

|                                                                                  |                                                                                                                |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>Asociación de Municipios del Meta</b><br><b>ASMETA</b><br>NIT. 900.056.772-3<br>Esquema Asociativo del Meta | <b>Código Código</b> PCR-SIG-01 |
|                                                                                  | Modelo Integrado de Planeación y Gestión                                                                       | <b>Versión</b> 1.0              |
|                                                                                  | Manual de Procesos y Procedimientos                                                                            | <b>Fecha</b> 30   04   2024     |

## MANUAL PARA LA CARACTERIZACION DEL SERVICIO AL CIUDADANO

**2025 - 2027**

**ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS DEL META – ASMETA**

**Marzo, 2025**

|                                                                                  |                                                                                                                |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>Asociación de Municipios del Meta</b><br><b>ASMETA</b><br>NIT. 900.056.772-3<br>Esquema Asociativo del Meta | <b>Código Código PCR-SIG-01</b> |
|                                                                                  | Modelo Integrado de Planeación y Gestión                                                                       | <b>Versión 1.0</b>              |
|                                                                                  | Manual de Procesos y Procedimientos                                                                            | <b>Fecha 30   04   2024</b>     |

## INTRODUCCIÓN

La Asociación de Municipios del Meta – ASMETA, como entidad articuladora del desarrollo territorial en el departamento, reconoce la importancia de conocer en profundidad a sus usuarios para ofrecer servicios pertinentes, eficientes y orientados a las necesidades reales de la comunidad.

En este contexto, la **caracterización de usuarios** se consolida como una herramienta estratégica que permite identificar perfiles, necesidades, expectativas y condiciones particulares de los diferentes actores que interactúan con la Asociación.

Este manual tiene como objetivo establecer los lineamientos metodológicos y operativos para llevar a cabo el proceso de caracterización de usuarios de manera sistemática y coherente, garantizando la recolección, análisis y uso adecuado de la información. Su implementación facilitará la toma de decisiones informadas, el diseño de estrategias más efectivas y la mejora continua en la gestión institucional.

Asimismo, el presente documento busca fortalecer la relación entre ASMETA y los municipios asociados, promoviendo una gestión más cercana, participativa y alineada con los principios de equidad, inclusión y transparencia que orientan el quehacer de la Asociación.

## OBJETIVO GENERAL

Establecer un proceso sistemático y eficiente para identificar, clasificar y analizar a los usuarios de ASMETA, con el fin de personalizar la atención, mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y optimizar la gestión de trámites, garantizando una interacción efectiva y alineada con las necesidades y expectativas de los usuarios, mientras se cumple con las normativas de protección de datos personales.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer a los usuarios y sus necesidades.
- Mejorar la calidad del servicio ofrecido.
- Segmentar los usuarios para personalizar la atención.
- Optimizar la gestión de trámites y solicitudes.
- Facilitar la toma de decisiones y mejora continua.
- Monitorear la satisfacción de los usuarios.
- Cumplir con la normativa de protección de datos personales.

|                                                                                  |                                                                                                                |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>Asociación de Municipios del Meta</b><br><b>ASMETA</b><br>NIT. 900.056.772-3<br>Esquema Asociativo del Meta | <b>Código Código PCR-SIG-01</b> |
|                                                                                  | Modelo Integrado de Planeación y Gestión                                                                       | <b>Versión 1.0</b>              |
|                                                                                  | Manual de Procesos y Procedimientos                                                                            | <b>Fecha 30   04   2024</b>     |

## ALCANCE

Con el presente Manual se busca caracterizar a los grupos de interés que interactúan con la Asociación de Municipios del Meta (ASMETA) y requieren de los diferentes trámites y servicios que por ley corresponden a la Entidad, teniendo en cuenta las variables geográficas, demográficas y de comportamiento que los afectan. Se definen los lineamientos y las fuentes para la caracterización de los grupos de interés, la descripción de las interacciones y relaciones con éstos por parte de ASMETA, la caracterización y segmentación de los usuarios, las políticas de integración de población discapacitada, y la identificación inicial de los procesos involucrados en la atención.

## DATOS DEMOGRAFICOS

- Nombre completo
- Edad
- Género
- Municipio de residencia
- Nivel educativo
- Ocupación
- Estado civil

## DATOS DE CONTACTO:

- Teléfono fijo y móvil
- Correo electrónico
- Dirección física

## FRECUENCIA DE INTERACCION

- Seguido
- Frecuente
- Ocasional

## TIPO DE SERVICIO SOLICITADO

- Consultas generales
- Trámites administrativos
- Quejas o reclamos
- Sugerencias

|                                                                                  |                                                                                                                |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>Asociación de Municipios del Meta</b><br><b>ASMETA</b><br>NIT. 900.056.772-3<br>Esquema Asociativo del Meta | <b>Código Código PCR-SIG-01</b> |
|                                                                                  | Modelo Integrado de Planeación y Gestión                                                                       | <b>Versión 1.0</b>              |
|                                                                                  | Manual de Procesos y Procedimientos                                                                            | <b>Fecha 30   04   2024</b>     |

## HERRAMIENTAS Y RECURSOS

Las herramientas adecuadas para gestionar la información de los usuarios son:

- Sistema de gestión de PQRS: Para registrar, clasificar y hacer seguimiento a las solicitudes.
- Bases de datos electrónicos: Para almacenar información de contacto, tipos de solicitudes y estadísticas.
- Encuestas de atención: Para medir la efectividad y conocer mejor las necesidades de los usuarios.

### PROCEDIMIENTO: PRC-GA-05 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR.

#### Objetivo Del Procedimiento

Establecer los lineamientos para la identificación, clasificación y análisis de los usuarios y grupos de valor de la Asociación de Municipios del Meta – ASMETA, con el fin de comprender sus necesidades, expectativas y niveles de relacionamiento, y así orientar la toma de decisiones institucionales, fortalecer la participación, mejorar la calidad de los servicios prestados y contribuir a la gestión eficiente, transparente y centrada en el ciudadano.

#### Alcance Desde

Recopilación de datos relevantes a través de encuestas, entrevistas y fuentes secundarias.

#### Alcance Hasta

La elaboración de un informe detallado que permita la toma de decisiones estratégicas para el diseño de políticas, programas y proyectos alineados con los intereses de los usuarios y grupos de valor.

#### Dimensión

Gestión con valores para el Resultado.

#### Política

7. Servicio al ciudadano.

|                                                                                  |                                                                                                                |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>Asociación de Municipios del Meta</b><br><b>ASMETA</b><br>NIT. 900.056.772-3<br>Esquema Asociativo del Meta | <b>Código Código PCR-SIG-01</b> |
|                                                                                  | Modelo Integrado de Planeación y Gestión                                                                       | <b>Versión 1.0</b>              |
|                                                                                  | Manual de Procesos y Procedimientos                                                                            | <b>Fecha 30   04   2024</b>     |

### Insumos

| Insumo         | Descripción                                    | Proveedor    |
|----------------|------------------------------------------------|--------------|
| <b>HUMANOS</b> | Base de datos de usuarios y grupos de valor    | Funcionarios |
| <b>HUMANOS</b> | Mapas de grupos de valor y matrices de interés | Funcionarios |
| <b>HUMANOS</b> | Informes y diagnósticos previos                | Funcionarios |

### Salidas

| Descripción                                               | Usuario                             |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Informe de caracterización de usuarios y grupos de valor. | Comunidad en General del Territorio |

### Actividades del procedimiento

| Ítem | Descripción de Actividades                                                                                                                                                         |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0    | Inicio                                                                                                                                                                             |
| 1    | Establecer los objetivos específicos del proceso de caracterización (identificación de necesidades, segmentación de usuarios, análisis de expectativas, etc.).                     |
| 2    | Definir los usuarios y grupos de valor a caracterizar (municipios asociados, ciudadanos, empresas, entidades gubernamentales, etc.).                                               |
| 3    | Elaborar encuestas, cuestionarios y guías para entrevistas que permitan obtener información relevante sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios. |
| 4    | Seleccionar las técnicas de recolección más adecuadas (encuestas en línea, entrevistas personales, focus groups).                                                                  |
| 5    | Aplicar las encuestas y cuestionarios a los usuarios y grupos de valor identificados.                                                                                              |
| 6    | Realizar entrevistas y grupos focales con actores clave dentro de cada grupo de valor.                                                                                             |
| 7    | Recolectar información complementaria de fuentes secundarias, como bases de datos previas y registros de interacción con los usuarios.                                             |
| 8    | Procesar los datos recolectados y organizar la información en categorías claras, como tipo de usuario, necesidades, expectativas y áreas de mejora.                                |
| 9    | Utilizar herramientas estadísticas y cualitativas para interpretar los resultados y establecer patrones comunes entre los grupos de valor.                                         |
| 10   | Clasificar a los usuarios en grupos específicos según sus características (por ejemplo, por tipo de servicio, ubicación geográfica, o nivel de participación).                     |
| 11   | Elaborar una matriz de interés e influencia para cada grupo de valor, determinando su grado de impacto en las decisiones y actividades de ASMETA.                                  |

|                                                                                  |                                                                                                                |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>Asociación de Municipios del Meta</b><br><b>ASMETA</b><br>NIT. 900.056.772-3<br>Esquema Asociativo del Meta | <b>Código Código PCR-SIG-01</b> |
|                                                                                  | Modelo Integrado de Planeación y Gestión                                                                       | <b>Versión 1.0</b>              |
|                                                                                  | Manual de Procesos y Procedimientos                                                                            | <b>Fecha 30.1.04.1.2024</b>     |

|    |                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | Desarrollar un informe detallado que incluya los hallazgos obtenidos, las segmentaciones realizadas, las prioridades identificadas, y recomendaciones sobre cómo abordar las necesidades de los grupos de valor. |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                                                                                                                                                                                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | Presentar los resultados de la caracterización a las distintas áreas de ASMETA para que puedan integrar las necesidades y expectativas de los grupos de valor en la toma de decisiones estratégicas. |
| 14 | Desarrollar un plan de acción institucional basado en los resultados obtenidos, priorizando los servicios y acciones que impactan directamente a los grupos de valor más relevantes.                 |
| 15 | Establecer un mecanismo de monitoreo para asegurar que los cambios en las necesidades o expectativas de los usuarios y grupos de valor sean identificados de manera oportuna.                        |
| 16 | Actualizar la caracterización anualmente o cuando se presenten cambios significativos en el contexto institucional o comunitario.                                                                    |
| 17 | Fin                                                                                                                                                                                                  |

## POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Toda la información recopilada debe ser tratada de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012). Los datos del usuario deben ser confidenciales y solo utilizados para fines relacionados con la atención de su solicitud.

## EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

El proceso de caracterización de usuarios debe ser evaluado de manera regular para detectar oportunidades de mejora. Se debe revisar las encuestas de satisfacción, analizar patrones en los tipos de solicitudes y ajustar la estrategia de atención de acuerdo con los resultados obtenidos.

## CONCLUSIÓN

La caracterización de los usuarios es esencial para personalizar la atención, optimizar los servicios y mejorar la eficiencia de ASMETA. Al seguir los lineamientos establecidos en este manual, se garantizará una atención adecuada, transparente y eficiente, alineada con las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Asociación.

## VIGENCIA

El presente Manual de Conflictos de Interés entrará en vigor a partir de su aprobación en el Comité de Gestión y Desempeño.