

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 1

Análisis del conjunto de herramientas de caracterización de grupos de valor que se utilizan en la ciudad de Tunja

Yisseth Ximena Pérez Ayala

Tabla de contenido

Índice de siglas.....	3
Índice de cuadros.....	4
Resumen	5
Abstract.....	6
Introducción.....	7
Planteamiento del problema	8
Pregunta	9
Objetivo general	10
Objetivos Específicos	10
Antecedentes.....	10
Marco teórico	12
Metodología.	18
Herramientas de Caracterización	19
Censo DANE “Departamento Administrativo Nacional de Estadística”	19
SISBEN.....	19
SISPRO “Sistema Integrado de Información de la Protección Social”	20
RUSICST: Reporte Unificado del sistema de Información, Coordinación y seguimiento Territorial de la Política Pública de Víctimas del Conflicto Armado.....	20
Familias en Acción	20
SUIN: Sistema Único de Información Normativa.....	21
SINFONÍA – UNICEF.....	21

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE

GRUPOS... 2

Registro de Usuarios - Colombia Mayor	22
Cómo se aplican las herramientas y programas de caracterización de ciudadanos o grupos de valor en el plan de desarrollo 2020-2023 “Tunja la Capital que Nos Une”	23
Propuesta de lineamientos para afianzar la aplicación de las herramientas de caracterización de ciudadanos o grupos de valor dentro de la ejecución del plan de desarrollo “Tunja la Capital que Nos Une”	33
Conclusiones	37
Bibliografía	38

Índice de siglas

CLAD	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
CONPES	Consejo Nacional de Política Económica y Social
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
DNP	Departamento Nacional de Planeación
FURAG	Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión
ICBF	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
JUACO	Sistema Nacional de Información en Juventud y Adolescencia de Colombia
MECI	Modelo Estándar de Control Interno
MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
PIB	Producto Interno Bruto
PRAV	Punto Regional de Atención a Víctimas
RUSICST	Reporte Unificado del sistema de Información, Coordinación y seguimiento Territorial de la Política Pública de Víctimas del Conflicto Armado
SINFONÍA	Sistema de Información Sobre Niñez y Adolescencia
SISPRO	Sistema Integrado de Información de la Protección Social
SUIN	Sistema Único de Información Normativa

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE
GRUPOS... 4

Índice de cuadros

Cuadro 1. RESUMEN DE LA HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN.....30

Resumen

La caracterización de grupos de valor en la administración pública surge de la necesidad de mejorar la gestión de las entidades públicas en cuanto al servicio que están prestando diariamente a los ciudadanos o también llamados grupos de valor, ellos necesitan recibir servicios transparentes, innovadores y efectivos capaces de generar resultados y dar valor a lo público.

En primer lugar, este artículo pretende presentar una revisión bibliográfica de las herramientas de caracterización más utilizadas para identificar y clasificar los grupos de valor que hay en la ciudad de Tunja, definiendo los elementos básicos que conforman estas herramientas y saber de primera mano qué información es necesaria en el momento de generar políticas públicas, planes, estrategias y proyectos que permitan la mitigación de necesidades insatisfechas.

Este artículo tiene como objetivo realizar un análisis descriptivo de cada una de las herramientas con el fin de definir cómo se va a realizar la caracterización de ciudadanos, para alcanzar este objetivo se tiene como guía el Plan de desarrollo 2020-2023 “Tunja la Capital que Nos Une”, asimismo se tuvo en cuenta cifras y datos del anterior plan de desarrollo 2016-2019 “Tunja en equipo” para establecer de manera profunda qué se quiere lograr para este nuevo periodo, cómo se van a utilizar las herramientas y qué programas y proyectos se llevarán a cabo para solventar los problemas de los ciudadanos, todo esto con el fin de ver si realmente se cumplen los lineamientos dados por del Manual Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Palabras clave: Caracterización, identificación, población objetivo, Grupos de Valor, atención al ciudadano.

Abstract

The characterization of value groups in public administration arises from the need to improve the management of public entities in terms of the service they are providing daily to citizens or also called value groups, they need to receive transparent, innovative and effective services capable to generate results and give value to the public.

In the first place, this article aims to present a bibliographic review of the most used characterization tools to identify and classify the value groups that exist in the city of Tunja, defining the basic elements that make up these tools and knowing first-hand what information is necessary at the time of generating public policies, plans, strategies and projects that allow the mitigation of unmet needs.

This article aims to carry out a descriptive analysis of each of the tools in order to define how the characterization of citizens will be carried out, to achieve this objective the 2020-2023 Development Plan "Tunja la Capital que It unites us ", figures and data from the previous development plan 2016-2019“ Tunja as a team ”were also taken into account to establish in depth what is to be achieved for this new period, how the tools are going to be used and what programs and Projects will be carried out to solve the problems of citizens, all this in order to see if the guidelines given by the Integrated Planning and Management Manual are really met.

Keywords: Characterization, identification, target population, Value Groups, citizen service.

Introducción

Según MIPG “Modelo Integrado de Planeación y Gestión” y su dimensión de direccionamiento estratégico y planeación, la importancia de hablar de la caracterización de grupos de valor se observa cuando nace la necesidad de enfocar de una mejor manera la acción pública hacia los usuarios, para ello es necesario identificar las necesidades, intereses, expectativas, características y preferencias de los mismos.

El problema de algunas de las entidades territoriales es que no tienen clara la caracterización de sus ciudadanos para así poder rediseñar o diseñar los servicios que están ofreciendo y responder de manera satisfactoria los requerimientos hechos por sus grupos de valor. Como lo indica el MIPG por medio de la caracterización de grupos de valor, los municipios pueden conocer de manera oportuna las necesidades e intereses de sus ciudadanos, todo esto con el fin de diseñar estrategias que permitan proporcionar mecanismos que se encarguen de mitigar todas estas problemáticas y generar mayor valor a las necesidades de los ciudadanos.

En este orden de ideas el objetivo fundamental de este artículo será describir las herramientas de caracterización de grupos de valor que se han implementado en la ciudad de Tunja, como estrategia de planeación y requisito normativo haciendo una breve interpretación de la manera en la que se realiza la caracterización de algunos ciudadanos en la ciudad de Tunja, teniendo en cuenta el Plan de desarrollo 2020-2023 “Tunja la Capital que Nos Une”, resaltando los programas y herramientas que se pueden utilizar para caracterizar dichos grupos de valor y dar solución a las problemáticas que presentan los ciudadanos.

Para alcanzar el objetivo propuesto, la monografía consta de las siguientes partes:

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 8

En la primera parte se llevará a cabo una revisión bibliográfica sobre las herramientas o programas que se pueden utilizar para realizar la caracterización de grupos de valor y así poder describir su forma de aplicación.

También se proponen lineamientos para afianzar la aplicación de las herramientas de caracterización de ciudadanos o grupos de valor dentro de la ejecución del plan de desarrollo “Tunja la Capital que nos Une”.

Planteamiento del problema

Hacer más eficiente la gestión pública ha sido el derrotero que ha marcado la actuación de los últimos años en el Estado colombiano, con particular fuerza desde la adopción de la constitución de 1991. El año 2012 marcó el primer gran hito de esta búsqueda pues logró condensar los innumerables requerimientos que debían rendir las organizaciones públicas sobre su gestión en un solo modelo, y a través de un único reporte anual. Éste es el conocido Modelo Integrado de Planeación y Gestión y su instrumento de reporte, el FURAG (Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión). En 2014 se planteó la necesidad de ir más allá, pues se identificó que era posible reducir aún más esta carga y, sobre todo, utilizar la información reportada para optimizar los procesos de las entidades públicas y buscar ser más eficientes. Además, se evidenció que este modelo debería implementarse en todo el país de forma tal que el mejoramiento de la gestión pública se diera en todos los rincones de Colombia.

Como lo señala la Guía de caracterización de ciudadanos y grupos de interesados, la caracterización de grupos de valor además de ser un requisito común para realizar políticas

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 9

públicas, permiten identificar qué información es demandada por cada grupo de interés, y con estos aportes o contribuciones se pueden definir esquemas de participación en la obtención de solución a las necesidades insatisfechas de los ciudadanos, es por esto que el problema de las entidades públicas radica en no tener la capacitación o conocimiento suficiente sobre cómo se debe hacer la caracterización de los grupos de valor, lo cual dificulta identificar necesidades y particularidades de cada uno, para garantizar el desarrollo de las metas propuestas en planes de desarrollo, por lo anterior en el marco de la implementación de la política de servicio al ciudadano de MIPG dicha caracterización es útil en la medida en que cuando se obtiene toda la información recolectada, se pueden empezar a diseñar estrategias y actividades por medio de canales que permitan priorizar las acciones que se quieren tomar según el tipo de usuario o ciudadano.

Las herramientas con las cuales se cuenta para comenzar a desarrollar la caracterización de los grupos de valor, son los diferentes canales (virtual, telefónico, presencial y escrito), dados por los diferentes instrumentos de planeación territorial en los cuales se hace un reconocimiento de la población, por género, edad, estrato social, ficha DNP (Departamento Nacional de Planeación), y estado de salud lo cual conlleva a la identificación de diferentes variables (variables de agrupación), para terminar desarrollando un análisis de la información, formulación de estrategias y cursos de acción.

Pregunta

¿Cómo se está realizando la caracterización de ciudadanos y la focalización de grupos de valor en la ciudad de Tunja, y qué programas se están utilizando para la mitigar las necesidades e insatisfacciones de los mismos?

Objetivo general

Describir las herramientas de caracterización de grupos de valor que se han implementado en la ciudad de Tunja, como estrategia de planeación y requisito normativo.

Objetivos Específicos

- Realizar una revisión bibliográfica sobre las herramientas o programas que se pueden utilizar para realizar la caracterización de grupos de valor.
- Describir cómo se aplican las herramientas y programas de caracterización de ciudadanos o grupos de valor en el plan de desarrollo 2020-2023 “Tunja la capital que Nos Une”
- Proponer lineamientos para afianzar la aplicación de las herramientas de caracterización de ciudadanos o grupos de valor dentro de la ejecución del plan de desarrollo “Tunja la Capital que nos Une”

Antecedentes

Actualmente se habla del manual de Modelo de Planeación y Gestión MIPG, con el cual se busca que lo que anteriormente se conocían como personas vulnerables, se caractericen e identifiquen como posibles beneficiarios de la acción pública dadas algunas características particulares, para que exista un conocimiento y un compromiso por parte de las entidades con dichos grupos, los cuales tendrán el nombre de grupos de valor.

Dentro del contexto del decreto 1499 del 2017 se define la búsqueda de integrar todos los sistemas de gestión y de desarrollo administrativo y de calidad con el fin de fortalecer los

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 11

mecanismos, métodos y procedimientos de la gestión pública, es por esto que en el marco de legalidad donde se pretende satisfacer las necesidades de los ciudadanos, las entidades y organismos del Estado, se busca el direccionamiento de la gestión pública con un buen desempeño proponiendo políticas, normas, herramientas y métodos que permitan fortalecer el desempeño institucional, por ello el surgimiento del MIPG. Como marco de referencia, busca la generación de resultados que atiendan los planes de desarrollo resolviendo así de manera eficaz las necesidades de los grupos de valor (Sistema de Gestión MIPG, 2017).

Así mismo para el MIPG (2017) el establecer las necesidades de los grupos de valor o usuarios es fundamental para el desarrollo de distintos procesos y actividades, por esta razón es necesario el compromiso de las entidades con dichos grupos, ya que su participación permitirá conocer qué tipos de interés tienen cada grupo y al obtener esta información se pueden desarrollar estrategias y mecanismos adecuados para satisfacer dichas necesidades.

En cumplimiento de su misión, las entidades públicas deben ser eficientes, sin desconocer las reglas que rigen la administración pública. Además, es necesario que garanticen la participación ciudadana en su gestión y que trabajen sin descanso por mejorar la cultura de servicio a la comunidad, razón de ser del servicio público.

Por tal motivo, para el gobierno nacional, ha sido prioritario encontrar caminos que permitan reducir los costos operativos del Estado sin comprometer otros valores fundamentales como la transparencia, el uso responsable de los recursos públicos, la lucha contra la corrupción y las buenas prácticas administrativas.

De acuerdo a lo anterior es importante resaltar que antes de que se implementara el MIPG, la administración pública utilizó otros modelos o sistemas con distintos alcances, lineamientos o

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 12

campos de aplicación, pero con el mismo objetivo, utilizar de una mejor manera los recursos públicos y mejorar los servicios en pro del bienestar de los ciudadanos.

Un claro ejemplo fue el Sistema de Gestión de la Calidad –Ley 872 de 2003 Norma Técnica de Calidad para el Sector Público NTCGP1000:2009 también creada con el fin de mejorar el desempeño de la administración pública proporcionando productos y servicios que fueran capaces de responder de manera eficaz a las necesidades de los ciudadanos, como el seguimiento y la evaluación de la satisfacción del cliente para lograr el objetivo propuesto de la entidad.

También se puede resaltar el Sistema de Control Interno –Ley 87 de 1993 Modelo Estándar de Control Interno MECI Versión 2014, que tuvo como propósito fundamental servir como una herramienta gerencial para el control y la gestión de las entidades públicas, mejorando la planeación y gestión de los recursos por medio del talento humano de las entidades públicas, dirigiendo y evaluando el desempeño institucional en términos de satisfacción social.

Marco teórico

Como lo menciona el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, “son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo” (1991).

Colombia es un Estado social de derecho, por lo anterior el artículo 2 de la Constitución política de 1991 recalca de manera específica qué actividades, deberes, obligaciones y prioridades deben

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 13

tener en cuenta los servidores y funcionarios públicos para servir de manera eficiente a la comunidad, pues el fin de toda Constitución es encontrar solución a los problemas comunes de cada sociedad. Uno de estos fines señala que “hay que servir a la comunidad” (Artículo 2, 1991), partiendo de este fin, el CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) 3385 de 2013 y el decreto 2482 de 2012 señalan que el ciudadano es el eje fundamental de las instituciones del Estado, por lo que su atención debe ser encaminada a lograr que los servicios prestados por cada entidad garanticen de una manera eficiente la satisfacción de todas y cada una de las necesidades que el ciudadano tenga.

Como lo menciona André-Noél Roth (Roth, 2014, pág. 37) “Las políticas públicas tienen cuatro elementos centrales que permiten identificar la existencia de una política pública: implicación del gobierno o de una autoridad pública; percepción de problemas o expresiones insatisfechas; definiciones de objetivos y procesos”, los cuales debe asumir el Estado para alcanzar plenamente sus objetivos, las acciones de políticas pasadas pueden servir de amarre para políticas nuevas que pueden ser mejores y eficientes.

El decreto 1083 de 2015 modificado por el Decreto 1499 de 2017, creó el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional integrado por las entidades y organismos del Estado, y le corresponde proponer políticas públicas, herramientas, normas y métodos en pro del buen desempeño y gestión de cada entidad pública, es un medio en el cual se pueden estructurar instrumentos jurídicos que hagan realidad las decisiones del Estado por medio de herramientas que garanticen la eficiencia económica y social en cuanto a fórmulas políticas materializadas en la administración pública proponiendo estrategias para la debida operación del MIPG.

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 14

Esta política de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano lo que pretende es mejorar la efectividad de las entidades públicas y superar la capacidad de atender oportunamente los requerimientos de los ciudadanos, pues la información que logre ser recolectada en los procesos de caracterización será de vital importancia para fijar lineamientos y actividades que generen resultados positivos a la hora de resolver los problemas de la comunidad.

Es por esta razón que el Estado debe garantizar un bienestar individual y colectivo en pro de la satisfacción de necesidades por medio de políticas públicas encaminadas a enfrentar de manera inclusiva problemas tan comunes para la sociedad como lo son la promoción y protección de las necesidades básicas de cada persona, brindar condiciones de salud, protección y seguridad, garantizar los derechos y deberes de cada ciudadano y facilitar la participación oportuna y adecuada de actividades laborales.

Es por esto que gracias a la nueva gerencia publica, el Estado pretende mejorar la manera cómo se está realizando la gestión pública por medio de sistemas de participación ciudadana y herramientas que faciliten de manera oportuna el reconocimiento de las exigencias de la ciudadanía.

Según la Guía de Caracterización de Ciudadanos e Interesados (DNP, 2014) que está sujeta a la Ley de Transparencia, cada política pública creada necesita siempre de una caracterización de ciudadanos, con el fin de atender de manera oportuna las necesidades reales de cada población, y cada política debe estar enfocada en transparencia, servicios al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas y gobierno en línea.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión modificado por el decreto 1497 del 2017, es la clara muestra del compromiso que debe tener el Estado hacia la sociedad, con una prestación de

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 15

servicios eficaz, eficiente y efectiva, ya que allí se encuentran todas las normas, políticas y recursos de la gestión pública con el fin de mejorar el desempeño institucional y lograr resultados de satisfacción a necesidades de los ciudadanos.

Así mismo, para el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019):

Se hace necesario caracterizar a qué grupo de ciudadanos debe dirigir sus productos y servicios (grupos de valor) y para qué lo debe hacer, es decir, cuáles son los derechos que se deben garantizar, qué necesidades se deben satisfacer, qué problemas se deben solucionar y qué información que debe suministrar. De la misma forma debe ocurrir con los ciudadanos y organizaciones sociales que por su actividad, son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la entidad. Las áreas de planeación y de servicio al ciudadano, de manera coordinada, pueden liderar este ejercicio. (pág. 30).

Es por eso que la participación ciudadana se vuelve un aliado ante el gobierno cuando se quieren satisfacer necesidades de una forma eficaz y provechosa, el CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo) afirma qué: “el proceso de construcción de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integren, así como los de las comunidades y pueblo indígenas” (2018)

Teniendo en cuenta factores como la integridad y el servicio, el Manual Integrado de Planeación y Gestión pretende dirigir, planear, ejecutar y hacer seguimiento a la gestión que están realizando

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 16

las entidades territoriales por medio de los planes de desarrollo y lograr que de esta forma se resuelvan de manera oportuna las necesidades de los ciudadanos.

Estas necesidades se pueden identificar por medio de la caracterización, la cual fue creada como una política encaminada al servicio del ciudadano permitiendo identificar qué canales y herramientas se pueden tener en cuenta al momento de priorizar el tipo de acción que se debe utilizar para atender los distintos tipos de necesidades de cada ciudadano.

Para ello se hace necesaria la participación coordinada de las instancias del sector público como los son los comités sectoriales, territoriales e institucionales de gestión y desempeño, con el fin de establecer reglas y condiciones metodológicas para que este modelo funcione.

Las entidades públicas tienen el deber de transformar insumos en resultados, es aquí donde se mide el desempeño de cada institución, pues gracias a esto se está generando valor a lo público, el propósito de cada entidad gubernamental debe ser resolver problemas y satisfacer necesidades, y para esto se requiere un equipo de talento humano, que con su trabajo y recursos deben cumplir con el propósito fundamental de la entidad.

En el desarrollo de esta investigación se va tener en cuenta la dimensión 2 del Manual Integrado de Planeación y Gestión que es Direcccionamiento Estratégico y Planeación, donde señala la importancia de la satisfacción de necesidades de los llamados grupos de valor, mostrando a la entidad el cómo se deben definir las estrategias que permitan garantizar los derechos y solucionar los distintos problemas en cuanto a servicios y productos que requieran.

El MIPG también recalca que la entidades públicas deben trabajar para atender los problemas, derechos y necesidades de los ciudadanos con el fin de generar resultados que contribuyan a la construcción del valor público, con el reto de enfocar a las entidades públicas a diseñar la

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 17

implementación de actividades e instrumentos que permitan la medición y caracterización de ciudadanos, tomando como referencia conceptual el otorgar valor a lo público dirigiendo la satisfacción de necesidades de los llamados grupos de valor.

Los atributos a tener en cuenta en esta dimensión son la creación y generación de valor público, es decir, cumplir con los resultados esperados articulados en los Planes de Desarrollo del ente territorial y lograr el direccionamiento estratégico, por medio de planes de acción y planes operativos orientados a dar resultados. Cada entidad pública debe tener identificadas las prioridades propuestas por los llamados grupos de valor y así fijarlas en los planes de desarrollo nacionales y territoriales (ley 152 de 1994), determinando metas y resultados utilizando todos los recursos necesarios para desarrollar su gestión teniendo en cuenta los lineamientos establecidos de Planeación Institucional y la gestión presupuesta y eficiente del gasto público.

Las entidades públicas deben tener clara la razón por la cual fueron creadas y cuál es valor público que deben generar hacia los ciudadanos, esta actuación debe estar plasmada en los planes, proyectos, actividades y recursos que quieren abordar, es aquí cuando se hace bastante importante la palabra caracterizar, pues es allí donde se hace necesario saber a quienes dirigir sus productos y servicios.

En cuanto al Plan de Desarrollo Tunja la Capital que nos Une 2020-2023 (Alcaldía Mayor de Tunja, 2020, pág. 12), este gobierno se quiere basar principalmente en el principio de transparencia reconociendo de manera directa las reglas que rigen a la función pública por medio de planes y programas, mediante una metodología participativa concertada entre el gobierno y los ciudadanos, fomentando la participación ciudadana en el proceso de formulación del plan con el fin de lograr un cambio social, el cual contiene estrategias pensadas en fortalecer el desarrollo social

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 18

garantizando el cumplimiento de la satisfacción a necesidades insatisfechas que tiene los Tunjanos, tácticas que resaltan caracterización adecuada de cada uno de los grupos de valor como lo menciona MIPG.

Metodología.

De acuerdo con los objetivos de investigación planteados, especialmente en aquello que se refiere a la descripción de las herramientas que se han utilizado dentro del procesos de formulación del Plan de Desarrollo de la ciudad de Tunja para el periodo 2020 – 2023 “Tunja la Capital que nos Une”, se llevó a cabo la aplicación de la técnica de revisión de contenido documental, ya que la investigación se desarrolla en un periodo posterior a la etapa de formulación del documento y por tanto, no fue posible participar de los procesos de construcción de los diagnósticos y la parte estratégica del mismo, en cuyo caso la aplicación de técnicas de observación e intervención se habrían ajustado a un resultado de otras características en los análisis realizados.

En cuanto a los resultados, se realizó una descripción desde la perspectiva cualitativa, ya que la búsqueda de evidencias de la utilización de las herramientas se centró en verificar que dichas bases de datos y fuentes de información constituyeran el insumo básico para caracterizar a la población tunjana como posible objeto de intervenciones que atendiesen a sus reales necesidades, generando coherencia en el proceso de planeación, en la postulación de estrategias de intervención y en la generación de valor para los grupos focalizados. Se debe aclarar que, aunque se presentan diversas informaciones con contenido estadístico, se hace a modo de evidencia, corroborando la utilización de las herramientas de focalización con unos resultados específicos.

Herramientas de Caracterización

De acuerdo con el primer objetivo específico fijado en esta investigación, se realizó una revisión bibliográfica sobre la oferta de algunas aplicaciones y herramientas de caracterización de grupos de valor más utilizadas de la siguiente manera:

Censo DANE “Departamento Administrativo Nacional de Estadística”

El DANE es una entidad encargada de producir y comunicar la información estadística oficial para Colombia, su objetivo es brindar información derivada de las distintas operaciones estadísticas desarrolladas con procedimientos de calidad, por medio del censo se hace el conteo de todos y cada uno de los elementos de una población en un lugar y tiempo determinado, con el fin de generar información estadística que sirva para que diferentes organismos públicos y privados del país planeen y tomen decisiones de política pública, de desarrollo económico, bienestar social, empleo, vivienda, salud, migración, entre otros.

SISBEN

“Es el sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales que, a través de un puntaje, clasifica a la población de acuerdo con sus condiciones socioeconómicas” (Sisbén, 2017).

De igual manera, el *SISBEN* es una herramienta, para obtener información socioeconómica confiable y actualizada de todos los departamentos y municipios del país. El objetivo de esta herramienta es identificar los posibles beneficiarios de programas sociales en las áreas de salud, educación, bienestar social, entre otras. Es, además, la puerta de entrada al régimen subsidiado. Lo

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 20

que se busca con la información que arroja este sistema es focalizar el gasto público para de esta manera garantizar que sea asignado a los grupos de población más pobres y vulnerables.

SISPRO “Sistema Integrado de Información de la Protección Social”

Es una herramienta que permite obtener, procesar y consolidar la información necesaria para la toma de decisiones que apoyen la elaboración de políticas, el monitoreo regulatorio y la gestión de servicios en cada uno de los niveles y en los procesos esenciales del sector salud y protección social como lo son aseguramiento, financiamiento, oferta, demanda y uso de servicios. Suministra información para toda la ciudadanía.

RUSICST: Reporte Unificado del sistema de Información, Coordinación y seguimiento Territorial de la Política Pública de Víctimas del Conflicto Armado

Es un mecanismo de información, seguimiento y evaluación al desempeño de las entidades territoriales, en relación con la implementación de las políticas públicas y planes de acción de prevención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado en el país.

Familias en Acción

Según la Ley 1532 “El programa familias en acción desarrollará sus acciones bajo la dirección y coordinación del departamento administrativo para la prosperidad social, entidad encargada de regular, ejecutar, vigilar y realizar el respectivo seguimiento de las acciones, planes y mecanismos implementados en el marco de este programa” (Ley 1532, 2012).

Es el programa de prosperidad social que entrega a todas aquellas familias pobres y pobres extremas con niños, niñas y adolescentes un incentivo económico condicionado que complementa

sus ingresos para la formación de capital humano, la generación de movilidad social, el acceso a programas de educación media y superior, la contribución a la superación de la pobreza y pobreza extrema y a la prevención del embarazo en la adolescencia.

SUIN: Sistema Único de Información Normativa

Busca la conformación de un sistema de información para hacer seguimiento al cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, según los términos en que son reconocidos en la convención internacional de los derechos del niño y la ley 1098 de 2006 o código de la infancia y la adolescencia. Por disposición del Plan Nacional de Desarrollo siguiendo el parágrafo 2 del artículo 137 de la (Ley 1450, 2011), se designa al ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) la construcción e implementación del Sistema Único de Información de la Infancia – SUIN-, siendo el ente rector del sistema nacional de bienestar familiar, para que de esta manera responda al propósito de “mantener el seguimiento al cumplimiento progresivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, valorando las condiciones socioeconómicas, los riesgos y la vulnerabilidad de los hogares, conforme a las fuentes disponibles” (ICBF, 2013).

SINFONÍA – UNICEF

El sistema de Información Sobre Niñez y Adolescencia en Colombia, es “una herramienta en línea que permite conocer la situación y evolución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en el municipio” (UNICEF Colombia, 2015).

Siguiendo la política de Estado llamada De Cero a Siempre (2015) se trata de un instrumento digital que les permite a autoridades municipales, departamentales y nacionales, comunidad

académica, organizaciones de la sociedad civil, gerencias de responsabilidad social de las empresas, medios de comunicación, agencias del sistema de naciones unidas y ciudadanía en general, consultar y usar de manera ágil, sencilla y permanente, un amplio universo de información sobre infancia y adolescencia, producida por fuentes oficiales del Estado colombiano.

Registro de Usuarios - Colombia Mayor

“El programa de solidaridad con el adulto mayor “Colombia Mayor”, busca aumentar la protección a los adultos mayores que se encuentran desamparados, que no cuentan con una pensión o viven en la indigencia o en la extrema pobreza; por medio de la entrega de un subsidio económico” (Fondo de solidaridad pensional). Es un programa conformado por una alianza estratégica entre FIDUPREVISORA S.A., FIDUCOLDEX S.A., y FIDUCENTRAL S.A. que son sociedades fiduciarias del sector público, y que tienen como objetivo administrar los recursos del Fondo de Solidaridad Pensional según lo establecido en el contrato de fiducia pública No. 216 de 2013 suscrito con el Ministerio del Trabajo.

Este programa ofrece protección a los hombres y mujeres de la tercera edad que forman parte de la población más vulnerable social y económicamente. Según lo establecido por el Fondo de Solidaridad Pensional a diciembre 31 de 2017 “Colombia Mayor” se desarrolla en 1.103 municipios y 3 inspecciones departamentales, cuenta con más de 1 millón 500 mil beneficiarios en el programa y es apoyado por las alcaldías municipales, quienes cumplen un papel fundamental en la ejecución y seguimiento del programa (Fondo de Solidaridad Pensional).

Colombia Joven:

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 23

Es una plataforma tecnológica especializada en la adolescencia y la juventud colombiana, a través de la cual se comparte y gestiona todo tipo de información sobre la realidad de los 12,7 millones de jóvenes que viven en el país.

A través de JUACO (Sistema Nacional de Información en Juventud y Adolescencia de Colombia), los jóvenes, los ciudadanos, las entidades gubernamentales, las organizaciones de la sociedad civil y el público en general, pueden consultar datos relevantes sobre dicha población, acceder a herramientas técnicas, metodológicas y legales para el tratamiento de diversos temas con enfoque de juventud (Colombia Joven , 2013).

Cómo se aplican las herramientas y programas de caracterización de ciudadanos o grupos de valor en el plan de desarrollo 2020-2023 “Tunja la Capital que Nos Une”

Teniendo en cuenta el plan de desarrollo de la ciudad de Tunja 2020-2023, se pretende realizar un análisis cualitativo y cuantitativo que permita comparar algunos de los programas o herramientas de caracterización de ciudadanos que quiere implementar el actual gobierno de nuestro municipio en el marco de implementación de servicios con el fin de identificar los canales en los que debe prevalecer la atención adecuada los usuarios como grupos de valor.

Este Plan de Desarrollo tiene la intención de abordar de manera integral y equitativa los problemas urgentes de la gente basado principalmente bajo el principio de transparencia que debe ejercer la función pública, es por eso que a continuación se va a realizar una muestra de cuáles, cómo y para qué se están utilizando las herramientas y programas de caracterización de ciudadanos o grupos de valor.

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 24

El censo DANE es una herramienta básica que permite conocer el comportamiento poblacional en la ciudad de Tunja, en cuanto a primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultos mayores y población por género, analizando el crecimiento anual intercensal¹ del municipio en los tres últimos años, donde también se evidenció que este crecimiento beneficiará el manejo de lo público, lo que implica mayor demanda de infraestructura, vivienda, servicios, oportunidades laborales (Alcaldía Mayor de Tunja, 2020).

Con el fin incentivar y tener siempre en cuenta la participación ciudadana, como primera herramienta el censo DANE sirvió para realizar la proyección de habitantes en el año 2020, de este número poblacional (206.827 habitantes), se tomó cerca del 1% de esta población para vincularlos en el desarrollo del primer mecanismo de participación que fueron los 16 talleres que se llevaron a cabo en la ciudad de Tunja, estos talleres fueron de gran importancia para conocer de forma directa las verdaderas necesidades y problemáticas que aquejan a los tunjanos.

En cuanto al contexto departamental, fue de gran ayuda para evidenciar la proyección del crecimiento poblacional en Boyacá desde el año 2010 hasta el año 2019, y en la dinámica demográfica de Tunja donde este crecimiento poblacional es de gran importancia para la elaboración y el cumplimiento de los objetivos de este plan de desarrollo.

Gracias a las estadísticas del DANE en cuanto la población total y de la mano con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi se pudo realizar de manera uniforme la distribución por extensión territorial, analizando la proporción de la población rural y urbana de la ciudad de Tunja.

¹ La tasa de crecimiento anual de la población se basa generalmente o en una tasa de crecimiento poblacional intercensal, calculada a partir de dos censos ajustados por omisión censal, o en los componentes del crecimiento poblacional, esto es, nacimientos, defunciones, inmigraciones y emigraciones, ajustados por subregistro en caso necesario, durante un periodo específico.

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 25

Según una encuesta realizada en el año 2018, el DANE realizó una distribución etaria en la ciudad de Tunja, allí se evidenció la composición poblacional en cuanto a edad y sexo, lo cual permitió identificar fenómenos demográficos como el envejecimiento poblacional y el equilibrio entre géneros.

Respecto al tema de servicios públicos el DANE permite conocer el porcentaje de viviendas en la ciudad de Tunja que cuentan con los servicios de energía, acueducto y alcantarillado, gas natural y servicio de internet o banda ancha.

En el contexto económico, de acuerdo a la composición sectorial de Producto Interno Bruto y por medio de sus actividades más representativas teniendo en cuenta las principales actividades económicas, el censo DANE permitió dar a conocer el porcentaje del valor agregado de cada actividad económica.

Para el sector salud el censo DANE de la mano con la herramienta SISPRO también fueron de gran utilidad e importancia para evidenciar las cifras, datos y tasas concernientes a problemáticas comunes de salud como: morbilidad, mortalidad, salud mental, discapacidad, enfermedades transmisibles y nutricionales, y las principales enfermedades que se estaban presentando los tunjanos para el año 2019, es por esta razón que se crean programas y proyectos como las jornadas de promoción y prevención y la importancia de prestar atenta vigilancia a las entidades prestadoras de servicio de salud.

Por otra parte en el marco del programa Tunja incluyente, diversa y cultural con el objetivo de garantizar los derechos de todas la personas, según la información suministrada por el cubo SISPRO, en el 2019 se identificaron 3605 personas con algún tipo de discapacidad, haciendo la medición y el porcentaje de personas discapacitadas por sexo, ubicación geográfica, edad y grupo

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 26

étnico, es por esta razón que la administración municipal tuvo la necesidad de crear el Banco de Ayudas Técnicas para los usuarios con cualquier tipo de discapacidad que requiera productos de apoyo.

El SISBEN en los niveles 1,2 y 3 y la política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre, pretende incorporar nuevas estrategias con el fin de beneficiar a la población infantil, en este periodo se acogerán las actualizaciones de acuerdo a los lineamientos establecidos de orden nacional, así también reconocer y proteger los derechos de las madres gestantes y de los niños de 0 a 6 años, lo importante en este caso es tener en cuenta todos los marcos concernientes para garantizar los derechos de la primera infancia en Tunja.

Respecto a la política pública de envejecimiento y vejez las personas adultas más pobres y vulnerables de la ciudad de Tunja que están inscritas en los niveles I y II del SISBEN, a través de los Centros Día o centros Vida.

Según registros del SISBEN, en la ciudad de Tunja la jefatura de los hogares está siendo mayormente ejercida por la mujer, lo que hace que este propense a cualquier tipo de violencia al interior de su hogar, esta situación hace que se formulen estrategias que ayuden al empoderamiento de la mujer tunjana tanto social como económicamente garantizando la protección de sus derechos.

Como herramienta fundamental el SISBEN también permitió para el año 2019 que las víctimas del conflicto, jóvenes bachilleres y jóvenes víctimas del conflicto, recibieran beneficios monetarios, alimenticios y educativos.

En cuanto a víctimas en el 2019 las cifras arrojadas por la herramienta RUSICST, sirvieron de base para que la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y la gobernación de Boyacá pusieran en funcionamiento el PRAV (Punto Regional de Atención a Víctimas), con el fin

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 27

de hacer acompañamiento constante y facilitar el ejercicio a sus derechos, en este mismo año se logró atender 7.135 casos de violencia de todo tipo, donde el principal fue el desplazamiento forzado que registró 332 casos, con toda esta información se pretende poner en marcha proyectos que den mayor viabilidad a la inclusión, promoción y participación de las víctimas del conflicto armado que se encuentran en Tunja (Alcaldía Mayor de Tunja, 2020), también se pretende fomentar el acompañamiento constante a todos los tunjanos a través de los mecanismos ódiales y la Casa de la Justicia.

El plan de desarrollo “Tunja la Capital que Nos Une” 2020-2023 tiene un reto con respecto al programa “Más Familias en Acción”, ya que se evidencia que no tiene la suficiente cobertura para atender al gran número de personas en situación de vulnerabilidad de nuestro municipio, es por esto que este plan de gobierno en articulación con Gobierno Nacional pretenden generar programas y proyectos que apoyen a las familias más pobres y vulnerables de la ciudad de Tunja brindando asistencia y acompañamiento integral, por medio de incentivos para la inversión en salud y educación básica y media, movilidad social y superación de la pobreza, para el periodo 2016 al 2019 se atendieron en Tunja 5242 familias en este programa, dando prioridad a los factores de promoción, prevención y garantía de sus derechos por medio del proyecto “Familias” para recibir los incentivos de salud y educación, y proyectos productivos que beneficien a cada familia.

El programa “Colombia Joven” en este plan de desarrollo tiene como objetivo plantear políticas y estrategias encaminadas a garantizar los derechos de los jóvenes en Tunja, por medio de los principios de inclusión, participación, corresponsabilidad, integridad, proyección, territorialidad, complementariedad, descentralización, evaluación y difusión, para esto, la herramienta JUACO sirve como una plataforma tecnológica donde se gestiona todo tipo de información sobre la realidad

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 28

de los jóvenes en nuestro municipio, como un sistema de implementación y seguimiento a la garantía de los derechos de los adolescentes que permitirá a las organizaciones sociales, al Estado y a los ciudadanos comprender, planear y desarrollar soluciones a las problemáticas que atañen a la juventud y formular respuestas efectivas, que garanticen la realización plena de la condición de ciudadanía juvenil (Dirección del Sistema Nacional de Juventud "Colombia Joven", 2013).

Colombia Mayor, es un programa de orden nacional que para el 2019 adoptó la política de envejecimiento y vejez, por medio de subsidios económicos directamente con recursos que se giran a los beneficiarios o indirectamente por medio de servicios sociales básicos a través de centros de bienestar especializados para el adulto mayor que se encuentran en estado de abandono o que viven en medio de la pobreza extrema, la herramienta que permite conocer la base de datos de los afiliados a Colombia Mayor es el SISBEN, para ello en la ciudad de Tunja se reconocen como afiliados a este programa los adultos que se encuentren en los niveles I y II.

Este plan de desarrollo lo que proyecta es generar nuevas estrategias que permitan el efectivo aprovechamiento de los recursos dispuestos por el gobierno nacional para fortalecer los llamados “Centros Día” y crear estrategias como por ejemplo; para los trabajadores informales un “ahorro voluntario” que promueve la importancia del ahorro y la protección para el futuro del adulto mayor, según cifras del DANE para el 2019 el 11.84% en Tunja era población mayor de 60 años, cifras lo suficientemente claras para poner especial atención en la atención integral del adulto mayor, es por esto que los Centros Día sirven para que esta población se vea beneficiada por medio de talleres didácticos y recreativos, proyectos de emprendimiento, valoraciones fisioterapéuticas, comedores comunitarios y hospedaje.

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 29

CUADRO 1. RESUMEN DE LA HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN		
HERRAMIENTAS	PARA QUE SIRVE	CÓMO SE UTILIZÁ EN EL ACTUAL PLAN DE DESARROLLO
CENSO DANE	Por medio del censo se hace el conteo de todos y cada uno de los elementos de una población en un lugar y tiempo determinado, con el fin de generar información estadística que sirva para que diferentes organismos públicos y privados del país planeen y tomen decisiones de política pública, de desarrollo económico, bienestar social, empleo, vivienda, salud, migración, entre otros.	• Es una herramienta básica que permite conocer el comportamiento poblacional en la ciudad de Tunja • evidencio la proyección del crecimiento poblacional en Boyacá desde el año 2010 hasta el año 2019 • Permite realizar de manera uniforme la distribución por extensión territorial, analizando la proporción de la población rural y urbana de la ciudad de Tunja • Permite conocer el porcentaje de viviendas en la ciudad de Tunja que cuentan con servicios públicos • Da a conocer las cifras, datos y tasas concernientes a problemáticas comunes de salud como: morbilidad, mortalidad, salud mental, discapacidad, enfermedades transmisibles y nutricionales, y las principales enfermedades que se estaban presentando los tunjanos
SISPRO	Permite obtener, procesar y consolidar la información necesaria para la toma de decisiones que apoyen la elaboración de políticas, el monitoreo regulatorio y la gestión de servicios en cada uno de los niveles y en los procesos esenciales del sector salud y protección social	• Esta herramienta permitió la identificación de las personas con algún tipo de discapacidad, haciendo la medición y el porcentaje de personas discapacitadas por sexo, ubicación geográfica, edad y grupo étnico, es por esta razón que la administración municipal vio la necesidad de crear el Banco de Ayudas Técnicas para los

		usuarios con cualquier tipo de discapacidad que requiera productos de apoyo.
SISBEN	Es el sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales que, a través de un puntaje, clasifica a la población de acuerdo con sus condiciones socioeconómicas	• La creación de estrategias con el fin de beneficiar a la población infantil de los niveles 1,2 y 3 con la política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre • Personas adultas más pobres y vulnerables de la ciudad de Tunja que están inscritas en los niveles I y II se beneficiaran de la política de “Centros Días o centros Vida” con un plan de acción que cuente con la promoción y garantía de los derechos humanos, protección social integral, envejecimiento activo, satisfactorio y saludable. • Las víctimas del conflicto, jóvenes bachilleres y jóvenes víctimas del conflicto, recibirán beneficios monetarios, alimenticios y educativos.
RUSICST	Reporte Unificado del sistema de Información, Coordinación y seguimiento Territorial de la Política Pública de Víctimas del Conflicto Armado	• Se puso en funcionamiento el PRAV (Punto Regional de Atención a Víctimas) • Atención de violencia de todo tipo, donde el principal fue el desplazamiento forzado, con toda esta información se pretende poner en marcha proyectos que den mayor viabilidad a la inclusión,

		promoción y participación de las víctimas del conflicto armado que se encuentran en Tunja También se pretende fomentar el acompañamiento constante a todos los tunjanos a través de los mecanismos ódiales y la Casa de la Justicia.
MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN	Es el programa de prosperidad social que entrega a todas aquellas familias pobres un incentivo económico condicionado que complementa sus ingresos para la formación de capital humano, la generación de movilidad social, el acceso a programas de educación media y superior, la	Se quieren crear programas y proyectos que apoyen a las familias más pobres y vulnerables de la ciudad de Tunja brindando asistencia y acompañamiento integral, por medio de incentivos de salud y educación.
	contribución a la superación de la pobreza y pobreza extrema	
JUACO	A través de JUACO, los jóvenes, los ciudadanos, las entidades gubernamentales, las organizaciones de la sociedad civil y el público en general, pueden consultar datos relevantes sobre dicha población, acceder a herramientas técnicas, metodológicas y legales para el tratamiento de diversos temas con enfoque de juventud.	Con esta herramienta se quieren plantear políticas y estrategias encaminadas a garantizar los derechos de los jóvenes en Tunja, por medio de los principios de inclusión, participación, corresponsabilidad, integridad, proyección, territorialidad, complementariedad, descentralización, evaluación y difusión

Propuesta de lineamientos para afianzar la aplicación de las herramientas de caracterización de ciudadanos o grupos de valor dentro de la ejecución del plan de desarrollo “Tunja la Capital que Nos Une”

Teniendo en cuenta que el deber fundamental de las instituciones públicas es garantizar los derechos de los ciudadanos y satisfacer sus necesidades, se encuentra que es necesario que todas las entidades realmente adopten los lineamientos dados por el Manual Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Según lo que describe el “Plan de Desarrollo Tunja la Capital que nos Une”, se siguen estos lineamientos y se pretenden implementar las herramientas más importantes para la caracterización de ciudadanos, para esto se plantea:

- Lo importante en el momento de hacer la caracterización de ciudadanos en Tunja es tener los servicios que se quieren prestar de una manera focalizada con criterios claros de ponderación de necesidades de acuerdo al número y a la gravedad de las carencias que pueden tener los grupo de valor, debido a que la destinación debe focalizarse de manera eficiente generando el mayor valor público posible, con el fin de satisfacer las necesidades insatisfechas, este plan de desarrollo utiliza la dinámica de participación ciudadana, por lo tanto, es más fácil hacer los estudios de caracterización y se pueden destacar de mejor manera los grupos más vulnerables de la ciudad de Tunja. La palabra caracterizar consiste en identificar las particularidades, intereses o expectativas de los ciudadanos, por consiguiente, los canales que se mencionan en este plan están priorizando las acciones para la adecuada atención a los grupos de valor según el tipo de usuario, además de esto las herramientas utilizadas son de referencia para la creación o mejoramiento de programas y proyectos que permitan obtener resultados satisfactorios en pro del bienestar de cada grupo de valor.

- Este ejercicio implica el lineamiento de establecer claramente el uso que se le va a dar a los resultados de los programas, esto es que se tenga disponible suficientes fuentes de información que permitan atender todas y cada una de las necesidades de los ciudadanos. Con esto se puede avanzar en la identificación de los intereses de los grupos de valor de la ciudad de Tunja, lo que resultaría en una manera de mejorar la comunicación y generación de herramientas acordes a la sociedad. Todo esto teniendo en cuenta los lineamientos de las autoridades competentes.
- Por otra parte, un elemento importante para el cumplimiento de todo lo señalado en el Plan de Desarrollo “Tunja la Capital que nos Une” se debe en gran parte al conocimiento que tengan los funcionarios públicos de la ciudad sobre el MIPG, sus lineamientos y/o manuales para lograr el cumplimiento de todo lo que se quiere conseguir cuando se habla de caracterización, es importante que cada entidad realice capacitaciones organizacionales con el fin de mejorar las estrategias y el funcionamiento de los procesos de gestión pública.

Resultados

Se tiene como resultado la revisión documental de la normatividad, la estructura y desde la misión del Estado hasta la construcción de política pública y objeto de esta, que se soportan en la utilización de una serie de herramientas de información estadística, de manera que se pueda determinar si estas herramientas están siendo aplicadas efectivamente dentro de la construcción del plan de desarrollo, en este caso el de Tunja 2020-2023.

En cuanto a caracterización, se identifica la importancia que le da el MIPG a de diseñar o rediseñar los servicios y programas que se planean en los Planes de Desarrollo para que actúen y se presenten de manera focalizada satisfaciendo el mayor número de requerimientos. Este gobierno pretende alcanzar el mayor nivel de cumplimiento en lo consignado en este plan, lo que será posible únicamente por medio de prácticas adecuadas de la administración y el seguimiento permanente a la ejecución de este plan, es aquí donde el DNP (Departamento Nacional de Planeación) juega una herramienta muy importante ya que gracias a él se pueden determinar los avances y logros de los productos o resultados de las políticas públicas implementadas para conseguir los objetivos propuestos.

El plan de desarrollo muestra la plena intención de generar resultados por medio de programas y estrategias encaminadas a la satisfacción de necesidades, y es por esto de que se debe generar un seguimiento estratégico a cada uno de los indicadores de los resultados que se vayan a obtener regidos principalmente por el marco de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, también recalcan la intención de realizar anualmente la estrategia de rendición de cuentas como un ejercicio de comunicación e información con la ciudadanía.

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS... 36

El resultado es que a través de la pesquisa de las estadísticas y de una revisión meramente documental efectivamente estas herramientas se están utilizando, para generar los programas y los montos de inversión que tiene el plan de desarrollo. Adicionalmente, se evidencia que un eficiente ejercicio de caracterización facilita la implementación de las políticas públicas que incluyen la participación ciudadana y rendición de cuentas, servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública.

Conclusiones

□ De acuerdo a la implementación de las herramientas y programas útiles según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se evidencia que en el actual gobierno en la ciudad de Tunja utiliza las herramientas más importantes para realizar los procesos de caracterización de ciudadanos.

□ La caracterización y conocimiento de los grupos de valor por parte de la alcaldía de Tunja, ha permitido realizar ejercicios de planeación, logrando que la mayoría de las ejecuciones de políticas públicas sean eficaces.

□ Se recomienda trabajar en estrategias que permitan el fortalecimiento de canales virtuales para la recepción de documentos como, peticiones, quejas y reclamos, estos recursos permitirán un mayor logro en la comunicación con los ciudadanos.

Bibliografía

- Alcaldía Mayor de Tunja. (2016). *Alcaldía Mayor de Tunja*. Obtenido de http://www.tunjaboyaca.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-municipal-de-tunja-_20162019
- Alcaldía Mayor de Tunja. (2016). *Alcaldía Mayor de Tunja*. Obtenido de http://alcaldiatunja.micolombiadigital.gov.co/sites/alcaldiatunja/content/files/000354/17670_pdtunjaenequipov29_022016.pdf
- Alcaldía Mayor de Tunja. (16 de Junio de 2020). *Alcaldía mayor de Tunja*. Obtenido de https://alcaldiatunja.micolombiadigital.gov.co/sites/alcaldiatunja/content/files/000802/40091_pdm-_tunja_la_capital_que_nos_une_20202023.pdf
- Alcaldía Mayor de Tunja. (2016). *Plan de Desarrollo de Tunja 2016-2019*. Obtenido de <http://www.concejo-tunja-boyaca.gov.co/noticias/plan-de-desarrollo---tunja--nos--une--2020-2023>
- Asistencia técnica-RUAT. (s.f.). *Ministerio de agricultura y desarrollo rural*. Obtenido de <https://www.minagricultura.gov.co/ministerio/direcciones/PublishingImages/Paginas/AsistenciaTecnica/Instructivo%20Formulario%20Registro%20de%20Usuarios%20de%20Asistencia%20T%C3%A9cnica%20-%20RUAT.pdf>
- Constitución Política de Colombia . (1991). Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- DANE. (2018). Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>
- De Cero a Siempre*. (Diciembre de 2015). Obtenido de <http://centrodocumentacion.deceroasiempre.gov.co/sites/data/Categoria1/documentoscategoria1/21%20Algunas%20Metodolog%C3%ADas%20Disponibles%20para%20An%C3%A1lisis%20de%20Situaci%C3%B3n%20de%20Derechos%20Humanos%20de%20Ni%C3%B1os%20y%20Ni%C3%B1as.pdf>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (Diciembre de 2019). *Función Pública*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>
- Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano . (Julio de 2018). *Función Pública* . Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34271987
- Dirección del Sistema Nacional de Juventud "Colombia Joven". (2013). *JUACO*. Obtenido de <http://obs.colombiajoven.gov.co/QueEsJuaco.aspx>

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE

GRUPOS... 39

DNP. (2014). Obtenido de

<https://bibliotecanacional.gov.co/esco/Footer/Estudio%20de%20Usuarios/Guia%20de%20caracterizacion%20de%20ciudadanos%20 usuarios%20e%20interesados%20web.pdf>

Fiduagraria S.A. (s.f.). *Fondo de Solidaridad Pensional* . Obtenido de

<https://www.fondodesolidaridadpensional.gov.co/fondo-de-solidaridad/que-es-el-fondo-desolidaridad-pensional/programas/programa-colombia-mayor.html>

Fondo de solidaridad pensional. (s.f.). *Fondo de solidaridad pensional*. Obtenido de

<https://www.fondodesolidaridadpensional.gov.co/fondo-de-solidaridad/que-es-el-fondo-desolidaridad-pensional/programas/programa-colombia-mayor.html>

Función Pública. (s.f.). *Función Pública*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/sigep/ques>

ICBF. (23 de Noviembre de 2013). *INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF*. Obtenido de

https://icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000152_2013.htm

Ley 1450. (16 de Junio de 2011). *Procuraduría General de la Nación*. Obtenido de

https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/docs/ddr/CompiladoNormativo_Parte3.pdf

Ley 1532. (7 de Junio de 2012). *Función pública*. Obtenido de

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=47730

MinEducación. (s.f.). *Ministerio de Educación*. Obtenido de

<https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Sistemas-delInformacion/168883:SIMAT>

Ministerio de Protección Social. (2005). *Ministerio de Salud*. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Protecci%C3%B3n%20social%20al%20adulto%20mayor.pdf>

MinSalud . (s.f.). *Ministerio de Salud* . Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/Registro%C3%9AnicodeAfiliadosRUAF.aspx>

Presidencia de la República de Colombia . (s.f.). *Sistema Nacional de Información en Juventud y*

Adolescencia de Colombia . Obtenido de <http://obs.colombiajoven.gov.co/>

Procuraduría General de la Nación. (20 de Diciembre de 2012). Obtenido de

https://www.procuraduria.gov.co/portal/Procuraduria-General_de_la_Nacion_formul__recomendaciones_a_programas_de_atenci_n_a_la_primera_infancia_y_de_alimentaci_n_escolar.news

Rodriguez, A. (s.f.). *Grupo Gestionando Oportunidades* . Obtenido de

<http://www.gestionandooportunidades.com/archivo/10890>

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DE

GRUPOS... 40

Roth, A.-N. (2014). Estado, política pública y análisis de políticas públicas.

Sisbén. (2017). Obtenido de <https://www.sisben.gov.co/sisben/paginas/que-es.aspx>

Sistema de Gestión MIPG. (13 de Octubre de 2017). Obtenido de
<http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=05c25a46-d92f-4950-a02c14ac1f2a16c4>

TerriData. (s.f.). Obtenido de <https://terridata.dnp.gov.co/index-app.html#/acercade>

Terridata . (Agosto de 2019). *Mi Colombia Digital* . Obtenido de
https://caqueta.micolombiadigital.gov.co/sites/caqueta/content/files/000799/39931_boletin-1portal-territorial.pdf

UNICEF Colombia. (25 de Mayo de 2015). *UNICEF*. Obtenido de
<https://www.unicef.org/colombia/comunicados-prensa/lanzamiento-de-sinfon%C3%ADa>