



CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

VIGENCIA 2020

ÍNDICE DE CONTENIDO

SIGLAS	3
INTRODUCCIÓN	4
MARCO NORMATIVO	6
DEFINICIÓN DE GRUPOS DE VALOR.....	6
CARACTERÍSTICAS DE LOS GRUPOS DE VALOR DEL INSTITUTO SINCHI	8
Características sociales.....	8
Características geográficas.....	8
Características económicas	9
Características étnicas (Comunidades indígenas)	9
IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE VALOR: ORGANIZACIONES SOCIALES, ACADEMIA, ENTIDADES PÚBLICAS, INVESTIGADORES, ASOCIACIONES, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, COFINANCIADORES, ALIADOS ESTRATÉGICOS Y CUIDADANOS	10
METODOLOGÍA.....	11
IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	12
Ubicación geográfica y dimensión demográfica	12
Dimensión económica.....	14
Dimensión espacio-funcional	14
Características socioculturales	15
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	15
Sistema de gestión documental	16
UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA DEFINICIÓN DE PLANES, PROYECTOS Y PROGRAMAS DEL INSTITUTO SINCHI.....	18
Proyectos relacionados con población étnica y caracterización de grupos de valor ..	18
Otros proyectos relacionados con la población de la región amazónica	19
CONCLUSIÓN	21
GLOSARIO	22
REFERENCIAS	23
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	24
ANEXO 1	25

SIGLAS

CORPOAMAZONIA: Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia.

CDA: Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico.
Guainía, Guaviare, Vaupés.

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística

DNP: Departamento Nacional de Planeación

FURAG: Formato Único de Reporte de Avance a la Gestión

SINCHI: Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI

MECI: Modelo Estándar de Control Interno

ONG: Organización no gubernamental

PIC: Plan Institucional de Capacitación

PQRSDF: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitaciones

SIGEP: Sistema de Información y Gestión del Empleo Público

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites

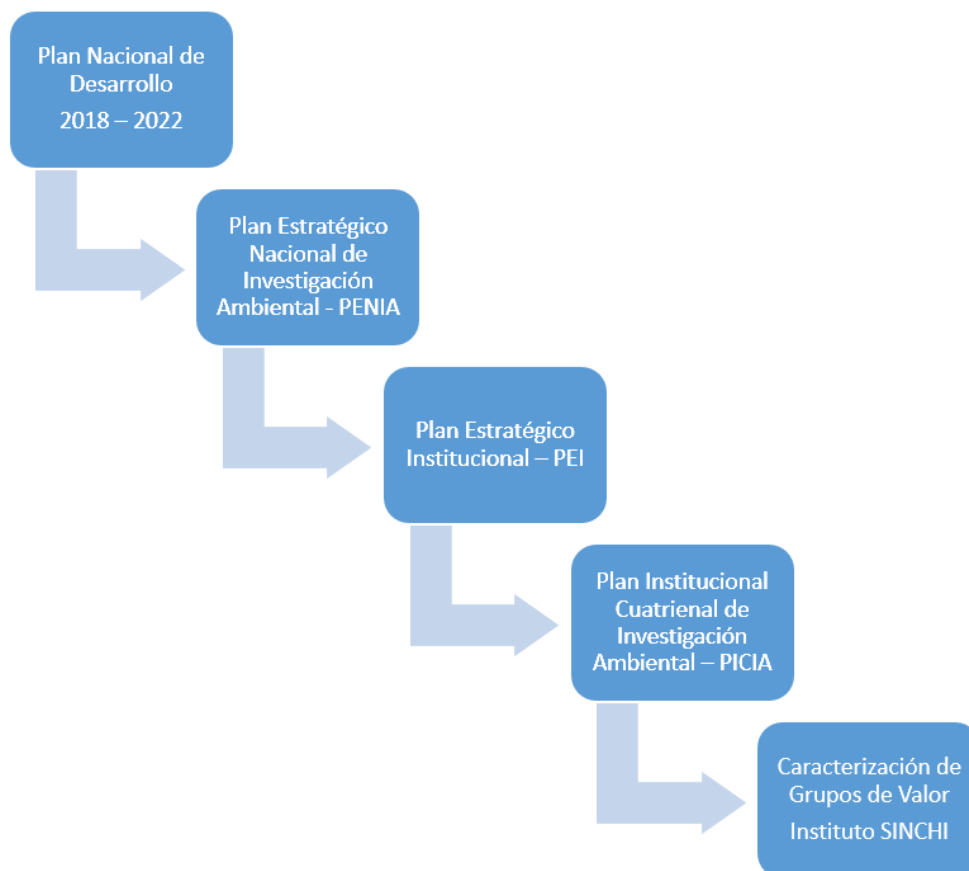
INTRODUCCIÓN

El Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI presenta mediante este documento el ejercicio de caracterización de sus grupos de valor. Este ejercicio parte de la necesidad de planear y ejecutar de manera integral la gestión del Instituto frente a los requerimientos de sus usuarios.

De esta manera, el presente instrumento permite al Instituto poder utilizar información vigente para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana, los cuales se encuentran relacionados con la definición de sus planes, proyectos y programas institucionales.

Por consiguiente, esta caracterización se encuentra alineada con los demás instrumentos de planeación institucional del Instituto, respetando la misión, la visión y la planeación estratégica institucional, tal y como se muestra en la Ilustración 1.

Ilustración 1. Articulación de la caracterización de grupos de valor del Instituto Sinchi con los instrumentos de planeación Institucional.



Fuente: Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI

Es por ello por lo que el ejercicio de caracterización de los grupos de valor para la vigencia 2020, desarrolla el análisis de los requerimientos recibidos por el Instituto SINCHI a lo largo de la vigencia 2019.

Para el presente análisis se seleccionaron una serie de variables recomendadas de la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Gobierno de Colombia y las más relevantes de la revisión de los requerimientos recibidos dentro de las bases de datos seleccionadas.

A continuación, se presentan los objetivos del presente ejercicio de caracterización de grupos de valor.

Objetivo General

Identificar las características, intereses y necesidades de los grupos de valor del Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI en la región amazónica, para fortalecer la atención prestada y los procesos orientados a sus grupos de valor y fortalecer sus procesos orientados a sus grupos de valor.

Objetivos específicos

- Identificar las características demográficas de los grupos de valor del Instituto en la región amazónica.
- Identificar las preferencias por canales de atención y posibilidad de acceso a canales virtuales de los grupos de valor del Instituto.
- Fortalecer las acciones de diálogo presencial permanente con los grupos de valor del Instituto.
- Fortalecer las acciones de diálogo virtual permanente con los grupos de valor del Instituto.

El presente documento se encuentra dividido en las siguientes secciones: en primer lugar, se exponen los aspectos generales del ejercicio, dentro de la cual se menciona el alcance, los objetivos, fechas de la muestra, la contextualización del ejercicio y la explicación sobre cada una de las bases de datos usadas. La segunda sección presenta la metodología de la cual surgieron los objetivos y variables del ejercicio. En tercer lugar, se desarrolla el análisis de las variables por cada grupo de valor, a partir del análisis remitido por cada una de las direcciones técnicas del Instituto. Por último, se presentan las conclusiones del ejercicio.

MARCO NORMATIVO

La presente caracterización de grupos de valor se enmarca en la legislación vigente, especialmente las disposiciones relacionadas con la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014 y la normatividad asociada al Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Respecto al MECI, cabe señalar que este documento se enmarca en lo dispuesto por el Decreto 2482 de 2012, el Decreto 1599 de 2005 y demás normatividad vigente.

De acuerdo con lo anterior, se destaca que el propósito del MECI consiste en que las organizaciones del Estado obligadas a contar con Sistemas de Control Interno según lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, mejoren su desempeño institucional mediante el fortalecimiento continuo de los controles al interior de la organización y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces. Así mismo, el Modelo Estándar de Control Interno MECI en su actualización, se constituye como el medio a través del cual se realizará seguimiento y evaluación a lo dispuesto en el Decreto 2482 de 2012 en cuanto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El MECI actualizado brinda a las organizaciones una estructura de control cuyo fin último es garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales, que sirva a las organizaciones para facilitar la implementación y fortalecimiento continuo de sus Sistemas de Control Interno.

DEFINICIÓN DE GRUPOS DE VALOR

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública, los grupos de valor son mediciones estadísticas mediante las cuales se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.¹

De esta manera, los grupos de valor son agrupaciones o conjuntos de personas que son de interés principal para el Instituto SINCHI, de acuerdo con su misión, visión y objetivo. Estas agrupaciones se encuentran conformadas por ciudadanos u organizaciones con roles específicos y recíprocos, que actúan de acuerdo con normas, valores y fines que fueron establecidos de tal manera que propendan por la continuidad y estabilidad de la sociedad.

Este concepto se interrelaciona con la definición de un segmento, en el sentido de que este es un grupo de usuarios que muestran comportamientos y motivaciones similares. Desde esta perspectiva, el Instituto busca poder orientar sus estrategias de servicio con una visión orientada a sus grupos de valor, en el marco de un proceso de mejora continua y de gestión de la calidad en todos sus procesos, al igual que en el diseño de sus planes, proyectos y programas.

¹ Glosario. Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado el 10 de enero de 2020 de la URL: <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Grupo+de+Valor>.

A continuación, se describen algunas de las principales ventajas de realizar el ejercicio de caracterización de grupos de valor del Instituto:

Ventajas de la caracterización de los grupos de valor del Instituto SINCHI

- Incrementa el conocimiento que el Instituto tiene de sus grupos de valor.
- Otorga insumos que permiten mejorar la comunicación entre el Instituto y sus grupos de valor.
- Ayuda a determinar las necesidades de los grupos de valor eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos grupos de valor que más lo requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los grupos de valor pueden tener del Instituto.
- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para grupos de valor relevantes que no están siendo atendidos por los canales de accesos establecidos.
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación grupos de valor y el Instituto.

CARACTERÍSTICAS DE LOS GRUPOS DE VALOR DEL INSTITUTO SINCHI

Características sociales

Este conjunto de características permite conocer el desarrollo de las poblaciones, grupos de interés y demás grupos de valor a largo del tiempo. Entre ellas podemos encontrar características tales como el sexo, la edad, y el tipo de actividades económicas de los grupos que el Instituto pretende caracterizar.

Adicionalmente, dentro de las características sociales de los grupos de valor del Instituto SINCHI, podemos entrar a considerar las relacionadas con la idiosincrasia de los pueblos que conforman la Amazonia colombiana.

Características geográficas

Las características geográficas posibilitan la localización geográfica de grupos de valor y otros aspectos relacionados (p. ej. Bienes y servicios, políticas públicas y demás que estén geolocalizadas).

De esta manera, es un primer nivel de caracterización que de forma aislada no permite generar conclusiones ni estrategias específicas de acción.

La información con este tipo de características permite identificar agrupaciones representativas de cada área geográfica, no obstante, es de principal importancia complementar la caracterización en este nivel, con variables de otras categorías que permitan tener un mayor detalle sobre las particularidades, valores, actividades y comportamientos del grupo de valor, para no excluir elementos importantes para el análisis.

Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

- **Ubicación:** permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Asimismo, permite a la entidad 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, entre otros.
- **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 estilo de vida. Esta variable puede ser de utilidad para el diseño o rediseño de espacios físicos de atención al ciudadano o de protocolos de atención o para la adecuación de horarios de atención. Ejemplo: cálido, templado, frío.

Características económicas

Dentro de las características económicas que se tienen agregadas en el marco de estas, se encuentran el estrato socioeconómico de los ciudadanos, si están debajo de la línea de pobreza, y si el puntaje del Sistema de Beneficiarios SISBEN de los mismos.

En este orden de ideas, los grupos de valor del instituto cuando no son organizacionales se encuentran definidos por este grupo de características socioeconómicas.

Otros factores que podrían analizarse en este aspecto tendrían que ver con indicadores como la línea de pobreza o el índice de pobreza multidimensional definido por el Departamento Nacional de Planeación en conjunto con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

Características étnicas (Comunidades indígenas)

Las características étnicas son importantes dentro de la caracterización de grupos de valor del Instituto. La entidad reconoce que la permanencia de los pueblos indígenas en sus territorios y bosques de la Amazonia colombiana son la base de la sostenibilidad de sus patrimonios ambientales, sociales, culturales, éticos, económicos y políticos de la región.

Por esta razón, el Instituto SINCHI ha realizado una batería de indicadores que permiten evaluar el estado de los modos de vida y territorios de los pueblos indígenas; cuya información tiende a fortalecer sus procesos de autonomía y gobernabilidad.

Estos indicadores son instrumentos que se basan en los principios esenciales que denotan las características territoriales de sociedades cuyos modos de vida se sostienen de acuerdo con los usos y manejos culturales, y se fundamentan sobre una cosmovisión y ética para la sostenibilidad de la vida en armonía con la naturaleza, primordiales para la sostenibilidad de los bosques húmedos tropicales de la Amazonia. Así, los indicadores de bienestar humano indígena tienen la capacidad para identificar y describir a la población, su territorio y sus recursos, como también:

Son capaces de actualizarse de manera periódica y permanente, dado que se busca dar cuenta de problemáticas altamente sensibles y que cambian en el corto plazo.

Dan cuenta de las problemáticas más drásticas que impactan los modos de vida, y ofrecen información pertinente para la formulación de políticas públicas acordes con las características de los territorios, los sistemas de producción y los sistemas sociales, entre otros.

Se sujetan a las lógicas locales, de modo que las explicaciones derivadas de la espiritualidad de los pueblos mismos guíen la producción y recolección de información, de tal forma que contribuyan en la reproducción y conservación del conocimiento tradicional, como premisa fundamental para lograr y mantener niveles adecuados de bienestar y equilibrio territorial.

Contribuyen a la consolidación del gobierno propio y su autonomía, ofreciendo información oportuna y precisa sobre su realidad, de modo que coadyuven, en el marco de propuestas de desarrollo, al empoderamiento y gobernanza de los recursos de la biodiversidad.

IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE VALOR: ORGANIZACIONES SOCIALES, ACADEMIA, ENTIDADES PÚBLICAS, INVESTIGADORES, ASOCIACIONES, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, COFINANCIADORES, ALIADOS ESTRATÉGICOS Y CUIDADANOS

El proceso de identificación general de grupos de valor parte de un proceso de segmentación de usuarios de acuerdo con características *sui generis* de cada entidad u organización. De acuerdo con Gavett (2014), "segmentar, en su forma más básica, es la separación de un grupo de clientes con diferentes necesidades en subgrupos de clientes con necesidades y preferencias similares."²

En el presente ejercicio se identifican los principales grupos de valor para el Instituto SINCHI de acuerdo con la información recopilada para las vigencias 2019 y 2020.

Asociaciones y comunidades indígenas

Son uno de los principales grupos de interés en el trabajo del Instituto en la región de su Jurisdicción. Están localizados en más de 1.300 resguardos distribuidos en todo el territorio de la Amazonia colombiana.

Estas comunidades se encuentran constituidas en Asociaciones de Autoridades Tradicionales Indígenas (AATIs) que son entidades de carácter especial que ejercen el gobierno propio en los territorios indígenas de la Amazonia.

Son parte de los grupos de valor del Instituto SINCHI dada su importancia estratégica no sólo por su conocimiento ancestral, sino también porque han apoyado activamente en sinergia con los colaboradores del Instituto diferentes proyectos realizados en los últimos años.

Entidades Públicas

El Instituto SINCHI trabaja juntamente con entidades públicas del orden nacional, el orden departamental y el orden local para llevar a cabo proyectos e investigaciones de impacto en la región amazónica. Por esta razón, las entidades públicas (Corporaciones Autónomas Ambientales, Gobernaciones, Alcaldías, Ministerios, Secretarías, Órganos de control, etc.) hacen parte de un importante grupo de valor para la entidad.

Grupos de investigación e investigadores

² Gavett, Gretchen, 2014. What You Need to Know About Segmentation. Recuperado el 10 de enero de 2020 de la URL: <https://hbr.org/2014/07/what-you-need-to-know-about-segmentation>. Página 2.

Son el grupo de valor que representa a la comunidad científica nacional e internacional que se beneficia de las investigaciones y el conocimiento generado por el Instituto SINCHI.

Medios de comunicación

Son actores que permiten la difusión de las principales acciones del Instituto, ya sean estas investigaciones, proyectos o acciones realizadas en beneficio de las comunidades de la región de la Jurisdicción del Instituto.

Entidades cofinanciadoras

Son entidades que apoyan los proyectos de investigación del Instituto SINCHI en toda la región amazónica y permitiendo ampliar el impacto de dichos proyectos para que se beneficie de manera general a la comunidad. Esta categoría incluye aliados nacionales e internacionales que confían en las capacidades técnicas y científicas de nuestra organización.

Aliados estratégicos

Son otro tipo de entidades que permiten la difusión de los proyectos, la búsqueda de nuevos cofinanciadores, o la participación en el apoyo a emprendimientos amazónicos, entre otros. Son entidades sin ánimo de lucro, fundaciones, organizaciones no gubernamentales u otros institutos de investigación.

Ciudadanos en general de la región amazónica

Son el grupo de valor más importante, porque representan la población de la región de la jurisdicción del Instituto SINCHI. Son los principales beneficiarios ya que habitan la región amazónica que el Instituto propende por investigar, conocer y cuidar.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este ejercicio, se utilizó como guía metodológica la "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés", la cual fue elaborada por el Departamento Nacional de Planeación³ (DNP) a partir de la Ley de Transparencia⁴. Esta guía señala los pasos básicos para dar cumplimiento a la norma y para que las instituciones, al conocer sus grupos de valor, puedan plantear estrategias más efectivas.

³ Departamento Nacional de Planeación (2017). Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Recuperado el 10 de enero de 2020 de la URL:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

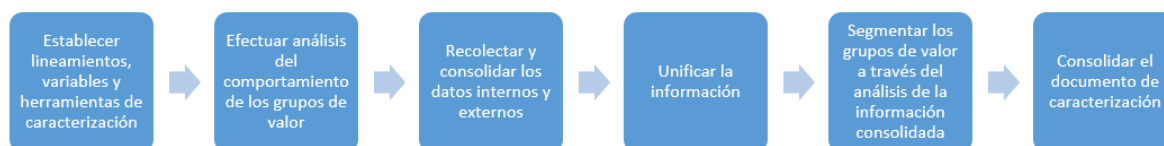
⁴ Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

De igual forma, se identificaron todos los grupos de valor del Instituto SINCHI, se recopiló y se organizó la información referente a estos, y se desglosaron sus características.

De esta manera, se utilizó dicha información para definir las estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión del Instituto para la vigencia 2020.

El diagrama de flujo de la metodología utilizada en el presente documento muestra cada una de las fases del trabajo que el Instituto ha venido realizando durante los últimos años.

Ilustración 2. Diagrama de flujo de la metodología implementada para la caracterización de grupos de valor



Fuente: Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI

1. Establecer lineamientos, variables y herramientas de caracterización.
2. Efectuar análisis del comportamiento de los grupos de valor.
3. Recolectar y consolidar los datos internos y externos.
4. Unificar la información.
5. Segmentar los grupos de valor a través del análisis de la información consolidada.
6. Consolidar el documento de caracterización de los grupos de valor del Instituto SINCHI para la vigencia 2020.

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

En esta sección se identifican los principales tipos de variables que se relacionan con los grupos de valor del Instituto y que serán objeto de estudio.

Ubicación geográfica y dimensión demográfica

Para identificar la variable geográfica del presente grupo de valor, es necesario exponer las condiciones geográficas de la región amazónica colombiana.

La Amazonia colombiana con sus 483.164 km² representa el 42,3 % del área continental nacional (23,3% del total de Colombia) y el 6.8% de toda la gran Amazonia. Contiene de manera total los departamentos de Amazonas, Caquetá, Guaviare, Guainía, Putumayo y Vaupés, y de manera parcial los departamentos de Meta, Vichada, Nariño y Cauca. En estos diez departamentos están presentes 59 Municipios (42 completos y 17 parciales) y 20 Corregimientos departamentales.

El área de intervención del proyecto comprende toda la región de la Amazonia colombiana, la cual se puede apreciar en la Figura 1.



Ilustración 3. Amazonia colombiana. Fuente: SINCHI, 2019

Para inicios de 2020, esta región conserva el 82% de su extensión con bosques naturales, y cerca del 10 % ya tiene coberturas de origen antrópico.

En términos generales el 88,2% de la región mantiene ecosistemas naturales, bajo esta condición se cartografiaron 393 clases que cubren una superficie de 425.863,7 km²; de igual manera se clasificaron 224 ecosistemas en condición de seminaturales que cubren 19.369,4 km² (4%), y finalmente se clasificaron 413 ecosistemas transformados que tienen una superficie de 37.843 km² (7,8%) esto con base en el análisis multitemporal de ecosistemas (Murcia et al, 2017).

En la actualidad en la región existen 48 áreas del SINAP, algunas de las cuales solo están parcialmente incluidas. En total la superficie que cubren es 21'537.162 ha.

En cuanto a territorios indígenas, la región tiene 213 resguardos indígenas que cubren una superficie de 26'758.641 ha. En el año 2018 se formalizó la ampliación de los resguardos: Puerto Zabalo – Los Monos y el Monochoa.

Para el caso específico de la región amazónica la información demográfica resulta de suma utilidad para, entre otras cosas: i) identificar, dimensionar, caracterizar y modelar los impactantes cambios que ha venido teniendo en el pasado reciente y en la actualidad, ii) contribuir en la explicación y descripción de fenómenos sociales tales como el poblamiento, la concentración urbana, los cultivos ilícitos, el desplazamiento y la regionalización, que presentan un particular dinamismo, iii) diseñar modelos que

permitan prever el impacto de medidas de política y de intervención pública, y iv) diseñar escenarios en los que sea factible el desarrollo sostenible.⁵

De acuerdo con las proyecciones demográficas realizadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE – con base en la información del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, la población de la región amazónica para el año 2020 asciende a cerca de 1.030.673 personas.⁶

De esta manera, la población amazónica es uno de los principales grupos de valor con los cuales cuenta el Instituto SINCHI, pues es la población beneficiaria de la mayoría de las acciones que se realizan en el Instituto.

Dimensión económica

La dimensión económica se desarrolla mediante el análisis temporal y espacial de los principales procesos y dinámicas que registran los sectores económicos en los ámbitos rural y urbano.

Se analizan datos sobre la tenencia y el uso del suelo, las actividades agropecuarias, el sector manufacturero, el comercio y la prestación de servicios personales, el mercado laboral y la urbanización.

Esta información es útil para las instituciones del Estado, los planificadores, los tomadores de decisiones, los consultores, investigadores y el público en general con interés por la región.

Dimensión espacio-funcional

Mediante esta categoría de análisis es posible identificar, describir y analizar la organización e integración del sistema urbano regional espacial y funcionalmente. Este sistema lo conforma el conjunto de centros urbanos (cabeceras departamentales, municipales y de áreas no municipalizadas), relacionados entre sí de manera jerárquica, donde cada uno posee atributos específicos como tamaño poblacional, extensión, forma, servicios, equipamientos y funciones. Está determinado por la distribución geográfica, tamaño, funciones, vínculos e interacciones espaciales de los centros urbanos.

De esta manera, se presentan cuatro grandes temáticas que permiten realizar la lectura y análisis del sistema urbano regional. Estos son:

⁵ Tomado de la web Institucional del Instituto SINCHI. Recuperado de la URL:

<https://sinchi.org.co/inirida/dimension-demografica>

⁶ Este dato sólo se toma como referencia e incluye los datos de “Cabecera” y “Centro Poblado y Rural Disperso” de los departamentos de Putumayo, Caquetá, Guaviare, Guainía, Vaupés y Amazonas, que son los 6 departamentos que están en su totalidad dentro de la región amazónica de jurisdicción del Instituto SINCHI. A este dato habría que agregarle la población de las zonas de los departamentos del Meta, Cauca, Nariño y Vichada que se encuentran en la región.

Los procesos urbanos están determinados por la jerarquía, la morfología, la dinámica y el análisis de las funciones del sistema urbano.

Los procesos espaciales se desarrollan mediante el análisis de los vínculos y flujos administrativos y socioeconómicos en función de las condiciones de accesibilidad regional y subregional. Los procesos de subregionalización permiten analizar y compatibilizar las propuestas existentes para la región formuladas desde el orden nacional y/o por la sociedad civil junto con los resultados de las subregiones administrativas y económicas complementadas con la jerarquía urbana. Las subregiones funcionales del sistema constituyen la síntesis espacial del territorio regional al reflejar las condiciones de los componentes analizados.

Características socioculturales

Como se ha mencionado anteriormente, la importancia de las dinámicas socioculturales de la región amazónica son una prioridad para el Instituto SINCHI. Por tal razón, existe todo un programa de investigación que ha realizado diferentes proyectos que apoyen las dinámicas propias de la región amazónica.

En esta dimensión se analiza la información relacionada con los temas que son resorte y afectan a la sociedad en su conjunto, en especial aquellos aspectos que determinan y caracterizan la calidad de vida de los habitantes en un territorio. Se han analizado las características sobre las cuales el Estado tiene la responsabilidad y la capacidad de intervenir para mejorar las condiciones de los diferentes grupos sociales. Esta dimensión recoge la expresión territorial de los logros obtenidos con la ejecución de las funciones básicas del Estado y los servicios sociales que éste presta con el propósito de garantizar la homogénea distribución de las oportunidades en las que se pueda cimentar la prosperidad.

En esta dimensión sociocultural se presentan datos sobre los aspectos que tienen mayor incidencia en la calidad de vida de los grupos sociales. La información considerada se encuentra clasificada así: i) calidad de vida, ii) salud y seguridad social, iii) educación, iv) servicios públicos y v) población desplazada. En calidad de vida se presenta la información sobre necesidades básicas insatisfechas (NBI) para cada una de las UER del nivel local presentes en la región, discriminadas según cabecera - resto. El cálculo de este indicador es realizado por el DANE partiendo de información censal empleando datos de viviendas inadecuadas, viviendas con hacinamiento crítico, viviendas con servicios inadecuados, viviendas con alta dependencia económica y viviendas con niños en edad escolar que no asisten a la escuela. Con ayuda de estos indicadores simples, se identifica si las necesidades básicas de la población se encuentran cubiertas.

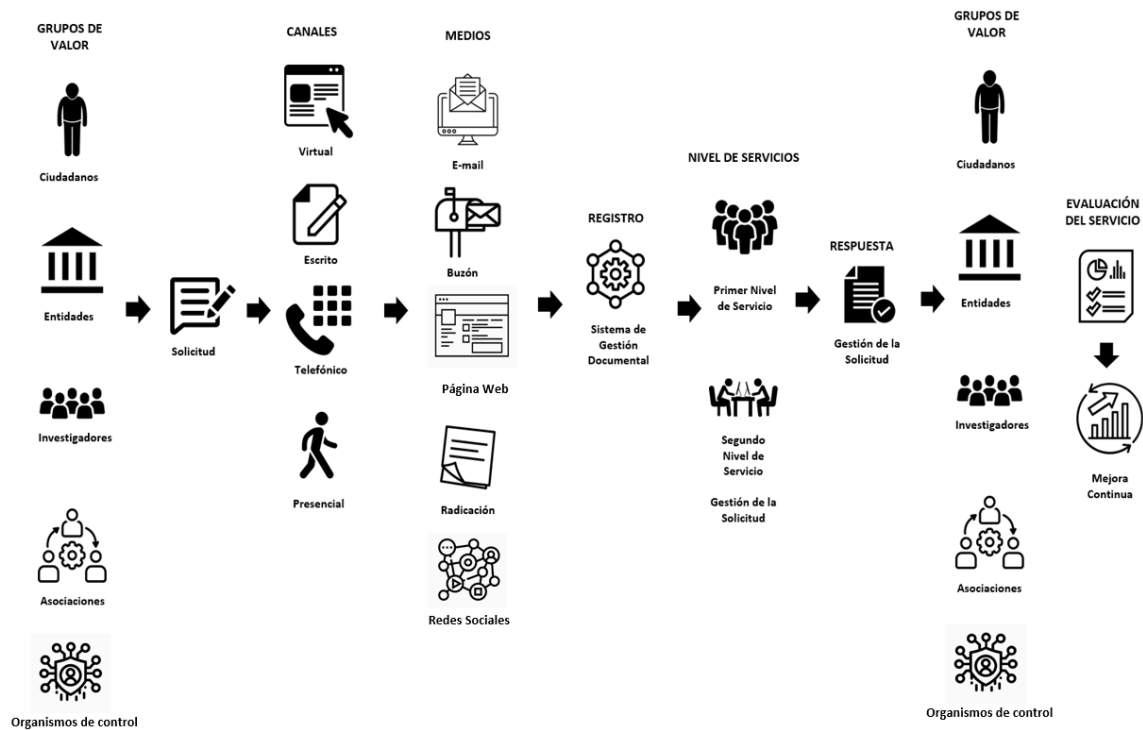
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En esta sección se presentan los principales resultados del análisis de la información de los grupos de valor del Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI.

Bases de datos

Uno de los insumos principales del ejercicio de caracterización corresponde a las bases de datos que recolectan los requerimientos hechos a partir del ciclo de gestión de solicitudes del Instituto (ciclo que se muestra en la Ilustración 4). Este ciclo responde a los requerimientos hechos por los grupos de valor del Instituto por medio de uno o varios canales institucionales.

Ilustración 4. Ciclo de gestión de solicitudes del Instituto SINCHI



Fuente: Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI

El Instituto SINCHI cuenta con cuatro canales institucionales, los cuales toman los requerimientos por medio de los distintos mecanismos asignados a cada uno. Estos cuatro canales son: el virtual, el escrito, el telefónico y el presencial. Por ejemplo, el canal escrito presenta como sistema de registro el Sistema de Gestión Documental del Instituto, el cual recopila los requerimientos de varios medios (radicación personal, correo postal, etc.).

Estos requerimientos se encuentran clasificados en diferentes niveles de servicio. El primero corresponde al de servicio al ciudadano y, el segundo, corresponde directamente a las direcciones técnicas. La designación se realiza a partir de la complejidad del requerimiento, siendo atendidos en el segundo nivel de servicio aquellos requerimientos que necesitan un análisis técnico o jurídico por parte del Instituto.

Sistema de gestión documental

Este sistema recoge la información que llega al Instituto por medio escrito, entre los sistemas recoge las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) que se realizan por medio de la página web del Instituto (www.sinchi.org.co), los documentos que son radicados de manera personal en la entidad, los correos escritos al correo institucional del Instituto (sinchi@sinchi.org.co), y los documentos recibidos por correo postal y buzón de sugerencias.

Este sistema recibe la información que es remitida a todo el Instituto. La Oficina de Comunicaciones analiza y direcciona hacia las dependencias responsables las solicitudes y registros de información. De esta manera, las solicitudes recibidas corresponden a los requerimientos que posteriormente se gestionan en el primer y en el segundo nivel de servicio.

A continuación, se presenta una tabla detallada que contiene la información consignada en los cuatros canales de la entidad para la vigencia 2019.

Tabla 1. Información canales de atención para la vigencia 2019 - Instituto SINCHI

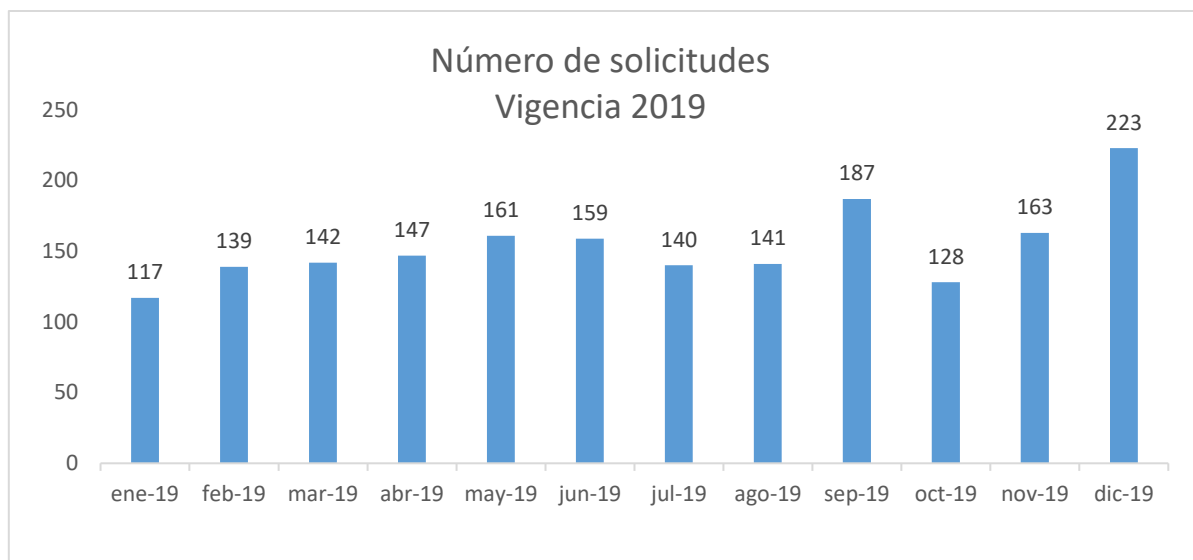
CANAL	MEDIO	PERIODO DE INFORMACIÓN TOMADA	NÚMERO DE REGISTROS
Presencial	Base de datos recepción	1 de enero - 31 de diciembre de 2019	27
Escrito	Sistema de Gestión Documental	1 de enero - 31 de diciembre de 2019	1847
Virtual	Sistema de Gestión Documental	1 de enero - 31 de diciembre de 2019	419
Telefónico	Teléfonos de las oficinas	1 de enero - 31 de diciembre de 2019	No existe registro de las llamadas

Fuente: Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI

En la Tabla 1 podemos apreciar que el Instituto recibe cerca del 80% de sus solicitudes a través de solicitudes por medio de su canal escrito de comunicación, mientras que cerca del 18% las recibe por medio virtual. Este medio virtual incluye las solicitudes recibidas mediante las redes oficiales del Instituto y vía correo electrónico.

La Ilustración 5 presenta la distribución temporal de los requerimientos realizados y registrados en el Sistema de Gestión Documental del Instituto durante la vigencia 2019.

Ilustración 5. Distribución temporal de la cantidad de requerimientos registrados en el Sistema de Gestión Documental del Instituto



Fuente: Sistema de Gestión Documental – Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI

Como se señala en la gráfica, durante toda la vigencia 2019 se recibieron un flujo constante de solicitudes, las cuales fueron debidamente remitidas y gestionadas, con un promedio de 154 solicitudes mensuales.

UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA DEFINICIÓN DE PLANES, PROYECTOS Y PROGRAMAS DEL INSTITUTO SINCHI

Después del análisis realizado y luego de haber identificado claramente los principales grupos de valor, el Instituto SINCHI ha avanzado en la definición de estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas y participación ciudadana en la gestión, realizando proyectos que benefician e impactan positivamente a sus diferentes grupos de valor. Por supuesto, todos los proyectos del Instituto reflejan y adoptan esta visión. A continuación algunos ejemplos de ese abordaje en el entorno institucional.

Proyectos relacionados con población étnica y caracterización de grupos de valor

A continuación, se señalan los proyectos que se están adelantando en el Instituto SINCHI que robustecerán la caracterización de sus grupos de valor relacionados con las comunidades indígenas de la región amazónica.

Modelo de base de datos relacional de Indicadores de Bienestar Humano Indígena (IBHI)

En el 2019, se avanzó en el diseño de un modelo de base de datos relacional de Indicadores de Bienestar Humano Indígena con sus respectivos tableros (*dashboard*) para consulta pública, los cuales se encuentran en la fase de incorporación a la base corporativa institucional, lo cual permitirá el acceso a información de referencia en tiempo real a diferentes usuarios que requieran de ella para evaluaciones y toma de

decisiones. Se tiene contemplado la salida al público a través del Sistema de Información Ambiental Territorial de la Amazonia Colombiana (SIAT-AC) del Instituto. Esto permitirá robustecer la caracterización de este importante grupo de valor de los pueblos y las comunidades indígenas en el territorio amazónico.

Reporte sobre el estado de los modos de vida y territorios de los pueblos indígenas del departamento del Amazonas

Durante la vigencia 2019, el Instituto SINCHI conformó el documento "Primer reporte sobre el estado de los modos de vida y territorios de los pueblos indígenas del departamento del Amazonas basado en Indicadores de Bienestar Humano Indígena (IBHI)", como medio de divulgación del proceso investigativo y de resultado analíticos de los IBHI y que apoya la caracterización de esta importante población. El documento se encuentra actualmente en fase de revisión por pares académicos para su posterior publicación.

Este informe da cumplimiento al compromiso del Instituto de monitorear los modos de vida y territorios de los pueblos indígenas, a partir de la aplicación de los indicadores de bienestar humano para Pueblos Indígenas (IBHI). Estos indicadores se elaboran siguiendo la propuesta metodológica propia desarrollada por el Instituto durante los últimos años.⁷

Establecimiento de la Línea Base de los Indicadores de Bienestar Humano Indígena (IBHI)

Para esta vigencia se avanzó en las socializaciones y respectivas coordinaciones con autoridades tradicionales para el establecimiento de la Línea Base de los Indicadores de Bienestar Humano Indígena (IBHI) en:

- Asociación de Autoridades Tradicionales Indígenas Zona Central Aledaña a Mitú - AATICAM – Vaupés
- Estrella Fluvial Inírida – Guainía
- Asociación de Capitanes Indígenas del Mirití Amazonas - ACIMA: Reunión con las autoridades de la ACIMA para la socialización y acuerdos para la implementación de los IBHI.
- Cabildos Indígenas Urbanos de Leticia: CAPIUL, CITHACOYC y TIWA.

De esta manera se han conformado los reportes de resultados de información de línea base de los IBHI, con más de 9 documentos de trabajo en elaboración.

Otros proyectos relacionados con la población de la región amazónica

A continuación, se señalan los proyectos que están siendo llevados a cabo por el Instituto SINCHI y que permitirán el fortalecimiento de la caracterización de sus grupos de valor relacionados con la población general de la región de su jurisdicción.

⁷ Véase Acosta, L. (2016). "Los indicadores de bienestar humano: propuesta para el monitoreo de los modos de vida y territorios de los pueblos indígenas. Elementos y aportes para su definición y medición. Amazonia colombiana". Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas, Sinchi. Leticia, Amazonas.

Base de datos Inírida

El Programa de Investigación Dinámicas Socioambientales del Instituto SINCHI dispone para el servicio de sus usuarios una base de datos sobre aspectos sociales en la región Amazónica colombiana, llamada Inírida.

La Base de Datos Inírida, está diseñada de manera que el usuario pueda seleccionar y procesar las consultas para los municipios o un conjunto de ellos según departamento o para la totalidad de los municipios de la regional. Una vez organizada la consulta exporta los resultados a través del programa Excel.

Inírida es un instrumento, que, por primera vez para la región, dispone información para la totalidad de su jurisdicción, lo cual permitirá la comparabilidad de los datos entre municipios, departamentos, subregiones, o de la región frente al país. Cuenta, para la mayoría de las variables, con una serie de datos adquiridos desde 2005.

La relevancia técnica y el interés institucional priorizó temas centrales en las políticas de población, medio ambiente y ordenamiento territorial. Así mismo, se han tenido en cuenta los temas calificados como determinantes del desarrollo humano sostenible.

Las fuentes de los datos son variadas y en su mayoría corresponden a entidades del orden nacional que generan información oficial. La Base también dispone de datos producidos por entidades que sin ser oficiales cuentan con reconocida experiencia y confianza en el respectivo campo.

Centros de documentación

Los centros de documentación son una herramienta fundamental con la que cuenta el Instituto para su atención a diferentes tipos de usuarios. En el marco de estos centros, se han creado diferentes herramientas como el formato P8-010 (ver anexo 1), el cual tiene el propósito de conocer cuál es la información de interés de los usuarios en estos centros y hace parte de las estrategias del servicio al ciudadano mediante la cual el Instituto busca seguir mejorando la calidad de su servicio a sus diferentes grupos de valor.

Registros de participación institucional

De la misma manera, el Instituto registra y analiza de forma sistemática la información relacionada con su participación institucional. Esta información fortalece el ejercicio de identificación de usuarios, actores y grupos de valor interesados en la oferta institucional, constituyéndose como un insumo indispensable para complementar y fortalecer el desarrollo de nuevos servicios.

CONCLUSIÓN

El Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI ha desarrollado una metodología para la identificación y análisis de sus grupos de valor y el avance de sus acciones de caracterización para las vigencias 2019 y 2020.

En ese trabajo se recopilaron y organizaron las informaciones de los diferentes grupos de valor, con el fin de hacer un ejercicio completo de caracterización en el marco de lo establecido por la Guía del Departamento Nacional de Planeación.

De la misma manera, se desarrolló en el presente documento un análisis de la información recopilada de las bases de datos y demás fuentes internas del Instituto, con el fin de aprovecharla en los procesos de definición de sus estrategias de servicio al ciudadano, trámites y participación ciudadana.

Dentro de las acciones que se espera realizar para robustecer cada vez más esta materia se plantea integrar más fuentes de información propias que sintetizen requerimientos de los grupos de valor y de otros grupos de interés. Esto permitirá capturar los requerimientos de los usuarios que no son tenidos en cuenta dentro de los cuatro canales de atención del Instituto, como la asesoría en las sedes territoriales. Adicionalmente, se plantea determinar la manera de recolectar nuevas variables para el informe de caracterización según las necesidades de las áreas en cuanto a información de sus grupos de valor.

De esta manera, durante la vigencia 2020, el Instituto continuará en la senda de la mejora continua para garantizar que todos los servicios prestados continúen estando centrados en los grupos de valor de la institución de forma efectiva y eficiente.

GLOSARIO

Canal de acceso: medio por el cual el grupo de valor tiene contacto con la entidad e incluye tanto los canales digitales como otros tipos de canales como, por ejemplo, los puntos de atención presencial.

Grupos de valor: Los grupos de valor son mediciones estadísticas mediante las cuales se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares. Ej. Organizaciones sociales, academia, investigadores, asociaciones.

Indicadores de Bienestar Humano Indígena: Son instrumentos de medición que se basan en los principios esenciales que denotan las características territoriales de sociedades cuyos modos de vida se sostienen de acuerdo con los usos y manejos culturales, y se fundamentan sobre una cosmovisión y ética para la sostenibilidad de la vida en armonía con la naturaleza, primordiales para la sostenibilidad de los bosques húmedos tropicales de la Amazonia.

Segmento: es un grupo de usuarios que muestran comportamientos y motivaciones similares.

REFERENCIAS

Acosta, Luis Eduardo, 2016. Los indicadores de bienestar humano: propuesta para el monitoreo de los modos de vida y territorios de los pueblos indígenas. Amazonia colombiana. ISBN: 978-958-5427-00-6. Recuperado el 10 de enero de 2020 de la URL: <https://www.sinchi.org.co/files/publicaciones/publicaciones/pdf/Cartilla%20IBHI%20Español%20Opc1-1.pdf>

Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Recuperado el 10 de enero de 2020 de la URL: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2017. Caracterización de grupos de valor y otros de interés de la Función Pública. Versión 2. Elaboración: abril de 2017. Actualización: mayo 2017. Recuperado el 10 de enero de 2020 de la URL: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Caracterizaci%C3%B3n+Grupos+de+Valor_2017/838953b8-715b-4e8c-a79e-4f6edc0af67c

Gavett, Gretchen, 2014. What You Need to Know About Segmentation. Recuperado el 10 de enero de 2020 de la URL: <https://hbr.org/2014/07/what-you-need-to-know-about-segmentation>

Departamento Nacional de Planeación (DNP), 2017. Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Recuperado el 10 de enero de 2020 de la URL: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

Gobierno en línea, 2011. Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. Recuperado el 10 de enero de 2002 de la URL: https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf.

Introduction to Customer Segmentation, 2018. Editorial Northwestern University. Mimeo, componente del curso de segmentación de usuarios de la Universidad de su escuela de administración

Murcia García U, García S, Barón O. 2017. Monitoreo de los bosques y otras coberturas de la Amazonia a escala 1:100.000. Cambios multitemporales en el periodo 2014 al 2016 y coberturas del año 2016. Bogotá: Instituto Sinchi.

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Articulación de la caracterización de grupos de valor del Instituto Sinchi con los instrumentos de planeación Institucional.	4
Ilustración 2. Diagrama de flujo de la metodología implementada para la caracterización de grupos de valor	12
Ilustración 3. Amazonia colombiana. Fuente: SINCHI, 2019	13
Ilustración 4. Ciclo de gestión de solicitudes del Instituto SINCHI	16

**ANEXO 1 – EJEMPLO FORMATO REGISTRO SOLICITUDES DE INFORMACIÓN****Registro Solicitudes de Información**

P8 – 010 Versión 1

No.	Fecha	Nombre	Identificación	Ocupación	Correo electrónico	¿Qué tipo de información requiere consultar?	Firma
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

