

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 1 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION ¡Error! Marcador no definido.

2. OBJETIVOS 2

2.1. OBJETIVO GENERAL 2

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 2

3. ALCANCE ¡Error! Marcador no definido.

4. RESPONSABLE 3

5. DEFINICIONES 4

6. MARCO NORMATIVO 6

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 7

8. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN 7

8.1. VARIABLES DE DESAGREGACIÓN PERSONAS NATURALES 12

8.2. VARIABLES DE DESAGREGACIÓN VARIABLES DE PERSONAS JURIDICAS
12

8.3. PRIORIZACION DE VARIABLES 13

9. MECANISMOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN 13

10. CARACTERIZACIÓN POR SEGMENTO 14

10.1. SEGMENTO - POBLACION CON DISCAPACIDAD 14

10.2. SEGMENTO DE POBLACIÓN ADULTO MAYOR 14

10.3. SEGMENTO DE POBLACIÓN GRUPO ETNICO O COMUNIDAD CAMPESINA
14

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 2 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

INTRODUCCION

La Alcaldía de Fusagasugá, como pilar del desarrollo territorial, se erige con un propósito claro: garantizar los derechos fundamentales y transformar las expectativas de la ciudadanía en acciones concretas. Conscientes de nuestra responsabilidad, hemos consolidado un modelo de gestión basado en los principios de transparencia, honestidad, justicia y responsabilidad, que nos permite construir una administración pública moderna, eficiente y cercana a las necesidades de nuestra población.

La caracterización de ciudadanos y grupos de valor no es solo un procedimiento técnico, sino una herramienta estratégica que permite escuchar, conocer y entender a quienes servimos. Este proceso nos guía para identificar las características, necesidades y aspiraciones de la población, sentando las bases para una oferta institucional que trascienda lo convencional y responda con precisión a las demandas del territorio.

En un mundo en constante transformación, esta administración asume el reto de liderar con innovación y compromiso, integrando las dinámicas sociales, económicas y culturales en la planeación estratégica. La información recolectada mediante la caracterización impulsa la creación de políticas públicas alineadas con la realidad de nuestra gente, optimiza los canales de atención, y fortalece los espacios de participación y rendición de cuentas como herramientas de confianza y gobernabilidad.

Respaldados por la **Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013)** y en armonía con las directrices del **Departamento Nacional de Planeación**, nuestra gestión promueve un enfoque diferencial e inclusivo. Este compromiso permite atender las particularidades de grupos poblacionales como personas con discapacidad, adultos mayores y comunidades étnicas y campesinas, asegurando que nadie quede atrás en el acceso a sus derechos y oportunidades.

La Alcaldía de Fusagasugá no solo administra recursos; transforma vidas. Con una visión de futuro, estamos decididos a convertir cada interacción con nuestros ciudadanos en una experiencia de servicio que inspire confianza, fomente la participación activa y consolide un municipio más justo, equitativo e innovador para todos.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características, necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor, con un enfoque diferencial e inclusivo, para diseñar e implementar estrategias innovadoras que fortalezcan la oferta institucional, optimicen los canales de atención e información, y promuevan una interacción efectiva, transparente y participativa entre la ciudadanía y la administración, garantizando así el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos y la rendición de cuentas.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1. **Identificar y analizar las características, intereses y particularidades de los ciudadanos y grupos de interés de la Alcaldía de Fusagasugá**, integrando un enfoque diferencial que permita adaptar la oferta de servicios institucionales a sus necesidades, expectativas y contextos específicos.
- 2. **Garantizar el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos y promover una interacción efectiva con la administración**, mediante la identificación de necesidades particulares y la implementación de estrategias de Participación Ciudadana que fomenten la inclusión, la equidad y la corresponsabilidad.

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 3 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

3. **Generar información estratégica y basada en evidencia**, que sirva como insumo para el diseño, la implementación y la mejora continua de las políticas de servicio y gestión de la entidad, asegurando su alineación con las dinámicas y demandas de la población.

4. **Identificar las preferencias y niveles de acceso a los diversos canales de atención**, con énfasis en los canales electrónicos, para optimizar la conectividad, la accesibilidad y la efectividad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

ALCANCE

La Herramienta de Caracterización y Relacionamiento con los Ciudadanos y Grupos de Valor de la Alcaldía de Fusagasugá tiene como objetivo abarcar de manera integral la identificación y análisis de las necesidades, expectativas y características de los ciudadanos y usuarios. Este alcance se extiende a:

- **Usuarios actuales y potenciales:** Incluye a los ciudadanos que han interactuado con la administración a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos, así como a aquellos que, aunque no han tenido contacto directo, pueden acceder a la oferta institucional en el futuro.
- **Canales de interacción:** Contempla todos los medios habilitados para la comunicación con la ciudadanía, incluyendo oficinas de atención presencial, plataformas digitales, redes sociales, aplicaciones móviles y otros mecanismos electrónicos o tradicionales.
- **Diversidad y enfoque inclusivo:** Se orienta a captar y atender las particularidades de diversos segmentos poblacionales, con especial énfasis en grupos con necesidades específicas como personas con discapacidad, adultos mayores, comunidades étnicas y campesinas.
- **Adaptabilidad y cobertura:** Busca garantizar que la oferta institucional esté alineada con las realidades demográficas, geográficas y sociales de los usuarios, abarcando tanto áreas urbanas como rurales, y promoviendo la inclusión y el acceso efectivo a los servicios.

RESPONSABLE

La **Dirección de Relación Estado-Ciudadano** es la dependencia encargada de liderar y gestionar el proceso de caracterización y relacionamiento con los ciudadanos y grupos de valor. Su responsabilidad abarca:

- **Coordinación y ejecución:** Diseñar, implementar y supervisar las estrategias, herramientas y mecanismos necesarios para llevar a cabo la caracterización de manera eficiente y alineada con los objetivos institucionales.
- **Análisis de información:** Consolidar, analizar y utilizar los datos recolectados para garantizar que las decisiones y políticas institucionales respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios.
- **Articulación interinstitucional:** Promover la colaboración con otras dependencias de la Alcaldía de Fusagasugá y con actores externos relevantes para fortalecer la implementación y el impacto de la caracterización.

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 4 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

- **Seguimiento y mejora continua:** Asegurar la actualización constante de las metodologías de caracterización, garantizando la pertinencia y efectividad de las estrategias de relacionamiento con los ciudadanos y grupos de valor.
- La Dirección de Relación Estado-Ciudadano actúa como el eje articulador de este proceso, consolidando una interacción efectiva, inclusiva y transparente entre la administración municipal y la comunidad.
- DEFINICIONES**
- Accesibilidad:** La Administración Municipal propende por un servicio cercano a la comunidad que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- Atención Diferencial Preferencial:** En la Ventanilla Única de Correspondencia – VUC de la Alcaldía de Fusagasugá, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en la Ley.
- Actitud:** Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.
- Atención al ciudadano:** Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de la Alcaldía de Fusagasugá.
- Canal de correspondencia:** Medio oficial de la Alcaldía de Fusagasugá por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas o verbales, los ciudadanos pueden requerir trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.
- Canales de atención:** Son los medios y espacios dispuestos por la Alcaldía de Fusagasugá, por medio de los cuales, los ciudadanos y servidores pueden escalar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.
- Canal presencial:** Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.
- Canal telefónico:** Medio oficial que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.
- Canal virtual:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., por medio del cual, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.
- Capacidad de respuesta:** Es la utilización del tiempo mínimo adecuado y/o necesario, para garantizar la respuesta.
- Ciudadano:** Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 5 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Colaboradores: Para este documento, corresponde a la suma de servidores públicos y contratistas que laboran en la Entidad.

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada en el marco y facultades normativas

Discapacidad: Según la convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, “significa una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”. Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

Denuncia: Es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos. Identidad; reconociendo y respetando el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y/o edad.

Enfoque diferencial: grupos poblacionales con 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 que define la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas

Equidad: la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación

Grupos de valor: Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa la entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables

Grupo étnico: Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones.

Identidad de género: Corresponde la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la experimenta profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo, situación que podría involucrar la modificación en su apariencia

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la comunidad como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Municipal, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 6 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

LGTBIQ+: Son las siglas que designan colectivamente lésbico, gay, bisexual, trans, intersexual, queer, incluyendo a través del + cualquier otra identidad que se quede en el medio de todas ellas o en ninguna parte.

Percepción: Son las conclusiones o vivencias que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le brindan un servicio

Petición: Entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política; de tal forma, es actuación tiene tres elementos básicos que deben alcanzar y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete este derecho fundamental de petición.

PQRS: Sigla que se refiere a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política

Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).

Artículo 13. (...) El estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales

Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).

Artículo 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 7 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).

Artículo 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).

Leyes

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 190 de 1995. Artículo 58°. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.

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 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

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 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de las personas con discapacidad

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 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1952 de 2019 por medio de la cual se expide el código general disciplinario, se reroa la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de atención y servicio al ciudadano del 29/09/2023 Código: MA-GAAC-002 Versión: 03

CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"

Guía de caracterización de ciudadanos usuarios y grupos de interés del DNP

Guía de caracterización del Departamento Administrativa de la Función Pública

3. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 8 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

A continuación, se presentan las principales variables consideradas en el proceso de caracterización de ciudadanos y grupos de valor. Estas variables han sido seleccionadas con base en su relevancia para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Alcaldía de Fusagasugá y deben adaptarse a las necesidades específicas de la entidad. Su implementación permitirá un análisis detallado y contextualizado que garantice que las acciones y políticas públicas respondan de manera efectiva a las particularidades de la población, promoviendo así un servicio inclusivo, eficiente y orientado a resultados.

Variables Geográficas: son fundamentales para identificar la ubicación y las características territoriales de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Estas variables permiten comprender las dinámicas espaciales de la población y su entorno, sirviendo como punto de partida para el análisis y la planificación de acciones específicas. Aunque por sí solas no generan conclusiones definitivas, son esenciales para complementar con otras categorías de variables y desarrollar estrategias integrales.

Entre las principales variables geográficas se incluyen:

- **Ubicación:** Define el lugar de residencia o trabajo de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, desde niveles macro como municipios y departamentos, hasta áreas micro como barrios, veredas o zonas rurales específicas. Esto facilita la identificación de necesidades homogéneas o diferenciadas según la localización.
- **Población:** Proporciona información sobre la distribución demográfica en el territorio, lo que ayuda a identificar áreas densamente pobladas y zonas de baja ocupación para orientar la oferta institucional de manera efectiva.
- **Densidad poblacional:** Analiza la concentración de habitantes por área geográfica, lo que permite priorizar recursos y servicios en regiones con mayor demanda.
- **Clima:** Considera las condiciones climáticas de las diferentes regiones, ya que estas pueden influir en las dinámicas sociales, económicas y culturales, además de afectar el acceso a servicios y la infraestructura disponible.

Al integrar estas variables en el proceso de caracterización, la Alcaldía de Fusagasugá puede ajustar su oferta institucional para responder a las condiciones y realidades específicas de cada territorio, asegurando una mayor efectividad en la prestación de servicios y una mayor equidad en la atención a sus ciudadanos.

Variables demográficas: son esenciales para comprender las características y el desarrollo de una población a lo largo del tiempo. Estas variables permiten segmentar a los ciudadanos y usuarios según aspectos específicos que influyen directamente en sus necesidades, expectativas y comportamientos, facilitando así el diseño de estrategias y servicios públicos efectivos.

Entre las principales variables demográficas se incluyen:

1. **Tipo y número de documento:** Identifica de manera única a los ciudadanos, permitiendo un registro adecuado en las bases de datos institucionales.
2. **Edad:** Clasifica a la población en rangos etarios, como 1-5 años, 6-11 años, 12-18 años, etc., lo que facilita el diseño de servicios específicos según el ciclo de vida de los ciudadanos.
3. **Sexo:** Proporciona información clave para identificar roles y expectativas relacionadas, en conexión con otras variables como las intrínsecas o de comportamiento.
4. **Género (orientación sexual e identidad de género):** Permite el diseño de políticas inclusivas y garantiza un enfoque diferencial para poblaciones diversas. sta variable permite identificar y visibilizar las diferentes identidades de género y orientaciones sexuales presentes en la población, garantizando un enfoque diferencial e inclusivo. La información recolectada será utilizada para diseñar políticas públicas y

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 9 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

estrategias institucionales que respondan a las necesidades específicas de estas poblaciones, promoviendo la equidad, la inclusión y el respeto por la diversidad.

Subcategorías:

Identidad de género:

Define cómo una persona se identifica internamente en relación con el género. Esta subcategoría permite segmentar la población en términos de: Mujer cisgénero, Hombre cisgénero, mujer transgénero, hombre transgénero, no binari

Orientación sexual:

Describe las atracciones emocionales, románticas y/o sexuales de una persona hacia otras. Las opciones sugeridas incluyen: heterosexual, homosexual, bisexual, pansexual, asexual,

Nota Importante:

Toda la información recolectada sobre identidad de género y orientación sexual será tratada con estricta confidencialidad y solo se utilizará con fines estadísticos y para la planificación de políticas inclusivas. Responder estas preguntas será completamente voluntario.

- 5. **Ingresos:** Mide la capacidad económica de los ciudadanos, ayudando a identificar niveles de vulnerabilidad y a diseñar estrategias de atención enfocadas.
- 6. **Ocupación o actividad económica:** Refleja el rol productivo de los ciudadanos y permite planificar programas de empleo, emprendimiento o capacitación.
- 7. **Estrato socioeconómico:** Ayuda a identificar las condiciones económicas y sociales de la población, facilitando la focalización de recursos y programas sociales.
- 8. **Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social:** Indica el acceso a servicios de salud y protección social, clave para garantizar derechos básicos.
- 9. **Puntaje del Sisbén:** Proporciona una medida objetiva para priorizar y asignar beneficios de programas sociales.
- 10. **Estado del ciclo familiar:** Identifica las dinámicas familiares y su influencia en las necesidades de los ciudadanos.
- 11. **Tamaño y composición del grupo familiar:** Facilita la planificación de servicios específicos, como educación, vivienda y salud.
- 12. **Nivel de educación o escolaridad:** Permite segmentar según el nivel educativo alcanzado, lo que es fundamental para diseñar canales de atención accesibles y efectivos.
- 13. **Lenguas o idiomas:** Identifica barreras lingüísticas que podrían afectar el acceso a los servicios, promoviendo estrategias de atención multilingüe.
- 14. **Vulnerabilidad:** Incluye condiciones como discapacidad, desplazamiento forzado, situaciones de violencia o pobreza extrema, que requieren atención prioritaria

Estas variables son clave para el análisis y la segmentación de la población, ya que permiten identificar patrones, desigualdades y oportunidades para el diseño de políticas públicas más inclusivas y efectivas. En el caso de la Alcaldía de Fusagasugá, estas variables proporcionan una base sólida para alinear la oferta institucional con las realidades y necesidades específicas de los diferentes segmentos de la población, asegurando una atención equitativa, transparente y centrada en el ciudadano.

Variables Intrínsecas: se refieren a actividades, valores comunes, preferencias individuales o estilos de vida que permiten identificar características diferenciadoras de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Estas variables son esenciales

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 10 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

para personalizar la oferta institucional y garantizar una interacción efectiva entre la entidad y la comunidad. Entre las principales variables intrínsecas se incluyen:

1. **Intereses:** Identifican las preferencias personales de los ciudadanos en temas culturales, deportivos, educativos, recreativos, entre otros, lo que permite diseñar servicios alineados con sus motivaciones y aspiraciones.
2. **Lugares de encuentro:** Determinan los espacios físicos o virtuales frecuentados por los ciudadanos para actividades sociales, culturales o de participación. Esto facilita la focalización de programas y actividades comunitarias.
3. **Acceso a canales de atención:** Evalúa la disponibilidad real que los ciudadanos tienen a los diferentes canales de comunicación y servicios, considerando factores como habilidades tecnológicas, ubicación geográfica y barreras económicas. Por ejemplo, aunque un ciudadano tenga conexión a Internet, su capacidad de uso dependerá de sus competencias digitales.
4. **Uso de canales de atención:** Analiza los medios de atención más utilizados por los ciudadanos, como internet, telefonía, redes sociales, o atención presencial. También se evalúa la frecuencia y los horarios preferidos para la interacción, lo que permite optimizar la efectividad de los canales disponibles.
5. **Conocimientos:** Incluye el nivel de comprensión, habilidades y experiencia en el manejo de información y tecnología, lo cual es fundamental para garantizar la accesibilidad de los servicios digitales.
6. **Dialecto:** Identifica las lenguas o dialectos hablados por los ciudadanos, asegurando la inclusión lingüística y cultural en los servicios y comunicaciones institucionales

Estas variables permiten identificar patrones de comportamiento, preferencias y necesidades específicas que no son evidentes a través de las variables demográficas o geográficas. Al integrarlas en el proceso de caracterización, la Alcaldía de Fusagasugá puede diseñar estrategias que reflejen una comprensión profunda de los ciudadanos, mejorando la calidad, accesibilidad y pertinencia de los servicios ofrecidos.

Variables de comportamiento: se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante su interacción con la entidad. Estas variables son esenciales para comprender los motivos, patrones y características de dicha interacción, permitiendo identificar áreas de mejora y optimizar la experiencia del usuario. Entre las principales variables de comportamiento se incluyen:

1. **Niveles de uso:** Analizan la frecuencia con la que los ciudadanos interactúan con la entidad, ya sea para acceder a servicios, realizar trámites o participar en actividades. Esto incluye:
 - **Usuarios potenciales:** Ciudadanos que aún no han interactuado con la entidad, pero tienen el perfil para hacerlo.
 - **Usuarios por primera vez:** Aquellos que se acercan por primera vez a los servicios de la entidad.
 - **Usuarios habituales:** Personas que recurren de manera recurrente a los servicios, lo que permite personalizar y agilizar sus interacciones futuras.

Este análisis permite a la entidad optimizar la gestión de recursos, reducir costos y diseñar canales de atención más efectivos.

2. **Estatus del usuario:** Clasifica a los ciudadanos según su relación con la entidad, como beneficiarios activos, usuarios esporádicos o representantes de comunidades específicas. Esto ayuda a priorizar la atención y a diseñar servicios adaptados a cada perfil.

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 11 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

3. **Beneficios buscados:** Identifica los atributos del servicio que los ciudadanos valoran más, como:
- **Amabilidad:** Un trato cordial y respetuoso.
 - **Conveniencia:** Servicios accesibles y fáciles de usar.
 - **Oportunidad:** Cumplimiento eficiente de tiempos y plazos.
 - **Cobertura:** Disponibilidad de servicios en áreas geográficas amplias.
 - **Accesibilidad:** Eliminación de barreras para personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad.
- Conocer estos beneficios permite diseñar servicios centrados en el usuario y mejorar la percepción de la entidad.
4. **Eventos:** Analiza las circunstancias específicas que motivan la interacción del ciudadano con la entidad, como emergencias, actividades programadas o eventos extraordinarios. Esto permite anticipar demandas y planificar recursos adecuadamente.

Estas variables complementan los datos demográficos e intrínsecos, proporcionando una visión dinámica de cómo los ciudadanos interactúan con la entidad. En el caso de la Alcaldía de Fusagasugá, estas variables permiten identificar patrones de uso, ajustar la oferta de servicios a las necesidades reales y mejorar la satisfacción y confianza de la ciudadanía en la administración.

- Variables Relacionales** permiten analizar cómo los ciudadanos, grupos de valor y la entidad interactúan en diversos escenarios y contextos. Estas variables son fundamentales para comprender las dinámicas de participación, articulación y comunicación, lo que facilita el fortalecimiento de los vínculos entre la ciudadanía y las instituciones. Entre las principales variables relacionales se incluyen:
1. **Frecuencia y tiempos de interacción:** Analiza la regularidad y duración de las interacciones en los diferentes escenarios de relacionamiento. Esto ayuda a identificar patrones de uso y optimizar los recursos para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
 2. **Escenarios de relacionamiento preferidos:** Identifica los espacios más utilizados o valorados por la ciudadanía y los grupos de valor para interactuar con la entidad, como oficinas de atención, ferias de servicios o plataformas virtuales.
 3. **Escenarios alternativos o itinerantes:** Explora opciones adicionales de interacción, como jornadas de atención móvil o eventos comunitarios, para acercar los servicios a las zonas de difícil acceso.
 4. **Temas de interés y demanda:** Clasifica los temas más relevantes para la ciudadanía en cada escenario de interacción, como acceso a trámites, transparencia o participación, lo que permite priorizar estrategias y recursos.
 5. **Calificación de la experiencia ciudadana:** Evalúa la percepción de los ciudadanos respecto a:
 - a) Acceso a información pública.
 - b) Acceso a trámites y servicios.
 - c) Disponibilidad de la oferta institucional (programas, proyectos).
 - d) Espacios de control social y rendición de cuentas.
 - e) Oportunidades de participación.
 6. **Espacios de articulación y redes:** Identifica las conexiones existentes entre organizaciones, asociaciones y redes comunitarias, que son clave para fortalecer el trabajo colaborativo y la corresponsabilidad entre los actores.

Contexto socioterritorial: Analiza el entorno social, político, económico y ambiental que influye en el comportamiento y las necesidades de los ciudadanos, permitiendo diseñar estrategias más contextualizadas y efectivas.

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 12 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Estas variables ofrecen una visión integral de cómo la ciudadanía interactúa con la entidad, destacando los puntos de contacto clave y las áreas de mejora. En el caso de la Alcaldía de Fusagasugá, permiten optimizar los escenarios de relacionamiento, fomentar la participación activa y garantizar que los servicios y programas respondan de manera efectiva a las expectativas de la población.

Variables Geográficas: son clave para analizar cómo la ubicación física y la distribución territorial de la población influyen en su acceso a los servicios y su interacción con la entidad. Estas variables permiten comprender la cobertura, dispersión y concentración de los ciudadanos y grupos de valor, proporcionando insumos valiosos para la planificación estratégica de la oferta institucional. Entre las principales variables se incluyen:

- 1. **Cobertura geográfica:** Evalúa el alcance territorial de los servicios ofrecidos por la entidad. Permite identificar las áreas atendidas, aquellas con cobertura limitada y las regiones desatendidas. Esto es crucial para diseñar estrategias de inclusión que garanticen el acceso equitativo a los servicios, tanto en zonas urbanas como rurales.
- 2. **Dispersión:** Analiza la distribución espacial de la población y su relación con la infraestructura existente. Ayuda a identificar retos en la prestación de servicios en territorios con baja densidad poblacional o localidades dispersas, orientando la planificación de soluciones móviles o descentralizadas.
- 3. **Ubicación principal:** Hace referencia a los puntos estratégicos de atención de la entidad, como sedes centrales, oficinas locales o centros integrados de servicios. Permite evaluar si la ubicación de estas instalaciones facilita o dificulta el acceso de los ciudadanos, y si se requieren ajustes para mejorar la conectividad y la proximidad a la población objetivo

Estas variables son fundamentales para adaptar la oferta institucional a las realidades territoriales de Fusagasugá, optimizando los recursos y garantizando un acceso inclusivo y eficiente. Al considerar la cobertura, dispersión y ubicación principal, la Alcaldía puede priorizar áreas de intervención, mejorar la distribución de servicios y atender las necesidades específicas de cada sector de la población

3.1. VARIABLES DE DESAGREGACIÓN PERSONAS NATURALES

GEOGRÁFICAS	DEMOGRÁFICAS	INTRÍNSECAS	COMPORTAMIENTO
- Lugar de residencia	- Edad	- Puntos de atención	- Razones por las que consulta
- País	- Sexo	- Tipos de canales de comunicación	- Frecuencia con la que consulta
- Departamento	- Identidad de género	- Tipo de canal que se facilita	- Temas de interés para ampliar información
- Ciudad	- Orientación sexual	- Intereses (culturales, deportivos, etc.)	- Nivel de satisfacción con el servicio
- Localidad	- Condición de discapacidad	- Lugares de encuentro	- Participación en programas o servicios ofrecidos
- Barrio	- Pueblo étnico o comunidad campesina	- Conocimientos y habilidades tecnológicas	- Opinión sobre los tiempos y calidad de atención
- Comunas	- Nivel de escolaridad	- Idiomas o dialectos	- Uso de servicios y trámites recurrentes
- Corregimiento	- Estrato socioeconómico	- Valores y estilos de vida	- Expectativas de servicio
- Veredas	- Régimen de afiliación al Sistema de Seguridad Social		

3.2. VARIABLES DE DESAGREGACIÓN VARIABLES DE PERSONAS JURIDICAS

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 13 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

GEOGRÁFICAS	TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	INTRÍNECAS	COMPORTAMIENTO
- Ubicación de la entidad	- Tamaño de la entidad	- Responsable de la interacción	- Razones para consultar
- Cobertura geográfica	- Con o sin ánimo de lucro	- Preferencias en los canales de atención	- Frecuencia de uso
- Dispersión	- Fuente de recursos (origen de capital)	- Necesidades específicas de información	- Temas más solicitados
	- Sector u organización de la cual depende	- Uso de servicios ofrecidos	- Evaluación de tiempos de respuesta
	- Industria		
	- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés que representan		
	- Canales de atención disponibles		

3.3. PRIORIZACION DE VARIABLES

Luego de identificadas las variables para medir el proceso de caracterización es importante tener en cuenta las más importantes para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La variable utilizada en la caracterización de ciudadanos le permite a la Alcaldía de Fusagasugá conocer el comportamiento de los usuarios, los canales que más frecuentan cuando interactúan con la administración municipal, las dificultades del acceso a la información.

CATEGORIA	VARIABLE	RELEVANTE	ECONOMICA	MEDIBLE
GEOGRÁFICO	Localidad			
DEMOGRÁFICO	Condición de discapacidad Tipo de discapacidad			
INTRINSECO	Tipo de canal se facilita mas			
COMPORTAMIENTO	Razones por las que consulta			

4. MECANISMOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Encuesta de clasificación: La información se obtiene a partir de cuestionarios dirigidos a la población objetivo de cada dependencia de manera directa; se pueden realizar de manera presencial o virtual en la página web de la Alcaldía de Fusagasugá.

Información reportada por sistema de Gestión Documental: el insumo para la recolección de la información de caracterización de los ciudadanos estar contenida en los registros de información de los usuarios que consultan o interactúan de manera presencial cuando radican una PQRSD en la ventanilla única de correspondencia o cuando lo hacen de manera virtual por los correos electrónicos y la página web.

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 14 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Observación Directa: surge mediante la interacción de la entidad con los ciudadanos en las consultas ciudadanas.

Buzones de sugerencias: con la recolección de información espontanea relacionada con la satisfacción del usuario con la prestación del servicio, por medio de formularios que se encuentran en la Ventanilla Única de Correspondencia.

Encuestas de satisfacción al usuario: consiste en la recolección de información espontanea relacionada con la satisfacción del usuario con la prestación del servicio, por medio de formularios que se encuentran en la Ventanilla Única de Correspondencia o por medio de QR que se encuentra en las entradas a cada oficina.

5. CARACTERIZACIÓN POR SEGMENTO

5.1. SEGMENTO - POBLACION CON DISCAPACIDAD

CATEGORIA	VARIABLE	VARIABLE RELEVANTE 1	VARIABLE RELEVANTE 2	VARIABLE RELEVANTE 3
GEOGRÁFICO	Localidad			
DEMOGRÁFICO	Condición de discapacidad Tipo de discapacidad			
INTRINSECO	Tipo de canal se facilita mas			
COMPORTAMIENTO	Razones por las que consulta			

5.2. SEGMENTO DE POBLACIÓN ADULTO MAYOR

CATEGORIA	VARIABLE	VARIABLE RELEVANTE 1	VARIABLE RELEVANTE 2	VARIABLE RELEVANTE 3
GEOGRÁFICO	Localidad			
DEMOGRÁFICO	Rango de edad			
INTRINSECO	Tipo de canal se facilita mas			
COMPORTAMIENTO	Razones por las que consulta			

5.3. SEGMENTO DE POBLACIÓN GRUPO ETNICO O COMUNIDAD CAMPESINA

CATEGORIA	VARIABLE	VARIABLE RELEVANTE 1	VARIABLE RELEVANTE 2	VARIABLE RELEVANTE 3
GEOGRÁFICO	Localidad			
DEMOGRÁFICO	Nivel de escolaridad			

	GUIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE VALOR		Código: GU-GAAC-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 26/12/2024
			Página: 15 de 15
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

INTRINSECO	Tipo de canal conoce			
COMPORTAMIENTO	Razones por las que consulta			

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
01	26 de Diciembre de 2023	Creación del Documento