



CONSTRUYENDO  
**FUTURO**

# Guía de caracterización de ciudadanía y Grupos de valor 2023



**CONSTRUYENDO  
FUTURO**

El Instituto de Desarrollo de Arauca es una entidad descentralizada del nivel departamental, creada mediante Ordenanza No. 13 del 31 de julio de 1998 y transformada mediante el Decreto Ordenanzal No. 723 de 2017, conforme a las facultades pro tempore otorgadas al Señor Gobernador mediante Ordenanza No. 016 de 2017.

# Objetivo

Identificar las características de la población usuaria del Instituto, de acuerdo a los grupos de interés y grupos de valor definidos y con las cuales interactúa la Entidad, con el fin de:

1. Mejorar la interacción con los grupos de interés y grupos de valor.
2. Diseñar estrategias de comunicación e información que den respuesta a las necesidades de la ciudadanía y demás grupos de interés y de valor.
3. Diseñar una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos para los grupos de interés y de valor.

## DEFINICIONES

De acuerdo a la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública de noviembre de 2022 podemos definir lo siguiente:

**Caracterizar:** Se refiere a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares ya sea por características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias.

**Grupos de valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con la entidad en este caso el Instituto de Desarrollo de Arauca, mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misión. Es importante que tengamos identificado a los grupos de valor por rasgos como su ubicación, condiciones económicas, sociales, culturales, entre otros.

**Grupos de interés:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen un interés especial en la gestión, los resultados o son potenciales usuarios de los servicios y tramites de la entidad financiera por ejemplo gremios, asociaciones, estudiantes, comerciantes, mujeres, universidades, colegios, entre otros.

**Variable:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

**Entes de control:** Entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública, quienes demandan del Instituto de Desarrollo de Arauca la entrega periódica de información.

**Proveedores:** Es cualquier interesado en participar con la entidad a través del Sistema de Compra Pública.

**Sindicato:** Son organizaciones continuas y permanentes, creadas y constituidas por los trabajadores, con el fin de garantizar la defensa de sus intereses laborales comunes, mejorar sus salarios, condiciones laborales y sobre todo promover el progreso de las condiciones de vida en general.

**Acceso y uso de canales:** Son los medios de comunicación que ofrece el IDEAR (redes sociales, canales de atención, encuestas, entre otros) que permiten identificar los canales utilizados con mayor frecuencia, de acuerdo con los sectores donde viven y trabajan los usuarios. De esta manera, recolectamos información relevante para formular estrategias que permiten elevar así los niveles de satisfacción.

Mención especial merece la rendición de cuentas ya que a través de ello se garantiza la participación ciudadana y a través de esa caracterización se realiza un insumo para identificar la información de los grupos de valor y de interés, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a los procesos de rendición de cuentas y mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

## ¿Para qué nos sirve caracterizar?

- Permite identificar las tipologías de clientes y/o usuarios a fin de medir y evaluar los servicios que ofrece el Instituto de Desarrollo de Arauca.
- Permite identificar las acciones de mejora necesarias, para ofrecer a través de nuestra gestión respuesta a los requerimientos y necesidades de los usuarios y/o clientes de manera satisfactoria.
- Permite al Instituto de Desarrollo de Arauca, recibir la retroalimentación esperada y lograr la participación activa de la ciudadanía, en sus actividades misiones y desde luego conseguir la satisfacción de los ciudadanos atendido.
- Permite analizar los resultados y utilizarlos en la toma de decisiones, mejoramiento continuo, identificación de las necesidades de los mismos.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios y/o clientes.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios y/o clientes eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.

## Grupos de grupos de interés:

- Proveedores
- Funcionarios
- Entidades nacionales

## Grupos de valor de la entidad:

- Ciudadano
- Academia
- Estado
- Empresa

## Caracterización de grupos de interés:

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Proveedores	Organización que proporciona un producto o un servicio.	Proveedor de bienes, servicios y/o insumos	Personal de contacto disponible	Que una vez se establezca un contrato, se cuenta con personal de contacto con capacidad de respuesta y toma de decisiones en los casos que se presente algún tipo de controversia.	Que el personal de contacto sea un agente facilitador entre las partes.	El Idear cuenta con personal idóneo y capacitado para dar respuesta a las posibles controversias que se puedan presentar.
			Seriedad y cumplimiento	Que una vez se establezca un contrato la Entidad cuente con trayectoria y reconocimiento en el sector dando cumplimiento de las condiciones contractuales.	Que el contrato estipulado se cumpla en los términos establecidos.	Durante los 25 años de trayectoria la Entidad ha sido reconocida en el sector público por su oportunidad, seriedad y transparencia.

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Funcionario	Personas naturales que ejercen funciones públicas en el marco de su vinculación como trabajadores de una Entidad Pública.	Funcionarios públicos	Reconocimiento	Mejorar el clima laboral y la calidad de vida del funcionario.	Plan de incentivos institucional	Implementación de un programa de bienestar e incentivos de acuerdo a los términos de Ley.
	La clasificación tradicional comprende los empleados públicos y los trabajadores oficiales.		Cumplimiento de condiciones laborales.	Que la gestión adelantada por el funcionario de la Entidad se realice en condiciones laborales justas y equitativas de acuerdo a la normatividad legal vigente.	Cumplimiento de condiciones laborales del funcionario para el adecuado desarrollo de sus actividades.	Los funcionarios de la Entidad realizan sus funciones en condiciones laborales acordes a la normatividad legal vigente.
	Los empleados públicos son aquellos que tienen funciones administrativas y los trabajadores oficiales aquéllos que realizan las obras públicas y actividades industriales y comerciales del Estado.		Comunicación organizacional	Conocer de primera mano la información y directrices que se requieren para ejercer sus funciones, recibiendo capacitación y retroalimentación permanente.	Contar con la información requerida para ejercer sus funciones y lograr la coordinación y articulación de sus actividades con otras áreas y procesos.	Se cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad, que permite consultar y conocer en tiempo real los documentos y requisitos para ejercer las funciones diarias.  Programa Institucional de Capacitación orientado a fortalecer las competencias de los funcionarios y colaboradores de la Entidad.  Plan Institucional de Comunicación

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Colaboradores	Personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación. (Fuente: Ley 80 de 1993)	Contratista	Que la remuneración de los servicios prestados se realice de forma oportuna dentro del marco de la dignidad y el respeto por los servicios prestados.	Oportunidad del pago por los servicios prestados	Los pagos se realizarán de acuerdo a la disponibilidad en el Plan Anual de Caja (PAC) en tesorería y a lo estipulado contractualmente con el contratista.	Que la remuneración de los servicios prestados se realice de forma oportuna dentro del marco de la dignidad y el respeto por los servicios prestados.
			Conocer de primera mano la información y directrices que se requieren para ejercer sus actividades, recibiendo retroalimentación permanente.	Contar con la información requerida para ejercer sus actividades y lograr la coordinación y articulación requerida con otras áreas y procesos para obtener los resultados esperados.	Se cuenta con Sistema de Gestión de Calidad que permite consultar y conocer en tiempo real los documentos y requisitos para ejercer las funciones diarias.  Programa Institucional de Capacitación orientado a fortalecer las competencias de los funcionarios y colaboradores de la Entidad.  Plan Institucional de Comunicación.	Conocer de primera mano la información y directrices que se requieren para ejercer sus actividades, recibiendo retroalimentación permanente.

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Entidades Internacionales y/ o Nacionales	Parte del grupo de interés que se representa como instancia de referencia internacional, como apoyo al diseño, evaluación de políticas públicas; así como puesta en marcha de mejores prácticas internacionales (Fuente: Página OCDE)	Entidades de orden internacional o nacional.	Disponer de Información acerca de las convocatorias, programas, iniciativas o concursos que está adelantando la Entidad con el fin de conocer los Requisitos necesarios para acceder a las mismas para Promover capacidades humanas, beneficios financieros y proyectos que generen desarrollo y apropiación de la Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel).	Tener claras las convocatorias y/o oportunidades de participación  Contar con la información requerida para ejercer sus actividades y lograr la coordinación y articulación requerida con el Instituto para obtener los resultados esperados.		

## Caracterización de grupos de valor:

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Ciudadano / Sociedad	<p>Persona natural o habitante de zona rural o urbana, nacionales o extranjeros, con una condición político-jurídica, que implica deberes para con sus con ciudadanos, así como también derechos</p>	<p>Todas las personas naturales, con edad de hasta 60 años, nacidas o residentes en el departamento de Arauca</p> <p>Todos los servidores públicos de entidades que tengan su sede en el departamento de Arauca, que figuren en la planta o nómina de la entidad.</p> <p>Personas naturales y jurídicas, que contratan la ejecución de una obra, prestan un servicio o suministro a las entidades de carácter público del orden departamental o municipal con las cuales el Instituto haya realizado un convenio de manera previa</p>	Información Institucional	Información general de la Entidad que aclare al ciudadano las funciones, estructura, propósito y objetivo que ejerce la Entidad en el departamento de Arauca.	<p>Utilización de un lenguaje no técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad.</p> <p>Información disponible precisa, confiable y oportuna.</p>	Información general de la Entidad en la página Web Institucional y enlaces de acceso redireccionadas a otras entidades que son aliadas estratégicas.
			Acceso a consulta de información sobre los productos y servicios que ofrece el Idear	Información acerca de los requisitos necesarios para acceder a cualquiera de las líneas de crédito de interés para el ciudadano.	<p>Utilización de un lenguaje no técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad.</p> <p>Información disponible precisa, confiable y oportuna.</p>	Página Web Institucional con sección específica para cada línea de crédito y enlaces a las diferentes secciones de la página en la cual se encuentra la información.
			Acceso a la plataforma de Solicitudes, Becas y Créditos, SBC	Plataforma web que le permita al ciudadano / cliente acceder y cargar datos y/o documentos en el Sistema para solicitud de créditos, becas y realizar seguimiento al trámite.	<p>Información precisa, confiable, oportuna y disponible para el acceso, consulta y uso de la plataforma SBC.</p> <p>Plataforma disponible, estable y segura.</p>	<p>Disponibilidad de la plataforma de Solicitudes, Becas y Créditos, SBC, a través de acceso en la página web, con soporte permanente por parte del área de Sistemas.</p> <p>Formulario electrónico para registro de PQRSF</p>
			Conocer la oferta institucional en Convocatorias, Programas, Proyectos o Campañas	Información que le permita al ciudadano / cliente conocer los requisitos necesarios para acceder a convocatorias, programas, proyectos o campañas realizados por el Idear.	<p>Utilización de un lenguaje no técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad y entender el objetivo de la convocatoria, programa, proyecto o campaña y conocer los requisitos para acceder a éstos.</p> <p>Información precisa, confiable, oportuna y disponible.</p>	Página Web Institucional con información sobre las Convocatorias, Programas, Proyectos o Campañas disponibles y enlaces a las diferentes secciones de la página en la cual se encuentra la información relacionada.

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Funcionario	<p>Personas naturales que ejercen funciones públicas en el marco de su vinculación como trabajadores de una Entidad Pública. La clasificación tradicional comprende los empleados públicos y los trabajadores oficiales. Los empleados públicos son aquellos que tienen funciones administrativas y los trabajadores oficiales aquéllos que realizan las obras públicas y actividades industriales y comerciales del Estado.</p>	Funcionarios públicos	Reconocimiento	Mejorar el clima laboral y la calidad de vida con el fin de engrandecer e impactar el componente emocional del funcionario.	Plan de incentivo institucional para impactar el componente emocional del funcionario	Implementación de un programa de bienestar e incentivos de acuerdo a los términos de Ley.
			Cumplimiento de condiciones laborales	Que la gestión adelantada por el funcionario de la Entidad se realice en condiciones laborales justas y equitativas de acuerdo a la normatividad legal vigente.	Cumplimiento de condiciones laborales del funcionario para el adecuado desarrollo de sus actividades.	Los funcionarios de la Entidad realizan sus funciones en condiciones laborales acordes a la normatividad legal vigente.
			Comunicación organizacional	Conocer de primera mano la información y directrices que se requieren para ejercer sus funciones, recibiendo capacitación y retroalimentación permanente.	Contar con la información requerida para ejercer sus funciones y lograr la coordinación y articulación de sus actividades con otras áreas y procesos.	<p>Se cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad, que permite consultar y conocer en tiempo real los documentos y requisitos para ejercer las funciones diarias.</p> <p>Programa Institucional de Capacitación orientado a fortalecer las competencias de los funcionarios y colaboradores de la Entidad.</p> <p>Plan Institucional de Comunicación</p>

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Academia	Instituciones Educativas	Todas las personas naturales, con edad de hasta 60 años, nacidas o residentes en el departamento de Arauca	Acceso a información sobre la línea de crédito educativo y promoción de la misma desde sus sedes.	Conocer las alternativas y requisitos para acceder a la línea de crédito para así compartir la información con los estudiantes.	Información clara sobre la línea de crédito y sus requisitos.	Información en la página web institucional, a través de los términos de referencia de la línea correspondiente.  Grupo competente de Atención al Ciudadano, que brinde soporte técnico y conceptual a través de los canales de atención presencial y telefónico para ello.
					Disposición de sistemas de información robustos, que permitan centralizar la información.	Los desembolsos se realizarán de acuerdo a los tiempos establecidos en los manuales de crédito.
					Registro de información confiable y transparente, que no genere reprocesos.	
				Que los desembolsos programados se realicen en los tiempos y fechas estipuladas.		

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Estado	Conjunto de Instituciones que ejecutan actividades para dar cumplimiento a los fines esenciales del Estado de servir a la comunidad, promover la prosperidad, garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos, facilitar la participación del pueblo en los asuntos de la Nación, defender la independencia y la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica así como un orden justo, entre otros.	Entidades Públicas del Orden Nacional	Suscripción de acuerdos o convenios que permitan unar esfuerzos en pro de una meta o resultado de interés común	Concertación y suscripción de acuerdos o convenios de cooperación interinstitucionales que permitan coordinar y/o unificar los recursos disponibles en pro de contribuir a un interés común o para conseguir un fin determinado que se constituye en una meta del Gobierno.	Disponibilidad de recursos e información que puedan ser administrados de forma coordinada para la obtención de un objetivo común a diferentes Entidades del Estado.	Participación en espacios de concertación interinstitucional, orientados a coordinar esfuerzos de diferentes Entidades del Estado en pro de un beneficio común.  Acompañamiento y asesoría técnica en la formulación, suscripción, ejecución y liquidación de acuerdos o convenios de cooperación interinstitucional.
		Ministerios Departamentos Administrativos Gobernación de Arauca Alcaldías municipales Entidades Descentralizadas Entidades de Control	Reporte de Indicadores de Sector para la toma de decisiones o evaluación de gestión.	Disponibilidad de Indicadores del Idear en la página web de la Entidad que permitan conocer los resultados de la gestión administrativa, el funcionamiento de la Entidad, ejecución del presupuesto, etc.	Disponibilidad de información precisa y confiable basada en datos soportados y verificables.  Fácil acceso y ubicación de indicadores y estadísticas.	Consolidación, análisis y publicación de Indicadores y estadísticas actualizadas de forma periódica en la página web de la Entidad.  Reporte de Indicadores.
			Información sobre el desempeño, resultados de la Entidad	Información sobre el desempeño, los resultados obtenidos, el funcionamiento de la Entidad y la ejecución del presupuesto.	Disponibilidad de informes periódicos que evidencien el desempeño y los resultados obtenidos, el funcionamiento de la Entidad y la ejecución del presupuesto.  Presentación de reportes e información específica, de acuerdo a la periodicidad establecida.	Consolidación y publicación de informes periódicos que evidencien el desempeño de la Entidad, los resultados obtenidos y la ejecución del presupuesto.  Consolidación y presentación de los reportes e informes que se requieran de acuerdo a la periodicidad establecida.
			Desembolso de crédito oportuno	Hacer claridad del monto, tiempo, fechas y condiciones de los desembolsos.	Que los desembolsos programados se realicen en los tiempos y fechas estipuladas.	Los desembolsos se realizarán de acuerdo a los tiempos establecidos en las políticas internas de operación.

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Empresa	<p>Persona natural o Jurídica que realiza una actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. La empresa puede ejecutar actividades de naturaleza industrial o productiva; comercial o de prestación de servicios.</p>	<p>Empresas privadas de servicio público</p> <p>Asociaciones empresariales</p> <p>Gremios empresariales</p> <p>Microempresas</p> <p>Cooperativas</p>	<p>Acceso a consulta de información sobre los productos y servicios que ofrece el Idear</p>	<p>Información acerca de los requisitos necesarios para acceder a cualquiera de las líneas de crédito de interés para la empresa.</p>	<p>Utilización de un lenguaje no muy técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad.</p> <p>Información disponible precisa, confiable y oportuna.</p>	<p>Página Web Institucional con sección específica para cada línea de crédito y enlaces a las diferentes secciones de la página en la cual se encuentra la información.</p>
			<p>Acceso a planes de normalización de cartera</p>	<p>Conocer las alternativas y requisitos para acceder a los planes de normalización de obligaciones crediticias que ofrezca el Idear a sus clientes.</p>	<p>Información clara sobre los planes que tiene la entidad para brindar a los clientes, alternativas para normalizar sus estados de crédito.</p>	<p>Información de alternativas de financiamiento consignada en la página web institucional, a través de los términos de referencia de cada Plan.</p> <p>Grupo competente de Atención al Ciudadano, que brinda soporte técnico y conceptual a través de los canales de atención presencial y telefónico para ello.</p>



CONSTRUYENDO  
**FUTURO**

## Contáctanos



IDEAR Arauca



Idear\_arauca



Idear Arauca