**Categorías de variables para caracterizar personas naturales**

|  |
| --- |
| **Variables Geográficas** |
| **Nombre de la Variable** | **Definición**  |
| Ubicación | Esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Igualmente, permite identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario. |
| Población | Número de habitantes en su zona de influencia. Esta variable es importante para identificar la capacidad de atención de la entidad en cada localidad geográfica en la prestación de un servicio. Como ejemplo, una entidad puede clasificar sus usuarios según rangos de población para las localidades donde habitan y/o trabajan. Los rangos específicos dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y el servicio a prestar. |
| Densidad poblacional | Número de personas por área geográfica. Esta variable es importante para reconocer las necesidades particulares de los usuarios en localidades menos densas, así como por la posible causalidad de esta variable fácilmente identificable en cada individuo, sobre las variables intrínsecas y/o de comportamiento que se presentan más adelante en este documento. Ejemplo: urbano, suburbano, rural. |
| Clima | Esta variable es importante porque la población puede tener necesidades específicas según el clima donde vive o trabaja y es un factor determinante en la personalidad, costumbres y estilos de vida. Esta variable puede ser de utilidad para el diseño o rediseño de espacios físicos de atención al ciudadano, de protocolos de atención o para la adecuación de horarios de atención. Ejemplo: cálido, templado, frío. |

| **Variables Demográficas** |
| --- |
| **Nombre de la Variable** | **Definición**  |
| Tipo y número de documento | Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad |
| Edad | Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. Cada entidad, de acuerdo con sus características y servicios, y los objetivos del estudio, deberá establecer los rangos específicos de análisis. Ejemplo: 1 – 5 años, 6 - 11 años, 12 – 18 años, 19 – 24 años y así sucesivamente. |
| Sexo | Esta variable suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo. |
| Género | De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), El género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres. |
| Ingresos | Esta variable permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos. Igualmente, permite identificar los rangos de poder adquisitivo de los ciudadanos, usuarios o interesados. |
| Actividad Económica | Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Igualmente, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales. Ejemplo: estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico. |
| Estrato socio económico | La estratificación socio-económica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos. |
| Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social | Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social. Las personas que cuentan con vinculación laboral y capacidad de pago hacen parte del régimen contributivo, mientras que las personas sin capacidad de pago, que no cuentan con trabajo y pueden ser considerados como pobres o vulnerables reciben un subsidio para la financiación de los aportes al Sistema. Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos. |
| Puntaje del Sisbén | Para focalizar beneficiarios de programas sociales, una de las variables principales a tener en cuenta para la segmentación es el puntaje del Sistema de identificación y selección de potenciales beneficiarios de programas sociales (Sisbén), asignando puntajes de acuerdo con las condiciones de vida de los individuos. La identificación de esta variable permite ajustar la oferta de servicios a dichas condiciones y beneficios. |
| Estado del ciclo familiar | Etapa en la cual el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del ciudadano. Ejemplo: soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a). |
| Tamaño del núcleo familiar | Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda. Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación del servicio dependen del tamaño de dicho grupo. Los rangos específicos de análisis dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y de las características del mismo, así como de los análisis que se re requieran. |
| Nivel de educación o escolaridad | Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado. Ejemplo: primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado. |
| Etnia | Esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el individuo con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a otros grupos o individuos. Ejemplo: población afrocolombiana, negra, palenquera, raizal, indígena, Rrom. |
| Lenguas o idiomas | Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas. Ejemplo: español, inglés, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros. |
| Vulnerabilidad | Esta variable permite identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado. |

| **Variables Intrínsecas** |
| --- |
| **Nombre de la Variable** | **Definición** |
| Intereses | Esta variable permite identificar actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o interesados. Es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. Ejemplo: Temas: deportes, entretenimiento, actividades familiares. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social. |
| Lugares de encuentro | Esta variable hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o interesados, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros. |
| Acceso a canales de atención | Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal. Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial. |
| Uso de canales de atención | Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc |
| Conocimiento | Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales. Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario del servicio. |
| Dialecto | Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios interesados. Ejemplo: en la costa la palabra “perendengue” hace referencia a solicitudes innecesarias que no son de utilidad. |

| **Variables De Comportamiento** |
| --- |
| **Nombre de la Variable** | **Definición** |
| Niveles de Uso | Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. Ejemplo: usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual. |
| Beneficios buscados | Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad. Este criterio es importante porque se relaciona con el diseño centrado en el usuario, para canales electrónicos. Ejemplo: amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad. |
| Eventos | Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites. Ejemplo: vacaciones, defunciones, nacimientos. |

| **Variables Relacionales** |
| --- |
| **Nombre de la Variable** | **Definición o ejemplo** |
| Frecuencia y tiempos de interacción en escenarios de relacionamiento | Hace referencia al tiempo de duración de la solicitud, desde el inicio de la interacción hasta la obtención del resultado; también permite identificar y establecer tendencias de comportamiento frente a los momentos y necesidades específicas que pueden llevar a la ciudadanía y grupos de valor a interactuar con la entidad en un momento determinado.  |
| Escenarios de relacionamiento más empleados o de mayor preferencia entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades | Hace referencia a la identificación de los escenarios de mayor uso por parte de la ciudadanía y grupos de valor. Se identifica: acceso a información pública, trámites, acceso a oferta institucional (planes, programas y proyectos), espacios para hacer control y exigir cuentas (audiencias públicas de rendición de cuentas, foros, etc), espacios de participación (espacios de diálogo, participación, innovación, creación). |
| Otros escenarios de relacionamiento alternativos o itinerantes de mayor preferencia entre la ciudadanía y los grupos de valor  | Hace referencia a la identificación de otros escenarios en los que participa la ciudadanía y grupos de valor como ferias de servicios, jornadas de servicio, jornadas de participación y creación, entre otros. |
| Temas más demandados y de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados. | Hace referencia a la identificación de temáticas específicas que suscitan mayor interés o son abordadas con mayor frecuencia en los escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades. |
| Calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad frente a:* Acceso a información pública
* Acceso a trámites
* Acceso a oferta institucional (servicios, programas o proyectos)
* Espacios para hacer control y exigir cuentas
* Espacios de participación
 | Hace referencia a los resultados de la (s) herramienta (s) de medición de experiencia ciudadana en cada espacio de interacción o relacionamiento. |
| Espacios de articulación y relacionamiento existentes entre organizaciones, asociaciones y redes, que son relevantes para el relacionamiento con las entidades. | Hace referencia a la identificación de otros espacios de relacionamiento, articulación o diálogo entre otros actores como organizaciones, asociaciones, entidades, empresas. |
| Contexto Socioterritorial | Busca entender el contexto social, político, económico y ambiental de la ciudadanía y grupos de valor que son objeto de caracterización. Entendemos por contexto socioterritorial todo tipo de dinámicas que tienen que ver con la situación política, socioeconómica, de conflictividades territoriales, situación de orden público, organizaciones y movimientos sociales, democracia ambiental (cómo las personas toman decisiones respecto al uso de los ecosistemas). Esta información resulta relevante, a la hora de implementar o diseñar oferta institucional. |

**Categorías de variables para caracterizar personas jurídicas**

| **Variables Geográficas** |
| --- |
| **Nombre de la Variable** | **Definición** |
| Cobertura geográfica | Alcance geográfico de la gestión de la organización. Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidades sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia. Ejemplo: municipal, nacional, regional. |
| Dispersión | Cantidad de sucursales de la organización. Esta variable permite determinar la ubicación geográfica en las cuales las organizaciones usuarias tienen presencia y por lo tanto pueden solicitar la prestación del servicio. |
| Ubicación principal | Lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable es importante para identificar los sitios en donde se toman decisiones o se puede adquirir información sobre las necesidades de la organización usuaria. |

| **Variables de Tipología Organizacional** |
| --- |
| **Nombre de la Variable** | **Definición** |
| Tamaño de la entidad | Puede medirse a través del número de servidores o empleados, o por monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado o de los ingresos (si aplica). Esta variable es importante para aquellos servicios cuya prestación está asociada al tamaño de la organización usuaria. |
| Con o sin ánimo de lucro | Esta variable permite identificar si la organización se constituyó para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general o si se constituyó en busca de un beneficio o ganancia para sus propietarios o accionistas. Ejemplo: fundaciones, asociaciones, corporaciones, empresas |
| Fuente de recursos (Origen del capital) | La fuente de los recursos disponibles para la operación de la organización. Esta variable es importante para identificar oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación. En este sentido, esta variable suele tener una relación de causalidad con algunas de las variables de comportamiento que se verán más adelante. Ejemplo: público, privado, mixto. |
| Organización/Sector del cual depende | Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del estado. Esta variable es importante para identificar necesidades de validación en los requerimientos de servicios hechos por las organizaciones usuarias. Ejemplo: entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada, grupo industrial, casa matriz de una multinacional. |
| Industria | Esta variable se identifica teniendo en cuenta la actividad económica y/o el objeto social. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades específicas de las organizaciones usuarias dependen de las particularidades del desarrollo de su actividad. Ejemplo: producción de alimentos, servicios hoteleros, productos agropecuarios, entre otra |
| Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos | Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad. Ejemplo: personas naturales, entidades públicas, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales, entre otras. |
| Canales de atención disponibles | Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo. Ejemplo: oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal Web, redes sociales, entre otros. |

| **Variables de Comportamiento Organizacional** |
| --- |
| **Nombre de la Variable** | **Definición** |
| Procedimiento usado | Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública. Esta variable permite identificar si los procedimientos establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones o si se requieren adecuaciones o ajustes. |
| Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento) | Es la persona responsable y/o presente (de la organización usuaria), al momento de solicitar el servicio a la entidad. Esta variable es importante para identificar el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio, ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir de la prestación del mismo. Ejemplo: contratista, funcionario de carrera, directivo, asesor, profesional, técnico asistencial. |