



CONCEJO  
DE MEDELLÍN

## CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR CONCEJO DE MEDELLÍN

### METODOLOGÍA

A continuación se presentan cada uno de los pasos que se deben llevar a cabo para realizar la caracterización de los grupos de valor, de acuerdo a lo planteado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).

#### 1. Identificar los objetivos de la caracterización.

El primer paso es establecer claramente para qué se hace la caracterización de los grupos de valor y cuál es el uso que se va a dar a los resultados.

#### 2. Establecer roles y responsabilidades.

Identificar una dependencia o un grupo de trabajo interdisciplinario que lidere el ejercicio de caracterización.

#### 3. Definir y priorizar las variables

Identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y hacer una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos definidos.

#### 4. Identificar mecanismos de recolección de información.

Identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los grupos de interés.

#### 5. Segmentar grupos de valor

Tomar los grupos de valor y hacer cruce con las variables que se consideren relevantes para la recolección y el análisis de la información.



**CONCEJO  
DE MEDELLÍN**

## **CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR CONCEJO DE MEDELLÍN**

### **GENERALIDADES**

#### **Objetivo General**

Identificar características, intereses y necesidades de los grupos de valor acerca de la información producida por el Concejo de Medellín, para una adecuada orientación en la gestión de los recursos, el fortalecimiento de las relaciones con los grupos de valor y una mejor comprensión del objeto misional de la Corporación.

#### **Objetivos Específicos**

Definir las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de valor y sus segmentos

Establecer los tipos de información y canales de mayor uso por parte de los grupos de valor

Conocer el grado de entendimiento de los grupos de valor del objeto misional de la Corporación

Determinar las acciones de mejora que fortalezcan el relacionamiento con los grupos de valor

#### **Alcance**

Inicia con la caracterización de las personas naturales y jurídicas que solicitan información en el Concejo de Medellín, y finaliza con la formulación del plan de acción.

#### **Equipo líder del ejercicio de caracterización**

El liderazgo de la caracterización de los grupos de valor corresponde al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



**CONCEJO  
DE MEDELLÍN**

**IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES**

**Persona Natural**

Categoría	Variable	Nivel de desagregación	Calificación - La variable es					Puntaje Total	Seleccionada	
			Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográficas	Ubicación	Rural	1	1	1	1	0	4	X	
		Urbano	1	1	1	1	0	4	X	
Demográficas	Género	Masculino	0	1	1	1	1	4	X	
		Femenino	0	1	1	1	1	4	X	
	Edad	Niños	1	1	1	1	0	4	X	
		Adolescente	1	1	1	1	0	4	X	
	Étnia	Adulto	1	1	1	1	0	4	X	
		Población Indígena	1	1	1	1	1	5	X	
		Población Afrocolombiano	1	1	1	1	1	5	X	
		Población Raizal	1	1	1	1	1	5	X	
		Población Rom	1	1	1	1	1	5	X	
	Escolaridad	Palenquero	1	1	1	1	1	5	X	
		Educación Básica Primaria	1	1	1	1	0	4	X	
		Educación Básica Secundaria	1	1	1	1	0	4	X	
	Lengua/Idioma	Educación técnica, tecnológica o profesional	1	1	1	1	0	4	X	
			1	1	1	1	1	5	X	
	Vulnerabilidad	Madres cabeza de familia	1	1	1	1	1	5	X	
Personas con discapacidad		1	1	1	1	1	5	X		
Personas en situación de desplazamiento		1	1	1	1	1	5	X		
Víctimas de violencia		1	1	1	1	1	5	X		
Intrínsecas	Intereses	Tema proyecto de acuerdo	1	1	1	1	1	5	X	
			1	1	1	1	1	5	X	
	Acceso a canales de información	Internet	1	1	1	1	1	5	X	
		Telefonía	1	1	1	1	1	5	X	
		Redes sociales	1	1	1	1	1	5	X	
		Televisión, radio, prensa	1	1	1	1	1	5	X	
		Fax	1	1	1	1	1	5	X	
		Presencial	1	1	1	1	1	5	X	
	Uso de canales de información	Internet	1	1	1	1	1	5	X	
		Televisión, radio, prensa	1	1	1	1	1	5	X	
		Redes sociales	1	1	1	1	1	5	X	
		Televisión, radio, prensa	1	1	1	1	1	5	X	
		Fax	1	1	1	1	1	5	X	
		Presencial	1	1	1	1	1	5	X	
	De comportamiento	Nivel de uso (frecuencia con que se solicita cierto tipo de información)	1 vez al año	1	1	1	1	1	5	X
Entre 2 y 10 veces al año			1	1	1	1	1	5	X	
Más de 10 veces al año			1	1	1	1	1	5	X	
Beneficios buscados (expectativas)		Oportuna	1	1	1	0	1	4	X	
		Clara	1	1	1	0	1	4	X	
		Completa	1	1	1	0	1	4	X	
Eventos		Confiable	1	1	1	0	1	4	X	
		Sesiones plenarias	1	1	1	1	1	5	X	
		Comisiones accidentales	1	1	1	1	1	5	X	

**Persona Jurídica**

Categoría	Variable	Nivel de desagregación	Calificación - La variable es					Puntaje Total	Seleccionada	
			Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográficas	Ubicación principal	Rural	1	1	1	1	0	4	X	
		Urbano	1	1	1	1	0	4	X	
Tipología Organizacional	Con o sin ánimo de lucro	Sector público	1	1	1	0	1	4	X	
		Sector privado	1	1	1	1	1	5	X	
De comportamiento organizacional	Organización/Sector del cual depende	Procedimiento usado	1	1	1	1	0	4	X	
		Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)	1	1	1	1	0	4	X	



**CONCEJO  
DE MEDELLÍN**

**IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Variable	Nivel de desagregación	¿La Corporación cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?		En caso de NO tener la información:	
		Si	No	¿A qué mecanismo podría acudir para obtener la información?	
Ubicación	Rural		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
	Urbano		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
Género	Masculino		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
	Femenino		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
Edad	Niños		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
	Adolescente		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
	Adulto		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
Étnia	Población Indígena		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
	Población Afrocolombiano		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
	Población Raizal		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
	Población Rom		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
Escolaridad	Palenquero		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
	Educación Básica Primaria		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
	Educación Básica Secundaria		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
Lengua/idioma	Educación técnica, tecnológica o profesional		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
			X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
Vulnerabilidad	Madres cabeza de familia		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
	Personas con discapacidad		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
	Personas en situación de desplazamiento		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
	Víctimas de violencia		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano	
Intereses	Tema proyecto de acuerdo	X			
Acceso a canales de información	Internet		X	Encuesta	
	Telefonía		X	Encuesta	
	Redes sociales		X	Encuesta	
	Televisión, radio, prensa		X	Encuesta	
	Fax		X	Encuesta	
	Presencial		X	Encuesta	
Uso de canales de información	Internet		X	Encuesta	
	Televisión, radio, prensa		X	Encuesta	
	Redes sociales		X	Encuesta	
	Televisión, radio, prensa		X	Encuesta	
	Fax		X	Encuesta	
	Presencial		X	Encuesta	
Nivel de uso (frecuencia con que se solicita cierto tipo de información)	1 vez al año	X			
	Entre 2 y 10 veces al año	X			
	Más de 10 veces al año	X			
Beneficios buscados (expectativas)	Oportuna		X	Encuesta	
	Clara		X		
	Completa		X	Encuesta	
	Confiable		X		
Eventos	Sesiones plenarias	X			
	Comisiones accidentales	X			
Persona Jurídica	Ubicación principal	Rural		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano
		Urbano		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano
	Con o sin ánimo de lucro			X	Puntos de atención o servicio al ciudadano
	Organización/Sector del cual depende	Sector público		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano
		Sector privado		X	Puntos de atención o servicio al ciudadano
	Procedimiento usado		X		
Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)		X			



**CONCEJO  
DE MEDELLÍN**

SEGMENTACIÓN GRUPOS DE VALOR

Grupo de valor	Ubicación	Género	Edad	Etnia	Escolaridad	Lengua/lidioma	Vulnerabilidad	Intereses	Acceso a canales de información	Uso de canales de información	Nivel de uso	Beneficios buscados	Eventos	Ubicación principal	Con o sin ánimo de lucro	Organización/Sector	Procedimiento usado	Responsable de la interacción	
Juntas de Acción Comunal								X	X	X	X	X	X					X	X
Juntas Administradoras Locales (JAL)								X	X	X	X	X	X					X	X
Grupos Organizados (Asociaciones, Corporaciones)								X	X	X	X	X	X		X	X		X	X
Habitantes del Municipio de Medellín	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Gremios								X	X	X	X	X	X	X				X	X
Concejales	X							X	X	X	X	X	X						
Empleados y contratistas de la Corporación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Medios de Comunicación								X	X	X	X	X	X	X				X	X
Organos de Control								X	X	X	X	X	X	X				X	X
Instituciones de Educación								X	X	X	X	X	X	X				X	X
Organismos de Certificación								X	X	X	X	X	X	X				X	X
Entidades Estatales								X	X	X	X	X	X	X				X	X
Administración central y descentralizada del Municipio de Medellín								X	X	X	X	X	X	X				X	X