

**Elaboración de un Modelo de Matriz para La Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Municipio de Agua de Dios, Cund.**

**Modalidad de Grado**

Práctica Administrativa

Estudiante:

Diana Paola Manzanares Parra

**Escuela Superior de Administración Pública “ESAP”**

**Programa de Administración Pública Territorial**

**Fusagasugá, Cundinamarca**

**Noviembre 2021**

**Elaboración de un Modelo de Matriz para La Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Municipio de Agua de Dios, Cund.**

**Modalidad de Grado**

Práctica Administrativa

Estudiante:

Diana Paola Manzanares Parra

Informe de Trabajo de Grado como Requisito Previo para Optar al Título De Administrador Público.

Carlos Alberto Pérez Gil

**Tutor Académico**

César Augusto Campo Ariza

**Tutor Administrativo**

**Escuela Superior de Administración Pública “ESAP”**

**Programa de Administración Pública Territorial**

**Fusagasugá, Cundinamarca**

**Noviembre 2021**

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo de grado agradece en el Municipio de Agua de Dios Cundinamarca a las entidades y personas a continuación se enuncian.

Alcalde Municipal

Luis Felipe Tapias Cárdenas

Secretario de Despacho

Cesar Augusto Campo Ariza

Jefe de Control Interno de Gestión

Alba Yajaira Beltrán Paternina

Tutor de grado

Carlos Alberto Pérez Gil

Escuela Superior de Administración Pública Fusagasugá

**DIRECTOR**

Javier Leonardo Gutiérrez Navarro

A todos y todas gracias por su participación.

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>Objetivos de la Practica Administrativa.....</b>	<b>6</b>
<b>Alcances de la Caracterización.....</b>	<b>6</b>
<b>Beneficios Institucionales.....</b>	<b>7</b>
<b>Marco de referencia.....</b>	<b>7</b>
<b>Marco teórico.....</b>	<b>7</b>
<b>Marco conceptual.....</b>	<b>9</b>
<b>Marco normativo.....</b>	<b>12</b>
<b>Marco geográfico.....</b>	<b>15</b>
<b>Marco institucional.....</b>	<b>16</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>18</b>
<b>Desarrollo de la caracterización.....</b>	<b>19</b>
<b>Resultados parciales de la caracterización.....</b>	<b>26</b>
<b>Resultado modelo de matriz para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del municipio de agua de dios.....</b>	<b>36</b>
<b>Cronograma académico.....</b>	<b>42</b>
<b>Cronograma de actividades.....</b>	<b>43</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>44</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad presentar el planteamiento del plan de trabajo de la practica administrativa, que se lleva a cabo en la dependencia de control interno de la alcaldía de Agua de Dios, la cual está centrada en asesorar a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

Dicho trabajo se enfoca en la creación e implementación de un modelo de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, el cual dejará en evidencia las necesidades o demandas de la población y proporcionará una base de datos veraz, permitiendo así ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios direccionadas a responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la entidad y la satisfacción de derechos ciudadanos.

De esta manera se abordan realidades de individuos y colectividades desde el análisis, comprensión, descripción y relación de prácticas e interacciones de sus actores, permitiendo que el diagnóstico del territorio sea veraz e inclusivo.

Finalmente, este ejercicio fortalece la relación de la entidad con los ciudadanos y permite dar cumplimiento a las diversas disposiciones legales que estiman la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, como un proceso permanente y necesario.

## **OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA**

### **OBJETIVO GENERAL**

Crear un modelo de matriz que permita identificar y categorizar el tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés de la entidad, con el fin de determinar sus intereses y necesidades en el municipio de Agua de Dios.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Adaptar la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación DNP, para la creación de la matriz de caracterización del municipio de Agua de Dios.
- Identificar las características y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, con el propósito de adecuar la oferta de servicios y productos Institucionales conforme con sus necesidades y expectativas en el municipio de Agua de Dios.

### **ALCANCE DE LA CARACTERIZACIÓN**

La alcaldía municipal ha evidenciado la necesidad de identificar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que hacen uso de los tramites, servicios y productos ofrecidos por la entidad. Por ello este documento consolidará un modelo de caracterización confiable y eficiente que contribuirá en la mejora continua de los procesos de la entidad y así mismo fortalecerá la relación de esta con los ciudadanos.

## **BENEFICIOS INSTITUCIONALES**

- Permite encaminar las acciones de la entidad, en los temas prioritarios o más requeridos.
- Proporciona información acerca de las necesidades y preferencias de la población y grupos de interés.
- Facilita elementos para mejorar la comunicación efectiva entre la entidad, la población y los grupos de interés.
- Permite mejorar los procedimientos internos de la entidad, con el propósito de hacer más eficiente la participación del ciudadano, en las actividades ejecutadas por la Administración.

## **MARCO DE REFERENCIA**

### **MARCO TEÓRICO**

La administración pública necesita conocer a sus ciudadanos o usuarios y por eso requiere de la aplicación de conceptos de gobernabilidad y gobernanza. Las políticas públicas cumplen su fin y son efectivas en el momento que se presenta de manera integral: la gobernabilidad, el gobierno y la gobernanza.

Respecto a esta afirmación de la necesidad de la gobernanza y gobernabilidad, el investigador Nacional Emérito y Director del Instituto de Investigación en Políticas Públicas y Gobierno de la Universidad de Guadalajara, el Profesor Luis F. Aguilar Villanueva hace referencia en uno de sus escritos, que existen “hechos y tendencias con implicaciones sociales y políticas más profundas, tales como los hechos y tendencias del entorno estatal y gubernamental evidencian

que los gobiernos han perdido autonomía directiva, capacidad rectora, y carecen de los recursos para poder regular y encauzar los movimientos de la transformación mundial y corregir sus desequilibrios, desigualdades y daños” (Villanueva, 2021). Al analizar este apartado, y al observar la realidad que viven la mayoría de los municipios del país, es claro que el acercamiento entre el estado y la población es casi nulo y esto se debe a la credibilidad decreciente que los gobernantes han generado en la sociedad al pasar del tiempo. Es por eso por lo que se necesita que el estado y sus dirigentes, promuevan la optimización de recursos, el manejo de estos, y la equidad y eficiencia al momento de querer suplir las necesidades de la población. Este acercamiento debe ser necesario para reincorporarle a la institucionalidad, el prestigio y la dirección.

Por otro lado, también hay que considerar que existen otros aportes importantes que han sido de gran impacto dentro de la gobernanza y la gobernabilidad y tiene cierta similitud con el autor anteriormente mencionado, es el caso del profesor José Oswaldo Espinosa Cuervo, que hace referencia a que “La gobernabilidad y gobernanza de un determinado territorio del mundo, depende de la capacidad de los actores e instituciones sociales de plantearse una visión de desarrollo territorial de futuro, de crear las condiciones para gestionarla y movilizar los recursos para su construcción dentro de un marco normativo. Asimismo, se requiere de la capacidad para identificar las probables oportunidades y amenazas que se pueden presentar al realizar alianzas y unir esfuerzos para aprovechar o defenderse de las situaciones, dependiendo si le son favorables o contrarias respecto a la visión planteada” (Cuervo, 2009). Considerando este apartado y analizando cada una de las líneas de este, es evidente que cada uno de los autores lo que pretende es ratonarles la credibilidad a las instituciones, mediante el apoyo más importante: “los ciudadanos”. Mientras cada una de las instituciones del estado se mantenga en constante



conexión con la ciudadanía y estas entidades, mejoran sus servicios y aumentan sus capacidades de acción y reacción ante las demandas de la ciudadanía y la credibilidad emergerá nuevamente. Es por esto por lo que la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés es una herramienta esencial para generar trabajos articulados en aras de mejorar la calidad de los servicios brindados por la administración y así mismo mejorar su comunicación con la población. La objetividad que debe tener esta caracterización se basa en conocer, promover, elaborar y ejecutar políticas públicas eficientes y eficaces para cada uno de los círculos poblacionales. Respecto a las 2 afirmaciones que se citaron individualmente y a las cuales se les realizó el respectivo análisis desde una perspectiva de gobernabilidad y gobernanza, es de aclarar que la que más se acerca al cometido de este documento, es la del respetado docente José Oswaldo Espinosa Cuervo, puesto que el propósito de este modelo de caracterización, es acorde a la afirmación que el docente nos brinda, puesto que lo que se busca es una mejoría en cada uno de los círculos poblacionales, basados en el aumento de las posibilidades y detectar previas amenazas que ponen en riesgo el desarrollo óptimo de los círculos poblacionales.

## **MARCO CONCEPTUAL**

**Gestión de calidad:** dentro de este concepto, se abarcan componentes esenciales para otorgar un distintivo de calidad a los productos, servicios o actividades. Para definir de mejor manera este concepto de gestión de calidad, es necesario extraer quizás el más acertado concepto, y proviene del ISO9001:2015, quien define la gestión de calidad como “Un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él” (<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>, s.f.). La pretensión de la gestión de

calidad es evitar posibles fallos o errores dentro de una organización para así mantener el buen funcionamiento de esta, asegurando el óptimo desempeño y otorgando la calidad deseada.

**Políticas públicas:** este concepto complejo pero fácil de entender puede ser definido como la serie de herramientas o acciones que el gobierno de turno desea implementar para mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Pero este concepto tiene un trasfondo, y al investigar la mejor definición para este concepto, el Departamento Administrativo de la Función Pública, otorga el siguiente planteamiento, “El papel que juega la política pública al interior de una sociedad implica legitimar al Estado, no solo por su carácter instrumental en la provisión de servicios básicos o la administración de bienes públicos; son apuestas socio-políticas para resolver problemas públicos concretos, necesidades individuales y colectivas que son definidas por la misma sociedad” (Melo, 2013) . Respecto a esta afirmación, es clara la posición que tiene el estado frente a las demandas sociales y el rol que juega la sociedad para exigir el cumplimiento de estas para satisfacer sus necesidades.

**Gobernanza:** la gobernanza, a manera personal puede ser definida como el conjunto de ideas e instrucciones que genera el estado con el fin de mantener la estabilidad y el orden de un territorio determinado. Puede ser entendido como las “reglas de juego” impuestas para mantener un balance entre el gobernante y los gobernados. Sin embargo, es de vital importancia, obtener definiciones de autores expertos en la materia, quienes han querido plasmar una idea de gobernanza, que sea precisa y clara al momento de querer comprenderla. Es el caso del autor Mark Hufty quien define: “la gobernanza como sinónimo de gobierno; como un marco normativo; y como un marco analítico para los sistemas de coordinación no jerárquicos” (Hufty, 2009). Este autor lo propone como las pautas a seguir para mantener la concordancia entre el gobernante y gobernado, mediante la imposición de normas. Por otro lado, es de citar al también

celebre autor Miguel Gonzales Martin, quien en su libro titulado “Gobernanza, desarrollo y ayuda internacional. Una revisión de los debates actuales”, nos brinda una definición acertada sobre la gobernanza, al referirse de que esta es “la gobernanza se refiere a la formación y mantenimiento de las reglas que regulan el espacio público. El espacio donde el Estado y los actores económicos y sociales interactúan para tomar decisiones” (Gonzales, 2009). En resumen y al observar otros autores que no son expuestos aquí, cada uno de los conceptos de gobernanza, apuntan hacia un mismo objetivo, el mantenimiento del ente gobernante frente a los gobernados, buscando priorizar los círculos poblacionales más vulnerables, para satisfacer sus necesidades, y otorgarles una mejor calidad de vida, sin exceptuar o sin dejar de lado a los demás ciudadanos que componen el territorio.

**Gobernabilidad:** este concepto puede referirse a la forma en que el estado y los demás actores que lo conforman, interactúan entre sí, en aras de consolidar estrategias que les concedan a ambos, un bienestar y mantengan una interrelación óptima para beneficio de todos. La definición de este concepto es muy antigua y al pasar los años, los diferentes autores han fijado otra perspectiva y han generado nuevas definiciones sobre este mismo concepto. En este caso particular, el autor Hubert Mazurek quien determina que “La gobernabilidad se relaciona a las modalidades de poder y a la capacidad de las sociedades de perfeccionar sus instituciones democráticas y políticas (consolidación de la democracia, organización de Estado, lucha contra la corrupción, participación ciudadana, condiciones para la estabilidad política, sistema electoral, etc.)” (Mazurek, 2009). Este autor deja en claro la relación estado-sociedad, que busca un fin benéfico general. Es lo que realmente debería suceder, la interacción entre ambas partes para estabilizar y promover un estado de beneficio al satisfacer las necesidades sociales. De igual modo, y según el politólogo español Manuel Alcántara define que la “gobernabilidad puede ser

entendida como la situación en la que concurren un conjunto de condiciones favorables para la acción de gobierno, que se sitúan en su contorno o son intrínsecas a este. Este concepto se enmarca en el ámbito de "la capacidad de gobierno". Este se da siempre en un ámbito social tal en el que se registran demandas de los ciudadanos que son procesadas en menor o mayor medida por el sistema político" (M, 2008) (Saenz) . En concordancia con esta afirmación y observando que todas las definiciones siguen el mismo rumbo, es fácil resaltar que la gobernabilidad generara la confianza en las instituciones mediante la relación estado-sociedad, mientras que se cumplan las demandas de la población y se suplan sus menesteres.

## MARCO DE NORMATIVO

Tabla 1 Marco Normativo

Constitución Política de Colombia	Artículo 2. "son fines esenciales del estado..."
Ley 1581 de 2012	"Por la cual se expide el Régimen General de Protección de Datos Personales".
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 Estatutaria 1757 de 2015	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
Ley 1454 de 2011	"Por la cual se dictan normas orgánicas sobre ordenamiento territorial y se modifican otras

	disposiciones”
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”.
Ordenanza No. 011/2020	Por el cual se adopta el Plan Departamental de Desarrollo 2020-2024, “Cundinamarca ¡Región que progresa!”.
Decreto No. 047/2020	Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, ambiental y de fortalecimiento institucional para el periodo 2020-2024 “Agua de Dios, territorio para grandes cosas”
Decreto 2482 de 2012	“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”
Decreto 2623 de 2009	“ Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
Decreto 1083 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública". Este decreto único del sector establece la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la realización de los

	reportes de avance a la gestión, cuyo medio de captura es el Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión. En este se indaga acerca de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
Decreto 2573 de 2014	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea”.
Decreto 1088 de 2018	“Por el cual se oficializa el cambio de la estrategia de Gobierno en Línea a la política de Gobierno Digital para dar solución a las necesidades con el uso de la tecnología, contribuyendo a la toma de decisiones basadas en los datos para lograr el empoderamiento de los ciudadanos”.
Documento CONPES 3654 de 2010	“Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.
Documento CONPES 3785 de 2013	“Política de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano”.

## MARCO GEOGRÁFICO

Ilustración 1 Localización del Municipio



Fuente: [https://es.wikipedia.org/wiki/Agua\\_de\\_Dios](https://es.wikipedia.org/wiki/Agua_de_Dios)

El Municipio de Agua de Dios está ubicado en la Provincia del Alto Magdalena, en la región del Tequendama, se encuentra a 114 km de Bogotá. Limita por el oeste con Leticia; por el norte con Tocaima; por el este con Altamira y por el sur con Malachi y Nilo.

Su posición geográfica lo ubica en la confluencia de importantes vías de comunicación que, de la ciudad de Bogotá, se dirigen hacia centros urbanos y rurales productores de bienes y servicios necesarios para el desarrollo regional y local; Tres carreteras lo conectan con la capital de la república, la primera Vía Tocaima (por La Mesa o por Mesitas del Colegio) – La segunda: Vía Fusagasugá (con conexión con Girardot, Melgar y Silvania), la tercera Nilo – Cumaca – Tibacuy – Silvania.

### Particularidades del municipio

Tabla 2 Particularidades del Municipio

Categoría Ley 617 de 2000	6
Extensión	84 km <sup>2</sup>
Área rural	82 km <sup>2</sup>
Área urbana	2 km <sup>2</sup>

División política	12 veredas, 32 barrios, 7 urbanizaciones
Población (2019)	10.634 habitantes
Densidad poblacional (2019)	132,4 personas por km <sup>2</sup>

**Fuente:** (municipal, 2019)

## **MARCO INSTITUCIONAL**

### **Historia del Municipio**

Desde lejanos años estas tierras se llaman Agua de Dios, significando con ello la prodigiosa bondad de las aguas termales que allí brotan en el sitio "Los Chorros".

La fundación de Agua de Dios se debe a las políticas de aislamiento para las personas afectadas por la enfermedad de la lepra, que datan del siglo XVII.

Agua de Dios es fundada el 10 de agosto de 1870 como caserío, convertido en Aldea mediante Ley 15 de enero de 1873 y erigido como municipio el 29 de noviembre de 1963 mediante Ordenanza 078 emanada de la Asamblea Departamental de Cundinamarca.

### **Misión**

Contribuir al fortalecimiento de bienestar social y al crecimiento económico del Municipio de Agua de Dios, a través de la consecución de la mayor cantidad de recursos para inversión apoyados en la participación, el compromiso ciudadano y un gobierno transparente y de cara a la gente.

### **Visión del Plan de Desarrollo**

En 2030 el Municipio de Agua de Dios hará parte de la Ciudad Región Centro Oriente de Cundinamarca, con un importante desarrollo económico local basado en Proyectos productivos sostenibles, desarrollo urbanístico y riqueza cultural, incentivando la inversión privada y aplicando un alto grado de investigación y desarrollo en asuntos agropecuarios, ambientales e



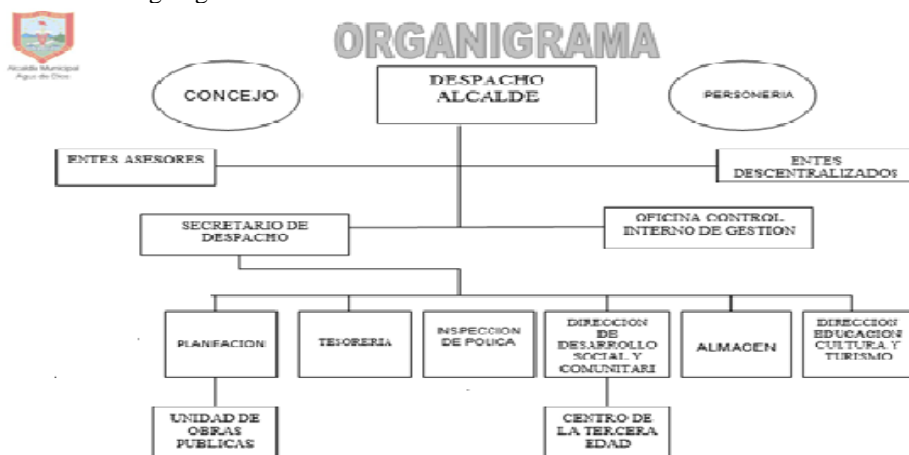
históricos, que permitirá a toda su población y sus futuras generaciones, superar las barreras de la pobreza y la exclusión, para que sea un importante destino cultural y agro-eco turístico en Colombia.

### **Visión Institucional**

El municipio de Agua de Dios en el 2022 será uno de los destinos turísticos más importantes del Departamento de Cundinamarca, reconocido por su aporte histórico a la Nación y el aprovechamiento de su ambiente natural y construido para alcanzar un tejido social fortalecido que garantice mayor empleo y menos pobreza para sus habitantes, con especial énfasis a los niños, niñas y adolescentes.

### **Organigrama Alcaldía de Agua de Dios**

Ilustración 2 Organigrama



Fuente: (Acuerdo No 006 junio 25 de 2014, 2014)

## **METODOLOGÍA**

El presente trabajo de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del municipio de Agua de Dios – Cundinamarca, abarcará un estudio analítico de la dimensión 3 del Modelo integrado de planeación y gestión, MIPG “Gestión con valores para resultados”, la cual agrupa

un conjunto de políticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

El desarrollo de esta dimensión se enfocará en los lineamientos de la política de “participación ciudadana en la gestión pública”, la cual es fundamental en la relación Estado – Ciudadano que permite a la entidad mantener una interacción constante, fluida y efectiva de manera transparente y participativa, lo cual facilitara la prestación de un servicio de excelencia y dará garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos a través de la entrega oportuna y efectiva de productos, servicios e información que darán valor a la construcción social del territorio.

Es así que se propone la recopilación bibliográfica para la creación de un modelo de matriz de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, que permita evidenciar de manera dinámica, cualitativa e incluyente, sus intereses y necesidades de información.

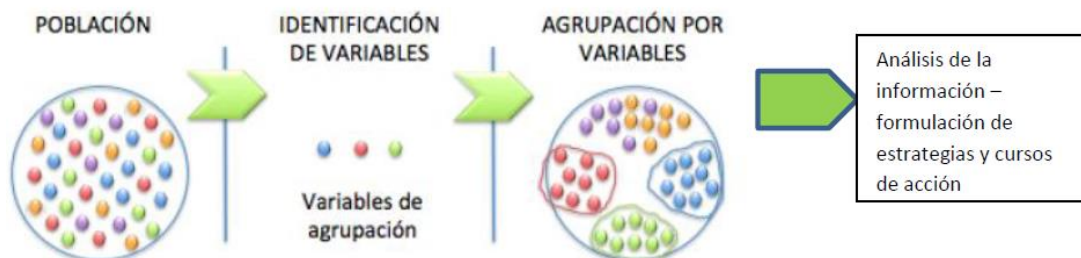
Esta metodología permitirá evaluar los obstáculos y debilidades en la implementación de estrategias y procesos institucionales, así como establecer acciones para la mejora continua de la entidad.

## **DESARROLLO DE LA CARACTERIZACIÓN**

Para la elaboración de este ejercicio se utilizó como guía metodológica la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, del Departamento Nacional de Planeación (DNP), documento que busca dar orientaciones a las entidades de la administración pública (del nivel nacional y territorial) en el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de

ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y en el uso de esta información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos. (Planeación, 2014)

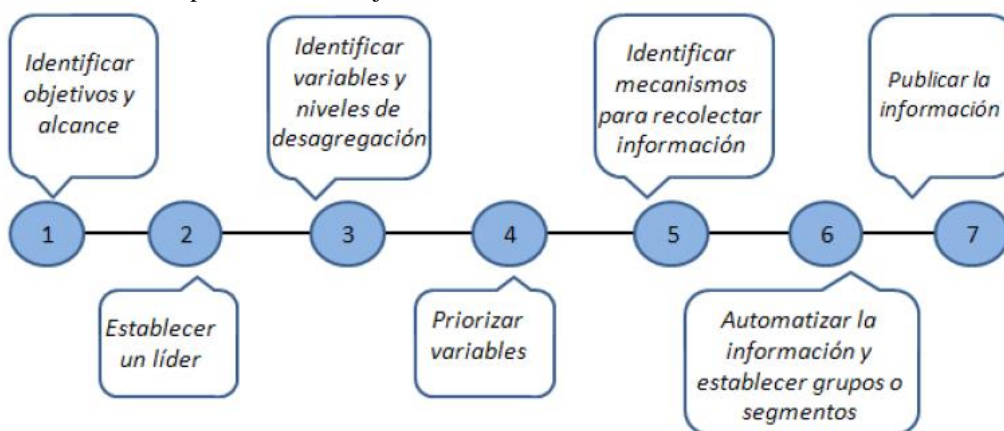
Ilustración 3 Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés



Fuente: (Planeación, 2014)

## Procedimiento para la caracterización

Ilustración 4 Pasos para realizar un ejercicio de caracterización






Fuente: (Planeación, 2014)

### 1. IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y ALCANCE

#### Resultados de identificar objetivos y alcance

Ilustración 5 Objetivos y alcance

OBJETIVOS Y ALCANCE	
  	<input type="checkbox"/> OTRA <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 20px; margin-left: 20px;"></div>
Personas/ Grupos	Empresas
Entidad Pública	Otra Organización
<b>Indique el (los) objetivo(s) del ejercicio de caracterización asociados a la política de desarrollo administrativo</b>	
Servicio al ciudadano	<input checked="" 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 servicios públicos <input checked="" type="checkbox"/> Adecuar o implementar canales de atención <input type="checkbox"/> otro ¿Cuál?
Participación ciudadana y rendición de cuentas	<input type="checkbox"/> Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo <input checked="" type="checkbox"/> Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales) <input checked="" type="checkbox"/> Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos <input checked="" type="checkbox"/> Revisar o modificar información en lenguaje claro <input checked="" type="checkbox"/> Diseñar acciones de inventivos en el marco del proceso de rendición de cuentas <input type="checkbox"/> Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales) <input checked="" type="checkbox"/> Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión <input checked="" type="checkbox"/> Otro ¿Cuál?
Trámites	<input type="checkbox"/> Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT <input checked="" type="checkbox"/> Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál?
Gobierno en Línea	<input checked="" type="checkbox"/> Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información <input type="checkbox"/> Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál?
Identifique el Objetivo general	Crear un modelo de matriz que permita identificar y categorizar el tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés de la entidad, con el fin de determinar sus intereses y necesidades en el municipio de Agua de Dios.
Identifique los Objetivos específicos	Adaptar la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación DNP, para la creación de la matriz de caracterización del municipio de Agua de Dios.  Identificar las características y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, con el propósito de adecuar la oferta de servicios y productos Institucionales conforme con sus necesidades y expectativas en el municipio de Agua de Dios.

Fuente: Adaptado de (Planeación, 2014)

## 2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN

Como lo señala la Guía, una vez se identifican los objetivos y el alcance es necesario establecer las variables y niveles de desagregación de la información.

### ➤ **Personas naturales**

Son variables que agrupan la mayoría de los ciudadanos, usuarios o interesados en grupos geográficos, demográficos, de comportamiento e intrínsecos.

Tabla 3 Tipos o categorías de variables

<b>GEOGRÁFICAS</b>	<b>DEMOGRÁFICAS</b>	<b>INTRÍNSECAS</b>	<b>DE COMPORTAMIENTO</b>
Ubicación Extensión Límites División territorial Clima	Tipo y # de documento Edad Genero Actividad económica Ingresos Estrato socioeconómico Régimen de afiliación Puntaje del Sisbén Tamaño familiar Estado del ciclo familiar Escolaridad Lenguas o idiomas Vulnerabilidad	Intereses Lugares de encuentro Acceso a canales Uso de canales Conocimiento Dialecto	Niveles de uso Eventos Beneficios buscados

Fuente: Adaptado de (Planeación, 2014)

### ➤ **Personas jurídicas**

Las variables que se presentan en esta sección son usadas para la caracterización de organizaciones en general.

Tabla 4 Tipos o categorías de variables

<b>GEOGRÁFICAS</b>	<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	<b>INTRÍNSECAS</b>
--------------------	---------------------------------	--------------------

Cobertura geográfica Dispersión Ubicación principal	Tamaño de la entidad Fuente de recursos Organización / sector del cual depende Industria Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos Canales de atención disponibles	Procedimiento usado Responsable de la interacción
---	---	--

Fuente: Adaptado de (Planeación, 2014)

### 3. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

En el ejercicio de caracterización una vez identificadas las variables es importante realizar la priorización de estas, con el fin de elegir aquellas variables relevantes para el cumplimiento de los objetivos.

A continuación, se presentan los criterios que deben ser considerados para realizar la priorización:

Tabla 5 Criterios de Priorización de Variables

<b>Criterios</b>	
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 esta.
Medibles	Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
Asociativas	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.
Consistentes	variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Fuente: Adaptado de (Planeación, 2014)

### Resultados de priorización de variables

Tabla 6 Priorización de variables - Personas naturales

REGISTRO DE VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES									
NIVEL	VARIABLE	¿ LA VARIABLE ES ?					PUNTAJE TOTAL	SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONOMICA	MEDIBLE	SOCIATIVA	CONSISTENTE		SI	NO
GEOGRÁFICO	Ubicación	1	1	1	1	0	4	x	
	Extensión	0	1	0	0	1	2		x
	Límites	0	1	0	0	1	2		x
	División territorial	0	1	0	0	1	2		x
	Clima	0	1	0	0	0	1		x
DEMOGRÁFICO	Tipo y # de documento	1	1	1	1	1	5	x	
	Edad	1	1	1	1	1	5	x	
	Genero	1	1	1	1	1	5	x	
	Ingresos	1	1	1	1	0	4	x	
	Actividad económica	1	1	1	1	0	4	x	
	Estrato socioeconómico	1	1	1	1	0	4	x	
	Régimen de afiliación	1	1	1	1	0	4	x	
	Puntaje del Sisbén	1	1	1	1	0	4	x	
	Tamaño familiar	1	1	1	1	0	4	x	
	Estado del ciclo familiar	1	1	1	1	0	4	x	
	Escolaridad	1	1	1	1	0	4	x	
	Lenguas o idiomas	0	1	1	0	0	2		x
	Vulnerabilidad	1	1	1	1	0	4	x	
	INTRÍNSECO	Intereses	1	1	1	1	0	4	x
Lugares de encuentro		0	1	0	0	0	1		x
Acceso a canales		1	1	1	1	0	4	x	
Uso de canales		1	1	1	1	0	4	x	
Conocimiento		1	1	1	1	0	4	x	
Dialecto		0	1	0	0	1	2		x
COMPORTAMIENTO	Niveles de uso	1	1	1	1	0	4	x	
	Eventos	0	1	0	0	0	1		x
	Beneficios buscados	1	1	1	1	0	4	x	

Fuente: Adaptado de (Planeación, 2014)

Tabla 7 Priorización de variables - Personas jurídicas

REGISTRO DE VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS									
NIVEL	VARIABLE	¿ LA VARIABLES ?					PUNTAJE TOTAL	ELECCIONADO	
		RELEVANTE	ECONOMICA	MEDIBLE	SOCIATIVA	CONSISTENTE		SI	NO
GEOGRÁFICO	Cobertura geográfica	1	1	1	0	0	3		X
	Dispersión	1	1	1	1	0	4	X	
	Ubicación principal	1	1	1	1	0	4	X	
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tipo de la entidad	1	1	1	1	1	5	X	
	Tamaño de la entidad	1	1	1	1	0	4	X	
	Origen del capital (fuentes de recursos)	1	1	1	1	0	4	X	
	Organización (sector del cual depende)	1	1	1	1	1	5	X	
	Industria	1	1	1	1	1	5	X	
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	1	1	1	1	0	4	X	
	Canales de atención disponibles	1	1	1	1	0	4	X	
COMPORTAMIENTO	Gestor procedimiento (responsable de la interacción)	1	0	1	1	0	3		X
	Procedimiento usado (mecanismos utilizados para la prestación del servicio)	1	1	1	1	1	5	X	
	Toma de decisiones	0	1	1	0	1	3		X

Fuente: Adaptado de (Planeación, 2014)

#### 4. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Un punto de partida estratégico es el análisis de la información de los registros administrativos con los que cuenta la alcaldía de Agua de Dios. Así mismo sirve de insumo la información disponible en bases de datos de otras entidades y encuestas y estudios realizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), entre otros.

A continuación, se presenta un listado indicativo de los mecanismos de recolección de información más comunes:

Tabla 8 Mecanismos de recolección de información

Encuesta	Las encuestas se clasifican como estudios observacionales, es decir, en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio. Pueden realizarse presencialmente, a través de la cual la entidad obtiene también información del contexto espacial y la interacción del usuario con éste; virtual o telefónicamente para poder abarcar mayor número de personas, disminuir costos y obtener una respuesta ágil.
Información	Al definir esta fuente no se debe limitar el concepto de punto de servicio a los



recolectada en puntos atención o servicio al ciudadano	centros de atención presencial de la entidad, sino que se puede extender a aquellos puntos de comunicación con los usuarios por diferentes canales: electrónicos, presenciales y no presenciales como call centers, centros de contacto, páginas web y otros similares.
Buzones de sugerencias	El buzón de sugerencias se define como un mecanismo de comunicación ascendente pues va desde el ciudadano, usuario o grupo de interés, hacia la organización con la que este se relaciona. Esta práctica es muy común por la implementación de los Sistemas de Peticiones, Quejas y Reclamos.
Registros administrativos	Los expedientes se refieren 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 entidad (similar a una hoja de vida elaborada a partir de la interacción organización – individuo). Se incluyen aquí todos los registros administrativos con los que cuenta la entidad.
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 al público. Para el desarrollo de un grupo focal se recomienda la elaboración de un guion que oriente el desarrollo de las discusiones, se debe disponer de un moderador, el número de integrantes debe estar entre 8 y 12 personas y su duración máxima es de 2 horas.
Experimentos de usuarios	Es un método con el que se pretende confirmar una hipótesis relacionada con determinado tema particular, fundamentado en la práctica. Son similares a los grupos focales, con una diferencia radical y es que no existe un moderador. Sencillamente a las personas objeto del estudio se les entrega un producto o servicio para que interactúen con él, sin ninguna intervención por parte de los organizadores, quienes se limitan a tomar nota de las observaciones que hacen del ejercicio.
Observación directa	Esta herramienta consiste en la simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad.

Fuente: Adaptado de (Planeación, 2014)

## Resultados de identificación de mecanismos para recolección de información

Tabla 9 Identificación de mecanismos de recolección de información

IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN									
VARIABLE	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?		En caso de NO tener la información en la entidad ¿a que mecanismo podría acudir para obtener la información?						
	SI	NO	Encuestas	Información recolectada en puntos atención o servicio al ciudadano	Buzones de sugerencias	Registros administrativos	Grupos focales	Experimentos de usuarios	Observación directa
1 Ubicación	X			X		X			
2 Tipo y # de documento	X			X		X			
3 Edad	X			X		X			
4 Genero	X			X		X			
5 Ingresos		X		X					
6 Actividad económica		X		X					
7 Estrato socioeconómico		X		X					
8 Régimen de afiliación	X			X		X			
9 Puntaje del Sisbén	X			X		X			
10 Tamaño familiar		X		X					
11 Estado del ciclo familiar		X		X					
12 Escolaridad	X			X		X			
13 Vulnerabilidad	X			X		X			
14 Intereses		X		X					
15 Acceso a canales		X		X					
16 Uso de canales		X		X					
17 Conocimiento		X		X					
18 Niveles de uso		X		X					
19 Beneficios buscados		X		X					
20 Dispersión		X		X					
21 Ubicación principal		X		X					
22 Tipo de la entidad		X		X					
23 Tamaño de la entidad		X		X					
24 Origen del capital (fuentes de recursos)		X		X					
25 Organización (sector del cual depende)		X		X					
26 Industria		X		X					
27 Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos		X		X					
28 Canales de atención disponibles		X		X					
29 Procedimiento usado (mecanismo utilizados para la prestación del servicio)		X		X					

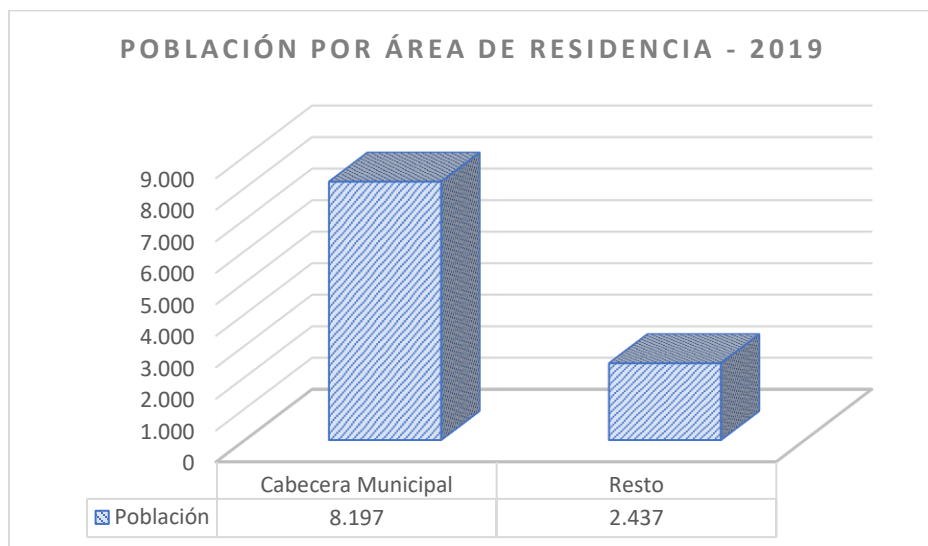
Fuente: Adoptado de (Planeación, 2014)

## RESULTADOS PARCIALES DE LA CARACTERIZACIÓN, CON BASE EN LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS

### Ubicación de la población por área de residencia urbano/rural

Según datos obtenidos por proyecciones DANE para el año 2019 el municipio cuenta con un 77% de su población concentrada en la cabecera municipal en una extensión de 2 km<sup>2</sup> y tan sólo un 23% en el área rural lo que corresponde a una extensión de 82 km<sup>2</sup>.

Ilustración 6 Población por área de residencia - 2019

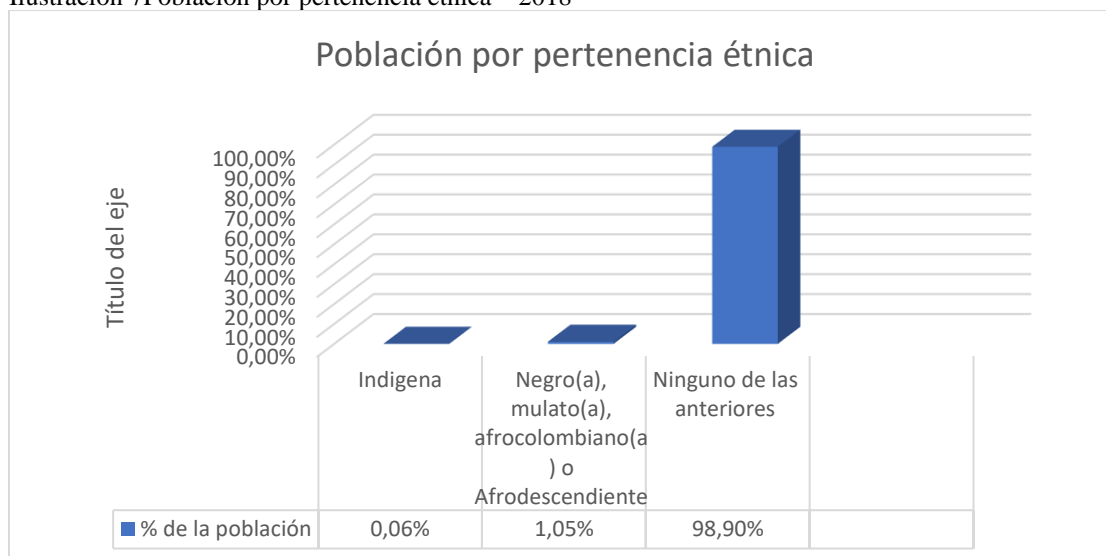


Fuente: Adaptado de (municipal, 2019)

### Población por pertenencia étnica

De la población total del municipio que es de 10.634 habitantes para el año 2019 y según información DANE Censo 2017 de población étnica, Agua de Dios cuenta con siete personas registradas pertenecientes a población indígena y 118 de la etnia negro, mulato o afrocolombiano; de las demás etnias no se posee reportes.

Ilustración 7 Población por pertenencia étnica – 2018

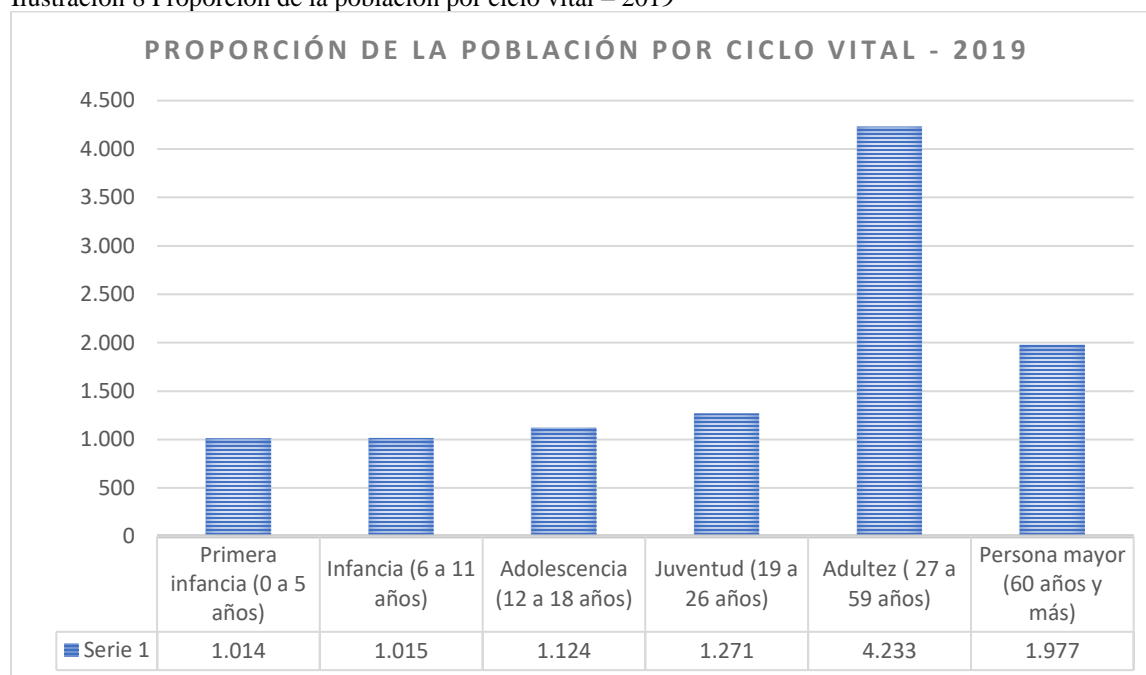


Fuente: Adaptado de (municipal, 2019)

### Población por grupo de edad

Para el año 2019 se evidencia que la mayor concentración de población en el ciclo vital adultez con el 40%, seguido del ciclo vital adulto mayor de 60 años con el 19%, seguido de los jóvenes con el 12%, en cuarto lugar, ciclo vital adolescencia con el 11% y el último lugar lo ocupan Infancia y primera Infancia con el 9% cada uno el cual puede estar dado por las bajas tasas de natalidad que se han presentado en el transcurso de los años en el municipio de Agua de Dios.

Ilustración 8 Proporción de la población por ciclo vital – 2019

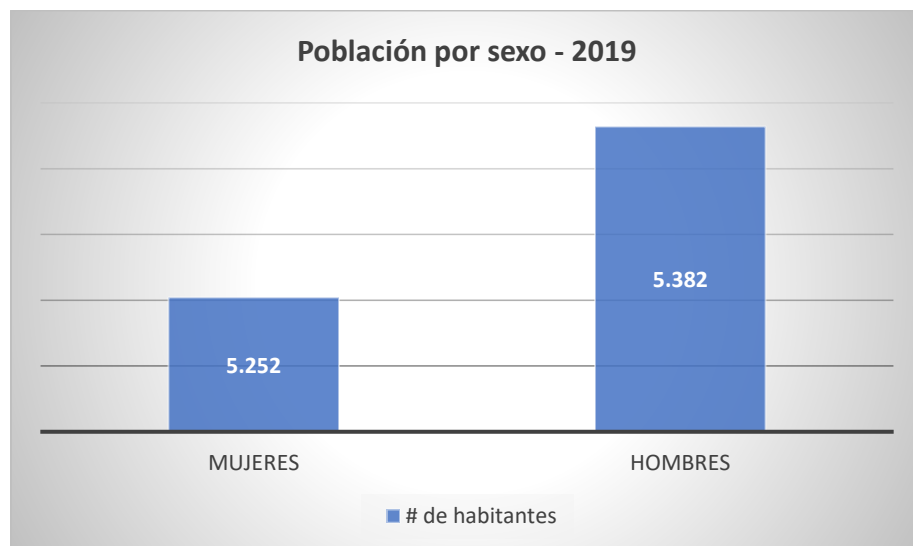


Fuente: Adaptado de (municipal, 2019)

### **Población por sexo**

En el Municipio de Agua de Dios durante el año 2019 con 10.634 habitantes, se tiene que 5.252 son mujeres equivalentes al 49 % y 5.382 son Hombres correspondiente al 51%, quienes superan en cantidad para este año.

Ilustración 9 Población por sexo – 2019

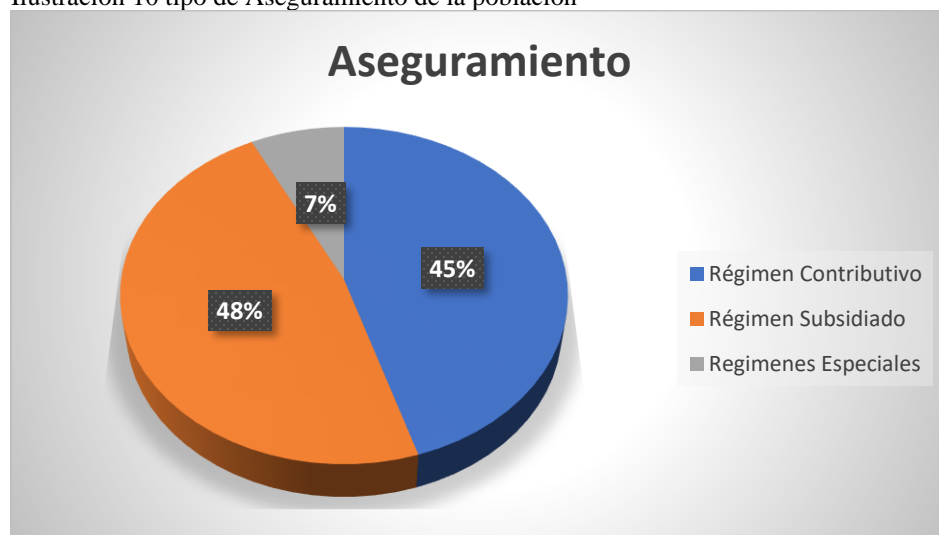


Fuente: Elaboración propia

### **Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social**

Según el Ministerio de Salud y protección social para el año 2019, el municipio evidenció el siguiente comportamiento de aseguramiento de los habitantes: afiliados al régimen contributivo 5.006, afiliados al régimen subsidiado 5.272 y afiliados a regímenes especiales 823.

Ilustración 10 tipo de Aseguramiento de la población

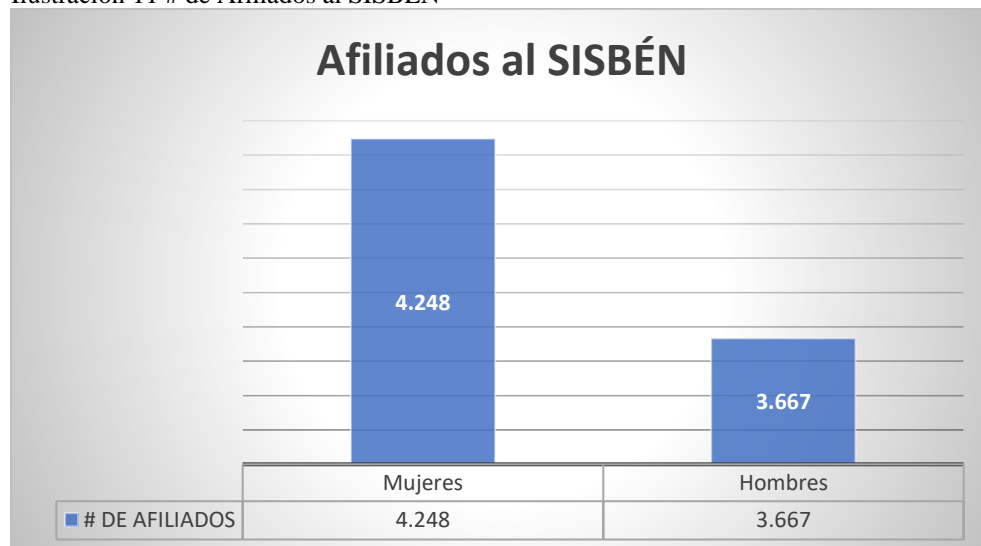


Fuente: Adaptado de (<https://terridata.dnp.gov.co/>, s.f.)

### **Información SISBÉN**

La tasa de aseguramiento al régimen subsidiado en salud de acuerdo con el reporte del Ministerio de Salud para Agua de Dios está compuesta de la siguiente manera así: se registra un total de 7.915 habitantes afiliados al Sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programa sociales SISBÉN. De los cuales 3.667 son hombres y 4.248 son mujeres.

Ilustración 11 # de Afiliados al SISBÉN

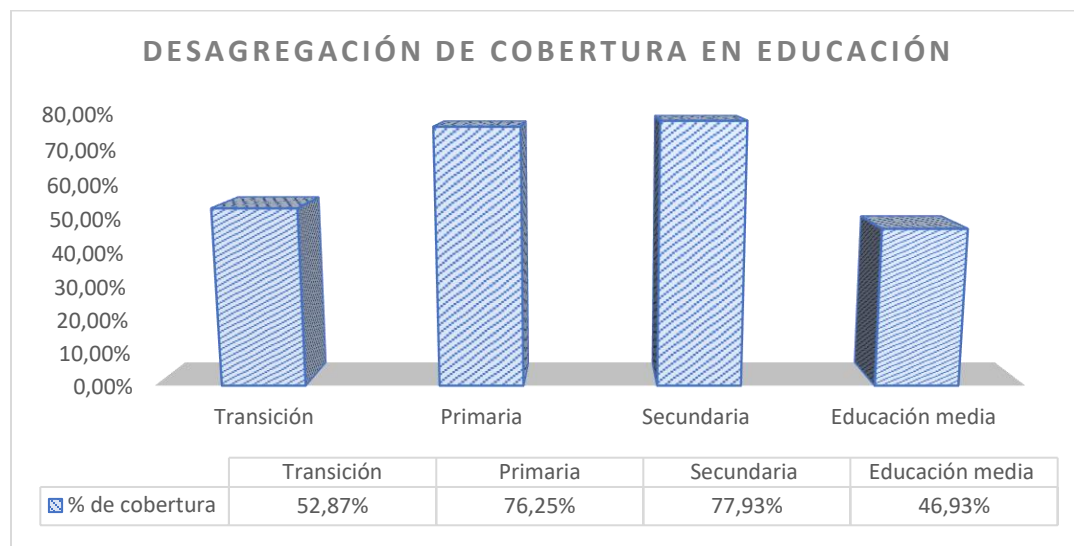


**Fuente:** (Sisben)

## Escolaridad

Para el 2018 la cobertura de educación del municipio analizada por componentes etarios corresponde a: la cobertura neta infantil en grado transición es del 52,87%, para el nivel de educación primaria es del 76,25%; en el nivel de educación secundaria es del 77,93%; y en el nivel de educación media la cobertura neta es del 46,93%.

Ilustración 12 Desagregación de cobertura en Educación



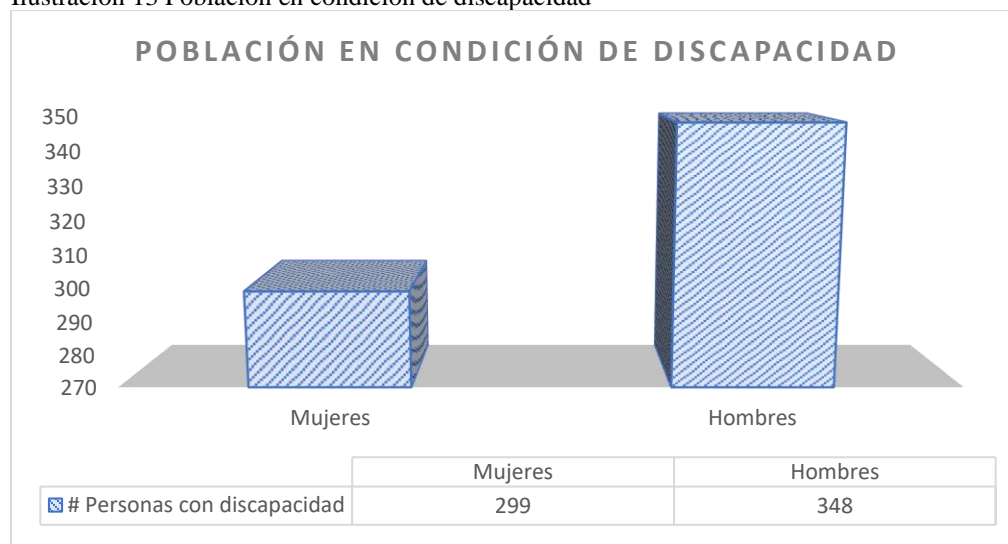
Fuente: (<https://www.mineducacion.gov.co>, s.f.)

## Vulnerabilidad:

### Población en condición de discapacidad

Según la información suministrada por el Min Salud – Bodega SISPRO para actualización al año 2019 a nivel de discapacidad, se encontró que se registraron 647 personas con discapacidad de las cuales 348 fueron Hombres y 299 Mujeres.

Ilustración 13 Población en condición de discapacidad



Fuente: Adaptado de (municipal, 2019)

Las alteraciones permanentes se presentan con mayor frecuencia son las del movimiento del cuerpo, manos, brazos y piernas así mismo el sistema cardiorrespiratorio y las defensas con 383 personas, seguida del sistema nervioso con 315 personas y en tercer Los ojos con 280 personas.

Tabla 10 Distribución de las alteraciones permanentes

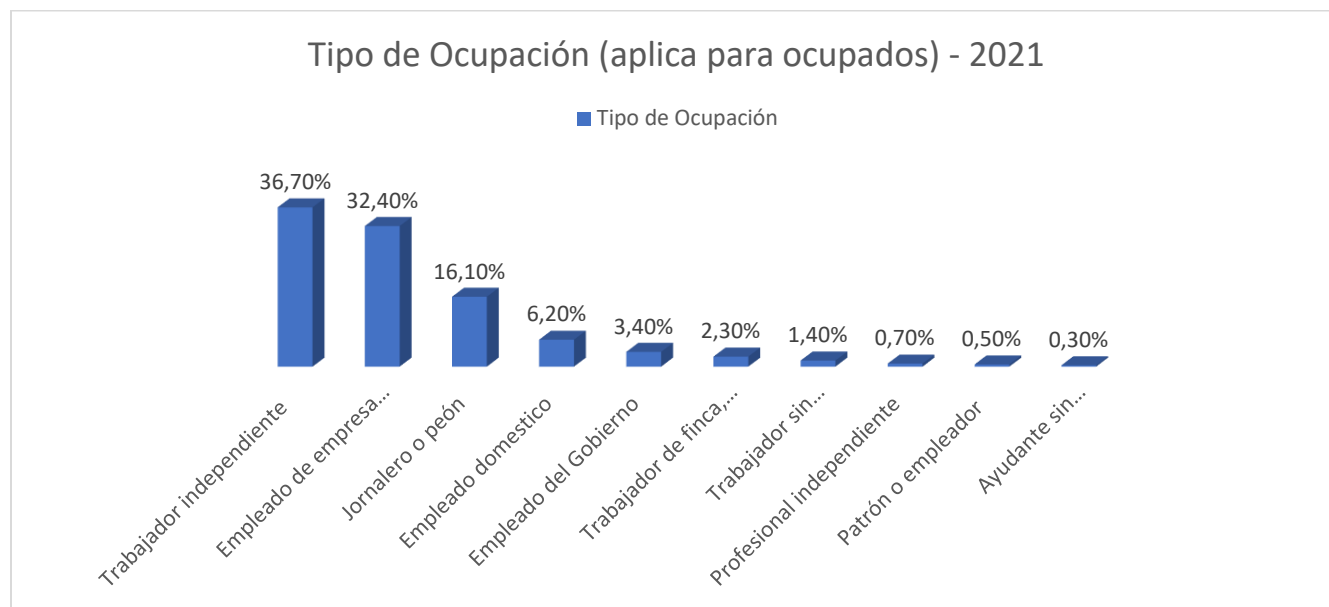
<b>Tipo de discapacidad</b>	<b>Personas</b>	<b>Proporción**</b>
El movimiento del cuerpo, manos, brazos, piernas	383	195,41
El sistema nervioso	315	160,71
Los ojos	280	142,86
El sistema cardiorrespiratorio y las defensas	75	38,27
Los oídos	100	51,02
La voz y el habla	111	56,63
La digestión, el metabolismo, las hormonas	50	25,51
El sistema genital y reproductivo	56	28,57
La piel	171	87,24
Los demás órganos de los sentidos (olfato, tacto y gusto)	37	18,88
Ninguna	0	0,00
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100</b>

Fuente: (municipal, 2019)

### **Actividad económica**

Con relación a la ocupación de los habitantes del municipio, para el año en curso el 36,7% son trabajadores independientes, el 32,4% empleados de empresas particular, el 16,1% jornaleros o peones, el 6,2% empleados domésticos, el 3,4% empleados del Gobierno, 2,3% trabajadores de fincas, tierra o parcelas, el 1,4% trabajadores sin remuneración, 0,7% profesional independiente, 0,5% patrón o empleador y por último el 0,3% ayudante sin remuneración.

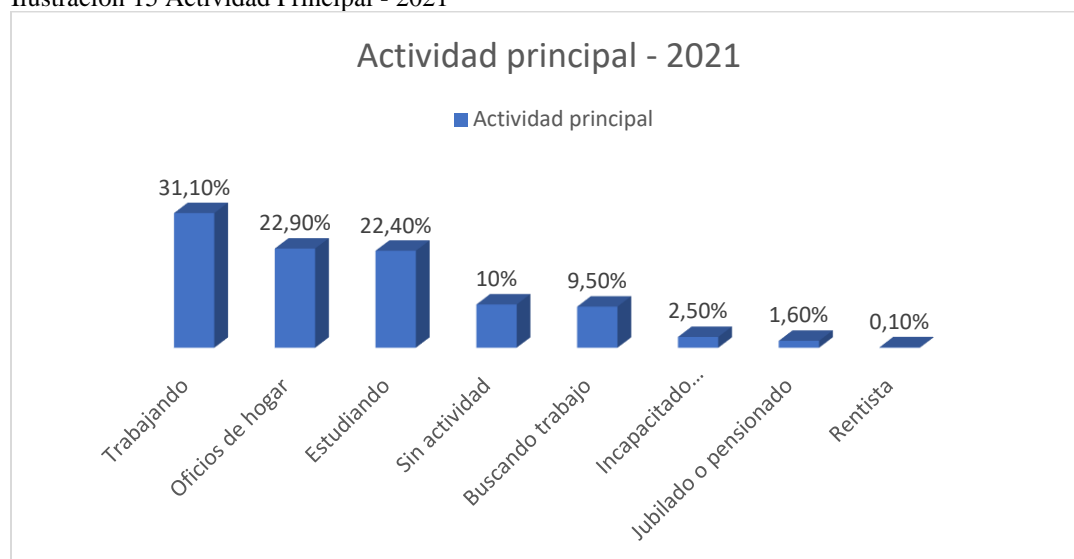




Fuente: (<https://www.sisben.gov.co>, s.f.)

En cuanto a la actividad principal el 31,1% se encuentra trabajando, el 22,9% se dedica a oficios de hogar, el 22,4% se encuentra estudiando, el 10% sin actividad, el 9,5% está buscando trabajo, el 2,5% se encuentra incapacitado permanentemente, el 1,6% está jubilado o pensionado y por último el 0,1% es rentista.

Ilustración 15 Actividad Principal - 2021



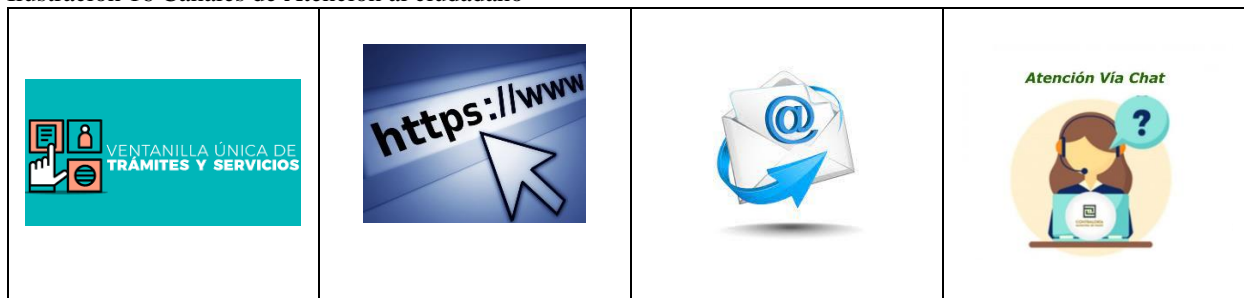
Fuente: (<https://www.sisben.gov.co>, s.f.)

### Acceso a canales

La implementación de canales para la atención al ciudadano son los siguientes:



- Ventanilla Única. – Atención Personalizada. Oficina en la cual los usuarios de la Administración pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, etc., de manera escrita, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 11:00 am y de 2:00 pm a 4:00 pm.
- Página Web Institucional. - <http://www.aguadedios-cundinamarca.gov.co> facilita el acceso al ciudadano a la información institucional de interés general: políticas institucionales, noticias, publicaciones, convocatorias y a través del link [http://www.aguadedios-cundinamarca.gov.co/formulario\\_PQR.shtml](http://www.aguadedios-cundinamarca.gov.co/formulario_PQR.shtml), el usuario puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones.
- Correo electrónico. - al correo electrónico [contactenos@aguadedios-cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@aguadedios-cundinamarca.gov.co), los habitantes del Municipio de Agua de Dios pueden radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Página Web. – Chat Institucional. Canal para consultas en línea de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm y buzón de mensajes las 24 horas del día.

Ilustración 16 Canales de Atención al ciudadano



Fuente: Elaboración propia

**RESULTADO MODELO DE MATRIZ PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL MUNICIPIO DE AGUA DE DIOS**

		<b>MODELO MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS</b>	
		<b>FECHA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>	
		MES	AÑO
<b>Marque en la casilla con una equis (X) según corresponda</b>			
<b>1. DATOS PERSONALES</b>			
1.1 NOMBRES Y APELLIDOS	<input type="text"/>		
1.2 TIPO DE IDENTIFICACIÓN	TI <input type="checkbox"/>	CC <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>
1.3 No. DE IDENTIFICACIÓN	<input type="text"/>		
1.4 GÉNERO	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/> Especifique <input type="text"/>
1.5 FECHA DE NACIMIENTO	<input type="text"/>		
1.6 ¿DENTRO DE CÚAL RANGO DE EDAD SE ENCUENTRA USTED?	15 a 24 años <input type="checkbox"/>	25 a 35 años <input type="checkbox"/>	46 a 55 años <input type="checkbox"/>
			56 a 65 años <input type="checkbox"/>

		36 a 45 años	<input type="checkbox"/>	Más de 65 años	<input type="checkbox"/>	
1.7 ¿PRESENTA DISCAPACIDAD?	SÍ	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	¿Cuál?	<input type="checkbox"/>
1.8 CATEGORÍA DE DISCAPACIDAD	Física	<input type="checkbox"/>	Auditiva	<input type="checkbox"/>	Visual	<input type="checkbox"/>
	Otra	<input type="checkbox"/>	¿Cuál?	<input type="text"/>		
1.9 ESTADO CIVIL	Soltera/o	<input type="checkbox"/>	Unión libre	<input type="checkbox"/>	Casada/o	<input type="checkbox"/>
					Viuda/o	<input type="checkbox"/>
1.10 ¿PERTENECE A ALGUNA ÉTNIA?	SÍ	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	¿Cuál?	<input type="checkbox"/>
<b>2. LOCALIZACIÓN</b>						
2.1 ZONA	Rural	<input type="checkbox"/>	Urbana	<input type="checkbox"/>		
2.2 DIRECCIÓN	<input type="text"/>				2.3 BARRIO	<input type="text"/>
2.4 ESTRATO	<input type="text"/>	2.5 TELÉFONO	<input type="text"/>			
2.6 CORREO ELECTRONICO	<input type="text"/>					
2.7 REDES SOCIALES	SÍ	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	¿Cuál?	<input type="text"/>

3. ESCOLARIDAD					
3.1 ¿SABE LEER Y ESCRIBIR?	Sí	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>	
3.2 ¿ESTUDIA ACTUALMENTE?	Sí	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>	3.3 ¿Dónde? <input type="text"/>
3.4 ¿CUÁL ES EL NIVEL DE ESTUDIOS ALCANZADO?	Primaria	<input type="text"/>	Secundaria	<input type="text"/>	Técnico <input type="text"/>
	Tecnólogo	<input type="text"/>	Profesional	<input type="text"/>	Postgrado <input type="text"/>
	Otro	<input type="text"/>	Ninguno	<input type="text"/>	
4. INFOFRMACIÓN SERVICIOS DE SALUD					
4.1 REGIMEN DE AFILIACIÓN	Régimen Contributivo	<input type="text"/>	Régimen Subsidiado	<input type="text"/>	
	Régimen especial	<input type="text"/>	Ninguno	<input type="text"/>	
4.2 INDIQUE LA EPS	<input type="text"/>	4.3 TIPO DE AFILIACIÓN	Beneficiario	<input type="text"/>	
			Cotizante	<input type="text"/>	
4.4 INDIQUE NIVEL DE SISBEN	<input type="text"/>				
5. INFORMACIÓN SOCIO-ECONÓMICA					
5.1 TENENCIA DE LA VIVIENDA	Propia	<input type="text"/>	En arriendo	<input type="text"/>	Familiar <input type="text"/>
	Albergue	<input type="text"/>	Otro	<input type="text"/>	

5.2 TIENE ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS	Agua	<input type="text"/>	Alcantarillado	<input type="text"/>	Energía Eléctrica	<input type="text"/>
	Gas Natural	<input type="text"/>	Internet	<input type="text"/>	Ninguna de las anteriores	<input type="text"/>
5.3 No. DE INTEGRANTES DEL NÚCLEO FAMILIAR	<input type="text"/>					
5.4 OCUPACIÓN	Estudiante	<input type="text"/>	Ama de casa	<input type="text"/>	Empleado	<input type="text"/>
	Independiente	<input type="text"/>	Pensionado	<input type="text"/>	Desempleado	<input type="text"/>
5.5 PROMEDIO NIVEL DE INGRESOS MENSUALES	<input type="text"/> \$					

**6. INTERESES**

6.1 ¿CUÁLES ACTIVIDADES SON DE SU INTERÉS?	Deportes	<input type="text"/>	¿Cuál?	<input type="text"/>
	Cultura	<input type="text"/>	¿Cuál?	<input type="text"/>
	Entretenimiento	<input type="text"/>	¿Cuál?	<input type="text"/>
	Otro	<input type="text"/>	¿Cuál?	<input type="text"/>
6.2 ¿QUÉ INFORMACIÓN ES DE SU INTERÉS?	Cumplimiento del plan de desarrollo	<input type="text"/>	Ejecución presupuestal	<input type="text"/>

Políticas públicas	<input type="text"/>	Servicios ofrecidos por la Admón. Municipal	<input type="text"/>
Rendición de cuentas	<input type="text"/>	Participación ciudadana	<input type="text"/>
Otro	<input type="text"/>	¿Cuál?	<input type="text"/>

6.3 ¿QUÉ TIPO DE GESTIÓN HA REALIZADO ANTE LA ALCALDÍA MUNICIPAL?

Trámites	<input type="text"/>
Información General	<input type="text"/>
Radicar	<input type="text"/>
PQRs	<input type="text"/>
Asesoría	<input type="text"/>
Mecanismos de contacto	<input type="text"/>
Boletines	<input type="text"/>
Epidemiológicos 2021	<input type="text"/>
Ninguno	<input type="text"/>

**7. CANALES DE ATENCIÓN**

7.1 ¿CONOCE LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA ADMON. MUNICIPAL?

Sí	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

7.1 ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES CANALES ES EL MÁS UTILIZADO POR USTED?

Ventanilla única de tramites	<input type="text"/>	Página WEB	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>	Vía chat	<input type="text"/>
		Ninguno	<input type="text"/>

8. CALIDAD Y EFECTIVIDAD			
8.1 ¿FUE ATENDIDO DE MANERA OPORTUNA?	Sí	No	
	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	
8.2 ¿EL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN CUMPLIÓ LAS EXPECTATIVAS?		Sí	No
		<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>
8.3 FRENTE A LOS SERVICIOS DE LA ADMON. MUNICIPAL, ¿USTED?			
Tiene conocimientos de los servicios que brinda la Admón..		<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	
Es consciente de la existencia de los servicios que brinda la Admón..		<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	
Es usuario de alguno de los servicios que brinda la Admón..		<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	¿Cuál? <input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>
8.4 FRECUENCIA CON LA QUE USTED INTERACTUA CON LA ADMON. MUNICIPAL			
Ciudadano que interactúa con la entidad por primera vez		<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	
Es usuario habitual		<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	
Es usuario potencial		<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	
8.5 ¿CUÁLES SON LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO QUE USTED COMO CIUDADANO VALORA O ESPERA?			
Amabilidad	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>		
conveniencia	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>		
Oportunidad	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>		
Cobertura	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>		



Accesibilidad  
Rapidez


8.6 ¿CUÁL ES SU PREFERENCIA EN LA ATENCIÓN DE NECESIDADES?

De manera presencial  
De manera Virtual


8.7 ¿DESEA RECIBIR INFORMACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS?

Sí

No

8.8 ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO?

--

Somos una entidad responsable, para ello adoptamos las medidas de seguridad contempladas por la ley para proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Con el lineamiento de protección de datos personales, damos cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y a las demás normas vigentes relacionadas; así garantizamos que la información estará segura con nosotros.

**CRONOGRAMA ACADÉMICO - ESAP**

<b>FASES</b>	<b>ENTREGA</b>	<b>FECHAS DE ENTREGA</b>
Fase Nº1	Primer avance	08 octubre de 2021
Fase Nº2	Segundo avance	5 de noviembre de 2021
Fase Nº3	Tercer avance	19 de noviembre de 2021
Fase Nº4	Concepto final emitido por el docente (entrega de informe final)	06 de diciembre de 2021
Fase Nº5	Sustentación del trabajo de grado	10 de diciembre de 2021

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PRÁCTICA ADMINISTRATIVA																									
Municipio: Agua de Dios - Cundinamarca		Estudiante: Diana Paola Manzanares Parra										Tutor: Carlos Albeto Perez Gil													
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	FECHA	SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE					CUMPLIMIENTO			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	0%	50%	100%	
Socialización de las pautas para el desarrollo de la práctica administrativa en la Alcaldía municipal de Agua de Dios																									X
Asesoría Académica para la realización del Proyecto de Grado (Prácticas Administrativas).																									X
Creación del cronograma de actividades junto con la tutora administrativa.																									X
Analizar los documentos base disponibles en el municipio sobre la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.																									X
Recopilación de información general del municipio mediante la lectura del Plan de Desarrollo 2020-2024 y del ASIS municipal.																									X
<b>Entrega primer avance al Tutor asignado</b>	<b>8/10/2021</b>																								X
Aplicar los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) en la Guía de Caracterización.																									X
Lectura y Aplicación de la guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación DNP.																								X	
Mesas de trabajo con las diferentes dependencias involucradas en el proceso de caracterización, para recolección de información.																									X
Análisis y organización de información obtenida en la entidad.																								X	
<b>Entrega segundo avance al tutor asignado</b>	<b>5/11/2021</b>																								X
Diseño de un modelo de matriz para la caracterización de la población.																									X
Ajustes y correcciones de los primeros informes de avance, para la propuesta final.																							X		
<b>Entrega tercer informe al tutor asignado</b>	<b>19/11/2021</b>																								X
<b>Concepto Final emitido por el Docente - entrega informe</b>	<b>6/12/2021</b>																								X
<b>Sustentación del trabajo de grado</b>	<b>10/12/2021</b>																								X

## REFERENCIAS

*Acuerdo No 006 junio 25 de 2014.* (2014).

Cuervo, J. O. (2009). *La gobernabilidad y la gobernanza en Colombia en el marco de los procesos de descentralización y globalización.*

Gonzales, M. M. (2009). Gobernanza, desarrollo y ayuda internacional. Una revisión de los debates actuales. En *Gobernabilidad y gobernanza de los territorios en America Latina.*

H. M. (s.f.).

<https://terridata.dnp.gov.co/>. (s.f.).

<https://www.mineducacion.gov.co>. (s.f.).

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>. (s.f.).

<https://www.sisben.gov.co>. (s.f.).

Hufty, M. (2009). Una propuesta para concretar el concepto de gobernanza: el marco analítico de la gobernanza. En M. Hufty, *Gobernabilidad y gobernanza de los territorios en America Latina.*

M, M. A. (2008). *Sistemas políticos de América Latina: México, América central y el Caribe, Volumen II (1ª edición).*

Mazurek, H. (2009). *Gobernabilidad y gobernanza de los territorios en América Latina.*

Melo, J. T. (2013). *Introducción a las Políticas Publicas.*

municipal, A. (2019). *Análisis de situación de salud.* Agua de Dios.

*Plan de desarrollo 2020-2024 "Agua de Dios territorio para grandes cosas".* (2020).

Planeación, D. N. (2014). *Guía de Caracterización de Ciudadanos, usuarios y grupos de interés.*

Saenz, M. A. (s.f.). *Gobernabilidad, crisis y cambio - Elementos para el estudio de la gobernabilidad de los sistemas políticos en épocas de crisis y cambio, (1ª edición)*. .

Sisben, O. I. (s.f.). Afiliados al Sisben.

Villanueva, L. F. (2021). *Democracia, Gobernabilidad y Gobernanza*.