
	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> <i>Nit. 890.10.948-7</i>			
	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OPA			
	Código: S-MJ-DC	S. DOC: 150-26-4	Versión: 4 Fecha: 04-2016	

# CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



## POLÍTICA GOBIERNO DIGITAL

Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

### Alcaldía de Oiba

**2019**



**¡PARA VOLVER A CRECER!**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> <i>Nit. 890.10.948-7</i>			
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OPA</b>			
	Código: S-MJ-DC	S. DOC: 150-26-4	Versión: 4 Fecha: 04-2016	

## Historial de Versiones

No	Fecha	Aprobado	Descripción
1	07-09-2018	Secretaría General y de Gobierno	Formulación y aprobación
2	18-03-2019	Secretaría General y de Gobierno	Actualización Servicios en Línea



**¡PARA VOLVER A CRECER!**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> Nit. 890.10.948-7		
	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OPA		
	Código: S-MJ-DC	S. DOC: 150-26-4	

## Contenido

Historial de Versiones.....	2
1. Derechos de Autor.....	4
2. Introducción.....	5
3. Glosario.....	6
4. Objetivo.....	7
5. Alcance.....	8
6. Marco legal.....	9
7. Identificar los Objetivos de la Caracterización y su Alcance.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos – Política Servicio al Ciudadano.....	10
Objetivos específicos – Política de Trámites.....	10
Objetivos específicos – Política Participación ciudadana y rendición de cuentas.....	11
Objetivos específicos – Política Gobierno en línea.....	11
8. Variables y niveles de desagregación de la información.....	11
Variables seleccionadas por política y canales de atención.....	13
9. Priorización de variables.....	15
10. Identificación de mecanismos de recolección de información.....	17
11. Automatización de la información.....	18
12. Divulgación y publicación de la información.....	19
13. Bibliografía.....	20

### ¡PARA VOLVER A CRECER!



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> <i>Nit. 890.10.948-7</i>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OPA</b>		
	Código: S-MJ-DC	S. DOC: 150-26-4	

## 1. Derechos de Autor

Todas las referencias al documento Modelo de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés, son derechos reservados por parte de la Alcaldía Del Municipio De Oiba en la implementación de la Política de Gobierno Digital.

Este documento se elaboró bajo la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. Todas las referencias al documento son derechos reservados por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Política de Gobierno Digital.

**¡PARA VOLVER A CRECER!**



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> <i>Nit. 890.10.948-7</i>			
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OPA</b>			
	Código: S-MJ-DC	S. DOC: 150-26-4	Versión: 4 Fecha: 04-2016	

## 2. Introducción

La Alcaldía del Municipio de Oiba en la implementación de la Política Gobierno Digital ha elaborado el Modelo de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. Para ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizados para responder satisfactoriamente un gran número de requerimientos recibidos por la administración municipal, además de obtener la retroalimentación y participación activa de los ciudadanos para lograr los objetivos de las entidades y satisfacer los derechos ciudadanos.

En este sentido el presente modelo da aplicación de algunos ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés y lineamientos del uso de la información para tomar decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas, implementación de canales electrónicos entre otros.



**¡PARA VOLVER A CRECER!**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> <i>Nit. 890.10.948-7</i>			
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OPA</b>			
	Código: S-MJ-DC	S. DOC: 150-26-4	Versión: 4 Fecha: 04-2016	

### 3. Glosario

Los términos utilizados en el diseño de este documento se pueden encontrar en la sección Glosario del portal Arquitectura TI Colombia <http://mintic.gov.co/arquitecturati/>.



**¡PARA VOLVER A CRECER!**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> <i>Nit. 890.10.948-7</i>			
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OPA</b>			
	Código: S-MJ-DC	S. DOC: 150-26-4	Versión: 4 Fecha: 04-2016	

## 4. Objetivo

El modelo busca identificar las características de los ciudadanos usuarios y grupos de interés del Municipio de Oiba Santander permitiendo ajustar la oferta institucional para presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el número de requerimientos que recibe la entidad por parte de sus ciudadanos, cumpliendo con los objetivos de la entidad y la garantía de los derechos de las personas.

**¡PARA VOLVER A CRECER!**



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> <i>Nit. 890.10.948-7</i>			
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OPA</b>			
	Código: S-MJ-DC	S. DOC: 150-26-4	Versión: 4 Fecha: 04-2016	

## 5. Alcance

A través de los ejercicios de caracterización de ciudadanos reconocer los intereses, necesidades, preferencias de la población objeto a la cuál está dirigida dicha administración, lo que permite asegurar el correcto uso de los recursos por parte de la administración y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades del estado.

**¡PARA VOLVER A CRECER!**





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> <i>Nit. 890.10.948-7</i>		
	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OPA		
	Código: S-MJ-DC	S. DOC: 150-26-4	

## 6. Marco legal

- Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Conpes 3785 de 2013.
- Conpes 3654 de 2010.

**¡PARA VOLVER A CRECER!**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> Nit. 890.10.948-7		
	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OPA		
	Código: S-MJ-DC	S. DOC: 150-26-4	

## 7. Objetivos de la Caracterización y su Alcance

Según la guía metodológica el primer paso para garantizar la validez y utilidad de los resultados de la caracterización consiste en identificar el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio, es decir por qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y cuál es el uso que se va a dar a los resultados.

La construcción de los objetivos (General y Específicos) se realizó bajo la premisa que el objetivo general cubriría la caracterización de ciudadanos de acuerdo a las políticas de: Servicio al ciudadano, Trámites, Gobierno en línea, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana. A continuación se presentan los objetivos:

### Objetivo general

*Identificar las características, intereses y necesidades de los ciudadanos, usuarios o grupos que tienen relación con la entidad clasificados de acuerdo a las políticas de Servicio al ciudadano, Trámites, Gobierno en línea, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana para fortalecer la implementación de estas políticas y mejorar la relación Entidad – Ciudadanía.*

Los objetivos específicos se presentarán a continuación agrupados de acuerdo a cada una de las políticas ya mencionadas.



#### Objetivos específicos – Política Servicio al Ciudadano

- Identificar las características e intereses de los ciudadanos de acuerdo a la política de Servicio al Ciudadano
- Identificar las variables que permitan medir e identificar el tipo de usuarios que se relación con la política de Servicio al Ciudadano de acuerdo a los canales de atención de la entidad
- Facilitar la comunicación e información con la ciudadanía gracias al uso de variables que permitan identificar las características e intereses de los usuarios

#### Objetivos específicos – Política de Trámites

- Identificar las características e intereses de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT

**¡PARA VOLVER A CRECER!**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> <i>Nit. 890.10.948-7</i>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OPA</b>		
	Código: S-MJ-DC	S. DOC: 150-26-4	

- Identificar las variables características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
- Mejorar la implementación de la política de trámites gracias a la caracterización de sus usuarios

#### Objetivos específicos – Política Participación ciudadana y rendición de cuentas

- Identificar las variables que permitan medir e identificar el tipo de usuarios que se relación con la política de participación ciudadana y rendición de cuentas de acuerdo a los canales de información y diálogo de la entidad (presenciales y virtuales)
- Identificar las variables que permitan la caracterización de ciudadanos de acuerdo a la política de RdC con las tareas de la entidad
- Facilitar la implementación de la política de RdC gracias a la identificación de variables que permitan la caracterización de usuarios

#### Objetivos específicos – Política Gobierno Digital

- Identificar las variables que permitan medir las expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos
- Identificar las variables que faciliten la caracterización de usuarios de acuerdo a los diferentes canales de información y comunicación de la estrategia Gobierno en Línea.



## 8. Variables y niveles de desagregación de la información

A continuación se presenta los tipos de variables o categorías de acuerdo con el nivel de profundidad o desagregación de la información. Las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública), estas variables son de tipo indicativo.

Los tipos o categorías de variables para caracterizar personas naturales son:

<b>Geográfico</b>	<b>Demográfico</b>	<b>Intrínseco</b>	<b>Comportamiento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación</li> <li>• Clima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Sexo</li> <li>• Tamaño familiar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intereses</li> <li>• Lugares de encuentro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de uso</li> <li>• Beneficios buscados</li> <li>• Eventos</li> </ul>

### **¡PARA VOLVER A CRECER!**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> Nit. 890.10.948-7		
	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS TRÁMITES Y OPA		
	Código: S-MJ-DC	S. DOC: 150-26-4	

Geográfico	Demográfico	Intrínseco	Comportamiento
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado del ciclo familiar</li> <li>Actividad económica</li> <li>Ingresos</li> <li>Lenguajes/Razas</li> <li>Estrato Socioeconómico</li> <li>Vulnerabilidad</li> <li>Puntaje del Sisbén</li> <li>Tipo y número de documento</li> <li>Escolaridad</li> <li>Régimen de afiliación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso a Canales</li> <li>Uso de Canales</li> <li>Conocimientos</li> <li>Dialecto</li> </ul>	

Tabla 1 – Tipos o categorías de variables para caracterizar personas naturales. Fuente: Guía metodológica para la caracterización de usuarios

Los tipos o categorías de variables para caracterizar personas jurídicas son:

Geográficas	Tipología organizacional	Comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura geográfica</li> <li>Dispersión</li> <li>Ubicación principal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fuente de recursos</li> <li>Tamaño de la entidad</li> <li>Organización / sector del cual depende</li> <li>Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés</li> <li>Industria</li> <li>Canales disponibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento usado</li> <li>Responsable de la interacción</li> </ul>

Tabla 2 – Tipos o categorías de variables para caracterizar personas jurídicas. Fuente: Guía metodológica para la caracterización de usuarios

**¡PARA VOLVER A CRECER!**

## Variables seleccionadas por política y canales de atención

A continuación se presentan las variables seleccionadas para la identificación de usuarios de acuerdo a los canales de información y comunicación con los interactúa la entidad

Canal/Política	Gobierno en línea	Servicio al Ciudadano	Trámites	Participación ciudadana y RdC
Encuestas	PN: Intereses, Conocimientos, Beneficios y Eventos	N.A.	N.A.	PN: Intereses, Conocimientos, Beneficios y Eventos
	PJ: Procedimiento	N.A.	N.A.	PJ: Procedimiento
Buzón/Formulario de contacto	PN: Edad, Sexo, Tipo y num de doc, Intereses, Conocimiento, Beneficios	PN: Edad, Sexo, Tipo y num de doc, Intereses, Conocimiento, Beneficios	PN: Edad, Sexo, Tipo y num de doc, Intereses, Conocimiento, Beneficios	PN: Edad, Sexo, Tipo y num de doc, Intereses, Conocimiento, Beneficios
	PJ: Tipo y num de doc, Procedimiento, Intereses	PJ: Tipo y num de doc, Procedimiento, Intereses	PJ: Tipo y num de doc, Procedimiento, Intereses	PJ: Tipo y num de doc, Procedimiento, Intereses
Correo electrónico	PN: Beneficios, Intereses, Uso de canales, Correo de contacto	PN: Beneficios, Intereses, Uso de canales, Correo de contacto	N.A.	PN: Beneficios, Intereses, Uso de canales, Correo de contacto
	PJ: Tipo de ciudadano, Resp de la inte, Beneficio, Intereses, Correo de contacto, Procedimiento	PJ: Tipo de ciudadano, Resp de la inte, Beneficio, Intereses, Correo de contacto, Procedimiento	N.A.	PJ: Tipo de ciudadano, Resp de la inte, Beneficio, Intereses, Correo de contacto, Procedimiento
PQRD en el sitio web	PN: Sexo, Tipo y número de documento, Intereses, Beneficios, Datos de contacto	PN: Sexo, Tipo y número de documento, Intereses, Beneficios, Datos de contacto	N.A.	PN: Sexo, Tipo y número de documento, Intereses, Beneficios, Datos de contacto
	PJ: Tipo y número de documento, Intereses, Beneficios, Datos de contacto, Procedimiento	PJ: Tipo y número de documento, Intereses, Beneficios, Datos de contacto, Procedimiento	N.A.	PJ: Tipo y número de documento, Intereses, Beneficios, Datos de contacto, Procedimiento
Foros virtuales	PN: Edad, Sexo, Actividad, Tipo y número de documento, Escolaridad, Intereses, Acceso a canales, Conocimientos, Niveles de uso, Beneficios	PN: Edad, Sexo, Actividad, Tipo y número de documento, Escolaridad, Intereses, Acceso a canales, Conocimientos, Niveles de uso, Beneficios	N.A.	PN: Edad, Sexo, Actividad, Tipo y número de documento, Escolaridad, Intereses, Acceso a canales, Conocimientos, Niveles de uso, Beneficios
	PJ: Procedimiento, Responsable	PJ: Procedimiento, Responsable	N.A.	PJ: Procedimiento, Responsable
Chat	PN: Intereses, Beneficios	PN: Intereses, Beneficios	N.A.	PN: Intereses, Beneficios
	PJ: Procedimiento usado	PJ: Procedimiento usado	N.A.	PJ: Procedimiento usado
Llamadas telefónicas	PN: Intereses, Beneficio	PN: Intereses, Beneficio	N.A.	PN: Intereses, Beneficio
	PJ: Procedimiento, Responsable, Tipo	PJ: Procedimiento, Responsable, Tipo	N.A.	PJ: Procedimiento, Responsable, Tipo
	PN: Edad, Sexo, Intereses, Lugares,	N.A.		

**¡PARA VOLVER A CRCER!**

Calle 10 No. 6-36 Código Postal: 683021 TELEFONO: 7173285 FAX 7173741  
 Correo electrónico: [contactenos@oiba-santander.gov.co](mailto:contactenos@oiba-santander.gov.co); página web: [www.oiba-santander.gov.co](http://www.oiba-santander.gov.co)

Canal/Política	Gobierno en línea	Servicio al Ciudadano	Trámites	Participación ciudadana y RdC
Reuniones zonales	Beneficios PJ: Tipo, Procedimiento, Responsable	PN: Edad, Sexo, Intereses, Lugares, Beneficios	N.A.	PN: Edad, Sexo, Intereses, Lugares, Beneficios
	PN: Tipo y número de doc, Intereses, Beneficios	PJ: Tipo, Procedimiento, Responsable	N.A.	PJ: Tipo, Procedimiento, Responsable
Documentos físicos	PJ: Tipo, Procedimiento, Responsable	PN: Tipo y número de doc, Intereses, Beneficios	PN: Edad, Sexo, Tipo y num de doc, Intereses, Conocimiento, Beneficios	PN: Tipo y número de doc, Intereses, Beneficios
	PN: Intereses, Conocimientos, Beneficios y Eventos	PJ: Tipo, Procedimiento, Responsable	PJ: Tipo y num de doc, Procedimiento, Intereses	PJ: Tipo, Procedimiento, Responsable

Tabla 3 - Relación de políticas y canales de comunicación

**¡PARA VOLVER A CRCER!**

---

Calle 10 No. 6-36 Código Postal: 683021 TELEFONO: 7173285 FAX 7173741  
 Correo electrónico: [contactenos@oiba-santander.gov.co](mailto:contactenos@oiba-santander.gov.co); página web: [www.oiba-santander.gov.co](http://www.oiba-santander.gov.co)

## 9. Priorización de variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección, a continuación se analizarán las variables y medirá los criterios que cumple para identificar las características de los usuarios de acuerdo a cada política y canal de comunicación. Los criterios para priorizar una variable son:

**Relevante:** Son aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

**Económica:** Son aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.

**Medible:** Son aquellas variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.

**Asociativa:** Son aquellas que deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

**Consistente:** Son aquellas variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

**Política: Estrategia Gobierno en Línea**

Person a	Categoría	Variable	Criterio de evaluación					P. Total	Seleccionad a	
			Rel v	Eco n	Me d	Aso c	Con s		Si	No
<b>Canal: Encuestas</b>										
Natural	Intrínseco	Intereses (varios)	1	1	1	1	0	4	X	
		Conocimientos	1	1	1	1	1	5	X	
	Comportamiento	Beneficios	1	1	1	1	1	4	X	
		Eventos	0	1	1	0	1	3		X
Jurídica	Comportamiento	Procedimiento	1	1	1	1	1	5	X	
<b>Canal: Buzón/Formulario de contacto</b>										
Natural	Demográfico	Edad	1	1	1	1	0	4	X	
		Sexo	1	1	1	1	1	5	X	
		Tipo de documento	1	1	1	1	1	5	X	
		Número de documento	1	1	0	0	1	3	X	
	Intrínseco	Intereses	1	1	1	1	0	4	X	
		Conocimiento	1	1	1	1	0	4	X	
	Comportamiento	Beneficios	1	1	1	1	1	5	X	

**¡PARA VOLVER A CRCER!**

Persona	Categoría	Variable	Criterio de evaluación					P. Total	Seleccionada	
			Rel v	Eco n	Me d	As o c	Con s		Si	No
Jurídica	Tipología organizacional	Tipo y número de documento	1	1	1	0	1	4	X	
	Comportamiento	Procedimiento	1	1	1	1	1	5	X	
		Intereses	1	1	1	1	0	4	X	
<b>Canal: Correo electrónico</b>										
Natural	Comportamiento	Beneficios	1	1	0	0	0	2		X
		Intereses	1	0	0	0	0	1		X
	Intrínseco	Uso de canales	1	1	1	1	0	4	X	
		Correo de contacto	1	1	1	1	1	5	X	
Jurídica	Tipología	Tipo de ciudadano	0	0	1	1	0	3		X
		Correo de contacto	1	1	1	1	1	5	X	
		Representante	1	1	1	0	0	3		X
	Comportamiento	Beneficio	1	1	0	0	0	2		X
		Procedimiento	1	1	1	1	1	5	X	
		Intereses	1	0	0	0	0	1		X
<b>Canal: Herramienta sitio web de Preguntas, Quejas, Reclamos y Denuncias</b>										
Natural	Demográfico	Sexo	1	1	1	1	1	5	X	
		Tipo de documento	1	1	1	1	0	4	X	
		Número de documento	0	1	0	1	1	3		X
		Datos de contacto	1	1	1	1	1	5	X	
	Intrínseco	Intereses	1	1	1	1	0	4	X	
	Comportamiento	Beneficios	1	1	1	1	0	4	X	
Jurídica	Tipología	Tipo de documento	0	1	0	1	1	3		X
		Número de documento	0	1	0	0	1	2		X
		Datos de contacto	1	1	1	1	1	5	X	
	Comportamiento	Beneficios	1	1	1	1	0	4	X	
		Procedimiento	1	1	1	1	1	5	X	
<b>Canal: Foros virtuales</b>										
Natural	Demográfico	Edad	1	1	1	1	1	5	X	
		Sexo	1	1	1	1	1	5	X	
		Actividad	1	1	1	1	1	5	X	
		Tipo de documento	1	1	1	1	1	5	X	
		Número de	0	1	0	0	1	2	X	

**¡PARA VOLVER A CRCR!**



Persona	Categoría	Variable	Criterio de evaluación					P. Total	Seleccionada	
			Rel v	Eco n	Me d	Aso c	Con s		Si	No
		documento								
		Escolaridad	1	1	1	1	0	4	X	
		Datos de contacto	1	1	1	1	1	5	X	
	Intrínseco	Acceso a canales	1	1	1	1	0	5	X	
		Conocimientos	1	1	1	1	0	4	X	
	Comportamiento	Niveles de uso	1	1	1	1	0	4	X	
		Beneficios	1	1	1	1	1	5	X	
Jurídica	Comportamiento	Procedimiento	1	1	1	1	1	5	X	
		Responsable	1	1	0	0	0	2	X	
<b>Canal: Chat</b>										
Natural	Intrínseco	Intereses	1	1	1	1	0	4	X	
	Comportamiento	Beneficios	1	1	1	1	1	5	X	
Jurídica	Comportamiento	Procedimiento	1	1	1	1	1	5	X	
<b>Canal: Llamadas telefónicas</b>										
Natural	Intrínseco	Intereses	1	1	1	1	1	5	X	
	Comportamiento	Beneficios	1	1	1	1	1	5	X	
Jurídica	Tipología	Tipo	1	1	1	1	1	5	X	
	Comportamiento	Responsable	1	1	1	1	0	4	X	
		Procedimiento	1	1	1	1	0	4	X	
<b>Canal: Reuniones zonales</b>										
Natural	Demográfico	Edad	1	0	1	0	1	3		X
		Sexo	0	0	1	1	1	3		X
	Intrínseco	Intereses	1	0	1	1	1	4	X	
		Lugares	1	0	1	1	1	4	X	
	Comportamiento	Beneficios	1	0	1	1	0	3		X
Jurídica	Tipología	Tipo	1	0	1	0	1	4	X	
	Comportamiento	Procedimiento	1	0	1	0	0	2		X
		Responsable	0	0	1	1	0	2		X

**Tabla 4 - Evaluación de variables Política Gobierno en línea - Canales de comunicación**

Actualmente la entidad no cuenta con la información a codificar según las variables seleccionadas, por lo tanto se deben establecer los mecanismos de recolección de información.

**¡PARA VOLVER A CRCR!**

## 10. Identificación de mecanismos de recolección de información

Para fortalecer la estrategia Gobierno en Línea la mayoría de mecanismos que se van a utilizar para recopilar la información serán los puestos a disposición en el portal web institucional. Esta estrategia

Con relación a la Política de Gobierno en Línea y los canales de comunicación se presentan las recomendaciones para cada uno de los canales, con relación a los campos o información que deben modificarse de acuerdo a las variables aceptadas para el proceso de caracterización de usuarios.

Encuestas: Realizar encuestas donde se pregunte los intereses, conocimientos y beneficios que buscan las personas naturales y para las personas jurídicas el procedimiento empleado para solicitar la prestación de un servicio.

Buzón de contacto: Agregar los campos de fecha de nacimiento, sexo, tipo de documento, número de documento, interés, conocimiento y beneficios que buscan las personas naturales y para las personas jurídicas agregar tipo y número de documento, procedimiento e interés.

Correo electrónico: Llevar un registro de los correos remitentes tanto para las personas naturales y jurídicas.

Sistema PQRD: Debe agregarse los campos de sexo y beneficios para las personas naturales y los campos beneficios y procedimiento para las personas jurídicas.

Foros virtuales: Debe agregarse los campos en el formulario de creación de usuario: sexo, actividad económica, tipo y número de documento, nivel de escolaridad, canales a los que accede, conocimiento de canales, nivel de uso y beneficios que busca, y para las personas jurídicas agregar el procedimiento de acceso a canales y los beneficios que busca.

Chat: Agregar los campos de interés y beneficios para las personas naturales y el campo de tipo procedimiento para las personas jurídicas.

Para los dos últimos canales (Llamadas y Reuniones zonales) se identifica que una captura de datos tipo encuesta es una solución, sin embargo debe aclararse que éstas no tendrán una representación estadística a nivel de toda la comunidad.

Llamadas telefónicas: Debe llevarse un registro de las llamadas solicitando a los usuarios el interés y beneficio de las llamadas, y para las personas jurídicas el tipo de empresa, responsable y procedimiento.

Reuniones zonales: En las reuniones que realice la entidad con la comunidad en general y/o específica, se recomienda llevar listados de asistencia donde se solicite al menos los datos como: temas de interés, lugares de encuentro y para las personas jurídicas identificar el tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés.

**¡PARA VOLVER A CRCER!**

## 11. Automatización de la información.

El proceso de automatización se realiza una vez se haya recopilado la información de cada una de las variables y se recomienda almacenar esta información en una base de datos que facilite el análisis, cruce y filtro de la información para así poder segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Se recomienda utilizar los histogramas para cada una de las variables y así realizar un óptimo proceso de segmentación. Los cruces de información pueden partir de la revisión del objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio de caracterización, para así seguir con la identificación de los grupos o segmentos de población más relevantes.

## 12. Divulgación y publicación de la información

Para finalizar con el proceso de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, se debe realizar un proceso interno de divulgación de la información, de modo que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones. Además para fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la administración público de acuerdo con la ley 1712 de 2014, es recomendable que la entidad publique la información sobre los resultados de los ejercicios de caracterización de forma tal que puedan servir de insumo para otras entidades. Por último se debe publicar y compartir la información con los requerimientos legales de la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y otras relacionadas con la protección de datos personales, ayudando también a los lineamientos establecidos por Gobierno en línea en materia de uso de un lenguaje común de intercambio de información.

## 13. Trámites y OPA publicados en el sitio web

En el sitio web institucional se han puesto a disposición tres (3) servicios en línea los cuales se pueden realizar de manera parcial, estos son: Consulta del Impuesto Predial, Consulta del Impuesto de Industria y Comercio, y Certificado de Residencia o Domicilio.



Sitio Oficial de Oiba en Santander, Colombia  
Alcaldía de Oiba - Santander  
¡Para volver a crecer!

NUESTRO MUNICIPIO NUESTRA ALCALDÍA CIUDADANÍA TRANSPARENCIA CONTÁCTENOS

Servicios

Consulta Impuesto Predial [Leer Completo](#)

Consulta Impuesto de Industria y Comercio [Leer Completo](#)

Certificado de Residencia o Domicilio [Leer Completo](#)

< || >

**¡PARA VOLVER A CRCER!**

## 14. Bibliografía

Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.

Kotler Philip, Kevin Lane Keller. Dirección de Marketing Pearson–Prentice Hall. 2006

Stanton William. Fundamentos de Marketing. McGraw Hill. 2007

Fernández Valiñas Ricardo. Segmentación de Mercados. McGraw Hill. 2009

Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores DNP 2009 (en el siguiente Link <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=-hBkmozjehk%3D&tabid=1214>)

---

**¡PARA VOLVER A CRCER!**

Calle 10 No. 6-36 Código Postal: 683021 TELEFONO: 7173285 FAX 7173741  
Correo electrónico: [contactenos@oiba-santander.gov.co](mailto:contactenos@oiba-santander.gov.co); página web: [www.oiba-santander.gov.co](http://www.oiba-santander.gov.co)  
Página **20** de **20**