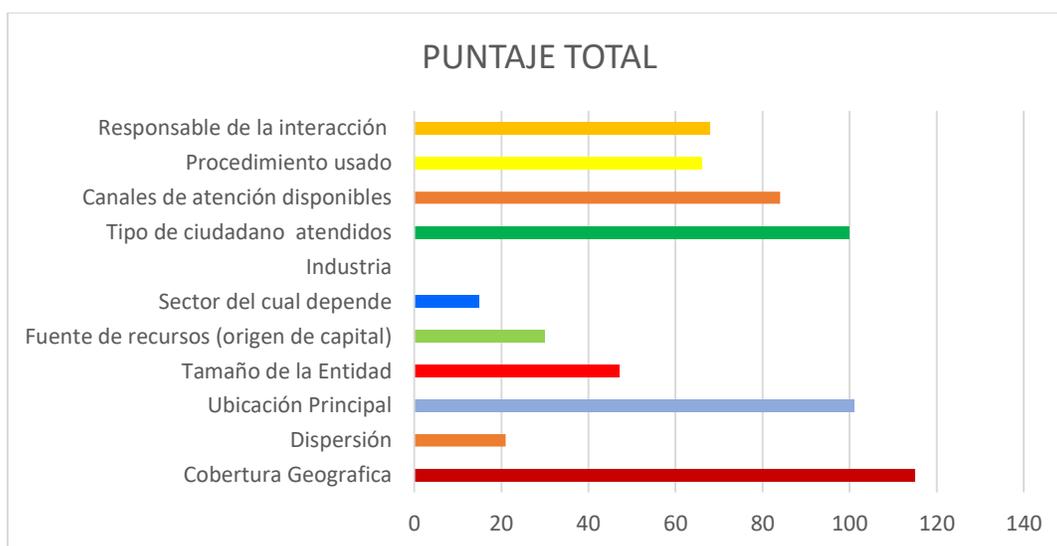
CATEGORIA	VARIABLE	La variable es? Puntaje de (1-5)					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
Geográfico	Ubicación (barrio, vereda, corregimiento, municipio, provincia)								
	Población								
	Densidad Poblacional								
	Clima								
Demográfico	Tipo y Numero de Documento								
	Edad								
	Genero								
	Actividad Economica y/o ocupación								
	Estrato Socio-Economico								
	Escolaridad								
	Vulnerabilidad								
	Régimen de Afiliación								
	Puntaje del Sisbén								
	Tamaño Familiar								
	Estado del ciclo familiar								
	Lenguas o Idiomas								
	Razas								
Ingresos									
Intrinseco	Intereses								
	Lugares de Encuentro								
	Acceso a Canales								
	Uso de canales								
	Conocimientos								
Comportamiento	Niveles de Uso								
	Estatutos del Usuario								
	Beneficios Buscados								
	Eventos								

Fuente: Ficha de caracterización adaptada de la Guía de Caracterización de Usuarios del DNP.

Para el caso del presente plan piloto se aplicó solo la ficha de “*persona jurídica*”, toda vez que, fue el resultado de aplicar la ficha de “*Priorización de Grupos de Valor*”. En ese sentido los siguientes fueron los resultados de la priorización de variables:

NIVEL	VARIABLE	JAC	ASAMBLEA	DNP	FEDEMUNICIPIOS	ALCALDIAS	CAMARA CIO
Geográfico	Cobertura Geográfica	23	20	16	19	23	14
	Dispersión	5	6	0	0	5	5
	Ubicación Principal	19	19	19	16	19	9
Tipología Organizacional	Tamaño de la Entidad	14	14	0	0	14	5
	Fuente de recursos	5	5	10	0	5	5
	Organización/Sector del cual depende	5	5	0	0	5	0
	Industria	0	0	0	0	0	0
	Tipo de ciudadanos atendidos	18	19	14	17	18	14
	Canales de atención disponibles	13	13	17	11	13	17
Comportamiento organizacional	Procedimiento usado	12	7	13	12	12	10
	Responsable de la interacción	11	12	11	12	11	11

VARIABLE	PUNTAJE TOTAL
Cobertura Geográfica	115
Dispersión	21
Ubicación Principal	101
Tamaño de la Entidad	47
Fuente de recursos (origen de capital)	30
Sector del cual depende	15
Industria	0
Tipo de ciudadano atendidos	100
Canales de atención disponibles	84
Procedimiento usado	66
Responsable de la interacción	68



Para este ejercicio se estableció que las variables que estén por encima de 80 puntos son las elegidas para ser procesadas, las demás se descartan.

De acuerdo a estos resultados las variables priorizadas son:

VARIABLE	PUNTAJE TOTAL
Cobertura Geográfica	115
Ubicación Principal	101
Tipo de ciudadano atendidos	100
Canales de atención disponibles	84
Procedimiento usado	66
Responsable de la interacción	68

Esta priorización obedece a la necesidad en el quehacer manifestada en los grupos de trabajo de la Secretaría de Planeación, sin embargo, como valor agregado al ejercicio, se decide caracterizar las demás variables.

5.2. Desarrollo de las Fases 3 y 4 del Proceso



Una vez identificados y priorizados los grupos de valor a caracterizar y las variables que se requieren, se identifica que nivel de información se tiene ya construida a través de los mecanismos de comunicación existentes para cada variable, y para este ejercicio se aplica la *ficha 7. Identificación de Mecanismos de Comunicación*, y de esta forma identificar que medios son los más utilizados por los usuarios con los cuales interactúa la Secretaría.

Ficha No.7 Identificación de mecanismos de recolección de información					
variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?	En caso de NO tener la información en la entidad ¿a que mecanismo podría acudir para obtener información?	Observaciones Especiales		
1	SI/NO				
2	SI/NO				
3	SI/NO				
4	SI/NO				
5	SI/NO				
6	SI/NO				
7	SI/NO				

Fuente: Ficha de caracterización adaptada de la Guía de Caracterización de Usuarios del DNP.

En cuanto a los mecanismos de comunicación para interactuar con sus usuarios la Gobernación cuenta con la ventanilla única de correspondencia FOREST, siendo este un sistema de Gestión de Procesos y Documentos, donde todas las actuaciones administrativas se deben tramitar respetando un único radicado, dejando evidencia de todo el trámite adelantado, permitiendo que el ciudadano pueda consultar sus trámites directamente en la página de la Gobernación de Santander.

De otra parte y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública la Gobernación de Santander pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la siguiente información con el ánimo de garantizar el derecho de acceso a la información pública:

- Resolución No.09887 de 2018 - Por la cual se crea el Equipo Interno de Gestión por la Transparencia de la Gobernación de Santander, se designan sus integrantes, funciones y se dictan otras disposiciones
- Resolución No.10106 de 2018 - Por la cual se adoptan los instrumentos de la Gestión de Información Pública en el Departamento de Santander.

A este tenor se cuenta con el link en la página de la Gobernación de Santander denominado "Transparencia" donde el ciudadano encontrará los diferentes mecanismos de comunicación y atención, y tendrá a acceso a la información de interés público que genera la Entidad.

Mecanismos para la atención al ciudadano

a. Espacios físicos destinados para el contacto

Sedes

Palacio Amarillo: Calle 37 No.10-30 Bucaramanga, Santander,

Secretaría de Agricultura: Cr 25 N° 34 - 73 piso 2

Secretaría de Salud: Calle 45 No 11-52

Secretaría de TIC: Calle 48 No. 27a – 48 Piso 4

Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable: Calle 48 No 27A-48 Piso 4

Oficina de Pasaportes: Calle 52 No 35-27 Cabecera del Llano

Casa de Participación: Carrera 25 # 24-26 Barrio Alarcón

Ventanillas Únicas (Correspondencia)

Edificio IDESAN: Calle 48 No. 27a – 48 Piso 1

Horario: lunes a viernes de 7:30 a 12:00 y de 1:00 a 5:00 p.m.

Oficina de Pasaportes: lunes a viernes de 7:30 a 12:00 y de 1:00 a 5:00 p.m.

b. Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional

Sedes

Palacio Amarillo: Teléfono(PBX): (+60 7) 691 08 80

Secretaría de Agricultura: (+60 7) 6910880 Ext.1515

Secretaría de Salud: (+60 7) 633 6233 - (+60 7) 6970000.

Secretaría Desarrollo Social: (+60 7) 6910880 Ext.2002

Secretaría Planeación: (+60 7) 6910880 Ext. 1202
 Secretaría del Interior: (+60 7) 6910880 Ext.1104
 Secretaría de Educación: (+60 7) 6910880. Ext.t.1602
 Secretaría de TIC: (+60 7) 6910880
 Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable: (+60 7) 6910880 Ext.1806
 Oficina de Pasaportes: (+60 7) 6339666 ext. 1051
 Edificio IDESAN: Calle 48 No. 27a – 48 Piso 1- (+60 7) 6339666 ext. 1051

Líneas de atención

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 95 00 20
 Línea móvil: 350 4191000 (Llamadas, mensajes de texto, WhatsApp)
 Secretaría de Salud: (+60 7) 633 6233
 Teléfono (PBX) Palacio Amarillo: (+60 7) 6910880
 Teléfono (PBX) Secretaría de Salud: (+60 7) 6970000
 Fax: (+60 7) 633 98 89

Oficina de Pasaportes:

Teléfono(PBX): (+60 7) 691 08 80 Ext. 1051
 Teléfono a nivel nacional las 24 horas para información general: 01 8000 97 98 99
 Teléfono Ministerio de Relaciones Exteriores: (+60 7) 382 69 99

c. Correo electrónico institucional

Correo Institucional: info@santander.gov.co

Notificaciones Judiciales: notificaciones@santander.gov.co

Conciliaciones: conciliaciones-santander@santander.gov.co

Atención Víctimas: direccionatencionvictimas@santander.gov.co

A pesar de contar con suficientes mecanismos de comunicación e información se pudo observar que existe dispersión de la información recopilada de usuarios, es decir que aún se continúa trabajando en sistema de islas independientes.

Para el caso específico de la Secretaría de Planeación, no existe un registro unificado y ordenado de registro de servicios prestados a los diferentes usuarios, lo que no permitió un insumo estadístico que permitiera realizar análisis cualitativo de usuarios, para poder determinar con certeza intereses y necesidades específicas, solo se pudo establecer en la generalidad que el acceso de estos actores se basa fundamentalmente en el servicio de "Asistencia Técnica" y por parte de los Entes de control "solicitudes de vigilancia y control". En la siguiente tabla se presentan los

resultados encontrados basados en entrevistas a los funcionarios de los diferentes grupos de trabajo:

MECANISMO DE COMUNICACIÓN CON USUARIOS		REGISTRO EN 2021	%
1	Información recolectada en puntos de atención o servicio al ciudadano	346	100
2	Buzones de Sugerencias	No existe	0
3	Registros Administrativos (Perfiles o Expedientes)	Disperso	1
4	Encuestas	Disperso	1
5	Grupos Focales	Disperso	1
6	Experimentos De Usuarios	Disperso	1
7	Observación Directa	No existe	0

Al analizar el mecanismo de información que arrojo registros es decir el ítem 1 , estos fueron los resultados:

SOLICITUDES FOREST		Registros
1	Solicitudes Totales	346
2	Solicitudes de Alcaldías	44
3	Requerimientos por Entidades Publica	96
4	Requerimientos por Entes de Control	35
5	Requerimientos por Academia	6
6	Requerimientos por Sector Privado	69
7	Requerimientos por Personas Naturales	96

SOLICITUDES POR GRUPO DE TRABAJO		Registros
1	Secretaría de Planeación	104
2	Dirección de Prospectiva Territorial	31
3	Dirección de Proyectos de Regalías	52
4	Grupo de Cooperación Técnica Internacional y Nacional	2

5	Grupo de Evaluación y Seguimiento	29
6	Grupo de Planificación e Información Territorial	101
7	Grupo de Proyectos e Inversión Pública	27

Una vez establecidos los niveles de información obtenido a través de los diferentes mecanismos de comunicación se procede a aplicar finalmente la *ficha 8. Caracterización de Grupos de valor*. Donde se obtendrá la información deseada para el quehacer de la Secretaría. Es importante aclarar que debido a los anteriores resultados se procede a trabajar directamente con los registros de identificación y focalización de bases de datos existentes en fuentes oficiales sobre estos grupos de valor, tal como se registra en las fichas anexas al presente informe.

Ficha No.8 - Caracterización de Grupos de Valor - Secretaria Planeación			
GRUPO DE TRABAJO:			
GRUPO DE VALOR:			
NIVEL	VARIABLE	INFORMACION CARACTERIZADA	OBSERVACIONES PARTICULARES
Geográfico	Cobertura Geografica		
	Dispersión		
	Ubicación Principal		
Tipología Organizacional	Tamaño de la Entidad		
	Fuente de recursos (origen de capital)		
	Organización/Sector del cual depende		
	Industria		
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos		
	Canales de atención disponibles		
comportamiento organizacional	Procedimiento usado		
	Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)		

Elaboro: Alba Lucia Monsalve Niño - CPS Secretaria de Planeación.

Para el caso del presente ejercicio piloto solo se aplicó la ficha de caracterización de personas jurídicas, debido a que del resultado de los grupos de valor a caracterizar solo se identificó esta clasificación.

5.3. Desarrollo de las Fases 5 y 6 del Proceso



La fase 5 está argumentada en los resultados presentados anteriormente. Y la fase 6 obedece a las recomendaciones o lecciones aprendidas del ejercicio e iniciamos por presentar la síntesis del proceso en la siguiente Ficha Técnica.

5.3.1. Ficha Técnica del Proceso

FICHA TECNICA DEL PROCESO			
1	OBJETO:	Caracterizar grupos de valor de la secretaria de planeación como plan piloto de aplicación de la guía metodologica del DNP para el proceso.	
2	RESPONSABLES:	Grupo de Caracterización de la Secretaria de Planeación	
3	ALCANCE:	Inicio: Lograr identificar los grupos de valor que interactuan con la Secretaria de planeacion Departamental y priorizar 3 grupos como inicio del proceso de caracterización Final: Caracterizar los tres (3) grupo priorizados como parte del plan piloto metodologico	
4	Elementos de Entrada:	Registros Administrativos de solicitud. Canales telefónicos Canales virtuales	
5	Elementos de Salida:	Registros Administrativos de respuesta Canales telefónicos Canales virtuales	
6	Grupos de Valor identificados por Grupos de Trabajo:		
6.1	Rendición de Cuentas	Organizaciones sociales representativas de la comunidad	JAC EDILES
		Organismos colegiados o cuerpos administrativos	Consejo Departamental de Planeación - CDP
		Personas Naturales	Juventud Adulto mayor Grupos étnicos
6.2	Seguimiento	Organizaciones sociales representativas de la comunidad	JAC
		Organismos colegiados o cuerpos administrativos	Consejo Departamental de Planeación - CDP
		Organismos de control	Procuraduría Contraloría
		La academia	Universidades del departamento
		Corporaciones político administrativas de elección popular	Asamblea departamental Alcaldías del departamento
		Instituciones Públicas	Secretarías Gobernación e institutos descentralizados Ministerio de hacienda DNP

6.3	Planificación	Organizaciones no gubernamentales	Asociaciones de Municipios y del Departamento Camaras de Comercio Transparencia por Colombia
		Organismos colegiados o cuerpos administrativos	Consejo Departamental de gestión del Riesgo de Desastres - CDGRD
			Consejo Departamental de Planeación - CDP
			Comisión Regional de Ordenamiento Territorial - CROT
			Consejo Departamental de Participación Ciudadana - CDPC
			Consejo Territorial de Salud Ambiental - COTSA
			Consejo Directivo Pacto Bicentenario
			Consejo Directivo Pacto Santanderes
		Organos Representativos	Comité de Seguridad Alimentaria y Nutricional - COSAN
			Comité Departamental de Gestión y Desempeño
			Comité institucional de Gestión y Desempeño
		Organismos de control	Procuraduría General
			Contraloría General de la Republica
			Contralorías Territoriales
			Personerías
		La academia	UIS
			UNIPAZ
		Medios de comunicación	UTS
			CANAL TRO
Corporaciones político administrativas de elección popular	Asamblea Departamental		
	Concejos Municipales		
Instituciones Públicas	Area Metropolitana de Bucaramanga - AMB		
	Región Administrativa y de Planificación - RAP		
	Región de Planificación y Gestión - RPG		
	Provincia Administrativa y de Planificación - PAP		
Micro y Mediana Empresa	Micro y Mediana Empresa		
Grandes Empresas	Bavaria		
Organismos Colegiados	OCAD Regional, PAZ y C Tel.		
Organismos de Control	Contraloría, Procuraduría y Personerías.		
Instituciones Públicas	DNP		
6.4	Regalías	Organismos Colegiados	OCAD Regional, PAZ y C Tel.
		Organismos de Control	Contraloría, Procuraduría y Personerías.
		Instituciones Públicas	DNP
			MINISTERIOS
			Municipios
Secretarías (Infraestructura, Tic's, Vivienda, Salud, Desarrollo)			
7	Grupos de Valor Priorizados para Caracterización:		
7.1	Organizaciones sociales representativas de la comunidad	JAC EDILES	
7.2	Organismos colegiados o cuerpos administrativos	Consejo Departamental de Planeación - CDP	
7.3	Corporaciones político administrativas de elección popular	Asamblea departamental	
7.4	Instituciones Públicas	Alcaldías y/o municipios del Departamento	
7.5	Organizaciones no gubernamentales	Asociaciones de Municipios y del Departamento	
7.6		Camaras de Comercio	
8	Grupos de Variables Priorizadas para cada Grupo de Valor		
8.1	Cobertura Geografica		
8.2	Dispersión		
8.3	Ubicación Principal		
8.4	Tamaño de la Entidad		
8.5	Fuente de recursos (origen de capital)		
8.6	Sector del cual depende		
8.7	Industria		
8.8	Tipo de ciudadano atendidos		
8.9	Canales de atención disponibles		
8.10	Procedimiento usado		
8.11	Responsable de la interacción		

9	REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO:	
	Información Primaria:	Registros Administrativo
		Actas de recolección de información Eventos
		Información recolectada en puntos de atención o servicio al ciudadano
		Observación Directa
		Canales virtuales
10	INDICADORES DEL PROCESO:	
	Para el análisis se adoptaron los indicadores generales de gestión. Lo cuales han permitido establecer la necesidad que desde la Secretaría de Planeación se estandaricen los registros de atención a sus usuarios, teniendo en cuenta que para el presente ejercicio, se identificó que solo unos pocos funcionarios cuentan con este proceso de información. Estos indicadores se tendrán en cuenta en el proceso general de caracterización del 100% de los grupos de valor de la Secretaría, de tal manera que la información que sea recolectada sea consistente y relevante para medir porcentajes en estos indicadores.	1. Eficiencia
		2. Eficacia
		3. Calidad
		4. Economía
11	INSTRUMENTOS APLICADOS:	
	Ficha 1 y 2.	Identificación de Grupos de Valor
	Ficha 3	Priorización Grupos de Valor - Persona Natural
	Ficha 4	Priorización Grupos de Valor - Persona Jurídica
	Ficha 5.	Priorización Variables-Personas Jurídica
	Ficha 6.	Priorización Variables-Personas Naturales
	Ficha 7.	Identificación Mecanismos de Información
	Ficha 8.	Caracterización de Grupos Seleccionados
12	RIEGOS DEL PROCESO	
	1. Inconsistencia	
	2. Falta de información	
	3. Falta de Registros	
	4. Falta de estandarización en la atención	
	5. Insuficiente pertenencia institucional	
Elaboro: Alba Lucía Monsalve Niño - Profesional de Apoyo Secretaría de Planeación.		

5.3.1. Estrategias Sugeridas.

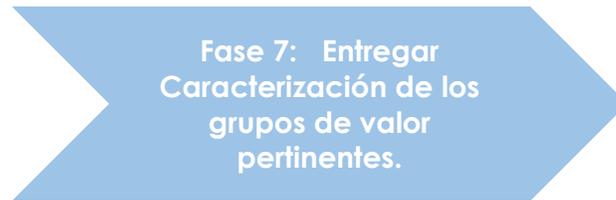
1. Diseñar y establecer un formato de registro que permita obtener información del usuario que solicita un servicio de la Secretaría.
2. Diseñar y establecer un formato de registro posterior a la respuesta y/o servicio prestado a los usuarios, sobre su nivel de satisfacción frente al mismo.
3. Estos formatos deben ser establecidos desde calidad para su estricto cumplimiento.
4. Se sugiere un sistema de información que centralice la información de estos formatos para su procesamiento.

Estas sugerencias se plantean desde las deficiencias encontradas, entre ellas:

1. No existe registro cualitativo de atención o prestación de servicios desde la secretaría, solo se cuenta con registro estadístico desde el sistema Forest sobre los requerimientos.
2. Información dispersa sobre los grupos de valor con los que interactúa la secretaría.
3. Inconsistencia frente a la importancia de monitorear el nivel de satisfacción de los usuarios o grupos de valor que interactúan con la Secretaría.

4. Escasa información sobre esos grupos de valor, pues está limitada solo a la identificación y focalización.

5.4. Desarrollo de la Fase 7 del Proceso



Como se había mencionado, el resultado para la Secretaría de Planeación arrojo organizaciones como grupos de valor priorizados y por su naturaleza jurídica y por el quehacer de la Secretaría los niveles de desagregación de la información fueron adelantados conforme a la *ficha 8. Caracterización de Grupos de valor*. Las fichas aplicadas forman parte integral del presente informe general, así como la guía de caracterización de usuarios ajustada de la metodología del DNP.

6. AVANCES DE LA IMPLEMENTACION DE LA METODOLOGIA

Actividades Específicas a la fecha:

- ✓ Se realizó socialización de la metodología de caracterización a los enlaces de las diferentes secretarías como inicio del proceso general.
- ✓ Se realizó el diseño gráfico de la guía por parte de prensa, la cual ya está disponible para su impresión y distribución.
- ✓ Se está realizando la formalización de la metodología completa (Guía y formatos) ante Sistemas Integrados de Gestión, quienes ya la validaron.
- ✓ Nos preparamos para iniciar capacitación individual a cada una de las secretarías de la Gobernación.

Atentamente,

ALBA LUCIA MONSALVE NIÑO

Profesional CPS – Secretaría de Planeación