

 Supersalud	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	DEGU01
	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	01
		FECHA	18/09/2025

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR- HOJA DE RUTA



***Superintendencia Nacional de Salud
Oficina Asesora de Planeación***

Septiembre de 2025

CONTEXTO

Todos los días es más evidente la urgencia de que la gestión pública se diseñe y aplique partiendo de ejercicios de caracterización que permitan identificar las particularidades de la ciudadanía y de los grupos de valor con los cuales interactúan.

Siendo la Supersalud una entidad que protege un derecho fundamental como lo es la salud, la construcción de confianza en su relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor¹, es factor fundamental para lograr equilibrar las necesidades y expectativas ciudadanas frente al cumplimiento de la misionalidad institucional.

Para cumplir con este objetivo, es fundamental identificar claramente los grupos de valor, sus características particulares, los servicios que requieren de la Superintendencia y sus necesidades en salud. Asimismo, se debe facilitar el acceso, uso y disfrute de los servicios orientados a proteger su derecho a una atención oportuna y de calidad. Esto incluye garantizar el acceso a la información generada por la entidad, promover el ejercicio del control social, facilitar la rendición de cuentas, agilizar los trámites y fomentar la participación en todos los ciclos de gestión.

¹ De acuerdo con la definición contemplada en el Manual operativo de MIPG, los grupos de valor son personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad

OBJETIVO DEL DOCUMENTO: Generar orientación y lineamientos que permitan planificar, visualizar y comunicar los pasos necesarios para identificar las características de los usuarios de los servicios y productos de la Supersalud.

ALCANCE: La presente guía-hoja de ruta tiene como alcance la planificación y ejecución de las actividades necesarias para caracterizar a los usuarios y grupos de valor que interactúan con los servicios de la Supersalud. Esta caracterización permitirá identificar sus perfiles, necesidades, expectativas, niveles de satisfacción y patrones de comportamiento, con el fin de fortalecer la toma de decisiones, mejorar la calidad del servicio, y orientar las estrategias de planificación y mejora continua.

Este alcance aplica a todo el portafolio de servicios de la Supersalud, tanto presenciales como virtuales, y contempla la participación de los equipos responsables de liderar los procesos y proyectos de la entidad.

NORMATIVIDAD: *Decreto 2482 de 2012” Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.* Establece el Sistema de Gestión para las entidades públicas, incluyendo las Políticas de Desarrollo Administrativo, dentro de las cuales se contempla la caracterización como herramienta clave para gestionar las Políticas de Servicio al Ciudadano, de Participación

Ciudadana, de Rendición de Cuentas, la Racionalización de Trámites, entre otras.

Documento CONPES 3785 de 2013

Define la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, que promueve el uso de la caracterización para mejorar la atención y adecuar la oferta institucional según las necesidades de los ciudadanos

Guía para la Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Valor, V5

Publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Política de Gobierno Digital (MINTIC). Promueve el uso de tecnologías para mejorar la relación entre el Estado y los ciudadanos. La caracterización es clave para entender las necesidades digitales de los usuarios y diseñar servicios accesibles y pertinentes

DEFINICIÓN: Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares².

Cuando se habla de característica se hace referencia a: edad, nivel educativo, ubicación geográfica, etc.; se busca esta clasificación para

² Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, V.4 año 2022; Departamento Administrativo de la Función Pública

entender qué esperan los grupos de usuarios de la entidad, cuáles son sus necesidades en términos de acceso, calidad, pertinencia y oportunidad.

Con la información obtenida en la caracterización, la Supersalud puede ajustar su gestión, programas, servicios y políticas para responder mejor a las necesidades de cada grupo poblacional o de valor; identificar la pertinencia de los canales de comunicación y definir su efectividad. Al conocer las expectativas y necesidades de los grupos poblacionales o de valor, se puede diseñar estrategias pertinentes para acercar los ciudadanos a la entidad y fomentar su participación en la toma de decisiones y en la construcción de acciones para una mejor defensa de los derechos en salud de los habitantes del territorio colombiano.

La “Guía de caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor”, versión 4, expedida por la Función Pública, propone la segmentación³ de usuarios, en este caso de los grupos de valor, como metodología para realizar de manera asertiva este ejercicio. Este documento relaciona las ventajas de segmentar la ciudadanía y grupos de valor así:

³ “El proceso de subdividir un mercado en subconjuntos de clientes distintos que se comportan de la misma manera o tienen necesidades similares.” En el caso del sector público hablaremos de segmentación de ciudadanía y grupos de valor de entidades públicas.

- Certidumbre en el tamaño de la muestra.
- Simplicidad y claridad en la planeación.
- Identificación de grupos de valor.
- Reconocimiento de necesidades, deseos y expectativas de grupos de valor.
- Facilidad para la implementación de actividades.

Fuente. Guía para la caracterización de Ciudadanos y Grupos de Valor-Función Pública

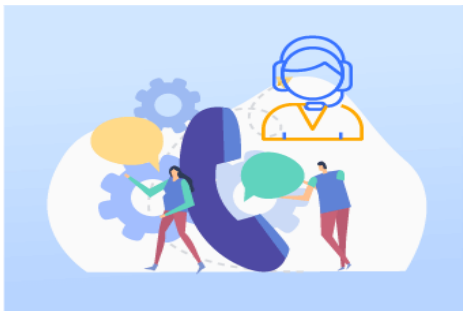
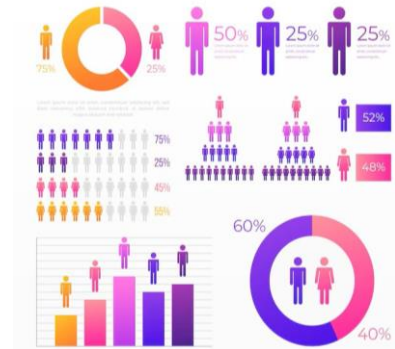
La segmentación puede definirse considerando diferentes variables⁴:



Geográficas: se refieren a la ubicación geográfica y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría.

⁴ Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, V.4 año 2022; Departamento Administrativo de la Función Pública

Demográficas: se refieren a las características de una población y su desarrollo, para identificar la edad, nivel de estudios, características relacionadas el enfoque diferencial (población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como orientación sexual e identidad de género diversas, por ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor), entre otros.



Intrínsecas: permiten reconocer los intereses o costumbres generados en estilos de vida colectivos o individuales en el uso de canales de atención y escenarios de relación con la entidad.

Comportamentales: se refieren a creencias y puntos de vista, permite tener visualización respecto a periodicidad de acceso a la entidad y los servicios que ofrece, niveles de satisfacción cuando accede a ellos, etc.



Relacionales: las cuales identifican pautas y tendencias en las interacciones ciudadanas con la entidad, es decir, cómo el ciudadano se ha relacionado previamente a través de los diferentes escenarios dispuestos.

¿CUÁNDO CARACTERIZAR LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR?⁵

Las entidades deben caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor (tanto externos como el interno), por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera.

⁵ *Manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)*

¿QUÉ VARIABLE SE USARÁ EN LA SUPERSALUD PARA SEGMENTAR?

Inicialmente, como macro variable base, se recomienda segmentar por procesos, identificando la **población objetivo del proceso** (grupo de valor o usuarios de los productos que genera el proceso).

Posterior a la identificación del (los) Grupo(s) de Valor del proceso, se definen las **micro variables que se van a identificar**.



HOJA DE RUTA PARA LA CARACTERIZACIÓN SEGMENTADA DE USUARIOS



Fuente. Stock, vectores e ilustraciones free

DEFINICIÓN: Una hoja de ruta es una herramienta estratégica que sirve para planificar, visualizar y comunicar los pasos necesarios para alcanzar un objetivo específico, en este caso, la caracterización de los usuarios o grupos de valor de la entidad.

OBJETIVO: Caracterizar de manera segmentada a los usuarios de los servicios y/o productos que genera la Supersalud, para fortalecer la inspección, vigilancia y control-IVC, la atención de los usuarios y recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos en Salud y Solicitudes-PQRDS, la gestión integral de los servidores de la entidad, la gestión de trámites y servicios y la formulación de políticas.

1. Fase de Planeación de la caracterización

- ✓ **Definir el alcance:** Identificar el Grupo de valor o usuarios que utilizan los productos generados en el proceso (que presentan PQRDS, usuarios vulnerables, usuarios frecuentes, Vigilados, servidores de la entidad, grupo poblacional, etc.).
- ✓ **Establecer criterios de segmentación:**
 - Demográficos: edad, género, etnia.
 - Geográficos: región, zona rural/urbana.
 - Socioeconómicos: nivel SISBEN, régimen contributivo/subsidiado.
 - Conductuales: tipo de PQRDS, frecuencia de contacto, nivel de satisfacción, uso de canales, eventos institucionales a los que asiste, etc.
- ✓ **Conformar equipo interdisciplinario:** que tenga claro el valor del servicio que se oferta y las necesidades del usuario, conocimiento que se debe evaluar respondiéndose al menos las siguientes preguntas:
 - ¿Qué tratamos de aprender o probar?
 - ¿Quiénes son nuestros usuarios? (¿podemos cuantificarlos?)
 - ¿Cuáles son nuestras suposiciones sobre sus características?
 - ¿De qué dependemos para identificarlos?
 - ¿Qué capacidades necesitamos en el equipo?
 - ¿Cuál es nuestro objetivo al caracterizar?

2. Recolección de Información

✓ **Fuentes internas:**

- Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información-PQRDS.
- Bases de datos de Vigilados.
- Encuestas de satisfacción y percepción

✓ **Fuentes externas:**

- DANE, Ministerio de Salud, SISPRO.
- Encuestas ciudadanas y grupos focales.

✓ **Instrumentos:**

- Encuestas digitales y presenciales.
- Entrevistas a usuarios vulnerables.
- Formularios de caracterización en puntos de atención.

3. Procesamiento y Análisis de los datos

- ✓ Limpieza y depuración de datos.
- ✓ Aplicación de técnicas de segmentación:
 - Análisis de conglomerados o clúster⁶.

⁶ Técnica estadística multivariante que agrupa objetos en grupos (clúster o conglomerados) de manera que los objetos dentro de cada grupo sean más similares entre sí que con los de otros grupos.

- Árboles de decisión⁷.
 - Mapas de calor por región.
- ✓ **Identificación de perfiles tipo:**
- Usuario vulnerable rural.
 - Usuario urbano con alta frecuencia de PQRDS.
 - Usuario con barreras de acceso por discapacidad, etc.

4. Validación y Socialización

- ✓ Revisión con equipo técnico que gestiona el proceso.
- ✓ Socialización con Grupo de Valor (si se considera que pueden agregar valor).
- ✓ Ajustes según retroalimentación.

5. Aplicación de Resultados

- ✓ **Diseño de estrategias diferenciadas:**
 - Canales de atención preferente (según resultados).
 - Campañas internas informativas (orientadoras de la pertinencia de la caracterización como herramienta de gestión asertiva).

⁷ Un árbol de decisión funciona dividiendo repetidamente los datos en subconjuntos basados en las características, hasta que se alcanza un nodo hoja que representa una predicción o resultado.

- Plan de Comunicaciones basado en la segmentación de los grupos de valor (qué decimos y cómo lo decimos en las diferentes regiones, grupos poblacionales, etc.)
 - Intervenciones territoriales o poblacionales focalizadas (planeación asertiva), etc.
- ✓ **Mejoras en la supervisión y control:**
- Priorización de auditorías según servicio a segmentos críticos.
 - Alertas tempranas por perfil de riesgo.

6. Seguimiento y Actualización

- ✓ Sistema de monitoreo continuo.
- ✓ Actualización semestral o anual de la caracterización.
- ✓ Integración con sistemas de información institucionales

Control de cambios					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Alba Lucia Restrepo Aranzales	Nombre	Gloria Rocio Pereira Oviedo	Nombre	Gloria Rocio Pereira Oviedo
Cargo	Profesional Especializada	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha	08/09/2025	Fecha	11/09/2025	Fecha	11/09/2025