



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



ESCUELA SUPERIOR
DE GUERRA
"General Rafael Reyes Prieto"
Colombia

Radicado No. **13** / MDN-COGFM-JEMCO-ESDEG-DIESG-COEST

Bogotá D.C., 10 de julio de 2023

PARA Señores Oficiales
DUEÑOS DE PROCESO SIG-ESDEG Y JEFES DE DEPENDENCIA
Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto"

ASUNTO: Plan de caracterización de ciudadanía y grupos de valor

1. OBJETO Y ALCANCE

a. Finalidad.

Impartir órdenes e instrucciones para la planeación, coordinación, control y asignación de responsabilidades a las dependencias para la elaboración de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor, de acuerdo con su población objetivo, y según las fases establecidas en el presente Plan.

b. Referencias.

- 1) *Ley 1712 de 2014* "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública" y demás normas que le sean complementarias.
- 2) *Decreto 1330 de 2019* "Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del *Decreto 1075 de 2015* -Único Reglamentario del Sector Educación".
- 3) *Decreto Ley 0019 del 10 de enero de 2012*, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- 4) Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.
- 5) Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor-Función Pública
- 6) Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en la Gestión Pública de la ESDEG (02-may-2023).
- 7) Matriz de Necesidades y Expectativas de partes interesadas de los procesos SIG-ESDEG.
- 8) Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés-DNP.

c. Vigencia

A partir de la fecha de expedición hasta la culminación de las fases establecidas.

2. INFORMACIÓN

- a. Desde Función Pública se presenta la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor (versión 5.0) para que las entidades públicas diseñen y apliquen ejercicios de caracterización que les permita identificar las particularidades de la ciudadanía y de los grupos de valor con los cuales interactúan. Esta guía actualiza la versión elaborada en el año 2017 por la Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Ministerio de

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), con la ayuda financiera de la Unión Europea (Presidencia de la República, 2017).

- b. El uso de la información obtenida de la población objetivo que se caracteriza en la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", permite el diseño de estrategias, acciones y toma de decisiones relacionadas con la prestación de los servicios de educación, implementación de políticas institucionales acorde con la participación ciudadana, uso de los canales de atención disponibles, comunicación estratégica, rendición de cuentas y ejercicios de evaluación sobre el avance de la gestión.
- c. La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la ESDEG, incorpora requisitos del SIG ESDEG relacionados con la comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas, razón por la cual, siempre que se utilice la expresión grupos de interés, se hace alusión a partes interesadas, incluyendo al estudiante como el cliente o centro de gravedad de los procesos educativos.
- d. La ESDEG en su condición de Unidad Militar orgánica del Comando General de las Fuerzas Militares, y como Institución de Educación Superior, debe asegurar mecanismos de control sobre el acceso a la información que expresamente este restringida por normas legales o constitucionales, referidas a la seguridad y defensa nacionales.
- e. El diseño metodológico para ejecutar el presente plan, establece seis (6) etapas, que se aplicarán en los tiempos y sobre la población objetivo de conformidad con las fases establecidas en el literal f.
- f. El desarrollo de la metodología para caracterizar ciudadanos, usuarios y grupos de interés se efectuará en las siguientes fases y población objetivo así:
 - 1) Fase 1. Hasta septiembre de 2023: Población Objetivo aspirantes, estudiantes, graduados, investigadores y docentes.
 - 2) Fase 2. Hasta diciembre 2023: Población Objetivo pasantes, contratistas, empleadores, área institucional ESDEG y medios de comunicación.
 - 3) Fase 3. Hasta marzo 2024: Población Objetivo Otras Instituciones de Educación Superior, Colegios de Defensa, Organismos de Cooperación, Entidades Gubernamentales, comunidad científica y otras partes interesadas.
 - 4) Fase 4. Hasta junio 2024: Analítica institucional, mejora de la metodología y formulación del nuevo plan.

3. EJECUCIÓN

a. Misión General

La Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", en ejecución e implementación de sus políticas institucionales, desarrolla las actividades necesarias para la caracterización ciudadana, usuarios y grupos de interés, utilizando las herramientas metodológicas establecidas por el Gobierno Nacional y adaptadas a la naturaleza, tipología y misión de la ESDEG.

b. Misiones Particulares.

1) Subdirección

- a) Supervisar el cumplimiento y ejecución de las actividades programadas en el presente Plan.
- b) Convocar y liderar las reuniones de trabajo con las dependencias involucradas de la ESDEG, según las Fases y sus respectivas etapas referidas en el presente plan.

- c) Liderar la estructuración del Anexo "C" Cronograma, Actividades y Entregables por Etapas- para las Fases 2 y ss., en cada vigencia.
- 2) Planeación Estratégica.
- a) Verificar que las caracterizaciones propuestas por las dependencias y/o procesos se ajusten a la normatividad vigente.
 - b) Desarrollar las actividades establecidas en el presente plan.
 - c) Controlar la información estadística de las bases de datos que brinde elementos para la toma de decisiones estratégicas y contribuya a la caracterización de la población objetivo en coordinación con Autoevaluación.
 - d) Centralizar la información resultado de los procesos de recolección.
 - e) Liderar la formulación del nuevo Plan.
- 3) Comunicaciones Estratégicas
- a) Liderar la implementación de la metodología de caracterización del ciudadano de acuerdo con la población objetivo definido en las fases.
 - b) Liderar las mesas de trabajo para las caracterizaciones, donde asisten los jefes de dependencia o dueños de proceso.
 - c) Desarrollar las actividades establecidas en el presente Plan.
- 4) Jurídica
- a) Brindar asesoría durante todo el ejercicio para que cumpla con las directrices y leyes vigentes.
 - b) Desarrollar las actividades establecidas en el presente Plan.
- 5) Autoevaluación
- a) Definir y seleccionar las fuentes e instrumentos de recolección de información, con base en las necesidades y priorización establecidas por Comunicaciones Estratégicas, resultado de las mesas de trabajo con los jefes de Dependencia o dueños de Proceso.
 - b) Consolidar la información resultado de los instrumentos diligenciados por los procesos.
 - c) Realizar el análisis, cruce, filtros, tablas, gráficos y demás actividades que se determinen para la agrupación de información recolectada y centralizada.
 - d) Extraer la información estadística de las bases de datos que brinde elementos para la toma de decisiones estratégicas y contribuya a la caracterización de la población objetivo, en coordinación con Planeación Estratégica.
 - e) Desarrollar las actividades establecidas en el presente Plan.
- 6) Departamento TIC
- a) Fortalecer la seguridad y privacidad de la información en la ESDEG, a través de la implementación de datos abiertos.
 - b) Capacitar en las herramientas de ofimática existentes al personal.
 - c) Determinar las necesidades técnicas y funcionales que requiere la ESDEG para la gestión estadística.
 - d) Mantener actualizada la información pública en el portal estatal de datos abiertos y en la página web de la ESDEG.
 - e) Desarrollar las actividades establecidas en el presente Plan.
- 7) Dependencias ESDEG

- a) Consolidar las bases de datos resultado de los formatos diligenciados por los procesos con la información y la centralizan, de acuerdo con su población objetivo.
- b) Desarrollar las actividades establecidas en el presente Plan.

4. INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN


La Escuela Superior de Guerra está comprometida con el Plan de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de acuerdo con lo establecido en el presente documento y en las etapas de ejecución en consecuencia, los jefes de las Dependencias o dueños de Proceso deberán:

- 1) Las Dependencias establecidas en el desarrollo del ejercicio de caracterización, deberán cumplir con las actividades particulares de cada etapa.
- 2) Las Dependencias involucradas responderán por las actividades de las etapas del presente plan y demás que sean asignadas.
- 3) Participar en las reuniones programadas.
- 4) Los dueños de proceso cumplir y hacer cumplir las actividades establecidas en el presente plan.
- 5) Identificar a nivel interno las posibles variables, categorías y nivel de desagregación requerido para el cumplimiento del objetivo general, específicos, intereses, necesidades, tipo de servicio y la misión.
- 6) Tener claro el análisis de las preguntas guía del presente paso y posible nuevos interrogantes a ser tratados en las reuniones.
- 7) Identificar a nivel interno las posibles fuentes de información que permitan la obtención de datos para este proceso teniendo en cuenta aspectos como disponibilidad, accesibilidad, usabilidad, etc.
- 8) Contribuyen al proceso de recolección de la información desde su nivel y la registran en los formatos a establecidos para hacerla llegar a Autoevaluación y Comunicaciones Estratégicas.
- 9) Los dueños de Proceso determinan un funcionario del proceso como gestor del Plan de Caracterización, informando por escrito a PLAES y COEST el grado, nombre y apellido del mismo.
- 10) Las anteriores órdenes e instrucciones no limitan la iniciativa y proactividad del personal responsable de cada una de las actividades.

5. DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

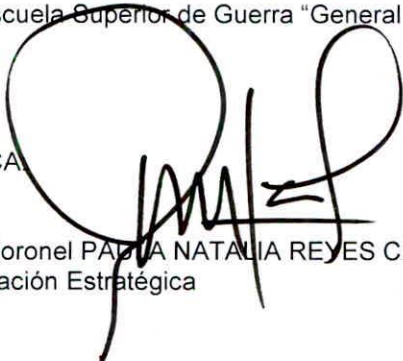
El presupuesto de gastos que ocasione el cumplimiento del presente Plan debe ser consolidado por la Jefatura Administrativa y presentado para aprobación de la Subdirección.

Atentamente,



Contralmirante OMAR YESID MORENO OLIVEROS
Director Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto" (E)

AUTENTICA



Teniente Coronel PATRICIA NATALIA REYES CELY
Jefe Planeación Estratégica



VoB. CA. OMAR YESID MORENO OLIVEROS
Subdirector ESDEG



Revisión JURID: CT. María Elena Castillo Calderón
Jefe Jurídica



Revisión PLAES: CR (R) Mario Fernando Canales Rodríguez
Asesor Planeación Estratégica



Elaboró: CT. Diana Alexandra Guzmán Saavedra
Jefe Comunicaciones Estratégicas

Anexos:

Anexo "A" INFORMACIÓN GENERAL.

Anexo "B" ETAPAS DEL EJERCICIO

Anexo "C" CRONOGRAMA, ACTIVIDADES Y ENTREGABLES POR ETAPAS

Anexo "D" GLOSARIO DE TÉRMINOS CONCEPTUALES RELACIONADOS EN EL PLAN DE
CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR ESDEG

DISTRIBUCIÓN:

Original : Planeación Estratégica

Copia Magnética: Dependencias ESDEG

ANEXO "A" INFORMACIÓN GENERAL

A. Caracterización población objetivo. Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor (Ciudadanos, Usuarios y partes interesadas) a la cual se dirige los servicios de educación ofertados por la Escuela Superior de Guerra-ESDEG, para gestionar entre otras acciones las siguientes:

- 1) Identificar las necesidades de acceso a la información que tiene cada población objetivo.
- 2) El diseño o adecuación de la oferta institucional ESDEG.
- 3) El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- 4) El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la población objetivo.
- 5) Garantizar el ejercicio de rendición de cuentas y acción de participación ciudadana.
- 6) La adecuada implementación y evaluación de las políticas institucionales relacionadas con el objeto y alcance del presente Plan y los que se relacionen directamente, como el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- 7) Aumentar el uso y aprovechamiento de la infraestructura ESDEG hacia la población objetivo.

B. Utilidad de la caracterización. Es un insumo que contribuye al cumplimiento del marco normativo relacionado con la transparencia, derecho al acceso a la información pública, simplificación y racionalización de trámites administrativos, modelo integrado de planeación y gestión y lo correspondiente al Sistema Integrado de Gestión SIG-ESDEG, en coherencia con las políticas institucionales.

1) Transparencia:

- a) Garantizar el derecho al acceso de información pública, con las excepciones de acceso propias de la ESDEG como Unidad Militar e Institución de Educación Superior.
- b) Identificar necesidades de los ciudadanos en materia de información pública
- c) Identificar expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales de información pública (presenciales y virtuales)
- d) Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de información, que sea de interés de la población objetivo.

2) Servicio al Ciudadano:

- a) Diseñar, adecuar o implementar la oferta académica.
- b) Facilitar las interacciones entre la ESDEG como Institución de Educación Superior de naturaleza pública y la población Objetivo.
- c) Evitar exigencias injustificadas de requerimientos, tramites y otros, a la población objetivo que acceda a los servicios de la ESDEG.
- d) Inscribir los tramites de la ESDEG ante el Sistema Único de Información de Tramites-SUIT.
- e) Proponer iniciativas de arreglos institucionales, en especial con el Ministerio de Educación Nacional-MEN y el Ministerio de Defensa-MDN, que favorezcan el servicio educativo.
- f) Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos.
- g) Implementar y fortalecer los canales de atención disponibles de la ESDEG, relacionados con el ciudadano.
- h) Gestionar de manera efectiva y satisfactoria las PQRSDF en los términos legales.

3) Participación Ciudadana:

- a) Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales).
- b) Identificar usuarios de servicios, de organizaciones sociales y grupos de la ciudadanía con intereses específicos frente a la gestión institucional

- c) Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión.
- d) Generar espacios para conocer la opinión de los grupos de interés, de acuerdo con la oferta académica
- e) Abrir espacios de interacción con los grupos de interés para mejorar servicios de la ESDEGUE

4) Rendición de Cuentas:

- a) Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos.
- b) Profundizar en el manejo de los recursos en beneficio de la ciudadanía
- c) Revisar o modificar información en lenguaje claro.
- d) Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales).

C. Organizaciones y grupos de interés entre otros, que deben ser caracterizados

- 1) Personas
- 2) Grupos
- 3) Empresas
- 4) Entidades públicas

D. Pasos para la realización de la caracterización ciudadana

- 1) Reconozca ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.
- 2) Establezca las variables para la caracterización
- 3) Recolecte la información
- 4) Analice la información
- 5) Use y aproveche la información

AUTENTICA:

Teniente Coronel PAULA NATALIA REYES CELY
Jefe Planeación Estratégica

ANEXO "B" ETAPAS DEL EJERCICIO

1. ETAPA 1- PRELIMINAR

Se inicia con el proceso de socialización y aprehensión dentro de la ESDEG sobre el ejercicio de caracterización ciudadana y partes interesadas a fin de identificar las ventajas, la metodología y los responsables que participarán en su implementación.

2. ETAPA 2- RECONOZCA EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN Y DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR.

Para iniciar el ejercicio de caracterización, identifique y revise las estrategias, mecanismos y herramientas que han sido empleadas para el levantamiento de información y dónde están los resultados de los datos de ejercicios anteriores en el marco del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.

En este punto se encuentran, por ejemplo;

- Bases de datos de beneficiarios de la oferta institucional, de asistentes a ejercicios de participación ciudadana
- Registros administrativos
- Resultados de los informes de peticiones
- Quejas y reclamos
- Frecuencia de consultas sobre la oferta institucional
- Tipo de información y canales de acceso
- Fuentes secundarias de información (estadísticas, cifras internas de relacionamiento)
- Resultados de ejercicios de caracterización previos
- Resultados de ejercicios de medición de la experiencia ciudadana, entre otros.

En este paso resulta indispensable que la ESDEG identifique su oferta institucional y reconozca las principales necesidades, demandas y comportamientos de sus grupos de valor con el fin de que la caracterización sea el insumo para implementar de manera oportuna acciones de mejora.

Una vez cuente con esta información, desarrolle las siguientes actividades:

- a) **Formule el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio de caracterización:** es recomendable que la entidad formule un objetivo general orientado a fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía y los objetivos específicos, estos deben responder a los resultados que desea alcanzar en cada una de las políticas y/o escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- b) **Identifique las necesidades de información adicional,** esto implica determinar en qué áreas de trabajo de la entidad o temáticas hay vacíos de información asociada a la ciudadanía y grupos de valor y con esto, llevar a cabo las acciones necesarias para conseguir la información requerida para materializar los objetivos propuestos.
- c) **Seleccione los instrumentos de recolección que se van a utilizar, es decir,** identifique los mecanismos mediante los cuales puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor.
- d) **Defina los recursos requeridos para su implementación, es muy importante establecer los recursos:** humanos, financieros y tecnológicos, entre otros, para el cumplimiento de los objetivos del ejercicio de caracterización.

3. ETAPA 3 - ESTABLEZCA LAS VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN

En esta etapa la ESDEG identifica cuáles son las variables que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad de la información requerida. Las variables que sean elegidas deberán atender al

objetivo o propósito de la caracterización y deberán ser adaptadas por cada entidad de acuerdo con sus necesidades, intereses, metas, oferta y misión institucional.

No es necesario incorporar todas las variables sugeridas, sin embargo, es importante que estas sean:

- a) Relevantes: están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio, además, contienen información destacada sobre la oferta institucional.
- b) Económicas: están disponibles a un costo razonable, en tanto se ajustan a los recursos de los cuales dispone la entidad. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de esta.
- c) Medibles: pueden observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- d) Asociativas: permiten realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- e) Consistentes: variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

4. ETAPA 4 - RECOLECTE LA INFORMACIÓN

Con base en los objetivos de la caracterización, en este paso se identifican las fuentes de las que se obtendrán los datos, así como los medios o métodos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización; como son: Encuestas e instrumentos de información propios aplicados en puntos de atención, en buzones de sugerencias y otros; registros administrativos (perfiles o expedientes), grupos focales, experimentos de usuarios, observación cualitativa directa, estudio observacional en redes sociales, Comunidades online (en línea), evaluaciones proyectivas, encuestas online, entre otros.

5. ETAPA 5 - ANALICE LA INFORMACIÓN

Una vez haya seleccionado los tipos de variables relevantes para los objetivos del ejercicio de caracterización y haya recolectado la información, establezca el nivel de profundidad de esta. Para ello, identifique los sectores y segmentos para hacer las agrupaciones.

El sector es una agrupación poblacional muy general, mientras que el segmento es una agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas. Es recomendable que el nivel de profundidad de los ejercicios de caracterización llegue hasta el nivel de segmento, ya que esto permitirá contar con información más detallada para la toma de decisiones para adecuar los servicios, mejorar las estrategias de comunicación o facilitar la participación ciudadana, entre otros

6. ETAPA 6 - USE Y APROVECHE LA INFORMACIÓN

En este paso se deberá difundir la información sobre la caracterización, asegurar que los resultados sean publicados como datos abiertos, facilitar la consulta interna y externa de esta información, promover el aprovechamiento de los resultados de los ejercicios de caracterización, así como el análisis de datos que contribuya a la toma de decisiones de organización y funcionamiento de la ESDEG y la prestación de los servicios de educación, en una dinámica de mejora continua.

AUTENTICA:

Teniente Coronel **PAULA NATALIA REYES CELY**
Jefe Planeación Estratégica

Anexo "C" CRONOGRAMA, ACTIVIDADES Y ENTREGABLES POR ETAPAS- FASE 1

Con el fin de llevar a cabo el ejercicio de caracterización de la población objetivo de la FASE 1, se establece el siguiente cronograma, actividades y entregables por etapas para cada uno de los pasos del ejercicio:

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA FINAL	ENTREGABLE
1 a 6	Supervisar el cumplimiento y ejecución de las actividades programadas en el presente Plan.	SBESG	H/C	Acta o lista de chequeo
1	Difundir el presente Plan al personal de la ESDEG.	COEST	13/06/23	Correo Electrónico
1	Socializar las responsabilidades establecidas en el presente Plan e imparte las órdenes necesarias para garantizar el cumplimiento de las actividades propuestas.	SBESG	19/06/23	Acta del CIGD
1	Socializar con los dueños de Proceso la finalidad de la Guía de Caracterización Ciudadana y su aplicación.	COEST	22/06/23	Acta
1	Analizar la aplicación de la Guía de Caracterización Ciudadana en el proceso, de acuerdo con la población objetivo.	Dueños de Proceso	28/06/23	Acta
1 a 6	Brindar asesoría durante todo el ejercicio para que cumpla con las directrices y leyes vigentes.	JURID	H/C	Documento Oficial
2	Diseñar y formalizar en el SIG-ESDEG el formato (s) necesarios que permita registrar la información que se considere necesaria, en coordinación con AUTEV.	COEST	29/06/23	Formato
2	Definir con los dueños de Proceso los Objetivos y Alcance del ejercicio de caracterización ciudadana.	PLAES	03/07/23	Acta
2	Compilar en el formato establecido, lo definido en la actividad anterior.	COEST	13/07/23	Registro
3	Revisar en el portal de datos abiertos del Estado colombiano, cuáles son las variables que la ESDEG como Institución de Educación Superior debe publicar y actualizar de manera permanente, informando a PLAES.	DETIC	13/07/23	Documento Oficial
3	Definir el listado de las posibles variables, categorías y nivel de desagregación a estudiar y su método de priorización para el ejercicio de caracterización ciudadana, en coordinación con COEST, DETIC y AUTEV.	PLAES	19/07/23	Acta/Registro
3	Identificar y seleccionar las fuentes y herramientas disponibles para recolectar la información, de acuerdo con las variables propuestas, en coordinación con COEST, DETIC y AUTEV.	PLAES	19/07/23	Acta/Registro
3	Socializar y ajustar con los dueños de Proceso las variables, categorías y nivel de desagregación y su priorización para el	PLAES	25/07/23	Registro

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA FINAL	ENTREGABLE
	ejercicio de caracterización ciudadana, así como las fuentes y herramientas disponibles para recolectar la información.			
3	Aprobar el listado de variables, categorías, nivel de desagregación y priorización a estudiar, así como las fuentes y herramientas disponibles para recolectar la información.	SBESG	27/07/23	Acta
4	Impartir directrices para la asignación de recursos en caso de ser necesario para la recolección de información.	SBESG	27/07/23	Acta
4	Establecer las herramientas o Instrumentos para la recolección de la información.	AUTEV	03/08/23	Registro
4	Hacer pilotaje de las herramientas o Instrumentos para la recolección de la información, con PLAES y COEST.	AUTEV	10/08/23	Registro
4	Socializar con los dueños de Proceso los mecanismos e instrumentos de recolección de la información.	AUTEV	14/08/23	Registro
4	Diligenciar los instrumentos de recolección de la información.	Dueños de Proceso	25/08/23	Registro
5	Compilar y analizar los resultados registrados en los instrumentos de recolección de información.	AUTEV	06/09/23	Registro
5	Segmentar la información recolectada y centralizada.	AUTEV	13/09/23	Documento Oficial
5	Socializar a PLAES y COEST los resultados registrados en los instrumentos de recolección de información, estableciendo recomendaciones, observaciones o mejoras para nuevos ejercicios.	AUTEV	19/09/23	Documento Oficial
5	Socializar a SBESG y dueños de Proceso los resultados registrados en los instrumentos de recolección de información, estableciendo recomendaciones, observaciones o mejoras para nuevos ejercicios.	AUTEV	20/09/23	Documento Oficial
5	Estructurar el informe de caracterización de acuerdo con la población objetivo, en coordinación con PLAES.	AUTEV	22/09/23	Documento Oficial
5	Realizar diagramación de la Caracterización Ciudadana de la ESDEG y difundir para su conocimiento.	COEST	13/10/23	Documento Oficial
6	Realizar el ajuste de la información y publicar los resultados como dato abierto.	DETIC	16/10/23	Portal Estado Colombiano y página web

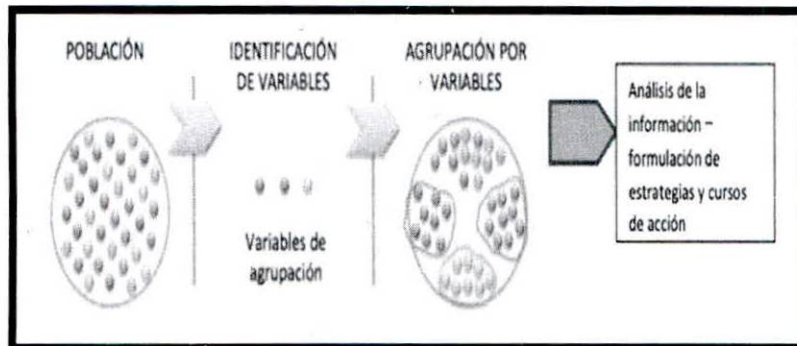
AUTENTICA:



Teniente Coronel PAULA NATALIA REYES CELY
Jefe Planeación Estratégica

ANEXO "D" GLOSARIO DE TÉRMINOS CONCEPTUALES RELACIONADOS EN EL PLAN CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ESDEG

- 1) Caracterizar. Describir por medio de variables (características, actitudes, necesidades, intereses, expectativas, motivaciones y preferencias, entre otras) a un usuario, ciudadano o un grupo de interés con los que interactúa la ESDEG para acceder a los servicios, tramites y/o otros procedimientos administrativos que oferta, comunica o dialoga en cumplimiento de su misión institucional.
- 2) Caracterización. Al seleccionar una población objetivo, es el proceso de identificar las variables que se requieren, agrupar las variables que comparten características similares a través de segmentos, efectuar el análisis de la información organizada, y que sea útil para formular estrategias y cursos de acción que beneficien la prestación de los servicios de educación de la ESDEG.



Gráfica 1. Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés DNP

Para que sirve caracterizar:

- a) Aumentar el conocimiento de la ESDEG sobre los usuarios de los servicios educativos, trámites y otros procedimientos administrativos con los que interactúa la ESDEG.
- b) Tener un insumo válido que sea referente y contribuya a la proyección institucional y su planeamiento estratégico, y para la toma de decisiones en todos los niveles organizacionales de la ESDEG.
- c) Responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener su realimentación en términos de satisfacción y lograr la participación en el logro de resultados y objetivos institucionales, como son los ejercicios de rendición de cuentas.
- d) Focalizar las iniciativas, propuestas de mejora y oportunidades relacionadas con el diseño y la oferta de servicios adecuados a las necesidades y expectativas de los usuarios, que más lo requieren.
- e) Fortalecer la percepción de confianza en la gestión de la ESDEG, al satisfacer necesidades y expectativas que incluyen actitudes, preferencias y tendencias.
- f) Diseñar estrategias de comunicación e información entre la ESDEG y sus usuarios, de acuerdo con las particularidades identificadas en la caracterización.
- g) Disponer de información para implementar o mejorar los canales de atención.
- h) Asegurar un mejor uso de los recursos disponibles al orientarlos a necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés caracterizados.
- i) Responder institucionalmente por el cumplimiento de los requerimientos de norma que se relacionen con las políticas públicas de servicio al ciudadano, transparencia e integridad.
- j) Orientar actividades de consulta, capacitación, convocatorias, participación, utilizando los canales y medios de comunicación de acuerdo con las particularidades de los usuarios caracterizados.
- k) Identificar el tipo de lenguaje más apropiado para interactuar y asegurar la mejor comprensión del mensaje institucional.
- l) Fortalecer las estrategias de *marketing*.

- m) Diseñar estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los servicios de educación a los usuarios que pudiesen tener limitada su capacidad.
- n) Identificar grupos vulnerables que deban ser objeto de clasificación o reserva.

Cuales usuarios (personas naturales o jurídicas) que se pueden caracterizar en la ESDEG:

- a) Comunidad Académica ESDEG: estudiantes, docentes, empleadores, graduados, personal administrativo al servicio de la escuela.
- b) Asociaciones que compartan interés sobre la educación superior, como es la Asociación Colombiana de Universidades ASCUN.
- c) Organizaciones no gubernamentales tales como Cámaras de Comercio, Transparencia por Colombia, fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros.
- d) Personas interesadas en los temas institucionales, entre ellos, los aspirantes.
- e) Entes externos de control, especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República
- f) Representantes de los gremios y la academia, como las asociaciones de graduados, docentes, representantes estudiantiles.
- g) Medios de comunicación, prensa, radio, televisión, redes sociales.
- h) Grupos o redes de pensamiento en gestión académica e investigativa.
- i) Contratistas o proveedores de bienes y servicios.
- j) Instituciones de Educación Superior nacionales e internacionales.
- k) Colegios de Defensa.
- l) Entidades Públicas.
- m) Ciudadano. Persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad (infancia, juventud, adulto mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares o de policía, desplazados, víctima, adulto).

Cuales variables se pueden definir y estudiar en la ESDEG:

Variabes personas naturales:

- a) Geográficas: población, clima, ubicación, densidad poblacional.
- b) Demográficas: tipo y numero documento de identificación, edad, nivel de escolaridad, estrato socioeconómico, sexo, género, lengua, ingresos, ocupación, Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social vulnerabilidad (personas en condiciones que puedan limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios de educación, como son, discapacidad, desplazamiento, protección, problemas de salud), estado del ciclo familiar.
- c) Intrínsecas: Intereses, acceso a canales de atención, conocimientos, dialecto, lugares de encuentro, entre otras.
- d) Comportamentales: beneficios buscados, niveles de uso, estatus del usuario, eventos.
- e) Relacionales: frecuencia y tiempos de interacción en escenarios de relacionamiento, Escenarios de relacionamiento más empleados o de mayor preferencia entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades, otros escenarios de relacionamiento alternativos o itinerantes de mayor preferencia entre la ciudadanía y los grupos de valor, temas más demandados y de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados, calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad, espacios de articulación y relacionamiento existentes entre organizaciones, asociaciones y redes, que son relevantes para el relacionamiento con las entidades, contexto Socioterritorial: busca entender el contexto social, político, económico y ambiental de la ciudadanía y grupos de valor que son objeto de caracterización.

Variabes para personas jurídicas:

- a) Geográficos: cobertura geográfica, dispersión, ubicación principal.
 - b) Comportamentales: procedimiento usado (mecanismos, canales empleados por la organización usuaria, o escenarios de relacionamiento con la administración pública); responsable de la interacción (persona responsable y/o presente (de la organización usuaria) al momento de solicitar el servicio a la entidad).
 - c) Tipo de organización: tamaño de la entidad, con o sin ánimo de lucro, fuente de recursos (origen de capital), organización/ sector del cual depende, canales de atención disponibles, industria, tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés, canales de atención disponibles
- 3) Dato. Es una representación simbólica de una característica particular de un elemento o situación, que pertenece a un modelo de una realidad. Tiene un tipo (por ejemplo, numérico, cadena de caracteres o lógico) que determina el conjunto de valores que el dato puede tomar. En el contexto informático, los datos se almacenan, procesan y comunican usando medios electrónicos. Constituyen los elementos primarios de los sistemas de información.
 - 4) Datos abiertos. Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas.
 - 5) Dato público. Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
 - 6) Datos sensibles. Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
 - 7) Disponibilidad. Propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.
 - 8) Documento de Archivo. Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones. Ley 1712/2014
 - 9) Información. Es el conjunto de datos organizados y procesados que tienen un significado, relevancia, propósito y contexto. La información sirve como evidencia de las actuaciones de las entidades. Un documento se considera información y debe ser gestionado como tal.

Cuales fuentes de información se pueden tener en cuenta por parte de la ESDEG:

- a) Sistemas de información institucional: Suite Visión Empresarial SVE, SINU, Sistema de Información Logística SILOG, página WEB <https://www.esdegue.edu.co>.
- b) Sistemas de información gubernamental: Sistema Integrado de Información Financiera SIIF, Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP, Servicio Electrónico de Contratación Pública SECOP, Sistema Único de Información de Tramites SUIT.
- c) Sistemas de Información del Sector Educación: Sistema de Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior SACES, Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES.
- d) Bases de datos y estadísticas de los procesos del SIG ESDEG.
- e) Resultados de encuestas de satisfacción de los procesos del SIG ESDEG.
- f) Resultados de instrumentos de AUTEV.
- g) Registros del SIG ESDEG.

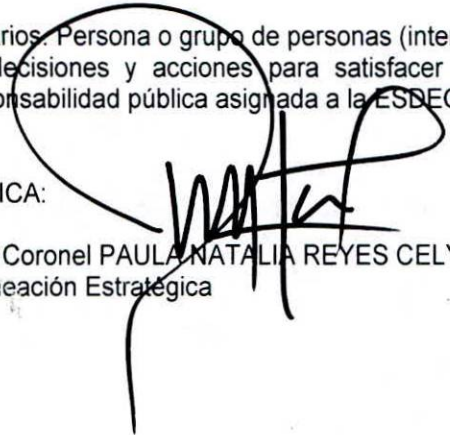
- h) Comunicaciones Oficiales (entrantes y salientes).
 - i) Archivos.
 - j) El ciudadano.
 - k) Informes oficiales a nombre de la ESDEG.
 - l) Información de los canales de atención: Oficina de Atención al Ciudadano, Chat, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes, Felicitaciones, Buzones, correos electrónicos.
- 10) Población Objetivo. Es el grupo completo de personas u objetos que tiene diversas características, que es de interés para estudiar, o sobre el cual se dirige la estrategia o decisiones. De la población objetivo se pueden hacer subconjuntos de población que se determinan como muestra. La población objetivo también se puede denominar público objetivo, mercado objetivo e incluso target.
- 11) Recolección de información. A través de herramientas, mecanismos o instrumentos diseñados para recoger o recolectar datos e información de acuerdo con el alcance y objetivos de la caracterización, bien sea consultado las fuentes de información existentes y almacenadas en la ESDEG, en otras entidades o directamente obtenida en las fuentes primarias.

Mecanismos de recolección de información más comunes:

- a) Encuestas. Son estudios observacionales, es decir, el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Los datos se obtienen a partir de cuestionarios definidos y dirigidos a la población objeto de estudio.
 - b) Puntos de atención o servicio al ciudadano. Permite recoger la información directamente del ciudadano, usuario o grupo de interés e identificar los patrones que surgen del uso y la actividad presente en cada uno de los puntos de servicio o canales (electrónicos, presenciales y no presenciales), incluidos los buzones de sugerencias.
 - c) Registros administrativos (perfiles o expedientes). Se refiere a los registros almacenados en los que se consignan la información de los usuarios que se ha levantado a lo largo de la interacción del usuario con la institución.
 - d) Grupos Focales. Es una técnica cualitativa de estudio en la que se pueden observar las opiniones o actitudes de un público seleccionado, sobre un tema particular o sobre un producto o servicio, previo su lanzamiento oficial a la comunidad académica.
 - e) Experimentos de Usuarios. Es un método con el que se pretende confirmar una hipótesis relacionada con determinado tema particular, fundamentado en la práctica, a diferencia del mecanismo de los grupos focales, en este mecanismo se entrega el producto o servicio al grupo para que interactúen con él, sin ninguna intervención de moderadores u organizadores, quienes se limitan a tomar nota de las observaciones que hacen del ejercicio.
 - f) Observación directa. Consiste en la simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad.
- 12) Segmentar usuarios o segmentación de usuarios. Es el proceso de subdividir los ciudadanos, usuarios y partes interesadas en grupos que tienen características comunes, necesidades similares y más específicas, y que estén directamente relacionadas con los objetivos y alcance establecidos para el ejercicio de caracterización, lo que implica el análisis cruzado de la información recolectada.
- 13) Variables de medición de la caracterización. A través de una variable en una caracterización se pretende identificar un segmento de la población con características diversas que permiten su medición.

14) Usuarios: Persona o grupo de personas (internos y externos), naturales o jurídicas a la cual se dirigen las decisiones y acciones para satisfacer sus necesidades e intereses de conformidad con la responsabilidad pública asignada a la ESDEG en su misión y Proyecto Educativo Institucional.

AUTENTICA:


Teniente Coronel PAULA NATALIA REYES CELY
Jefe Planeación Estratégica