



Alcaldía Municipal de Floridablanca

**unidos  
avanzamos**  
ALCALDE MIGUEL MORENO

# **GUIA DE LINEAMIENTOS PARA IDENTIFICAR LOS GRUPOS DE VALOR**

## **2021**



Alcaldia Floridablanca - Oficial



@alcaldiafblanca



Alcaldia Floridablanca - Oficial

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN ..... 3

OBJETIVO GENERAL ..... 4

OBJETIVOS ESPECÍFICOS ..... 4

1 PROCESOS RESPONSABLES DE CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR. 5

1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. .... 5

1.2 PROCESOS MISIONALES. .... 5

2 NORMATIVIDAD..... 5

3 ¿QUÉ ES UNA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, ¿GRUPOS DE VALOR (GV), USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS? ..... 6

4 METODOLOGÍA A EMPLEAR ..... 8

5 PASOS A SEGUIR PARA LA CARACTERIZACION E IDENTIFICACION DE VARIABLES ..... 9

6 LA CARACTERIZACION DE LOS GRUPOS DE VALOR (GV), ASPECTO DE VITAL IMPORTANCIA ..... 11

7 CLASIFICACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL..... 12

7.1 TRAMITE ..... 12

7.2 OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ..... 13

7.3 ASISTENCIA TECNICA ..... 13

7.4 PROGRAMA ..... 13

8 VARIABLES A TENER EN CUENTA EN UN MODELO DE ENCUESTA ..... 13

8.1 VARIABLES GEOGRÁFICAS ..... 13

8.2 VARIABLES DEMOGRÁFICAS ..... 14

8.3 VARIABLES INTRÍNSECAS ..... 14

8.4 VARIABLES DE COMPORTAMIENTO..... 15

8.5 PRIORIZACION DE VARIABLES ..... 15

9 MODELO DE ENCUESTA ..... 16

10 TÉRMINOS Y DEFINICIONES RELACIONADOS CON LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA ..... 17



**GUIA DE LINEAMIENTOS PARA IDENTIFICAR LOS GRUPOS DE VALOR DE  
LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA**

**INTRODUCCIÓN**

***“Soñamos con un futuro mejor, y por este motivo ponemos todo el esfuerzo y los recursos necesarios para aportar nuevas, eficaces y eficientes soluciones, a las necesidades actuales y futuras, de nuestros grupos de interés, e interesados” – ALCALDIA DE FLORIDABLANCA.***

El fin estatal se centra en lograr el adecuado diseño e implementación de una óptima intervención gubernamental, es por ello que de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las entidades públicas cumplen fundamentalmente con el propósito de “satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un grupo de ciudadanos, a los cuales se denominara grupos de valor # DAFP -2019 Pg 16.

Para lograrlo ese propósito es importante que la administración a través de su oferta Institucional de bienes y servicios debe dar varios pasos y el primer paso, que debe iniciar la Administración Municipal es el de reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida la intervención gubernamental.

Este ejercicio inicial permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizados, que respondan y brinden satisfacción optima a la población y al mayor número de requerimientos y problemáticas ciudadanas.

Es necesario también, obtener retroalimentación y lograr amplia e interactiva participación de la ciudadanía, con el fin de lograr los objetivos propuestos desde la Alcaldía de Floridablanca y demás entidades, que le sean pertinentes. De igual



forma es necesario querer lograr la óptima satisfacción de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas residentes en el Municipio.

En este sentido, el presente documento busca ofrecer la orientación teórica y técnica a la administración pública (dependencias misionales, entidades descentralizadas) en el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

**OBJETIVO GENERAL**

Identificar los grupos de valor con sus respectivas características comunes que permitan conocer las necesidades, particularidades, expectativas y con ello establecer acciones que permita una gestión oportuna en la oferta de los servicios Institucionales.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Definir el Objetivo y alcance de la caracterización.
- Revisar y actualizar la información sobre la oferta institucional, identificando los grupos de valor.
- Establecer estrategias de implementación o ajustes para la mejora de canales de atención de los ciudadanos.
- Realizar el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- Identificar las particularidades y necesidades de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de los ejercicios de Rendición de Cuentas y acciones de Participación Ciudadana.



**1 PROCESOS RESPONSABLES DE CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR.**

**1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.**

El cual estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, este proceso orientara este ejercicio de caracterización de grupos de valor, el cual definirá la caracterización y guiara a las demás dependencias la aplicación de la metodología y consolidara los resultados.

**1.2 PROCESOS MISIONALES.**

La responsabilidad estará en cabeza de las Oficinas que cuentan con procesos misionales las cuales se encuentran identificadas en el Mapa de Procesos de la Administración Municipal, pues ellas garantizaran la debida actualización de la información de la oferta institucional y la caracterización específica de los grupos de valor.

**2 NORMATIVIDAD**

La caracterización de los grupos de valor permite dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas:

NORMAS	POSTULADO
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

<b>Decreto 019 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
<b>Decreto 197 de 2014</b>	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

**3 ¿QUÉ ES UNA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, ¿GRUPOS DE VALOR (GV), USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS?**

El Objetivo que se busca con este documento, de la caracterización de los Grupos de Valor (GV) hace referencia a identificar las características de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las secretarías u Oficinas de la administración Municipal; Esta identificación se realiza con el fin de dividir los diferentes grupos, que compartan atributos similares y a partir de allí, poder gestionar y realizar acciones para:

- (a) Realizar la adecuación del diseño de presentación de la oferta institucional
- (b) Establecer estrategias de implementación o ajustes para la mejora de canales de atención de los ciudadanos
- (c) Mantener un diseño apropiado en lo pertinente a la estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía
- (d) Realizar el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- (e) Realizar y ajustar cuando sea necesario el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión administrativa de la entidad y su relacionamiento con los ciudadanos
- (f) Realizar la adecuada formulación e implementación, así como el seguimiento y evaluación de las políticas públicas, que involucren la ciudadanía.

Mediante esta mecánica y ejercicio de gestión pública, se permite asegurar el óptimo uso de los recursos por parte de las entidades que conforman la Administración Municipal, así también fortalecer la confianza de los ciudadanos en



las entidades prestadoras de servicios y en general del rol de la Administración Municipal.

La caracterización permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional con el análisis de la información, la formulación de estrategias y demás proyectos que involucra la gestión e inversión pública.

La Participación Ciudadana, así como la Rendición de Cuentas, implica y obliga a la administración, a que el ciudadano acceda 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, por lo que el primer paso consiste en que las entidades conozcan las características de su población objetivo.

Identificar los (GV) permite conocer los intereses y necesidades de información, de manera que se puedan diseñar estrategias de comunicación y diálogo dirigidas a poblaciones específicas, así como identificar los mecanismos más adecuados para asegurar su participación, así como el óptimo cumplimiento de las metas propuestas desde la gestión pública.

En este orden de ideas, para cumplir con una “Buena gobernanza y/o Gobierno Abierto”, se hace necesario reconocer a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés como interlocutores, con derechos y necesidades que deben ser respetadas y atendidas desde particularidades políticas, culturales, ambientales y económicas de cada grupo de valor (GV).

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es una acción mediante la cual se definen las características que diferencian un actor de otro. Así mismo, es el reconocimiento a la diversidad y la aplicación del enfoque diferencial de derechos humanos. En este sentido, los ejercicios de caracterización deben realizarse como un paso previo a la implementación de cualquier acción enfocada en la implementación de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas (Conpes 3654), en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos).





Con la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés las entidades podrán identificar la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés de manera que pueden 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 por parte de la Administración Municipal.

Así mismo, la caracterización permite fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, estableciendo promocionando los diferentes canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados; e identificar los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio permanente de la gestión pública y su relacionamiento con el ciudadano.

Finalmente, los ejercicios de caracterización, son un insumo importante para identificar el tipo de lenguaje apropiado que se debe utilizar en la interacción de la entidad con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y/o grupos de valor (GV), lenguajes que deben adaptarse a cada grupo, teniendo en cuenta el contexto, nivel de escolaridad y condiciones particulares de los interlocutores, para asegurar la máxima comprensión de los contenidos.

4 METODOLOGÍA A EMPLEAR

Tomando como referencia para la identificación de los grupos de Valor de la Alcaldía de Floridablanca, esta guía presenta la metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, los pasos descritos a seguir se dará la siguiente forma:

- Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- Descripción de las variables.
- Criterios de priorización de variables.
- Elaboración de formatos para registro de información.

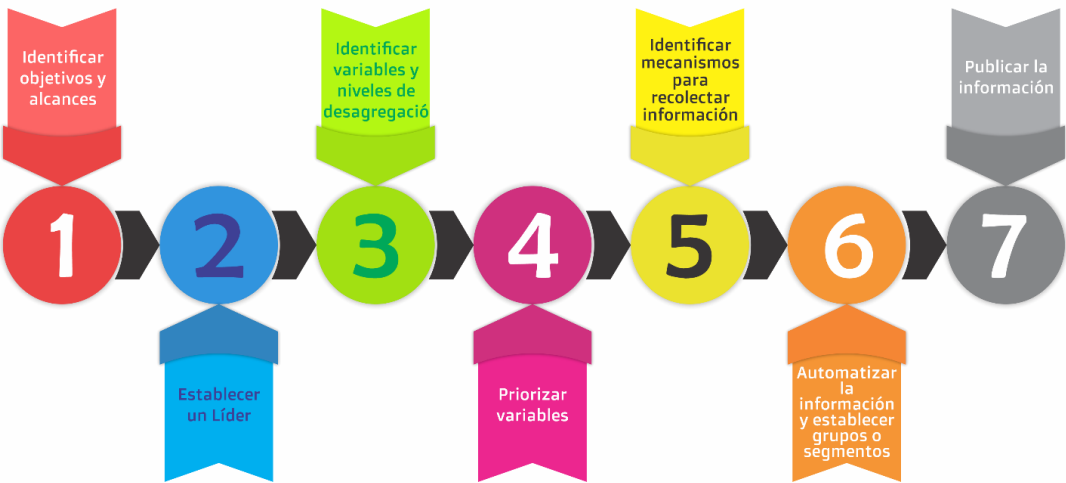






Inicialmente la labor de caracterización se adelantará con la participación de integrantes de diferentes dependencias misionales de la Alcaldía, con el fin de abarcar toda la entidad, esto es, los procesos y procedimientos que soportan el cumplimiento de la misión institucional, establecidos a nivel organizacional a través del Modelo MIPG. Para el desarrollo del ejercicio se realizarán talleres que permitirán la identificación de los grupos de valor.

5 PASOS A SEGUIR PARA LA CARACTERIZACION E IDENTIFICACION DE VARIABLES



- Identificar los Objetivos de la Caracterización y su Alcance: Establecer el “para qué” se realiza una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y “cuál” es el uso que se va a dar a los resultados obtenidos al final del ejercicio.
- Establecer un Líder del Ejercicio de Caracterización: Es importante designar un grupo de trabajo interdisciplinario responsable por el liderazgo del ejercicio y la coordinación con las dependencias interesadas.
- Establecer Variables y Niveles de Desagregación de la Información: Identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que deberán ser estudiadas y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerida.
- Priorizar Variables: Una vez identificadas las variables que serán medidas en el ejercicio de caracterización, es necesario hacer una priorización de éstas, con el fin de seleccionar aquellas relevantes para el cumplimiento de los objetivos, garantizando que sean fácilmente medibles y que el beneficio de la información que aportan al ejercicio sea superior al costo de su recolección.
- Identificar los Mecanismos de Recolección de Información: Identificar los medios a través de los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares: Una vez se ha recolectado la información de cada una de las variables, se recomienda la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información, con el fin de agrupar a los ciudadanos, usuarios o interesados según las características similares identificadas.
- Divulgar y publicar la información: Proceso interno de divulgación de la información, para que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables, tanto de los procesos como de los servicios, ya que esto facilitará y mejorará el proceso de toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

**6 LA CARACTERIZACION DE LOS GRUPOS DE VALOR (GV), ASPECTO DE VITAL IMPORTANCIA**

Para el Municipio de Floridablanca y para la Administración Municipal, es indispensable identificar las características de la población objetivo a la cual están dirigidos sus productos y servicios, para conocer sus necesidades, particularidades, expectativas y responder de manera satisfactoria a las mismas, así como obtener retroalimentación para facilitar la toma de decisiones respecto a los servicios y lograr una participación de los grupos de interés con el fin de aportar al cumplimiento de la misión y sus objetivos institucionales de cada una de las dependencias misionales, en la prestación de los servicios, los cuales están orientados a:

- Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Municipal.
- Simplificar, racionalizar, agilizar y aplicar las tecnologías virtuales, en trámites y servicios para contribuir al mejoramiento del clima de negocios y facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes de la ciudadanía.
- Ampliar la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana.
- Aumentar el uso y aprovechamiento ciudadano de la infraestructura de la Administración Municipal.

La caracterización de usuarios es un requisito asociado al cumplimiento de varias de las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, tales como: Planeación Institucional, Gobierno Digital, Racionalización de trámites, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

Así mismo, en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y con el fin de fortalecer el diálogo de doble vía con la ciudadanía, para la vigencia 2021, por lo cual se establece realizar la caracterización de usuarios y partes interesadas en la entidad.



Con respecto a la metodología se tomó como orientación inicial la “Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del Departamento Nacional de Planeación - DNP, no obstante, la metodología puede variar según el enfoque desde el cual analicemos la información, así como las variables para tener en cuenta y el uso de sus resultados.

Para la construcción de la caracterización de los grupos de valor en los diferentes procesos, se seleccionarán las variables que cuentan con datos e información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido.

Así mismo, dentro de las características se contemplaron diferentes tipos de variables tales como: demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento con el fin de responder a las particularidades y necesidades específicas de los diferentes grupos que componen la ciudadanía.

Las organizaciones y grupos de interés que deben caracterizarse inicialmente, para implementar los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas pueden ser los que están descritos e identificados en el PDM 2020-2023. “UNIDOS AVANZAMOS”,

Con el fin de lograr una excelente y coherente caracterización de los grupos de valor es importante tener en cuenta que se debe realizar una adecuada actualización de la información de la Oferta institucional; es por ello que la Áreas Misionales deben mantener actualizada dicha información.

7 CLASIFICACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

La Clasificación de la Oferta Institucional estará compuesta por las siguientes categorías y su respectiva definición:

7.1 TRAMITE

Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado dentro de un procedimiento administrativo misional que debe realizar los usuarios ante una





institución para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

7.2 OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Conjunto de requisitos, paso o acciones dentro de un procedimiento administrativo misional, que determina una entidad para permitir el acceso a beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

7.3 ASISTENCIA TECNICA

Todo lo relacionado a Capacitaciones, asesoría, asistencia técnica o formación a funcionarios, servidores públicos, contratista, ciudadanos en general.

7.4 PROGRAMA

Conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos propuestos en nuestro Plan de Desarrollo Municipal y sus respectivas Políticas Publicas.

8 VARIABLES A TENER EN CUENTA EN UN MODELO DE ENCUESTA

8.1 VARIABLES GEOGRÁFICAS

Es el nivel más general, permite identificar grupos representativos. Se sugiere complementar la caracterización en este nivel, con variables de las otras categorías que permitan tener un mayor detalle sobre las particularidades, actividades, valores y comportamientos del grupo de interés. La más empleada es:

**Ubicación geográfica:** Hace referencia a la ubicación o posición dentro de un territorio, que sirve para determinar la relación de un grupo poblacional con su contexto geográfico más próximo. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

- Barrio



- Vereda

**8.2 VARIABLES DEMOGRÁFICAS**

Son datos de la población que permiten agruparla acorde a la relación, composición, estructura y dinámica interrelacionadas con la sociedad de la cual hacen parte. Los más representativos y empleados están:

- Tipo de documento
- Rango de edad
- Sexo
- Orientación sexual, identidad y expresión de género
- Tamaño familiar
- Estado civil
- Estrato socio-económico
- Régimen de afiliación al
- Sistema general de seguridad social
- Escolaridad
- Actividad económica
- Tipo de población
- Enfoque diferencial
- Beneficiario de un programa del gobierno
- Ingresos

**8.3 VARIABLES INTRÍNSECAS**

Hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Podemos identificar dentro los más empleados:

- Intereses
- Lugares de encuentro
- Acceso a canales de información
- Uso de canales de información
- Conocimiento de los servicios de la entidad



8.4 VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción. Dentro de las variables identificadas en esta categoria se pueden menconar:

- Niveles de uso
- Beneficios buscados en los canales electrónicos
- Situaciones que generan la necesidad de interactuar

8.5 PRIORIZACION DE VARIABLES

Ya identificadas las variables, se requiere priorizarlas según la importancia o relevancia para el cumplimiento de los objetivos, para lo cual deden utilizar criterios que faciliten dicha priorización como los son:

- **Relevancia**
  - Se relacionan con el objetivo del ejercicio.
  - Aportan al objetivo del ejercicio.
- **Económicas**
  - Están disponibles a un costo razonable.
  - Mayor beneficio de la información y menor el costo en la recolección.
- **Medibles**
  - Sus resultados y valores, permanecen en el tiempo.
- **Asociativas**
  - Se pueden observar y medir para cada ciudadano.
- **Consistentes**
  - Permiten realizar segmentaciones
  - Se asocian necesidades por grupos de valor.



9 MODELO DE ENCUESTA

MODELO DE ENCUESTA PARA REALIZAR LA IDENTIFICACION DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA ALCALDIA DE FLORIDABLANCA									
NO	ESCRIBA EL NOMBRE DEL SITIO DONDE RECIDE :								
1	Rural (Vereda):								
	Urbana (Barrio):								
	Asentamiento:								
2	¿En qué rango de edades se ubica usted?								
	Menos de 15:	Entre 15 y 30:	Entre 30 y 40:	Entre 40 y 50:	Entre 50 y mas de 60:				
3	Género	Femenino:	Masculino:	Otro:	¿Cual?:				
4	Estrato socio-económico	1(Bajo bajo )	2(Bajo)	3(Medio Bajo )	4(Medio)				
		5 (Medio Alto )	6 (Alto)						
5	¿Que Regimen de Salud Tiene?	Contributivo	Subsidiario	Puntaje Sisben					
5	¿Usted pertenece a algún grupo social o étnico?	No:	Indígena:	Afro:	Campesino:	Otro:			
6	¿Qué persona es usted?	Líder Comunitario JAC:	Funcionario público:	Sujeto de control de la Contraloría: SI __ NO __			Funcionario de la Contraloría: SI __ NO __		
	Proveedor de la Alcaldía:	Contratista de la Alcaldía:	Estudiante:	¿Medio de Comunicación?:					
	Ciudadano del común:	Veedor:	Asociacion:	Otro:					
7	¿Su ocupación actual?	Ama de Casa:	Estudiante:	Empleado:	Desempleado:				
	Independiente:	Servidor Público:	Pensionado - Jubilado:			Otro:			
8	¿Cuál es su nivel de escolaridad?	Primaria:	Secundaria:	Técnico/Tecnólogo:					
	Universitario:	Postgrado:	Educación no formal (Diplomados, cursos, etc.):			Sin escolaridad:			
9	¿Posee alguna condición de discapacidad?	Movilidad:	Oral:	Psicosocial:					
	Auditiva:	Cognitiva:	Mental:	Visual:	Sistemática:				
	Otro:			Ninguna:					
10	Intereses	¿Ha tenido o tiene relacion con la Entidad en Floridablanca?					SI:	NO:	
	Social: __	Político: __	Educativo: __	Económico: __	Fiscal: __	Laboral: __			
	Veedor:	De la comunicación:	Otro:						
11	Relacionamiento y comunicación con la Entidad	¿Cuál es el medio de comunicación que más utiliza en su contacto con la Administración Municipal?			Televisión:	Internet: ¿Que medio?: Pagina web ( )			
	Prensa impresa:	Correspondencia escrita:		Redes sociales:	Personalmente:				
	Vía telefónica	Correo Institucional:			Otro:				
12	¿Con qué frecuencia visita los canales de comunicación de la Entidad en Floridablanca?					Los visita: SI __ NO: __			
	Diariamente	Varias veces al día		Semanalmente:	Una vez al mes:	otro:			
13	¿Por qué razones realiza consulta?	Información institucional:		Seguimiento de auditoría:	Trámites - Denuncias:				
	Derechos de Peticion:	Notificación de procesos:		Eventos de capacitación:	Contratación pública:	Peticiones personales:			
	Convenios institucionales:	Petitionen comunitarias:		Estar informados:	Otro:				
14	Cuando usted busca información en los canales de la Entidad a encuentra			Fácil:	Difícil:				
	Clara y entendible:	De manera didáctica y agradable a la vista:			En formatos descargables:	Otro:			
15	¿Qué trámites realiza en la entidad?	Solicitud de información:		Solicitud de certificados:	Denuncias:				
	Entrega de documentación de procesos:	Trámites relacionados con auditorías:			solicitar información institucional:				
	Descarga información institucional:	Recibir atención de funcionarios:			Otro:				
16	¿Realiza trámites en línea con la Entidad? Si __ No __	Denuncias:			Solicitudes y Peticiones:		Descarga de certificados:		Memorias de capacitación:
17	¿Por qué canales se comunica normalmente con la Entidad?	Teléfono:			Correo electrónico:				
	Página web:	En las instalaciones:		Por el chat de redes sociales:	Otro:				
	Regular:	Aceptable:		Pesima:	Otro:				
18	¿Cómo ha sido la atención recibida por parte de la entidad?	Excelente:			Buena:				
19	De conocimiento de la Entidad	¿Usted sabe cuál es la misión de la Entidad?			SI:	NO:	Medianamente:		
	Recuerde nuestra Misión								
	20								
21	¿Conoce los resultados de la gestión de la Entidad en la rendición de cuentas?	SI:			NO:				
22	¿Cuál es la imagen que usted tiene de la Entidad?	Excelente:			Buena:		Regular:		
	Pesima:	Otra:							
	23	Observaciones:							
	Gracias por diligenciar esta encuesta								





10 TÉRMINOS Y DEFINICIONES RELACIONADOS CON LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

TERMINO	DEFINICION
CIUDADANO	Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones
PARTE INTERESADA	Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
GRUPO DE VALOR	Identificación de las características, intereses y necesidades de los usuarios que acceden a los servicios de la Administración Pública. Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Es el derecho fundamental, que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.
DATOS ABIERTOS	Son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.
INFORMACIÓN PÚBLICA	Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública, conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

TERMINO	DEFINICION
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la Ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las Entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – Entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
RIESGOS	Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una Entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.
RIESGO DE CORRUPCIÓN	Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
TRÁMITES	Conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.



TERMINO	DEFINICION
TRANSPARENCIA	Es un principio de gestión pública en el que se establece un marco jurídico, político, ético y organizativo de administración pública, que implica gobernar en relación directa con la comunidad, donde las decisiones públicas son expuestas, visibles, garantizando el acceso a la información



**MIGUEL ANGEL MORENO SUAREZ**  
Alcalde

GUILLERMO JOSE PILONIETA DIAZ  
Secretario de Planeación

MARTHA INES SUPELANO  
Profesional Especializada Planificación Municipal

JOSE DAVID ACEVEDO  
Profesional de Apoyo Secretaría de Planeación

NELSON JESUS GUERRERO LOZADA  
Profesional de Apoyo Secretaría de Planeación

Floridablanca, 2021

