



## Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

### Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés - Rendición de Cuentas - Año 2018

#### PASO 1. IDENTIFICAR LOS OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN Y SU ALCANCE

Señale el tipo de población que va a caracterizar:

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personas / Grupos	Empresas	Entidad Pública	Otra organización

Objetivo General:

Conocer las características de la población objetivo que permita conocer sus intereses y necesidades de información para diseñar estrategias de comunicación y diálogo e identificar los mecanismos más adecuados para asegurar su participación en la gestión pública.

Objetivos Específicos:

1. Reconocer a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés como interlocutores, con derechos y necesidades que deben ser respetados y atendidos desde el ámbito político, cultural, regional y económico.
2. Definir las características que diferencian un actor de otro para reconocer la diversidad y aplicación del enfoque diferencial de derechos humanos.
3. Identificar la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés para ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el evento de Rendición de Cuentas año 2018 que se realizará el próximo 12 de diciembre
4. Fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad con canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución de la rendición de cuentas 2018 identificando los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis.

Servicio al ciudadano:

<input type="checkbox"/>	Adecuar oferta institucional
<input type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio
<input type="checkbox"/>	Adecuar arreglos institucionales
<input type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
<input type="checkbox"/>	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
<input type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención
<input type="checkbox"/>	Otro, ¿cuál? _____





### Participación ciudadana y rendición de cuentas

- Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
- Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)
- Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos
- Revisar o modificar información en lenguaje claro
- Diseñar acciones de inventivos en el marco del proceso de rendición de cuentas
- Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)
- Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión
- Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

### Trámites

- Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT
- Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
- Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

### Gobierno en línea

- Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información
- Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos
- Otro, ¿cuál? \_Obtener el Sello de Excelencia en la categoría de Trámites en Línea Nivel 1

### Identifique el objetivo general asociado al Plan de Desarrollo Departamental 2016-2019

Dimensión Político Administrativa – Eje Temático Desarrollo Institucional – Programa Gobierno Eficiente y Transparente – Sub Programa Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana Leyes 1774 de 2011 y 1712 de 2014 - Meta: Rendición de Cuentas anual de la gestión del nivel central y descentralizado.

### PASO 2. ESTABLECER UN LÍDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

El día 01 de noviembre en mesa técnica realizada entre las Secretarías de Planeación y TIC se identificó el grupo de trabajo interdisciplinario responsable de liderar el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés para el evento de Rendición de Cuentas vigencia 2018 a llevarse a cabo el próximo 12 de diciembre.

El grupo se encuentra conformado así:

Secretaría de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Liderará el grupo

- Secretario de Despacho
- Líder del Área de Gobierno Digital
- Personal de apoyo (ingeniero de sistemas y técnicos de acompañamiento)



Secretaría de Planeación:

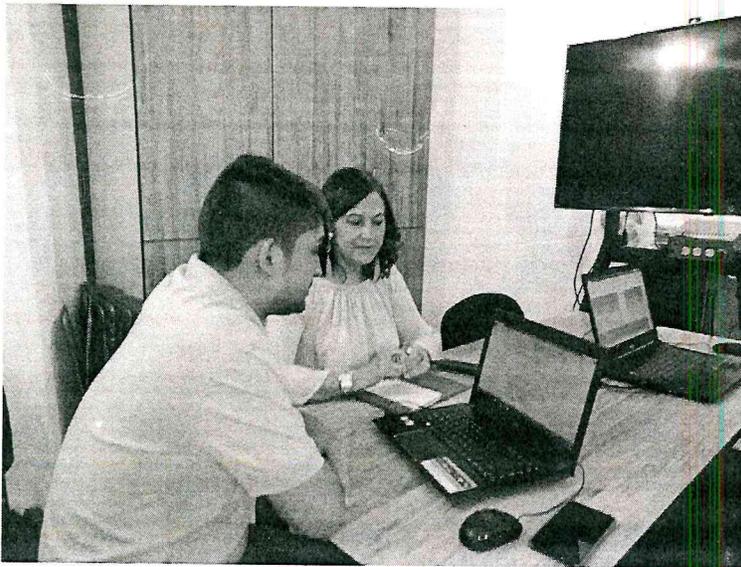
- Secretario de Despacho
- Líder de Comunicaciones
- Profesional Especializada

Oficina de P.Q.R.D.

Oficina de Prensa y Protocolo

Secretarías de Despacho que tengan a cargo atención de poblaciones ( enlaces)

Registro Fotográfico (mesa de trabajo con el comunicador social de Planeación Rafael Peláez)



Funciones del grupo de trabajo:

- a) Desarrollar un plan de trabajo acorde a la metodología de la GUIA DNP establecida para caracterizar ciudadanos, usuarios y grupos de interés
- b) Apoyar las actividades a desarrollar durante el ejercicio de caracterización e impulsar estrategias para su divulgación en cada dependencia donde se cumplen con las funciones y /o actividades
- c) Asistir y participar activamente en las reuniones convocadas por el líder del grupo para la revisión de los avances y cumplimiento de tareas y compromisos
- d) Promover el uso de los resultados del ejercicio de caracterización como modelo para posteriores ejercicios
- e) Presentar a la alta dirección los resultados del ejercicio de caracterización con el fin de fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad con canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución del evento de RdC 2018
- f) Publicar el presente documento de caracterización en el sitio web institucional conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 "Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional"



### PASO 3. IDENTIFICAR VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Con base en los objetivos establecidos en este ejercicio se identifican cuál o cuáles son los tipos de variables o categorías que se van a analizar, su nivel de profundidad o desagregación de la información requerida. Conforme a la Guía DNP para Caracterización de Ciudadanos para las entidades públicas, para este ejercicio se identificaron los siguientes tipos o categorías de variables para caracterizar personas naturales y jurídicas:

1. **GEOGRÁFICAS** ( Ubicación)
2. **DEMOGRÁFICAS** (Vulnerabilidad, Lengua o idiomas)
3. **INTRÍNSECAS** (intereses, lugares de encuentro, acceso a canales, uso de canales, conocimiento y dialecto)
4. **DE COMPORTAMIENTO** (niveles de uso, eventos y beneficios buscados)

### PASO 4. PRIORIZAR VARIABLES

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de las mismas, para seleccionar la que sea más relevante en la consecución de los objetivos propuestos en la caracterización y que el beneficio de la información que aporta el ejercicio sea superior al costo de recolección. Es importante precisar que para este ejercicio la entidad minimizó sus recursos económicos y optimizó el recurso humano.

Para priorizar la variable relevante la entidad siguió la metodología de la Guía de caracterización de Ciudadanos para entidades públicas (DNP) de la cual se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

Relevantes

Económicas

Medibles

Asociativas

Consistentes

Para priorizar la variable se utilizó la siguiente tabla de la Guía DNP:



# Gobernación de Norte de Santander



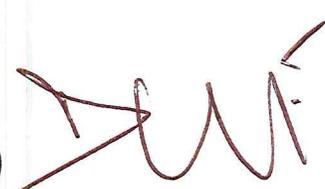
Plan de Desarrollo  
2016 -2019

Conforme a los lineamientos de la GUÍA DNP los pasos 6 y 7 se presentarán en documento aparte una vez recolectada la información, consolidada, tabulada, presentación de conclusiones, suscripción de acta de compromiso del señor gobernador y divulgación y publicación del documento de caracterización de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

En este link se puede consultar el modelo de encuesta elaborada por la entidad como mecanismo de recolección de la información requerida para el ejercicio de caracterización

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScv4h4Bc0gSEGigK5wbPP4TSv791UEqJaJG7w9b8qp2ub4zBw/viewform?vc=0&c=0&w=1>

  
**MARINA LOZANO ROPERO**  
Secretaria de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

  
**JULIO CÉSAR SILVA RINCÓN**  
Secretario de Planeación y Desarrollo Territorial

  
**WILLIAM VILLAMIZAR LAGUADO**  
Gobernador

  
Vo.Bo. Patricia Herrera Ruiz  
Líder Gobierno Digital