

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR EXTERNO

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

MINISTERIO DEL INTERIOR

2020

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.....	13
4.3 Caracterización ciudadanos	17
5. Conclusiones	19

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 identificación 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 2020, por seis 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 seis 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>

 <p>El futuro es de todos Mininterior</p>	<p>CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR EXTERNO MININTERIOR</p>
--	--

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 2020.
- 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 2020, acorde a lo reportado por seis 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:

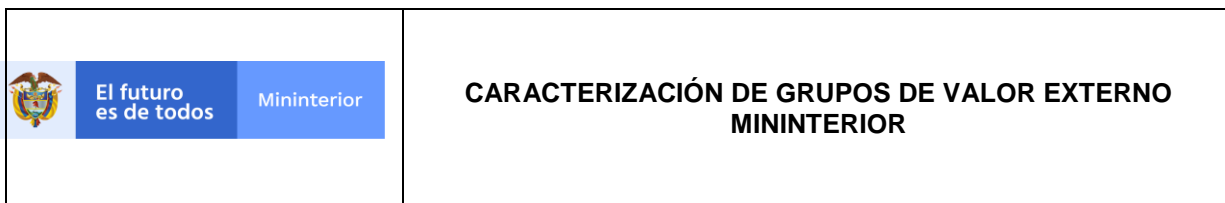
Ciudadanos: personas naturales, mayores de edad, miembros plenos de una comunidad, que gozan de las mismas oportunidades y obligaciones para el ejercicio de sus derechos.

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

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. 2020

3.3 Diseño del instrumento de caracterización

Una vez identificadas 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?)		
	Ciudadanos													
	Entidades													
	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 Movil	Telefonía Fija	Correo	Redes Sociales	TV	Medios escritos físicos	Espacios presenciales	Otra (Registre ¿cuál?)	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. 2020

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

3.4 Recolección de información

Este instrumento, junto con el instructivo diseñado para tal fin, se remitió vía correo electrónico, en noviembre de 2020, a los directores de las dependencias misionales del Ministerio del Interior, para su diligenciamiento. Se recibió información las siguientes dependencias:

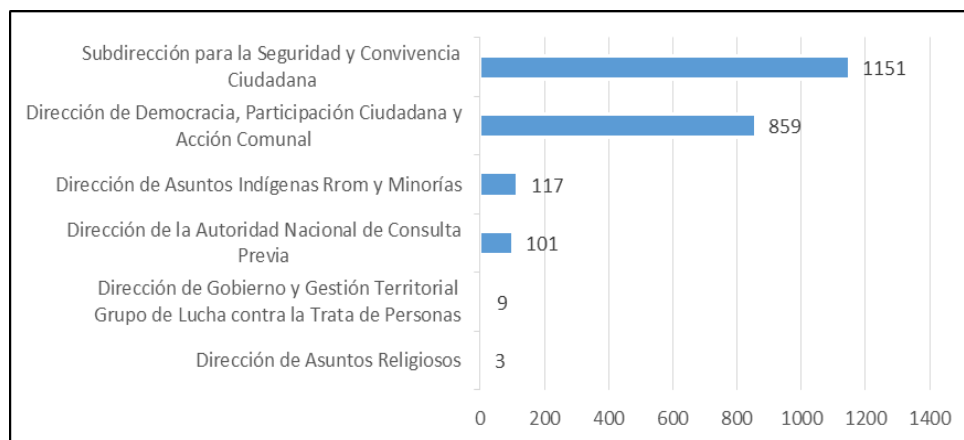
- Dirección de Asuntos Indígenas, Rrom y Minorías.
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal.
- Dirección de la Autoridad de Consulta Previa.
- Dirección de Gobierno y Gestión Territorial - Grupo de Lucha contra la Trata de Personas
- Dirección de Asuntos Religiosos.
- 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

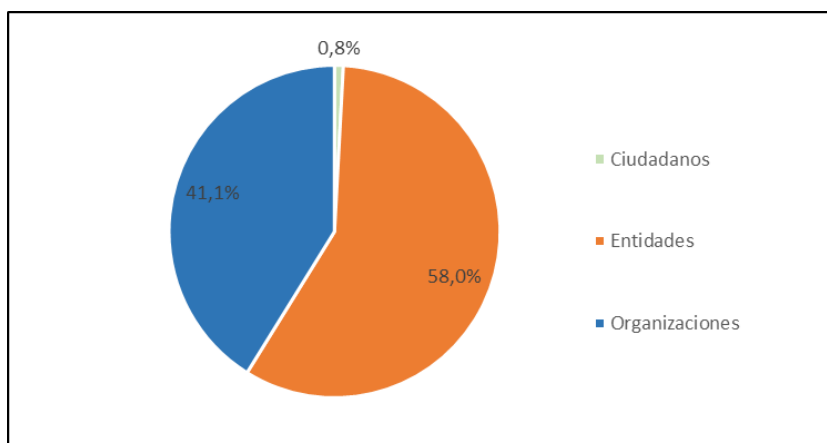


Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2020

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. 2020

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 suministrada por las dependencias, se identificaron 1299 Entidades, de las cuales el 88,1%, correspondiente a 1144, se relacionan con la Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, en tanto que, el 11,9% 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	%
Dirección de Asuntos Indígenas Rrom y Minorías	37	2,8%
Dirección de Asuntos Religiosos	1	0,1%
Dirección de Democracia, Participación Ciudadana y Acción Comunal	113	8,7%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	4	0,3%
Grupo de Lucha contra la Trata de Personas		
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	1144	88,1%
Total general	1299	100%

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

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 84,8%, 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 15% restante se encuentran diferentes cargos como delegados de Secretaría técnica (3,7%), Secretarios de diversas oficinas (3,6%), Gobernadores (2,7%) y otros (4,8%).

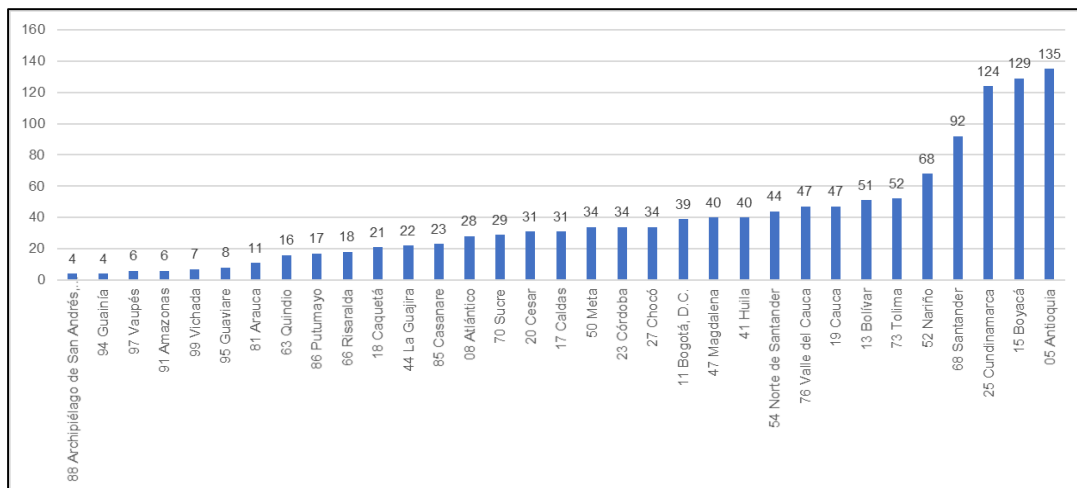
Tabla 3. Cargos de los Representantes de las Entidades relacionadas

Cargo	Cantidad	%
Alcalde	1101	84,8%
Delegados de Secretarías técnicas	48	3,7%
Secretarios	47	3,6%
Gobernadores	35	2,7%
Otros cargos	62	4,8%
En blanco	6	0,5%
Total general	1299	100%

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

En cuanto a su ubicación por departamento, es Antioquia con 135 el que mayor número de entidades concentra, seguido muy de cerca por Boyacá y Cundinamarca con 129 y 124, respectivamente, que sumados representan el 30,0% del total. Por el contrario, en San Andrés y Providencia, Guainía, Vaupés, Amazonas Vichada y Guaviare 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

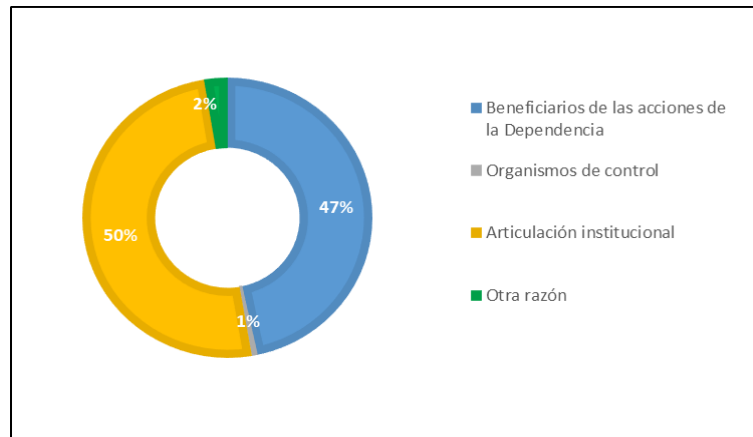


Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2020

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 1220 y 1138 de los casos, respectivamente, en tanto que, por ser Organismos de Control se registran únicamente 16 respuestas. 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.

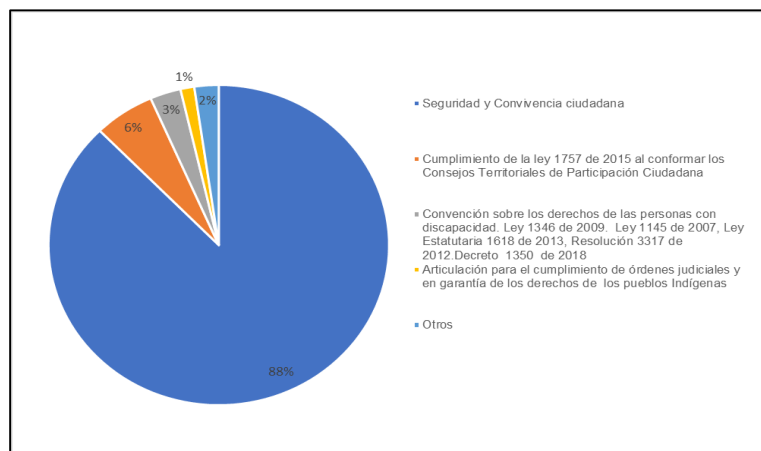
Gráfica 4. Razones por las que las Entidades son consideradas grupos de valor externo



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

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 1138 veces, con un índice del 88%. 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 12% restante lo ocupan los temas que se observan, en su orden, en la gráfica 5, los cuales fueron referenciados 75, 38, 17 y 30 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. 2020

Frente a los Canales institucionales utilizados por las Entidades para comunicarse con el Ministerio del Interior, se identificó que los índices de utilización de Atención en línea, 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 Atención en línea el medio por el cual se reciben un mayor número de solicitudes, remitidas vía correo electrónico o telefónicamente.

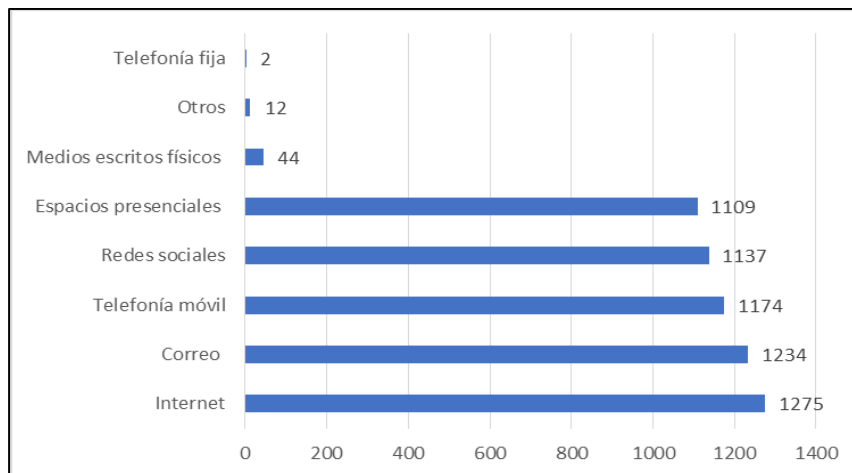
Tabla 4. Canales institucionales utilizados por las Entidades relacionadas

Canal institucional	Cantidad	% utilización por canal	% utilización por grupo de valor
Atención en línea	1287	35,4%	99,1%
Correspondencia	1194	32,9%	91,9%
PQRSD	1141	31,4%	87,8%
Otros	10	0,3%	0,8%
Total respuestas canal	3632	100,0%	-
Total Entidades	1299	-	-

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

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. 2020

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 921 Organizaciones, de las cuales el 80,9%, 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 63.153, 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 19,1% restante, el 10,75% es ocupado por las 99 Organizaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Consulta Previa, el 6,95% con la Dirección de Asuntos Indígenas, Rrom y minorías étnicas, en tanto que en el 1,41% 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 Indígenas Rrom y Minorías	64	6,95%
Dirección de Asuntos Religiosos	2	0,22%
Dirección de Democracia, Participación Ciudadana y Acción Comunal	745	80,89%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial Grupo de Lucha contra la Trata de Personas	4	0,43%
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	99	10,75%
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	7	0,76%
Total general	921	100%

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

Respecto al cargo, este fue mencionado tan sólo para 175 de las 921 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

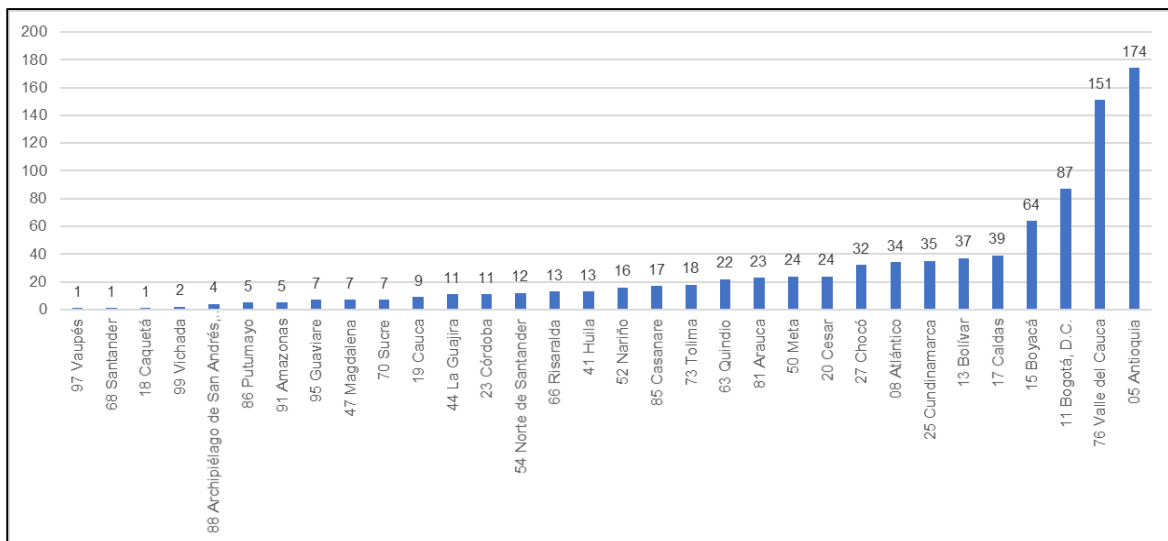
Tabla 6. Cargos de los Representantes de las Organizaciones relacionadas

Cargo	Cantidad	%
Presidente	55	31,4%
Representante legal	31	17,7%
Gerentes	16	9,1%
Coordinadores	10	5,7%
Otros cargos	63	36,0%
Total	175	100%

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

La mayoría de las Organizaciones identificadas se encuentran ubicadas en Antioquia y Valle del Cauca con 174 y 151 en cada departamento, Bogotá D.C y Boyacá registran también un número importante, con 87 y 64 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.

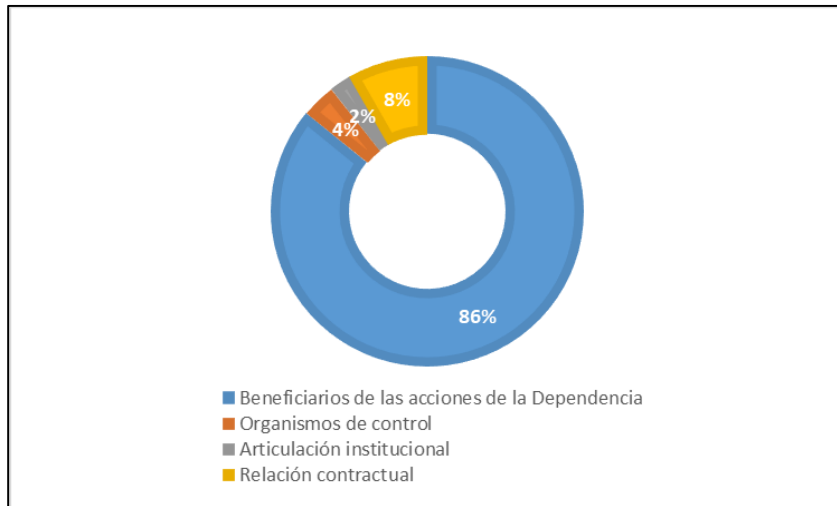
Gráfica 7. Cantidad de Organizaciones relacionadas con Mininterior por departamento



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

En relación al por qué consideran que son grupos de valor, en el 86% de los casos, correspondiente a 812 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 12% 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.

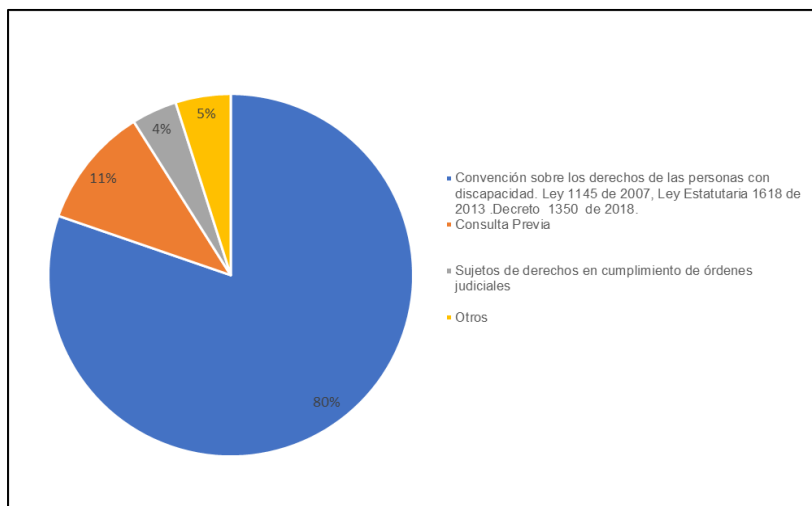
Gráfica 8. Razones por las que las Entidades son consideradas grupos de valor externo



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

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 y Decreto 1350 de 2018, siendo nombrado 738 veces, con un índice del 80%. Le siguen, en su orden, los temas de Consulta Previa, los sujetos de derecho en cumplimiento de las órdenes judiciales y otros, que fueron referenciados en 99, 37, 17 y 45 casos cada uno. Su participación se observa en la gráfica siguiente.

Gráfica 9. Temas de mayor interés de las Organizaciones



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

Frente a los canales institucionales utilizados por las Organizaciones para comunicarse con el Ministerio del Interior, se identificó que la gran mayoría (93,1%) prefieren hacerlo a través de Atención en línea, por los medios dispuestos para ello, incluidas las líneas telefónicas y correo electrónico. Respecto a otros, una sola dependencia lo mencionó, señalando que la comunicación se realiza de manera presencial cuando se llevan a cabo visitas en territorio. La cantidad e índices de participación por canal y por número de usuarios del total de Organizaciones identificadas se detallan a continuación:

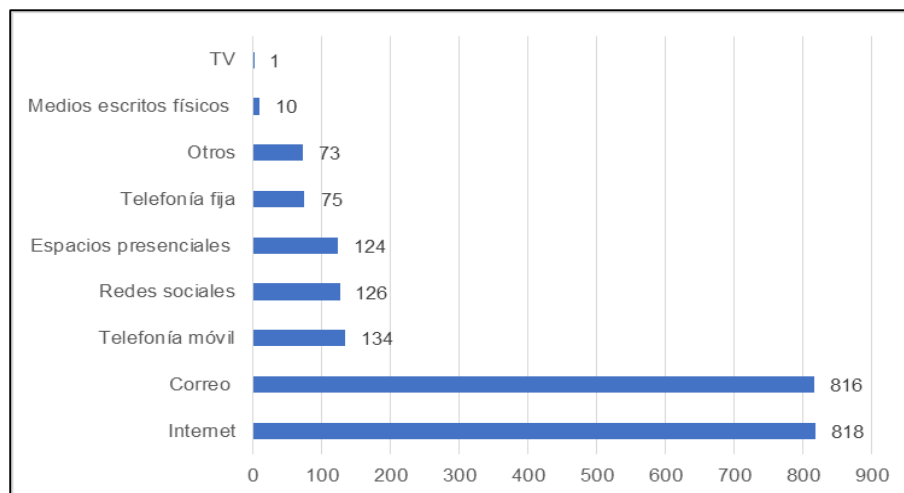
Tabla 7. Canales institucionales utilizados por las Organizaciones

Canal institucional	Cantidad	% utilización por canal	% utilización por grupo de valor
Atención en línea	857	84,9%	93,1%
PQRSD	112	11,1%	12,2%
Correspondencia	40	4,0%	4,3%
Otros	1	0,1%	0,1%
Total respuestas canal	1010	100,0%	-
Total Organizaciones	921	-	-

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

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 Internet y correo, mencionados 818 y 816 veces cada uno, con índices de utilización del 13,7% y 13,6%, respectivamente, sobre el total de respuestas registradas (2177) por mecanismo y del 88,8% y 88,6% 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



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

La telefonía fija y la opción Otros, con 75 y 73 respuestas, representan el 1,3% y 1,2% cada una. La totalidad de respuestas registradas en “Otros” se refieren a espacios virtuales. Mientras que, los medios escritos físicos (periódicos, revistas...) y la TV son los medios 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 19 ciudadanos que se relacionan en su mayoría con la Dirección de Asuntos Indígenas, Rrom y Minorías étnicas, cuya cantidad y porcentaje se observa en la siguiente tabla.

Tabla 8. Cantidad de ciudadanos relacionados por Dependencia

Dependencia	Cantidad	%
Dirección de Asuntos Indígenas Rrom y Minorías	16	84,21%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	1	5,26%
Grupo de Lucha contra la Trata de Personas	2	10,53%
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	2	10,53%
Total	19	100,00%

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

Respecto a su ubicación geográfica, esta fue reportada para 11 de los 19 ciudadanos, con presencia en 7 departamentos, 1 en cada uno, a excepción de Bogotá D.C y Córdoba en los que se registran 2, así:

Tabla 9. Ubicación de los Ciudadanos por Departamento

Departamento	Cantidad
52 Nariño	1
05 Antioquia	1
54 Norte de Santander	1
08 Atlántico	1
68 Santander	1
73 Tolima	1
70 Sucre	1
11 Bogotá, D.C.	2
23 Córdoba	2
Total	11

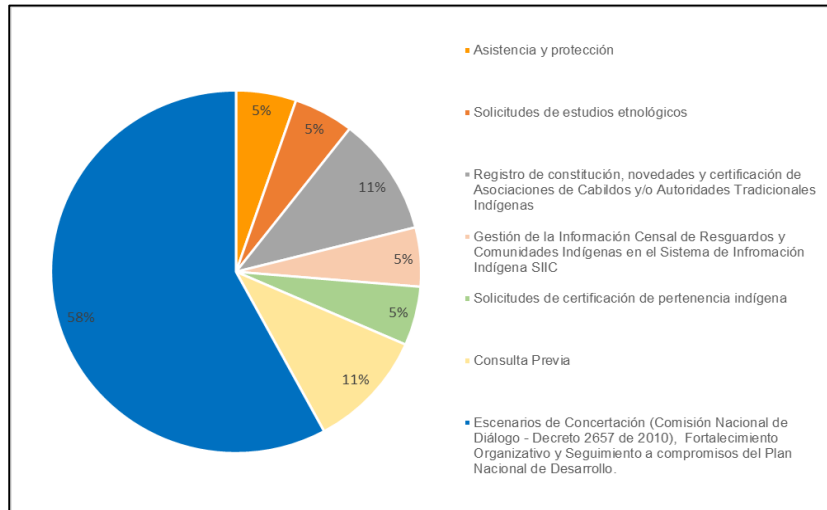
Fuente: Elaboración propia, a partir de lo reportado en el Instrumento de caracterización de grupos de valor externo. Oficina Asesora de Planeación. 2020

En relación al por qué consideran que son grupos de valor, principalmente se debe a que son beneficiarios de sus acciones, 89% de los casos, correspondiente a 17 registros. El 11% 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 Escenarios de Concertación (Comisión Nacional de Diálogo - Decreto 2657 de 2010), Fortalecimiento Organizativo y Seguimiento a compromisos del Plan Nacional de Desarrollo, que es reportado

11 veces, con un índice de mención del 58%. Otros temas de importancia, aunque en menor proporción son los asociados a las certificaciones de los cabildos y/o autoridades indígenas y los de consulta previa que presentan 2 registros 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. 2020

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 Atención en línea, por los medios dispuestos para ello, incluidas las líneas telefónicas y correo electrónico, seguido muy de cerca por el número de usuarios del servicio de correspondencia, con índices de utilización por canal del 43,2% y 38,6%, respectivamente y del 100% y 89% al analizarlos 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

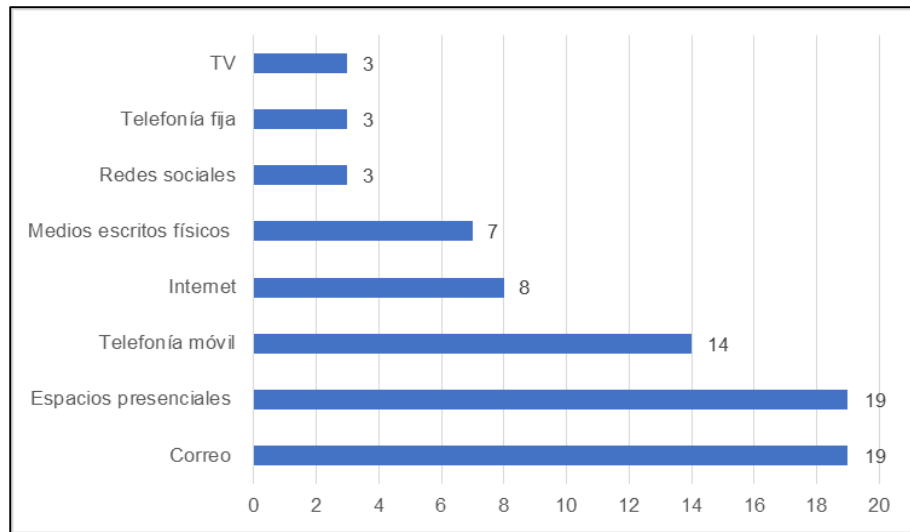
Canal institucional	Cantidad	% utilización por canal	% utilización por grupo de valor
Atención en línea	19	43,2%	100%
Correspondencia	17	38,6%	89%
PQRSD	7	15,9%	37
Otros	1	2,3%	5%
Total respuestas canal	44	100,0%	-
Total Ciudadanos	19	-	-

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

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 y en espacios presenciales. Les siguen en orden de utilización la telefonía móvil, internet y medios escritos físicos que son utilizados por el 73,7%, 42,1% y 36,8% 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. 2020

Los de menor utilización reportada son las redes sociales, la telefonía fija y la televisión, que registran índices del 15,8% cada uno, con sólo 3 usuarios.


5. Conclusiones

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.

Por categoría de grupos de valor, son las Entidades, con el 58% 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 41,1% y 0,8%.

Los grupos de valor identificados se encuentran ubicados principalmente en el departamento de Antioquia, en el que se reportan 174 Organizaciones, 135 Entidades y 1 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="321 174 446 226">El futuro es de todos</p> <p data-bbox="483 195 592 216">Mininterior</p>	<p data-bbox="690 184 1396 237" style="text-align: center;">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 Atención en línea, por los medios dispuestos para ello, incluidas las líneas telefónicas y correo electrónico, el cual es utilizado por 2163 de los 2240 grupos identificados, registrando con ello un índice general de utilización del 97%.

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 internet y correo, que son utilizados por 2101 y 2069 de los 2240 grupos reportados, representando el 94% y 92% respectivamente.

Cumpliendo con el objetivo propuesto, los datos suministrados en la presente caracterización permiten contar con una línea base 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: Sandra Buitrago Hernández – Asesora Contratista OAP
Revisó y Aprobó: Edna Paola Nájjar Rodríguez – Jefe Oficina Asesora de Planeación