



CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR EXTERNO

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

MINISTERIO DEL INTERIOR

2021

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	Aspectos Generales	5
2.1	Objetivo general	5
2.2	Objetivos específicos	5
2.3	Alcance	5
3.	Metodología aplicada	5
3.1	Categorización de la población.....	6
3.2	Identificación de variables	6
3.3	Diseño del instrumento de caracterización	7
3.4	Recolección de información	8
4.	Análisis de información	8
4.1	Caracterización Entidades.....	9
4.2	Caracterización Organizaciones.....	14
4.3	Caracterización ciudadanos	19
5.	Conclusiones	21

Imágenes

Imagen 1. Pasos para realizar la caracterización	6
Imagen 2. Instrumento de caracterización grupos de valor externo del Ministerio del Interior.	7

Gráficas

Gráfica 1. Cantidad de grupos de valor externo de Mininterior identificados por dependencia.	8
Gráfica 2. Participación por categoría de grupos de valor externo de Mininterior	9
Gráfica 3. Cantidad de Entidades relacionadas con Mininterior por departamento.....	10
Gráfica 4. Razones por las que las Entidades son consideradas grupos de valor externo	11
Gráfica 5. Temas de mayor interés de las Entidades	11
Gráfica 6. Mecanismos o herramientas de comunicación utilizados por las Entidades para acceder a información del Ministerio del Interior	12
Gráfica 7. Cantidad de Organizaciones relacionadas con Mininterior por departamento	14
Gráfica 8. Razones por las que las Entidades son consideradas grupos de valor externo	15
Gráfica 9. Temas de mayor interés de las Organizaciones	15
Gráfica 6. Mecanismos o herramientas de comunicación utilizados por las Organizaciones para acceder a información del Ministerio del Interior	16
Gráfica 11. Temas de mayor interés para los Ciudadanos.....	18
Gráfica 12. Mecanismos o herramientas de comunicación utilizados por los Ciudadanos para acceder a información del Ministerio del Interior	19

Tablas

Tabla 1. Variables definidas para la caracterización de grupos de valor externo.....	7
Tabla 2. Cantidad de Entidades relacionadas por Dependencia	9
Tabla 3. Cargos de los Representantes de las Entidades relacionadas	10
Tabla 4. Canales institucionales utilizados por las Entidades relacionadas.....	12
Tabla 5. Cantidad de Organizaciones relacionadas por Dependencia	13
Tabla 5. Cargos de los Representantes de las Organizaciones relacionadas	14
Tabla 7. Canales institucionales utilizados por las Organizaciones	16
Tabla 8. Cantidad de ciudadanos relacionados por Dependencia.....	17
Tabla 9. Ubicación de los Ciudadanos por Departamento.....	17
Tabla 10. Canales institucionales utilizados por los Ciudadanos.....	18

1. INTRODUCCIÓN

Caracterizar un usuario o un conjunto de usuarios es realizar su descripción por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas¹ y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio².

En este contexto, la caracterización de los grupos de valor externo del Ministerio del Interior surge de la necesidad de identificar dichos grupos, analizar sus características y definir acciones que permitan gestionar adecuadamente sus necesidades, como parte del Fortalecimiento a la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación, conforme a lo establecido en el Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG.

Por lo anterior, en el presente documento se describe el comportamiento de los **ciudadanos, entidades y organizaciones**, que son las categorías definidas para segmentar a los grupos externos de valor del Ministerio del Interior, en relación al tipo de grupo al que pertenecen, su ubicación geográfica, los temas de mayor demanda o interés en el marco de la gestión institucional y los canales de publicación y difusión de información habitualmente consultada por dichos grupos, con el fin de establecer una línea base que permita planificar de manera adecuada los procesos de la entidad, especialmente los de rendición de cuentas, participación ciudadana, servicio al ciudadano, racionalización de trámites y gobierno en línea, logrando con ello eficiencia administrativa.

La actualización y análisis de cada una de las características enunciadas en el párrafo anterior, se llevó a cabo de manera descriptiva por la Oficina Asesora de Planeación, a partir de la información suministrada, en noviembre de 2021, por ocho dependencias misionales de la Entidad, en respuesta al instrumento de caracterización, diseñado y aplicado para tal fin.

Los resultados obtenidos se presentan en este informe, exponiendo inicialmente los aspectos generales de la caracterización (objetivo y alcance), posteriormente los aspectos metodológicos, el análisis de información por cada grupo de valor, acorde a los datos remitidos por las ocho direcciones misionales de la Entidad y finalmente las conclusiones.

La caracterización realizada será socializada con las dependencias de la Entidad, de manera que, conociendo las características propias de los grupos de valor externo identificados, se facilite la toma de decisiones basada en información, definiendo e implementen acciones de mejora en la gestión que impacten positivamente en su relacionamiento.

¹ De acuerdo con la Guía de Caracterización de usuarios del DNP, las variables intrínsecas son las que se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales).

² <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/36835301/Informe-de-caracterizacion-usuarios-2019.pdf>

2. Aspectos Generales

2.1 Objetivo general

Identificar y analizar las características y necesidades de los grupos de valor externo del Ministerio del Interior, con el fin de establecer una línea base que permita planificar de manera adecuada los procesos de la entidad, especialmente los de rendición de cuentas, participación ciudadana, servicio al ciudadano, racionalización de trámites y gobierno en línea, logrando con ello eficiencia administrativa.

2.2 Objetivos específicos

- Definir las categorías de los grupos de valor externo del Ministerio del Interior.
- Identificar las variables de caracterización de los grupos de valor externo para la vigencia 2021.
- Diseñar y aplicar el instrumento de caracterización.
- Consolidar la información recopilada.
- Analizar los resultados de las variables definidas para cada grupo de valor externo.
- Socializar los resultados al interior de la entidad, para facilitar la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora en la gestión.

2.3 Alcance

La caracterización realizada permite contar con información de los grupos de valor externo del Ministerio del Interior para la vigencia 2021, acorde a lo reportado por ocho de las dependencias misionales de la Entidad.

3. Metodología aplicada

Para realizar la presente caracterización se tomó como modelo la “Caracterización de grupos de valor y otros de interés de la Función Pública”, basada en la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, la cual fue adaptada del documento original hecho por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a partir de la Ley de Transparencia. Esta Guía señala los pasos básicos para dar cumplimiento a la norma y para que las entidades públicas al conocer sus usuarios puedan plantear estrategias más efectivas³. Imagen 1.

El detalle de la aplicación de los pasos definidos en la Guía enunciada para el ejercicio de caracterización de los grupos de valor externo del Ministerio del Interior, se describe en los siguientes sub numerales.

³ https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Caracterizaci%C3%B3n+Grupos+de+Valor_2017/838953b8-715b-4e8c-a79e-4f6edc0af67c

Imagen 1. Pasos para realizar la caracterización



Fuente: Función Pública. Caracterización de grupos de valor y otros de interés de la Función Pública. Pág.13. 2017.

3.1 Categorización de la población

Para el logro del objetivo trazado, y revisado el informe de caracterización realizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Guía del DNP, se procedió a adaptar y adoptar las siguientes definiciones:

Caracterización de grupos de valor: identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés externo que interactúan con el Ministerio del Interior.

Grupo de valor: medición estadística mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

Posteriormente se establecieron las categorías de los grupos externos de valor del Ministerio del Interior, objeto de este estudio, definiéndolos de la siguiente manera:

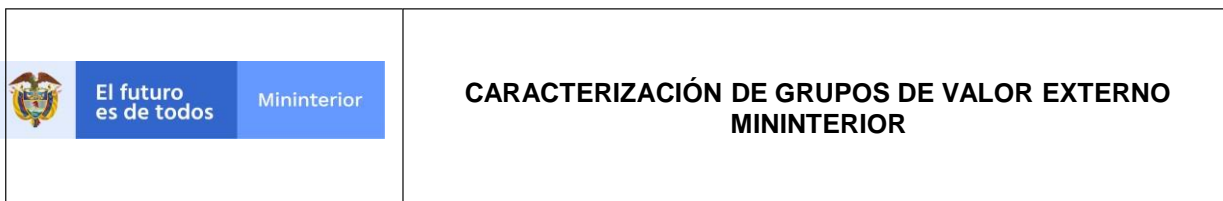
Ciudadanos: personas naturales, mayores de edad, miembros plenos de una comunidad, que gozan de las mismas oportunidades y obligaciones para el ejercicio de sus derechos.

Entidades: instituciones creadas constitucionalmente por la ley colombiana, con participación pública, que cumplen una función administrativa, comercial o industrial.

Organizaciones: conjunto de personas naturales o jurídicas que resuelven unirse con el fin de desarrollar acciones para impactar en las comunidades objeto de la misionalidad del Ministerio del Interior, que estén legalmente constituidas e inscritas ante la entidad para el cumplimiento de sus propósitos.

3.2 Identificación de variables

La identificación de las variables se realizó en la vigencia 2020, una vez categorizados y definidos los grupos de valor externo de la Entidad, se procedió a identificar las variables de interés que permitieran describir las características y necesidades de dichos grupos en relación al tipo de grupo al que pertenecen, su ubicación geográfica, los temas de mayor demanda o interés en el marco de la gestión institucional y los canales de publicación y difusión de



información habitualmente consultada. Como resultado de ello se definieron las siguientes:

Tabla 1. Variables definidas para la caracterización de grupos de valor externo

Tipo de variable	Aspecto
Identificación general	Categoría de grupo de valor Nombre de la Entidad, Organización o del Ciudadano. Nombre y cargo del Representante Legal
Geográficas	Ubicación por Departamento y Municipio
Intrínsecas	Tipo de relacionamiento
	Temas de mayor demanda o interés en el marco de la gestión institucional.
	Canales institucionales frecuentemente utilizados para el relacionamiento.
	Medios de comunicación de preferencia para acceder a información de la Entidad.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. 2021

3.3 Diseño del instrumento de caracterización

Cuando se identificaron las variables descritas en el ítem anterior se diseñó el instrumento para la caracterización de estos actores, agrupando estas variables en siete (7) preguntas, para las que se definieron las opciones de respuesta que se presentan en la imagen 2.

Imagen 2. Instrumento de caracterización grupos de valor externo del Ministerio del Interior.

1. ¿Cuáles son sus grupos de valor externo? <small>(Relacione el nombre de la persona (Natural o Jurídica que considere hace parte de los principales grupos de valor externos para la dependencia a su cargo)</small>	2. Seleccione la categoría. <small>(Seleccione la categoría en la que se encuentra el grupo de valor identificado)</small>	3. Datos generales del Representante-Director-Líder o quién encabece la relación institucional del grupo de valor identificado con el Ministerio del Interior <small>(Diligencie según la información disponible institucionalmente. Si pesa reserva o confidencialidad sobre la información, escriba en la casilla correspondiente únicamente la palabra "RESERVA" o "CONFIDENCIAL", según corresponda)</small>						4. ¿Por qué considera que son grupos de valor? <small>(Marque con una "X" la casilla que corresponda a la razón de interés de estos grupos de valor)</small>						
		Nombre	Cargo (si aplica)	Teléfono	Correo electrónico	Departamento	Municipio	Beneficiario de las acciones de la	Organismos de Control	Articulación Interinstitucional	Relación Contractual	Otra (Describa ¿cuál?)		
	<input type="checkbox"/> Ciudadanos <input type="checkbox"/> Entidades <input type="checkbox"/> Organizaciones													

5. ¿Cuáles son los temas de interés para este grupo de valor relacionados con MinInterior? <small>(Relacione en cada campo, el tema o máximo los 3 temas de mayor interés para el grupo de valor identificado)</small>	6. ¿Cuáles de los siguientes canales institucionales utiliza con mayor frecuencia este grupo de valor? <small>(Marque con una "X")</small>				7. ¿A través de qué mecanismos o herramientas de comunicación los grupos de valor acceden habitualmente a información de la entidad? <small>(Marque con una "X" los medios de comunicación de mayor uso para el grupo de valor identificado)</small>									
	PQRS	Atención en Línea	Correspondencia	Otra (Registre cuál)	Internet	Telefonía Móvil	Telefonía Fija	Correo	Redes Sociales	TV	Medios escritos físicos	Espacios presenciales	Otra (Registre ¿cuál?)	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. 2021

Adicionalmente, para facilitar el diligenciamiento se diseñó un instructivo y se incorporaron listas desplegables de selección de respuesta en las preguntas 2, 3 para Departamento y Municipio. Ver anexo 1. Instrumento de caracterización.

3.4 Recolección de información

Teniendo en cuenta que en la vigencia 2020 se utilizó este instrumento, junto con el instructivo diseñado para tal fin, en el mes de noviembre de 2021 se remitió vía correo electrónico la información de los grupos de valor externo identificados en una matriz de Excel a las dependencias misionales del Ministerio del Interior para que realicen la actualización. Se recibió información las siguientes dependencias:

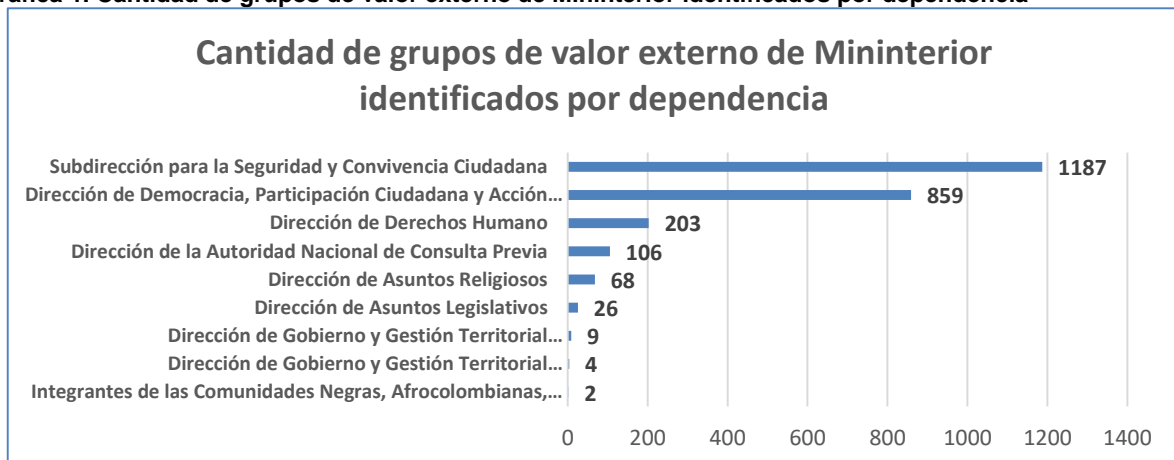
- Dirección Asuntos Legislativos.
- Dirección de Asuntos Religiosos.
- Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal.
- Dirección de Derechos Humanos
- Dirección de Gobierno y Gestión Territorial Grupo de Apoyo a la Gestión Territorial y Buen Gobierno Local
- Dirección de Gobierno y Gestión Territorial Grupo de Lucha contra la Trata de Personas.
- Dirección de la Autoridad de Consulta Previa.
- Dirección de las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras de los Consejos Comunitarios, Formas y Expresiones Organizativas y Organizaciones de Base
- Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

La información allegada fue consolidada en una matriz de Excel, que una vez depurada fue el insumo para la construcción del análisis de información que se presenta en el siguiente capítulo.

4. Análisis de información

Acorde a la información suministrada por las dependencias enunciadas, se identificaron 2240 grupos de valor externo en el Ministerio del Interior, en los que predominan la cantidad reportada por la Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana y la Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal con 1151 y 859 grupos respectivamente, que representan el 51,4% y 38,3% del total.

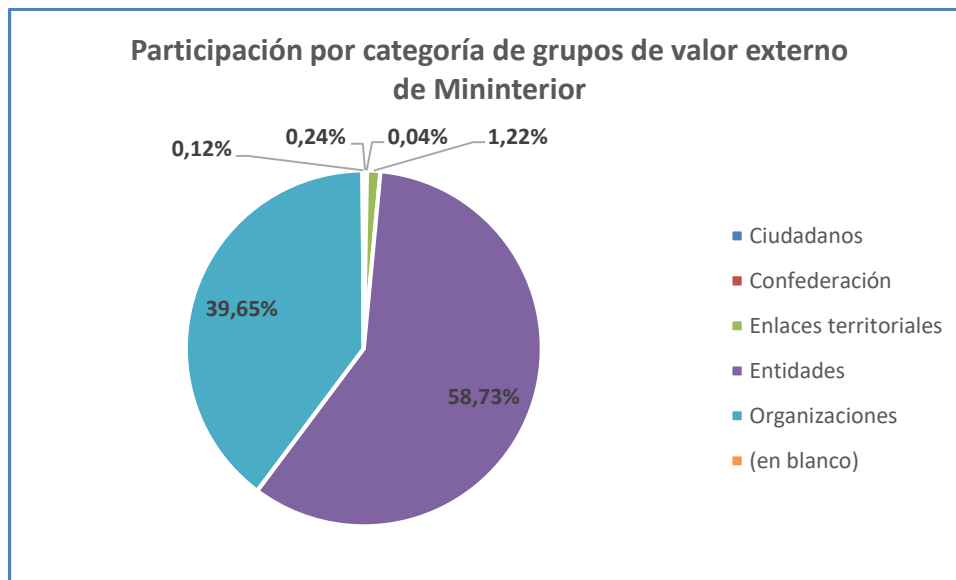
Gráfica 1. Cantidad de grupos de valor externo de Mininterior identificados por dependencia



Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

Analizando la participación por categoría de grupo de valor se encontró que en su mayoría corresponden a entidades y organizaciones, cuyos índices se detallan en la gráfica 2. Este comportamiento era el esperado, dado que, al tratarse de grupos externos, los ciudadanos, no tienen una participación individual, sino a través de colectivos que promueven la defensa de sus derechos, para lo cual se han creado diferentes organizaciones y entidades que velan y vigilan el cumplimiento de la misionalidad del Ministerio.

Gráfica 2. Participación por categoría de grupos de valor externo de Mininterior



Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

Se presenta a continuación la caracterización de cada grupo de valor, analizándolos por orden de mayor a menor participación en el Ministerio del Interior.

4.1 Caracterización Entidades

Para este análisis, tal como se mencionó en el numeral 3.1 del presente documento, se definió como Entidades a las instituciones creadas constitucionalmente por la ley colombiana, con participación pública, que cumplen una función administrativa, comercial o industrial.

En este contexto, a partir de la información validada por las dependencias, se identificaron 1447 Entidades, de las cuales el 81,62%, correspondiente a 1181, se relacionan con la Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, en tanto que, el 18,38% restante se relaciona con las demás dependencias, tal como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 2. Cantidad de Entidades relacionadas por Dependencia

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Asuntos Legislativos	26	1,80%
Dirección de Asuntos Religiosos	18	1,24%
Dirección de Democracia, Participación Ciudadana y Acción Comunal	113	7,81%
Dirección de Derechos Humano	104	7,19%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial Grupo de Apoyo a la Gestión Territorial y Buen Gobierno Local	1	0,07%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial Grupo de Lucha contra la Trata de Personas	4	0,28%
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	1181	81,62%
Total general	1447	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

En coherencia con el número de entidades reportadas por la Subdirección de Seguridad y Convivencia, al revisar los cargos del Representante, prevalece el de alcalde, que es mencionado en 1101 de los casos, correspondiente al 76.09%, evidenciando la gestión realizada por dichos servidores públicos como parte de la administración política de la ciudad, municipio o pueblo en donde ejercen su función pública. En el 23.91% restante de los cargos de los representantes de las entidades relacionadas se encuentran diferentes oficios como delegados de Secretaría técnica (2.63%), secretarios de diversas oficinas (5.67%), Gobernadores (2.35%), Asesores (0.83%) y otros (11.96%).

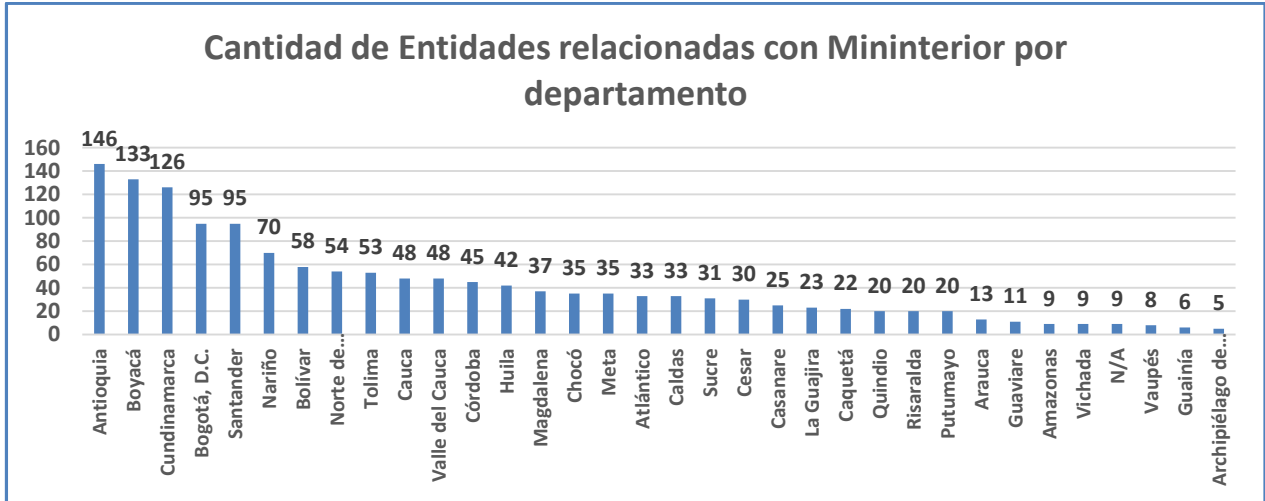
Tabla 3. Cargos de los Representantes de las Entidades relacionadas

Cargo	Cantidad	%
Alcalde	1101	76,09%
Asesores	12	0,83%
Secretarios (as)	82	5,67%
Delegados de secretarías técnicas	38	2,63%
Gobernadores	34	2,35%
Otros cargos	173	11,96%
En blanco	7	0,48%
Total general	1447	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

En cuanto a su ubicación por departamento, es Antioquia con 146 el que mayor número de entidades concentra, seguido muy de cerca por Boyacá, Cundinamarca y Bogotá con 133, 126 y 95 respectivamente, que sumados representan el 34,55% del total. Por el contrario, en San Andrés y Providencia, Guainía, Vaupés, Vichada y Amazonas se encuentra el menor número de entidades, con menos de 10 por departamento, como se detalla en la siguiente gráfica.

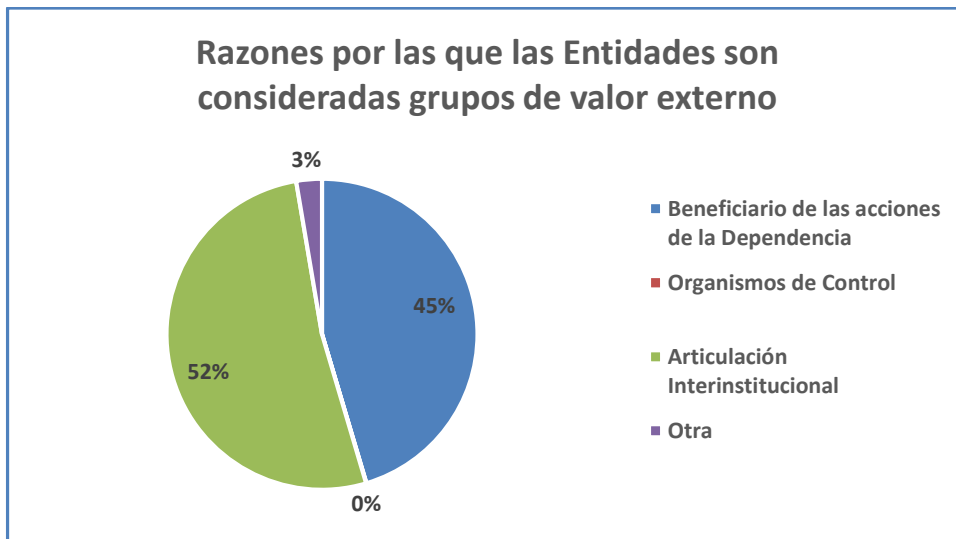
Gráfica 3. Cantidad de Entidades relacionadas con Mininterior por departamento



Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2020

En relación al por qué consideran que son grupos de valor, las dependencias respondieron que principalmente se debe a que con las Entidades están articuladas institucionalmente y son parte de los beneficiarios, reportándolo en 1361 y 1190 de los casos respectivamente, en tanto que, por ser Organismos de Control se registra únicamente 1 respuesta. Respecto a otras razones, la Dirección de Democracia, Participación Ciudadana y Acción Comunal señaló que con 62 entidades territoriales se coordina la implantación de la ley 1757 de 2015. Los índices de participación por tipo de razón, se detallan en la gráfica siguiente.

Gráfica 4. Razones por las que las Entidades son consideradas grupos de valor externo

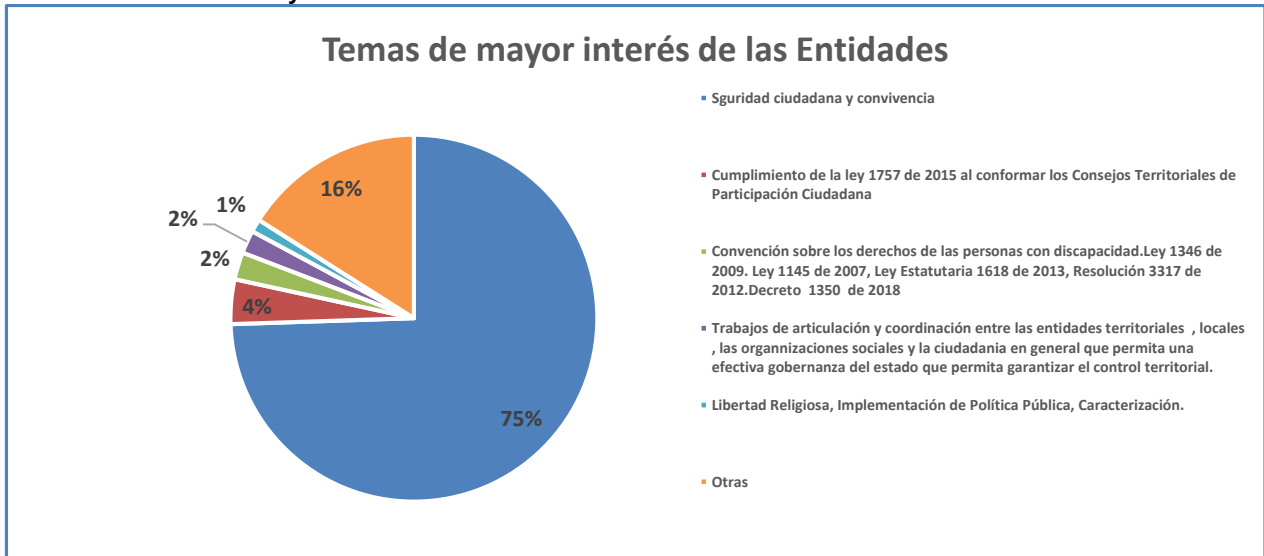


Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

Para las Entidades, conforme a lo mencionado por las dependencias, los temas del Ministerio

del Interior de mayor interés o demanda son los de Seguridad y Convivencia, siendo nombrado 1175 veces, con un índice del 82.3%. Esto se explica porque la mayoría de Entidades fueron reportadas por la Subdirección de Seguridad y Convivencia, por tanto, el tema asociado a su misionalidad es el de mayor mención. El 17.7% restante lo ocupan los temas que se observan, en su orden, en la gráfica 5, los cuales fueron referenciados 62, 38, 32 y 18 veces, cada uno.

Gráfica 5. Temas de mayor interés de las Entidades



Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

Frente a los Canales institucionales utilizados por las Entidades para comunicarse con el Ministerio del Interior, se identificó que los índices de utilización de remisión de correspondencia y la plataforma de PQRSD son muy similares, tanto por canal, como por número de Entidades, tal como se detalla en la tabla 4, en la que se observa que por un leve margen es la Correspondencia el medio por el cual se reciben un mayor número de solicitudes.

Tabla 4. Canales institucionales utilizados por las Entidades relacionadas

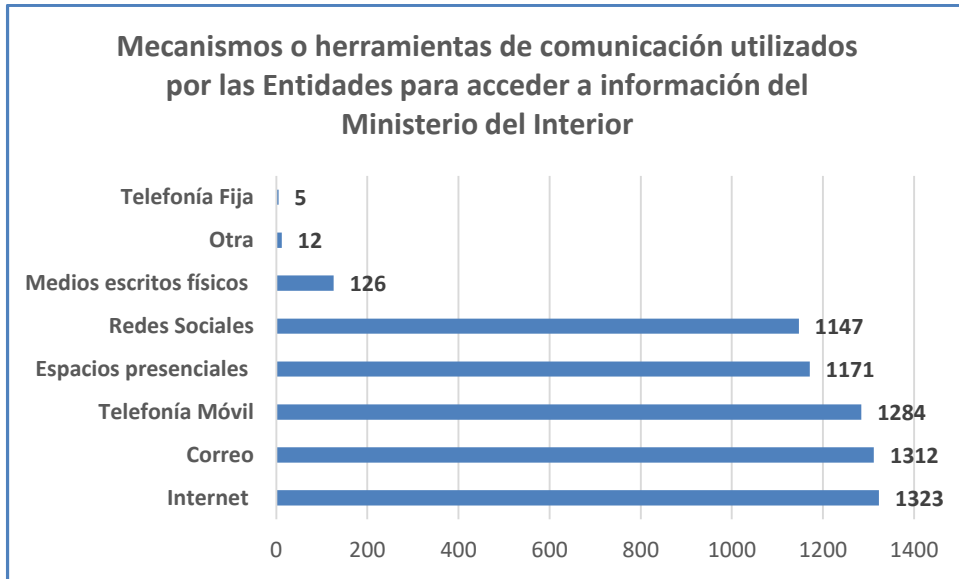
Canal institucional	Cantidad	% utilización por canal	% utilización por grupo de valor
Atención en línea	88	2,32%	6,08%
Correspondencia	1269	33,39%	87,70%
PQRSD	1186	31,20%	81,96%
Otros	1258	33,10%	86,94%
Total respuestas canal	3801	100,00%	-
Total Entidades	1447	-	-

Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

Por último, respecto a los mecanismos o herramientas de comunicación utilizados habitualmente por las Entidades para acceder a información del Ministerio del Interior, se

encontró que en proporciones similares se informan por medio de Internet, correo, telefonía móvil, redes sociales y espacios presenciales, cuyo rango de mención, de mayor a menor, se encuentra entre 1275 y 1109, como se detalla en la gráfica 6.

Gráfica 6. Mecanismos o herramientas de comunicación utilizados por las Entidades para acceder a información del Ministerio del Interior



Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

En contraste con lo anterior, los de menor uso son los medios escritos físicos, la telefonía fija y otros. Adicionalmente, no se registran usuarios que accedan a información del Ministerio del Interior a través de la Televisión.

4.2 Caracterización Organizaciones

Conforme a la definición establecida para esta caracterización, hacen parte de esta categoría el conjunto de personas naturales o jurídicas que resuelven unirse con el fin de desarrollar acciones para impactar en las comunidades objeto de la misionalidad del Ministerio del Interior, que estén legalmente constituidas e inscritas ante la entidad para el cumplimiento de sus propósitos.

Según lo reportado por las dependencias, pertenecen a esta categoría 977 Organizaciones, de las cuales el 76,25%, correspondiente a 745, se relacionan con la Dirección de Democracia, Participación Ciudadana y Acción Comunal, explicable por el alto número de Organizaciones de Acción Comunal (OAC) existentes en el país, las cuales son las “instancias a través de las cuales las comunidades deciden organizarse para liderar e impulsar procesos comunitarios, materializándose a través de la participación, el quehacer en la vida de las comunidades”⁴. Siendo las Juntas de Acción Comunal y las Juntas de Vivienda Comunitaria, con un número aproximado de 64.500, la principal forma de Organización Comunitaria en Colombia, las cuales están conformadas principalmente por líderes sociales y políticos de cada comunidad y están presentes a nivel rural y urbano en barrios, veredas y caseríos⁵.

Frente al 23,75% restante, el 10,64% es ocupado por las 104 Organizaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Consulta Previa, el 9,83% con la Dirección de Derechos Humanos, en tanto que en el 3,28% adicional se encuentran las Organizaciones citadas por las demás dependencias, distribuyéndose como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 5. Cantidad de Organizaciones relacionadas por Dependencia

Dependencia	Cantidad	%
Dirección de Asuntos Religiosos	19	1,94%
Dirección de Democracia, Participación Ciudadana y Acción Comunal	745	76,25%
Dirección de Derechos Humano	96	9,83%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial Grupo de Apoyo a la Gestión Territorial y Buen Gobierno Local	3	0,31%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial Grupo de Lucha contra la Trata de Personas	4	0,41%
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	104	10,64%
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	6	0,61%
Total general	977	100,00%

Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

Respecto al cargo, este fue mencionado tan sólo para 165 de las 977 organizaciones reportadas, entre los que se destacan el de Presidente y Representante legal, que representan el 31,4% y 17,7% cada uno. Cabe aclarar que en la categoría “otros cargos”, se encuentran agrupados los Asesores, Consejeros, Gobernadores, Delegados y Líderes Comunitarios. La cantidad y porcentaje de participación por cargo se detallan a continuación:

4 <https://www.mininterior.gov.co/mision/direccion-para-la-democracia-participacion-ciudadana-y-accion-comunal/accion-comunal/organizaciones-de-accion-comunal-oac>

5 Cifras suministradas por la Dirección de Democracia, Participación Ciudadana y Acción Comunal

Tabla 6. Cargos de los Representantes de las Organizaciones relacionadas

Cargo	Cantidad	%
Presidente	49	29,70%
Representante legal	22	13,33%
Gerentes	15	9,09%
Coordinadores	10	6,06%
Otros cargos	69	41,82%
Total	165	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

La mayoría de las Organizaciones identificadas se encuentran ubicadas en Valle del Cauca y Antioquia con 175 y 173 en cada departamento, Bogotá D.C y Boyacá registran también un número importante, con 126 y 63 cada una, mientras que en los demás departamentos la concentración es inferior a 50, con un rango que oscila entre 1 y 39, conforme se detalla en la gráfica 7.

Gráfica 7. Cantidad de Organizaciones relacionadas con Mininterior por departamento



Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

En relación al por qué consideran que son grupos de valor, en el 85,67% de los casos,

correspondiente a 837 registros, las dependencias respondieron que principalmente se debe a que las Organizaciones son sus beneficiarios. Esto debido a que las Organizaciones de Acción Comunal, que son las de mayor participación es esta categoría son una de las principales poblaciones objeto de atención del Ministerio, a través de la Dirección de Democracia, Participación Ciudadana y Acción Comunal. El 18,01% restante es ocupado por las Organizaciones con las que tienen una relación contractual, las que son organismos de control y con las que se articulan institucionalmente, su participación porcentual se detalla en la siguiente gráfica.

Gráfica 8. Razones por las que las Organizaciones son consideradas grupos de valor externo



Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

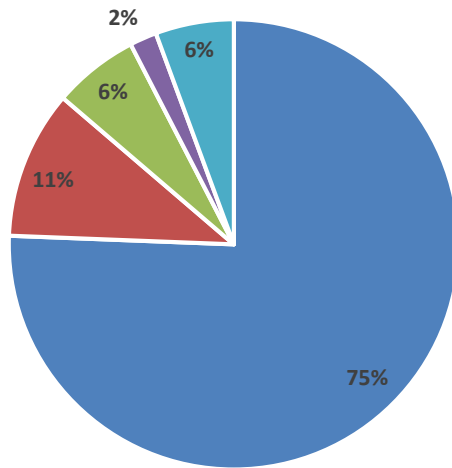
Para las Organizaciones, conforme a lo mencionado por las dependencias, los temas del Ministerio del Interior de mayor interés o demanda son los relacionados con la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Ley 1145 de 2007, Ley Estatutaria 1618 de 2013. Decreto 1350 de 2018, siendo nombrado 738 veces, con un índice del 80%. Le siguen, en su orden, los temas de Consulta Previa, evaluar la construcción e implementación de los planes integrales de prevención y protección frente a las violaciones de los derechos humanos que deben tener las entidades territoriales locales, con el fin de garantizar y salvaguardar los derechos de todos los ciudadanos, así como, la garantía en la labor de los defensores y líderes sociales en todo el territorio nacional y la Libertad Religiosa, Implementación de Política Pública, Caracterización, que fueron referenciados en 104, 60, y 19 casos cada uno. Su participación se observa en la gráfica siguiente.

Gráfica 9. Temas de mayor interés de las Organizaciones



CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR EXTERNO MININTERIOR

Temas de mayor interés de las Organizaciones



Convencción sobre los derechos de las personas con discapacidad.. Ley 1145 de 2007, Ley Estatutaria 1618 de 2013 .Decreto 1350 de 2018.

Consulta Previa

Evaluar la construcción e implementación de los planes integrales de prevención y protección frente a las violaciones de los derechos humanos que deben tener las entidades territoriales locales, con el fin de garantizar y salvaguardar los derechos de todo

Libertad Religiosa, Implementación de Política Pública, Caracterización.

Otros

Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

Frente a los canales institucionales utilizados por las Organizaciones para comunicarse con el Ministerio del Interior, se identificó que la gran mayoría prefieren hacerlo a través de Atención en línea o línea gratuita nacional, por los medios dispuestos para ello, incluidos el correo electrónico. Respecto a las PQRS arroja una cantidad de 162 del total de los canales institucionales. La cantidad e índices de participación por canal y por número de usuarios del total de Organizaciones identificadas se detallan a continuación:

Tabla 7. Canales institucionales utilizados por las Organizaciones

Canal institucional	Cantidad	% utilización por canal	% utilización por grupo de valor
Atención en línea	43	3,78%	4,40%
PQRSD	162	14,24%	16,58%
Correspondencia	77	6,77%	7,88%
Otros	856	75,22%	87,62%
Total respuestas canal	1138	100,00%	
Total Organizaciones	977	-	-

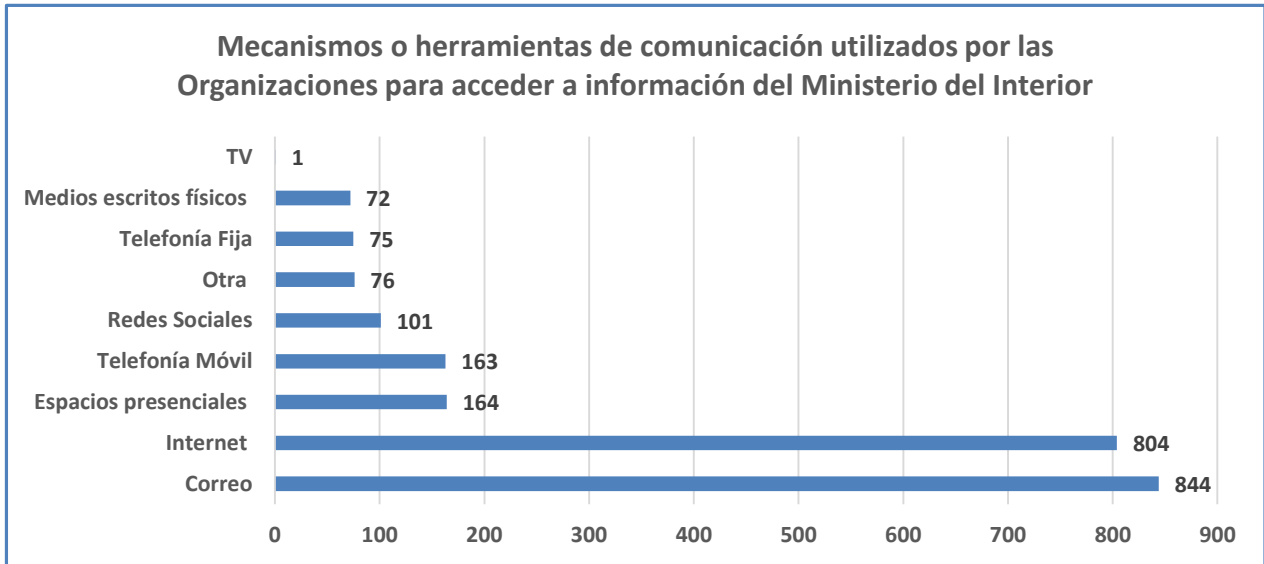
Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

Por último, respecto a los mecanismos o herramientas de comunicación utilizados habitualmente por las Organizaciones para acceder a información del Ministerio del Interior, se encontró que en proporciones similares se informan por medio de correo e internet, mencionados 844 y 804 veces cada uno, con índices de utilización del 36,7% y 34,96%, respectivamente, sobre el total de respuestas registradas (2300) por mecanismo y del 86,39%

y 82,29% calculado sobre el total de Organizaciones identificadas. Las cifras por mecanismo se detallan en la gráfica siguiente.

Gráfica 10. Mecanismos o herramientas de comunicación utilizados por las Organizaciones para acceder a información del Ministerio del Interior

3



Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

Los medios escritos físicos, la telefonía fija y la opción Otros, con 72, 75 y 76 respuestas, representan el 3,13%, 3,26% y 3,30% cada una. La totalidad de respuestas registradas en “Otros” se refieren a espacios virtuales. Mientras que TV es un medio de menor utilización.

4.3 Caracterización ciudadanos

Pertencen a esta categoría, las personas naturales, mayores de edad, miembros plenos de una comunidad, que gozan de las mismas oportunidades y obligaciones para el ejercicio de sus derechos. Para el Ministerio del Interior, se identificaron 6 ciudadanos que se relacionan en su mayoría con la Dirección de Derechos Humanos, cuya cantidad y porcentaje se observa en la siguiente tabla.

Tabla 8. Cantidad de ciudadanos relacionados por Dependencia

Dependencia	Cantidad	%
Dirección de Derechos Humano	3	50,00%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial Grupo de Lucha contra la Trata de Personas	1	16,67%
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	2	33,33%
Total general	6	100,00%

Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

Respecto a su ubicación geográfica, esta fue reportada para 3 de los 6 ciudadanos, con presencia en 2 departamentos, en los que se registran en la siguiente tabla:

Tabla 9. Ubicación de los Ciudadanos por Departamento

Departamento	Cantidad
Valle del Cauca	2
Bogotá	1
Total	3

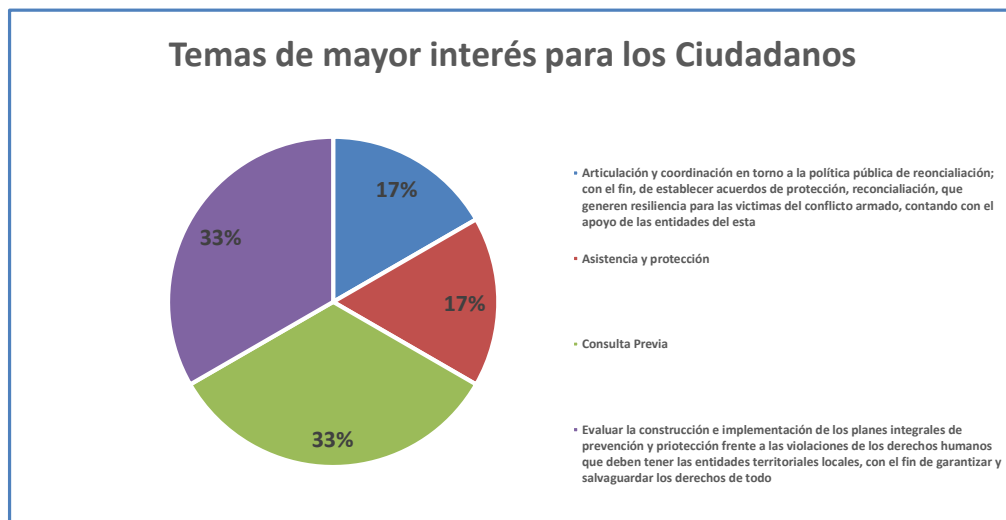
Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

En relación al por qué consideran que son grupos de valor, principalmente se debe a que son beneficiarios de sus acciones, 50% de los casos, correspondiente a 3 registros. El 50% restante corresponde a 2 personas naturales pertenecientes a Organismos de Control reportadas por la Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa.

Los principales temas de interés de este grupo de valor, son los referidos a Evaluar la construcción e implementación de los planes integrales de prevención y protección frente a las violaciones de los derechos humanos que deben tener las entidades territoriales locales, con el fin de garantizar y salvaguardar los derechos de todos los ciudadanos, así como, la garantía en la labor de los defensores y líderes sociales en todo el territorio nacional y Consulta Previa.

Otros temas de importancia, aunque en menor proporción son los asociados a Asistencia y protección y Articulación y coordinación en torno a la política pública de reconciliación; con el fin, de establecer acuerdos de protección, reconciliación, que generen resiliencia para las víctimas del conflicto armado, contando con el apoyo de las entidades del estado, que garanticen la no repetición de los hechos y las garantías en el ejercicio libre de toda la ciudadanía frente a sus libertades y deberes políticos, sociales, económicos, etc. y de sus ddhh. que presentan 1 registro cada uno. La participación por tema se presenta en la gráfica siguiente.

Gráfica 11. Temas de mayor interés para los Ciudadanos



Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

Frente a los canales institucionales utilizados por los Ciudadanos para comunicarse con el Ministerio del Interior, se identificó que la gran mayoría prefieren hacerlo a través de correspondencia y PQRSD con índices de utilización por canal del 33% cada uno, seguido muy de cerca por la atención en línea, con índices de utilización por canal del 25%, respectivamente y del 50% por número de usuarios del total de Ciudadanos identificados. La cantidad e índices de participación se detallan a continuación:

Tabla 10. Canales institucionales utilizados por los Ciudadanos

Canal institucional	Cantidad	% utilización por canal	% utilización por grupo de valor
Atención en línea	3	25,00%	50%
Correspondencia	4	33,33%	67%
PQRSD	4	33,33%	67%
Otros	1	8,33%	17%
Total respuestas canal	12	100,00%	-
Total Ciudadanos	6	-	-

Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021

Finalmente, respecto a los mecanismos o herramientas de comunicación utilizados habitualmente para acceder a información del Ministerio del Interior, se encontró que todos los ciudadanos reportados se informan por correo, espacios presenciales y telefonía móvil. Les siguen en orden de utilización los medios escritos físicos con un 50% de participación de los ciudadanos y por último internet, redes sociales, telefonía fija y televisión que son utilizados por el 50% de los ciudadanos, correspondiente a las cantidades que se detallan en la gráfica siguiente.

Gráfica 12. Mecanismos o herramientas de comunicación utilizados por los Ciudadanos para acceder a información del Ministerio del Interior



Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2021


5. Conclusiones

Se identificaron 2464 grupos de valor externo en el Ministerio del Interior, en los que predominan la cantidad reportada por la Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana y la Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal con 1187 y 859 grupos respectivamente, que representan el 48,17% y 34,86% del total.

Por categoría de grupos de valor, son las Entidades, con el 58.73% de mención, con los que mayor relacionamiento tienen las dependencias del Ministerio del Interior, seguido de las Organizaciones y los ciudadanos, que registran índices del 39.65% y 0,24%.

Los grupos de valor identificados se encuentran ubicados principalmente en el departamento de Antioquia, en el que se reportan 173 Organizaciones, 146 Entidades y ningún ciudadano.

La principal razón por la cual las dependencias los consideran grupos de valor es porque son beneficiarios de las acciones desarrolladas para el cumplimiento de la misionalidad del Ministerio del Interior.

 <p data-bbox="321 184 446 226">El futuro es de todos</p> <p data-bbox="483 191 592 216">Mininterior</p>	<p data-bbox="690 184 1396 241">CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR EXTERNO MININTERIOR</p>
---	---

Los temas de interés de los grupos de valor varían de acuerdo a la categoría, enfocados en el cumplimiento de los lineamientos normativos establecidos y de los compromisos adquiridos por el Ministerio del Interior en diferentes instancias para la garantía de los derechos.

Entre los canales institucionales utilizados por los grupos de valor para contactarse con el Ministerio del Interior, se identificó que la mayoría prefieren hacerlo a través de línea telefónica, y correo electrónico, el cual es utilizado por 2133 de los 2464 grupos identificados, registrando con ello un índice general de utilización del 86.56%.

Respecto a los mecanismos o herramientas de comunicación de uso habitual, por los grupos de valor caracterizados, para acceder a información del Ministerio del Interior, se encontró que se informan principalmente por correo e internet, que son utilizados por 2194 y 2163 de los 2464 grupos reportados, representando el 89.04% y 87.78% respectivamente.

Cumpliendo con el objetivo propuesto, los datos suministrados en la presente caracterización se concluye que en la vigencia 2021 se logró hacer un balance con la línea base elaborada en la vigencia 2020 y lograr incluir nuevos grupos de valor y actualizar la base en algunas dependencias para planificar los procesos de la entidad especialmente los de rendición de cuentas, participación ciudadana, servicio al ciudadano, racionalización de trámites y gobierno en línea, logrando con ello eficiencia administrativa.

Elaboró: Andrea Catalina Parra Orjuela –Contratista OAP
Revisó: Angelica María Patiño – Coordinador Grupo Mejoramiento Continuo OAP
Aprobó: Edna Paola Nájjar Rodríguez – Jefe Oficina Asesora de Planeación