
	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE PUERTO CONCORDIA NIT. 800.172.206-1	CODIGO TRD: 210	 PROGRAMAS DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL
	<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	VERSION: 3	
		FECHA: 26/11/2017 RESOLUCION N° 535	

## GUIA DE CARACTERIZACION DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES

**ARNALDO IGNACIO CELEDON MERCADO**  
**Alcalde Municipal 2020 - 2023**  
**“GARANTIA DE BUEN GOBIERNO”**

**NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO**  
**Secretaria De Gobierno**



**Diciembre 2021- 2023**

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LUZ STELLA PEÑA YEPES	NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO	NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO
CARGO: TECNICO ADMINISTRATIVO DESPACHO DEL ALCALDE	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO

Administración Municipal “**GARANTIA DE BUEN GOBIERNO**” CARRERA 3 N° 12-39 Palacio Municipal Código Postal 503041

E-mail: [alcaldia@puertoPuertoConcordia-meta.gov.co](mailto:alcaldia@puertoPuertoConcordia-meta.gov.co) URL [www.puertoconcordia-meta.gov.co](http://www.puertoconcordia-meta.gov.co) Línea de Atención al Ciudadano: 3187396302



Página 1 de 7

	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE PUERTO CONCORDIA NIT. 800.172.206-1	CODIGO TRD: 210	
	<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	VERSION: 3	
		FECHA: 26/11/2017 RESOLUCION N° 535	

## Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo General .....	3
3. Objetivos Específicos.....	3
4. Normatividad .....	3
5. Alcance .....	4
6. Fuente de Información .....	4
7. Descripción General de la Población Caracterizada.....	4
7.1 Caracterización Cualitativa .....	5
7.2 Características Intrínsecas .....	5
7.3 Características de comportamiento .....	5
8. Grupos de Valor .....	6
9. Canales de Atención.....	6
10. Tramites SUIT.....	6
11. Información sobre trámites y servicios.....	7
12. Acciones de mejora .....	7

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LUZ STELLA PEÑA YEPES	NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO	NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO
CARGO: TECNICO ADMINISTRATIVO DESPACHO DEL ALCALDE	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO

	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE PUERTO CONCORDIA NIT. 800.172.206-1	CODIGO TRD: 210	 PROGRAMAS DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL
	<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	VERSION: 3	
		FECHA: 26/11/2017 RESOLUCION N° 535	

## 1. Introducción

La caracterización de usuarios es una obligación para el cumplimiento de las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, tales como: Planeación Institucional, Gobierno Digital, Racionalización de trámites, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Así mismo, en el marco del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano con la finalidad de fortalecer la comunicación e empatía con la ciudadanía.

## 2. Objetivo General

Caracterizar los grupos de valor y partes interesadas con los que actualmente interactúa la Alcaldía de Puerto Concordia - Meta, a fin de conocer sus necesidades, particularidades, expectativas y basado a ello establecer acciones para la mejora continua en la oferta de los servicios institucionales facilitando la toma de decisiones en los procesos misionales de la entidad.

## 3. Objetivos Específicos

- ✚ Identificar las características, necesidades de los grupos de valor con el propósito de adecuar la oferta de servicios y productos Institucionales de acuerdo a sus necesidades y expectativas.
- ✚ Identificar las particularidades y necesidades de los grupos de valor y partes interesadas para garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración municipal.
- ✚ Ampliar los mecanismos de divulgación de información (presencial y virtual) y priorizar contenidos de la información según los públicos.

## 4. Normatividad



La caracterización de los grupos de valor permite dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LUZ STELLA PEÑA YEPES	NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO	NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO
CARGO: TECNICO ADMINISTRATIVO DESPACHO DEL ALCALDE	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO

Administración Municipal "GARANTIA DE BUEN GOBIERNO" CARRERA 3 N° 12-39 Palacio Municipal Código Postal 503041

E-mail: [alcaldia@puertoPuertoConcordia-meta.gov.co](mailto:alcaldia@puertoPuertoConcordia-meta.gov.co) URL [www.puertoconcordia-meta.gov.co](http://www.puertoconcordia-meta.gov.co) Línea de Atención al Ciudadano: 3187396302



	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE PUERTO CONCORDIA NIT. 800.172.206-1	CODIGO TRD: 210	 PROGRAMAS DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL
	<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	VERSION: 3	
		FECHA: 26/11/2017 RESOLUCION N° 535	

- ✚ Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
- ✚ Ley 1474 de 2011" Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- ✚ 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 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".
- ✚ Decreto 1081 de 2015
- ✚ Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

## 5. Alcance

Se realiza la caracterización a los ciudadanos, usuarios y partes interesadas que hacen uso de los trámites y actuaciones administrativas de la Administración Municipal "**Garantía de Buen Gobierno**", esta herramienta sirve para desarrollar la política de servicio al ciudadano.

## 6. Fuente de Información

Este ejercicio de caracterización toma como referencia la información con la que actualmente cuenta la Secretaria de Gobierno la cual es tomada de:



- ✚ Solicitudes allegadas.
- ✚ Resultados de las encuestas de satisfacción.

## 7. Descripción General de la Población Caracterizada

Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LUZ STELLA PEÑA YEPES	NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO	NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO
CARGO: TECNICO ADMINISTRATIVO DESPACHO DEL ALCALDE	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO

Administración Municipal "**GARANTIA DE BUEN GOBIERNO**" CARRERA 3 N° 12-39 Palacio Municipal Código Postal 503041  
E-mail: [alcaldia@puertoPuertoConcordia-meta.gov.co](mailto:alcaldia@puertoPuertoConcordia-meta.gov.co) URL [www.puertoconcordia-meta.gov.co](http://www.puertoconcordia-meta.gov.co) Línea de Atención al Ciudadano: 3187396302




	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE PUERTO CONCORDIA NIT. 800.172.206-1	CODIGO TRD: 210	
	<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	VERSION: 3	
		FECHA: 26/11/2017 RESOLUCION N° 535	

### 7.1 Caracterización Cualitativa

Para lograr identificar a nuestros usuarios (personas) y ubicarlos en los diferentes sectores, requerimos de la información sobre las peticiones allegadas con mayor frecuencia. Así mismo es necesario implementar sistemas de caracterización para la mejora de los procesos que faciliten la comunicación ofertas de servicios que puede demandar de acuerdo a los intereses es por ello que la Gestión del Talento humano requiere de identificar temas de interés común.

### 7.2 Características Intrínsecas

La variable INTRINSECA temas de interés del quehacer administrativo.

- 
**Servicio al ciudadano:** Los temas que son de mayor interés para los ciudadanos son: Ayudas para vivienda con un 54 %, seguido por Atención a población vulnerable 35%, y por último cumplimiento de requisitos (estratificación, usos del suelo) en un 11%.
- 
**Atención a Víctimas:** el 65 % de los usuarios solicitaron como tema mayor de interés Ayudas humanitarias, seguido por Indemnizaciones 12%, participación de las víctimas 23.
- 
**Secretaria Social y de Participación -** Los temas de mayor interés Adulto Mayor 45%, seguido Ingreso Solidario 28%



### 7.3 Características de comportamiento

La variable COMPORTAMIENTO Nivel de uso y el beneficio buscado.

Información relevante que cautivan al ciudadano en la cobertura del servicio el 75% de los ciudadanos acceden habitualmente información sobre convocatorias públicas (vivienda, proyectos productivos) eventos deportivos 35%.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LUZ STELLA PEÑA YEPES	NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO	NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO
CARGO: TECNICO ADMINISTRATIVO DESPACHO DEL ALCALDE	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO



	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE PUERTO CONCORDIA NIT. 800.172.206-1	CODIGO TRD: 210	 PROGRAMAS DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL
	<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	VERSION: 3	
		FECHA: 26/11/2017 RESOLUCION N° 535	

## 8. Grupos de Valor

- ✚ Ciudadanía: Todas las personas sin distinción de raza o grupo étnico, genero, condición económica, estrato social, extranjeros, orientación sexual son beneficiarias de los bienes y servicios de la administración municipal.
- ✚ El alcalde: Máxima Autoridad del municipio con funciones administrativas otorgadas en la constitución y la ley para el cumplimiento de políticas, lineamientos y directrices plasmadas en el Plan Desarrollo, así mismo el nivel directivo le corresponde asesorarlo en la formulación de las políticas públicas en materia de gestión pública.
- ✚ Entidades públicas : Entidades del sector central, descentralizado, adscritas y vinculadas a las que se les entrega lineamientos en materia de política pública de servicios al ciudadano, víctimas, Fortalecimiento Institucional, Gobierno en línea y beneficiarias de los productos y servicios.
- ✚ Víctimas del conflicto armado: son personas víctimas del conflicto armado interno que llega o reside en el Municipio de Puerto Concordia - Meta los cuales son perecientes a grupos vulnerables a las que se les presta los servicios de asistencia y otorga ayuda Humanitaria, acompañamiento jurídico y psicosocial
- ✚ Servidores públicos (funcionarios y contratistas) Personas que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado

## 9. Canales de Atención



En lo que ha corrido del año 2021, fueron radicados correspondencia recepcionada interna 794 oficios y externa 3.503

## 10. Tramites SUIT

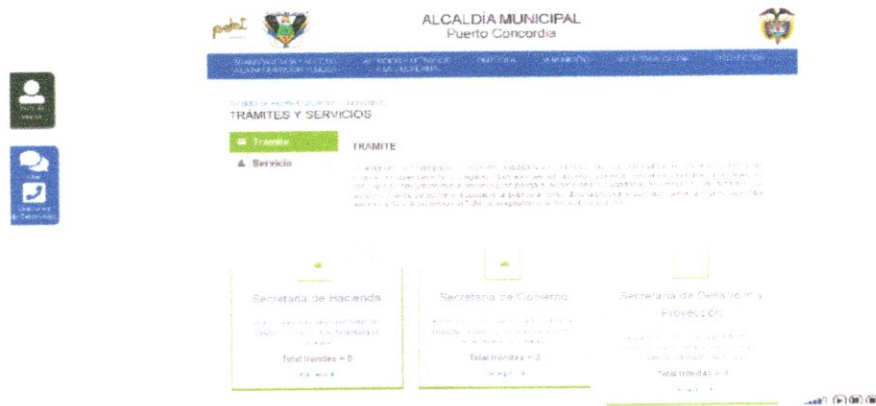
La alcaldía del municipio de Puerto Concordia - Meta, tiene registrados en la plataforma ochenta (80) trámites en la plataforma de la función pública SUIT:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LUZ STELLA PEÑA YEPES	NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO	NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO
CARGO: TECNICO ADMINISTRATIVO DESPACHO DEL ALCALDE	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO

Administración Municipal "GARANTIA DE BUEN GOBIERNO" CARRERA 3 N° 12-39 Palacio Municipal Código Postal 503041  
E-mail: [alcaldia@puertoPuertoConcordia-meta.gov.co](mailto:alcaldia@puertoPuertoConcordia-meta.gov.co) URL [www.puertoconcordia-meta.gov.co](http://www.puertoconcordia-meta.gov.co) Línea de Atención al Ciudadano: 3187396302  
Página 6 de 7

	DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE PUERTO CONCORDIA NIT. 800.172.206-1	CODIGO TRD: 210	 PROGRAMAS DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL
	<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	VERSION: 3	
		FECHA: 26/11/2017 RESOLUCION N° 535	

## 11. Información sobre trámites y servicios



ALCALDIA MUNICIPAL  
Puerto Concordia

TRÁMITES Y SERVICIOS

Trámite

Servicio

Secretaría de Hacienda  
Total trámites = 5

Secretaría de Gobierno  
Total trámites = 3

Secretaría de Desarrollo y Proyección  
Total trámites = 3

## 12. Acciones de mejora

Adquisición del software que permita a la entidad tener un mayor control en la radicación interna y externa según sean los requerimientos de la ciudadanía.

  
**NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO**  
Secretaria de Gobierno

ELABORÓ: LUZ STELLA PEÑA YEPES	REVISÓ: NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO	APROBÓ: NUBIA PATRICIA DAZA LOZANO
CARGO: TECNICO ADMINISTRATIVO DESPACHO DEL ALCALDE	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO	CARGO: SECRETARIA DE GOBIERNO