

## Pasos para realizar un ejercicio de caracterización.



## ¿Qué es la caracterización?

Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones para:

El primer paso es establecer claramente para 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. El objetivo general debe recoger el propósito de la caracterización. La formulación de este objetivo requiere de la comprensión de la necesidad o problemática para identificar posibles acciones que ofrezcan solución.

Para elaborar un objetivo ten en cuenta...

LA ACCIÓN QUE SE ESPERA REALIZAR (VERBO)



EL OBJETO SOBRE EL CUAL RECAE LA ACCIÓN (SUJETO)



ELEMENTOS ADICIONALES DE CONTEXTO O DESCRIPTIVOS (FRASE CALIFICATIVA)



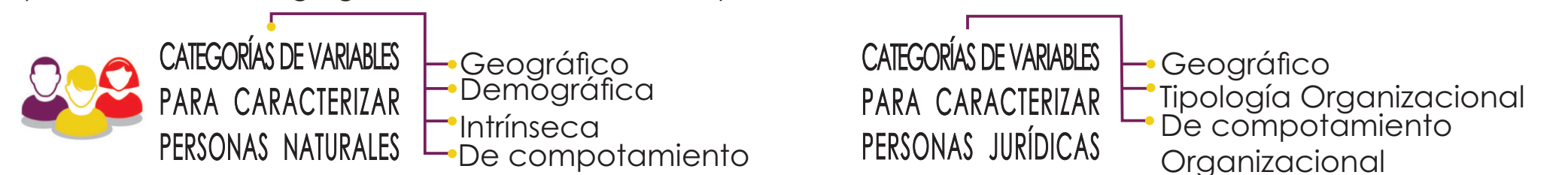
se recomienda identificar una dependencia o un grupo de trabajo interdisciplinario que lidere el ejercicio y coordine al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información.

**El líder deberá... Centralizar la información que resulte del ejercicio para:**

- Difundir la información al interior de la entidad
- Facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización
- Asegurar que los resultados sean publicados como datos abiertos
- Promover el uso de los resultados de caracterización y su actualización permanente.



Consiste en identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido.



Una vez identificadas las variables a medir, 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.

**Criterios a tener en cuenta para priorizar variables:**

- Relevantes:** Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- Económicas:** 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.
- Medibles:** Aquellas que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- Asociativas:** Aquellas que permitan realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- Consistentes:** Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.



El diseño o adecuación de la oferta institucional

El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención

El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía,

El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos,

El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general

La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

En este paso se deben identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización.

- Encuesta
- Buzón de Sugerencia
- Grupos Focales
- Punto de Atención e Información al Ciudadano
- Registros Administrativos (Expedientes)
- Experimentos de Usuarios
- Observación Directa



Una vez se ha recolectado la información de cada una de las variables, se recomienda la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información, con el fin de agrupar a los ciudadanos, usuarios o interesados según características similares.

Entre las herramientas que facilitan esta agrupación se encuentran: los histogramas, gráficas circulares, infografías, líneas de tiempo, entre otros.



En este último paso la entidad debe realizar un **proceso interno de divulgación de la información**, para que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios, y así facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

Con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la Administración Pública, y en la línea de la Ley 1712 de 20149, se recomienda que la entidad publique la información sobre los resultados de los ejercicios de caracterización de forma tal que puedan servir de insumo para el público en general

