

Unidad de Alimentos para Aprender

Caracterización de Grupos de Valor

2021

Proceso:

**Direccionamiento
Estratégico**



Alimentos 
para
Aprender



La educación
es de todos

Mineducación



La educación
es de todos

Mineducación



1. INTRODUCCIÓN

El ejercicio de caracterización de grupos de valor de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, consiste en reconocer e identificar las características, necesidades y expectativas de los actores con los cuales interactúa la Unidad, para ajustar la oferta institucional y presentar servicios focalizados que permitan responder a los requerimientos o problemáticas de manera pertinente y oportuna, obtener retroalimentación y así mismo, lograr la participación activa de la comunidad para el logro de los objetivos definidos por la entidad.

La caracterización de grupos de valor, es un requisito del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y está relacionada al cumplimiento de las siguientes políticas: planeación institucional, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, participación ciudadana y rendición de cuentas; por otro lado, hace parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la entidad, a través de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública como iniciativa adicional.

La identificación de estos grupos, así como de sus respectivas necesidades son vitales para determinar si la razón de ser de un proceso o de la Unidad en general, cuenta con la capacidad de satisfacerlas; por lo tanto, ésta caracterización, podrá conllevar a rediseños en caso de no suplir las expectativas de los usuarios.

Este ejercicio se desarrolló atendiendo los pasos sugeridos por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Nacional de Planeación – DNP, a través de la Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados 2015. Los resultados de la información recolectada, serán un insumo para la toma de decisiones en el planteamiento de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites (cuando aplique), rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

Las ventajas de realizar una adecuada caracterización de grupos de valor son:

- Garantizar el derecho al acceso de información.
- Reconocer las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Mejorar los procesos o procedimientos para la entrega de información.
- Adecuar la oferta institucional
- Identificar el lenguaje (formal, informal, técnico, cotidiano, etc.) que debe ser usado para dirigirse o para interactuar con cada grupo de ciudadanos o usuarios.
- Desarrollar servicios y trámites en línea, útiles y pertinentes, atendiendo las necesidades de los usuarios.
- Establecer estrategias de participación ciudadana más efectivas, logrando llegar a más ciudadanos con un mensaje claro y oportuno.
- Implementar acciones que fortalezcan la percepción y confianza por parte de los ciudadanos.
- Conllevar a una adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

2. MARCO NORMATIVO

La caracterización de grupos de valor de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar- Alimentos para Aprender para la vigencia 2021, contempla el siguiente marco normativo:

➤ **Constitución Política de Colombia.** En sus artículos 2, 123, 209 y 270, señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo cual se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitan ejercer estas potestades dentro del Estado social de derecho.



- **Ley 962 de 2005.** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades y / o Agencias del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

- **Ley 1437 de 2011.** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- **Ley 1474 de 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

- **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”.

- **Decreto 2623 de 2009.** “Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

- **Decreto 019 de 2012.** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”

- **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

- **Decreto 1008 de 2018.** "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

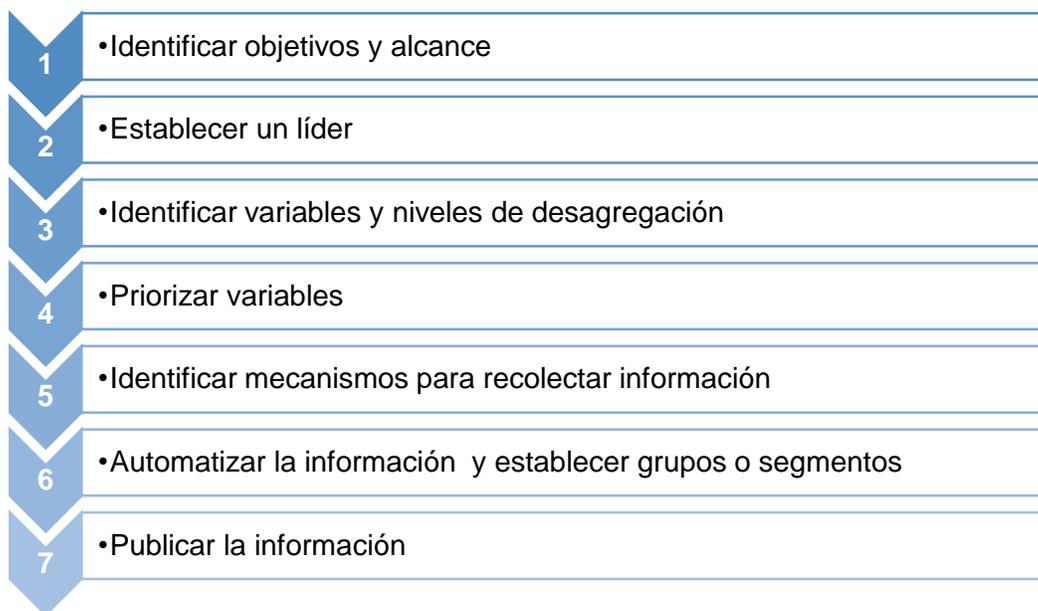


➤ **CONPES 3785 de 2013.** “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.

➤ **Guía para entidades públicas.** Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013)

3. METODOLOGÍA

La metodología desarrollada corresponde a la establecida a través de la Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados 2015, emitida por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Nacional de Planeación – DNP; por lo tanto, los pasos definidos para realizar un ejercicio de caracterización corresponden a:



La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo, la metodología a desarrollar es similar, pero las variables a medir y el uso de los resultados puede ser diferente dependiendo del enfoque de la política desde la cual se analizan los resultados.

Los enfoques y usos de la información de la caracterización dependiendo de la respectiva política corresponden a:

➤ **Política de servicio al ciudadano:** permite mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos; por otra parte, los resultados de la caracterización corresponden a un insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento, y la formulación de lineamientos y actividades que permitan optimizar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano.

Por otro lado, se identifican los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para:

- Atención adecuada según el tipo de usuario
- Definir la forma en que se debe presentar la información
- Ajustes en la infraestructura física
- Posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios
- Protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos, y los servicios que se deben entregar.

➤ **Participación ciudadana y rendición de cuentas:** los resultados de la caracterización, permite conocer los intereses y necesidades de información; por otro lado, conlleva a identificar la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés de manera que pueden ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que implemente la UApA.

➤ **Registro en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT):** busca



La educación
es de todos

Mineducación



facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la entidad; en este sentido, se deben implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites que la ciudadanía deba adelantar ante la UAyA.

Respecto a esta política es importante indicar que, a la fecha la ciudadanía no debe adelantar trámites ante la entidad, ni debe cumplir con procedimientos administrativos; no obstante, la UAyA se mantendrá en constante verificación sobre la existencia de los mismos, para llevar a cabo su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.

➤ **Gobierno digital:** permite conocer a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que se pueden involucrar con mayor facilidad a los procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos; también ayuda a adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas y preferencias de los usuarios en materia de canales electrónicos.

De acuerdo con lo anterior, los resultados del ejercicio de caracterización de la UAyA para la vigencia 2021, se enfocan en la Política de servicio al ciudadano, Participación ciudadana y rendición de cuentas y Gobierno digital.

➡ **Paso 1.** Identificar objetivos y alcance

El primer paso consiste en identificar el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio, para establecer claramente ¿para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés? y ¿cuál es el uso que se va a dar a los resultados?.

Los resultados de este paso se consignaron en la **ficha N° 1** de la siguiente manera.

FICHA 1. Objetivos y alcance



Personas/
grupos



Empresas



Entidad
pública



Otra
organización

¿CUAL?

Organismos de cooperación internacional

Indique con una **X** el (los) objetivo(s) del ejercicio de caracterización asociados a las políticas señaladas a continuación.

SERVICIO AL CIUDADANO	<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar oferta institucional
	<input checked="" type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio
	<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar arreglos institucionales
	<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
	<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención

Otro, ¿cuál? _____

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
	<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Revisar o modificar información en lenguaje claro
	<input checked="" type="checkbox"/>	Diseñar acciones de inventivos en el marco del proceso de rendición de cuentas
	<input checked="" type="checkbox"/>	Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión

Otro, ¿cuál? _____

TRÁMITES	<input type="checkbox"/>	Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT
	<input type="checkbox"/>	Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites

Otro, ¿cuál? _____

GOBIERNO DIGITAL	<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos

Otro, ¿cuál? _____

Teniendo en cuenta las marcaciones para las tres políticas analizadas, a continuación, se define el objetivo general y el alcance del ejercicio a través de los objetivos específicos.

- **OBJETIVO GENERAL**

Identificar y caracterizar los grupos de valor con los que interactúa la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, con el fin de conocer sus necesidades, intereses, expectativas o problemáticas y así mismo, generar las acciones necesarias para responder efectivamente a los diferentes requerimientos.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar las características e intereses de la población objetivo, con el propósito de que la oferta de servicios institucional, esté acorde con sus necesidades y expectativas.

- Conocer los intereses y necesidades de información de la población objetivo, para definir estrategias de comunicación y diálogo e identificar los mecanismos más adecuados, para asegurar su participación en la gestión pública.

- Identificar las expectativas y preferencias de la comunidad en materia de canales electrónicos y así mismo, adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de información.

➡ **Paso 2.** Establecer un líder

La Oficina Asesora de Planeación es la dependencia responsable de liderar, coordinar y/o articular los ejercicios de caracterización de grupos de valor con las dependencias correspondientes.

Esta oficina se encarga principalmente de:

- Centralizar la información que resulte del ejercicio.
- Difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano.
- Promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente.
- Facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de interés de las instituciones.

➡ **Paso 3.** Establecer variables y niveles de desagregación de la información.

De acuerdo con los objetivos establecidos en la **ficha 1**, las dependencias involucradas en el ejercicio de caracterización, identificaron los tipos de variables o categorías que representaban motivo de análisis según los propósitos y/o necesidades.

Los tipos o categorías para caracterizar personas naturales o jurídicas corresponden a:

- Naturales: geográficas, demográficas, intrínsecas, de comportamiento.
- Jurídicas: geográficas, tipología organizacional, intrínsecas.

Cada una de las anteriores categorías, se encuentra compuesta por una serie de variables recomendadas por la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, las cuales se indican en el siguiente paso.



➔ **Paso 4.** Priorizar variables.

En este paso se utilizó la **ficha N° 2**, en donde las dependencias registraron el listado de cada una de las categorías y variables; para así mismo, medirlas a través de los 5 criterios establecidos por la guía (relevante, económica, medible, asociativa y consistente).

Ficha 2. Priorización de variables

CATEGORÍA	VARIABLE	¿La variable es?					Puntaje TOTAL	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
GEOGRÁFICA	Ubicación	1	1	1	0	0	3	X	
	Clima	1	0	1	0	0	2		X

Para cada variable, se asignó una calificación de **1** si cumplía con el requisito o **0** si no; posteriormente, se realizó la suma horizontal de los criterios por variable y se eligieron aquellas con mayor puntaje.

Teniendo en cuenta que el puntaje máximo por variable es de 5 puntos, las variables que estaban por encima de 3 puntos fueron las priorizadas para ser estudiadas y las demás se descartaron.

Las categorías y variables que obtuvieron mayor puntaje y fueron motivo de análisis por las respectivas dependencias corresponden a:

CATEGORÍAS	VARIABLES
GEOGRÁFICAS	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura geográfica - Dispersión



	- Ubicación
DEMOGRÁFICAS	- Edad - Sexo - Actividad económica - Escolaridad - Vulnerabilidad
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	- Organización/Sector del cual depende - Fuente de recursos - Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés - Tamaño de la entidad
INTRÍNSECAS	- Intereses - Lugares de encuentro - Acceso a canales - Uso de canales - Conocimiento
COMPORTAMIENTO	- Niveles de uso - Eventos
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	- Procedimiento usado - Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)

Se adjuntan al presente documento, las fichas diligenciadas por las siguientes dependencias de la UApA:

- Subdirección Técnica de Análisis, Calidad e Innovación.
- Subdirección Técnica de Fortalecimiento.
- Subdirección Técnica de Información.

- Oficina Asesora de Planeación

➔ **Paso 5.** Identificación de mecanismos de recolección de información

En este paso se identificaron los mecanismos más apropiados para realizar el levantamiento de información de las variables; para minimizar los costos y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos, se revisó información con la que cuenta la UApA, así como la disponible en bases de datos; por otro lado, se aplicaron las encuestas pertinentes.

Para la identificación y registro de los mecanismos, se utilizó la **ficha N° 3** establecida por la guía.

FICHA 3. Identificación de mecanismos de recolección de información

		La Unidad cuenta con información relacionada con la variable priorizada?		En caso de no contar con la información en la Unidad ¿a qué mecanismo podría acudir para obtenerla?
				
VARIABLE	SI	NO		
1.				
2.				
3.				

➔ **Paso 6.** Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares.



La educación
es de todos

Mineducación



Una vez las dependencias recolectaron la información de cada una de las variables, establecieron grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares, para así mismo generar un análisis cuantitativo y/o cualitativo de la información.

A continuación, se presentan los resultados del ejercicio en donde se visualiza la variable más relevante por segmento.



1. SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE ANÁLISIS, CALIDAD E INNOVACIÓN	
POLÍTICA ASOCIADA	OBJETIVO ESPECÍFICO
Servicio al ciudadano	Determinar las características e intereses de la población objetivo, con el propósito de que la oferta de servicios institucional, esté acorde con sus necesidades y expectativas.

Este ejercicio permitió caracterizar los estudiantes beneficiarios a nivel nacional como insumo para el diseño y elaboración de los lineamientos técnicos, que favorezcan el mejoramiento continuo de la prestación del servicio de alimentación escolar con calidad, inocuidad, eficiencia, oportunidad, transparencia y pertinencia cultural de las comunidades y territorios.

SEGMENTO N° 1

8.068.732 estudiantes matriculados en SIMAT, con corte al 31 de diciembre de 2020.

UBICACIÓN

Existen en **Zona Urbana** 5.825.005 estudiantes matriculados en SIMAT y en **Zona Rural** 2.243.727 estudiantes matriculados en SIMAT.

EDAD

Los estudiantes por grupo etario matriculados en el SIMAT que se beneficiaron del PAE, corresponden a 5.699.378, de los cuales 3.746.246 estaban ubicados en la zona urbana y 1.923.132 en la zona rural, y por grupo etario la distribución es la siguiente:

- Menores de 4 años: 2.893 (urbano:1.699; rural: 1.194).
- De 4 a 8 años: 2.027.832 (urbano:1.331.200; rural: 696.632).
- De 9 a 13 años: 2.299.697 (urbano:1.506.829; rural: 792.868).
- De 14 a 17 años: 1.245.393 (urbano:853.268; rural: 392.125).
- Mayores de 18 años: 93.563 (urbano:53.250; rural: 40.313).



La educación
es de todos

Mineducación



VULNERABILIDAD

Existen 1.596.692 estudiantes víctimas, 126.742 en condición de discapacidad, 365.772 que se reconocen como pertenecientes a pueblos indígenas, 208.006 de Negritudes, 126 ROM, 1.312 de otras etnias, 2.733 de raizales, 141.977 afrodescendientes y 109 palenqueros.

Por otro lado, se caracterizaron los formuladores de políticas públicas que incidan en la alimentación escolar a nivel Nacional, para articular acciones que favorezcan la implementación de la política pública de alimentación escolar. La UAoA articula con las siguientes entidades:

- Ministerio de Educación
- Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Ministerio de Salud y Protección Social.
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Ministerio de Trabajo.
- DNP. Departamento Nacional de Planeación.
- DANE. Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas.
- INVIMA. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos.
- ICA. Instituto Colombiano Agropecuario.
- UAEOS. Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
- CISAN. Comisión Intersectorial de Seguridad Alimentaria y Nutricional.
- ADR. Agencia Nacional de Desarrollo Rural.

SEGMENTO N° 2

Formuladores de Política Pública que inciden en la alimentación escolar a nivel Nacional.

COBERTURA GEOGRÁFICA

El alcance de la articulación con los diferentes formuladores de política pública en materia de alimentación escolar, impacta en todo el territorio Nacional.



DISPERSIÓN

Las oficinas principales de los diferentes formuladores de política pública, están ubicadas en la ciudad de Bogotá. D.C.

**ORGANIZACIÓN/
SECTOR DEL
CUAL DEPENDE**

Los siguientes formuladores de política pública se pueden identificar como:

1. Entidades rectoras, cabeza del sector:
 - Ministerio de Educación
 - Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
 - Ministerio de Salud y Protección Social.
 - Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
 - Ministerio de Trabajo.
2. Departamentos Administrativos:
 - DNP.
 - DANE.
3. Establecimientos públicos adscritos a Ministerios y Departamentos Administrativos:
 - INVIMA.
 - ICA
4. Unidades Administrativas Especiales con personería jurídica adscritas Ministerios y Departamentos Administrativos:
 - UAEOS.
5. Comisiones intersectoriales:
 - CISAN.
6. Agencias nacionales de naturaleza especial con personería jurídica adscritas Ministerios y Departamentos Administrativos:
 - ADR

De igual manera, se llevó a cabo la caracterización de las Entidades Territoriales Certificadas en Educación a nivel nacional como insumo para el diseño y elaboración de los lineamientos técnicos, que favorezcan el mejoramiento continuo de la prestación del servicio de alimentación



La educación
es de todos

Mineducación



escolar con calidad, inocuidad, eficiencia, oportunidad, transparencia y pertinencia cultural de las comunidades y territorios.

SEGMENTO N° 3

96 Entidades Territoriales Certificadas en educación.

COBERTURA GEOGRÁFICA

El alcance de las acciones de las 96 Entidades Territoriales Certificadas en Educación es el siguiente: 32 ETC de orden Departamental y 64 ETC de orden municipal, entre las que se encuentran los distritos.

DISPERSIÓN

La oficina principal de cada ETC que maneja el PAE se encuentra ubicada en su respectiva capital de Departamento o Municipio, principalmente en cabeza de la Secretaría de Educación.

ORGANIZACIÓN/ SECTOR DEL CUAL DEPENDE

Las Entidades Territoriales certificadas en educación de conformidad con lo establecido en la Ley 715 de 2001, tienen la competencia de administrar el servicio educativo en su jurisdicción garantizando su adecuada prestación en condiciones de cobertura, calidad y eficiencia, No obstante, puede haber Entidades Territoriales No certificadas en Educación que administren el PAE, de acuerdo con el esquema operativo definido; de igual manera otras oficinas o áreas diferentes al Sector Educación.

PROCEDIMIENTO USADO

Las ETC realizan sus solicitudes ante la UApA mediante los siguientes canales:

1. Correo electrónico
2. Chat de WhatsApp.
3. Sistema de Atención al Ciudadano PQRS
4. Celular Institucional

RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN (GESTOR DEL PROCEDIMIENTO)

Son varios los responsables quienes realizan las solicitudes en nombre de las ETC:

1. Funcionarios públicos: Secretarios de Educación, Gobernadores, alcaldes, Gerentes del PAE, otros funcionarios del área u oficina donde se administra el PAE.
2. Contratista: Equipo interdisciplinario del PAE.



La educación
es de todos

Mineducación



Finalmente, fue importante caracterizar los Organismos de cooperación internacional que fortalezcan la formulación e implementación de la política pública de alimentación escolar a nivel nacional. La UApA articula con los siguientes Organismos:

- FAO
- Banco Mundial
- UNICEF
- PMA
- OEI
- OIM

SEGMENTO N° 4

Organismos de cooperación internacional de Políticas Públicas que inciden en la alimentación Escolar.

COBERTURA GEOGRÁFICA

El alcance de la articulación con los diferentes Organismos de cooperación internacional de política pública en materia de alimentación escolar, impacta en todo el territorio Nacional.

DISPERSIÓN

Las sedes en Colombia de estos Organismos de cooperación internacional de política pública en materia de alimentación escolar están ubicadas en la ciudad de Bogotá. D.C.

ORGANIZACIÓN/ SECTOR DEL CUAL DEPENDE

Estos Organismos de cooperación internacional trabajan de manera conjunta con la UApA para fortalecer la formulación e implementación de la política pública de alimentación escolar en Colombia y fomentar así el desarrollo económico y social del país, mediante la transferencia de tecnologías, conocimientos, experiencias o recursos.

RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN (GESTOR DEL PROCEDIMIENTO)

Son varios los responsables quienes realizan las solicitudes en nombre de las ETC:

1. Funcionarios públicos: Secretarios de Educación, Gobernadores, alcaldes, Gerentes del PAE, otros funcionarios del área u oficina donde se administra el PAE.
2. Contratista: Equipo interdisciplinario del PAE.



2. SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE FORTALECIMIENTO	
POLÍTICA ASOCIADA	OBJETIVO ESPECÍFICO
Servicio al ciudadano	Determinar las características e intereses de la población objetivo, con el propósito de que la oferta de servicios institucional, esté acorde con sus necesidades y expectativas.

El objetivo de la Subdirección Técnica de Fortalecimiento corresponde a fortalecer la gestión territorial, mediante el acompañamiento integral y el monitoreo y control de la implementación del Programa de Alimentación Escolar en las Entidades Territoriales, orientado al cumplimiento de la normatividad vigente; por lo tanto, su principal grupo de valor corresponde a las Entidades Territoriales Certificadas en Educación. A través del ejercicio de caracterización es posible identificar propuestas ciudadanas/territoriales para la solución de situaciones que afecten la operación del programa; por otra parte, se promueve la transparencia en la prestación del servicio de alimentación escolar a través de la participación ciudadana, el control social, el seguimiento a la ejecución de recursos y la respuesta oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias.

SEGMENTO N° 1

Entidades Territoriales Certificadas en educación.

COBERTURA GEOGRÁFICA

La cobertura se puede evidenciar en los 96 entes territoriales certificados en educación, las cuales cubren los 32 departamentos del país y que se visualizan en el respectivo mapa.

INTERESES

- Fortalecimiento de sus capacidades administrativas con alcance técnico, jurídico y financiero, para la adecuada implementación del programa.
- Conceptos técnicos, orientaciones y metodologías para la adecuada implementación del programa.
- Acompañamiento integral permanente por parte de la UAPA.
- Respuesta oportuna a las PQRD radicadas ante la UApA..



USO DE CANALES

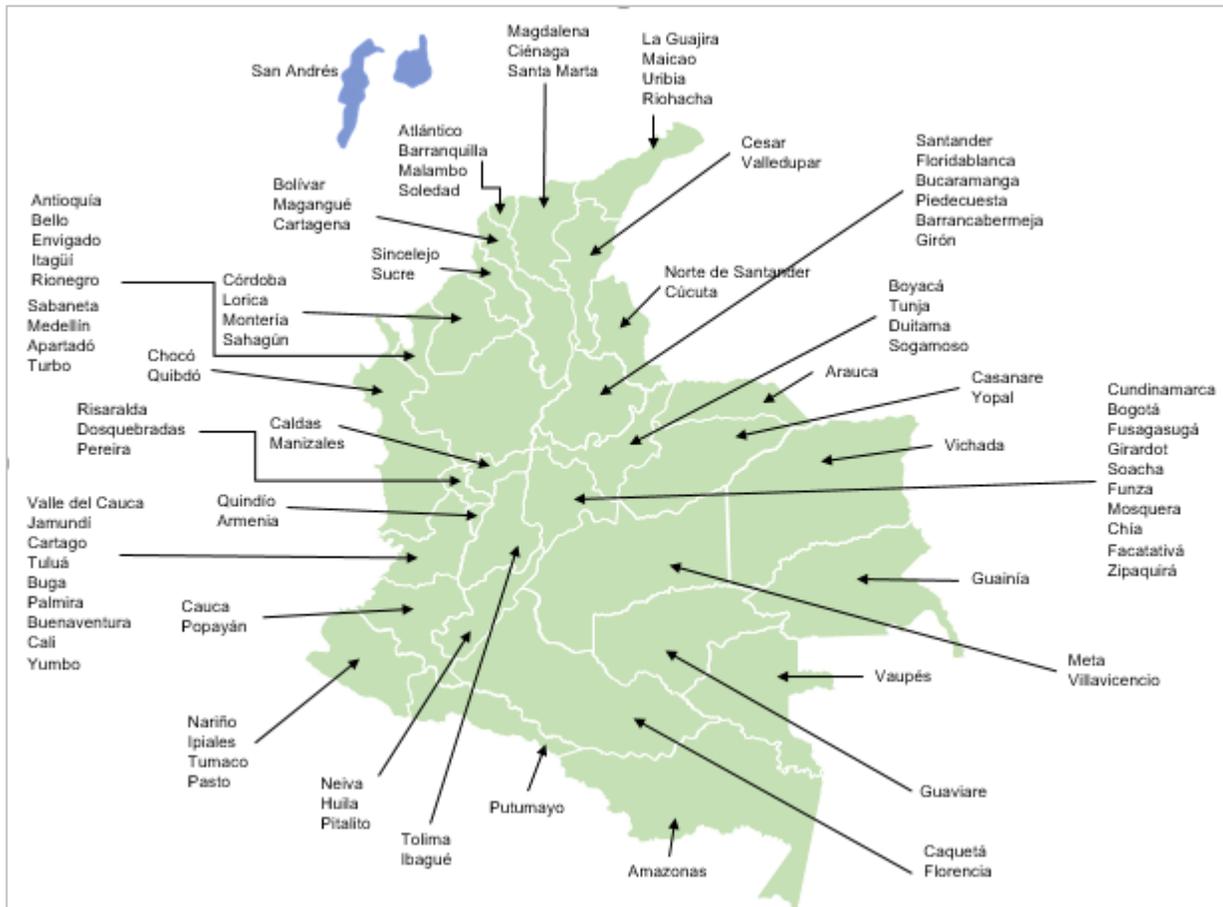
Los canales más utilizados por las ETC son:

- Sistema de Gestión Documental
- Redes sociales
- Correo Electrónico
- Plataformas virtuales

EVENTOS

Las situaciones sobre las cuales, se ha generado la necesidad de interactuar con las ETC, corresponden a acercamientos en territorio por parte de la UAPA, jornadas de asistencia técnica integral y especializada, acorde a los ejes del programa de alimentación escolar.

Cobertura Geográfica: Mapa





3. SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACIÓN	
POLÍTICA ASOCIADA	OBJETIVO ESPECÍFICO
Gobierno digital	Identificar las expectativas y preferencias de la comunidad en materia de canales electrónicos y así mismo, adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de información.

La Subdirección Técnica de Información, tiene como objetivo definir e implementar los modelos estratégicos y de operación en tecnologías de información y comunicaciones, tomando como base mejores prácticas de industria y estándares aplicables; esto en función del desarrollo integral de visión de arquitectura de los dominios de plataforma tecnológica, aplicaciones, negocio e información, asegurando su confiabilidad y alineación con los objetivos sectoriales y de gobierno para el logro de los objetivos institucionales.

Por lo anterior, los principales grupos de valor para esta dependencia corresponden a las Entidades Territoriales Certificadas en Educación y los colaboradores que se encuentran vinculados a la UApA.

SEGMENTO N° 1

Entidades Territoriales Certificadas en educación.

UBICACIÓN PRINCIPAL

Las 32 ETC correspondientes a departamentos, cuentan con la ubicación principal en la Secretaría Departamental de Educación de las ciudades capitales, las 32 correspondientes a capitales cuenta con sede en la Secretaría Municipal de Educación dentro del municipio y las demás cuenta con sede en SME del municipio

FUENTE DE RECURSOS

Las ETC cuentan con recursos girados de las siguientes fuentes: SGP, Recursos asignados por la UApA, Regalías, CONPES y recursos propios de las ETC para poder financiar el PAE.

TIPO DE CIUDADANO, USUARIO O GRUPO

Este grupo de valor corresponde a entidades del sector público, las cuales de conformidad con lo establecido en la Ley 715 de 2001, tienen la competencia de administrar el servicio educativo en su jurisdicción garantizando su adecuada prestación en condiciones de cobertura, calidad y eficiencia.



La educación
es de todos

Mineducación



SEGMENTO N° 2

47 colaboradores de la UApA

TAMAÑO DE LA ENTIDAD

La entidad está planeada para contar con 60 colaboradores incluyendo los directivos, en la actualidad se cuenta con 47 usuarios de infraestructura TI

USO DE CANALES

En la actualidad la UApA cuenta con un canal 200 Mbps para uso de navegación en la oficina de la entidad.

CONOCIMIENTO

Los colaboradores de la UApA se encuentran divididos en usuarios intermedios y básico de herramientas de tecnología, esto incluye uso de páginas web, herramientas de Office, manejo de bases de datos predominantemente en Excel. Existen 4 usuarios con conocimientos avanzados.

Para este segmento la Subdirección Técnica de Información diseñó y aplicó una encuesta virtual con el fin de identificar el grado de conocimiento y uso de las herramientas Ofimáticas por parte de los colaboradores de la UApA.

Esta encuesta fue diligenciada por 32 colaboradores y a continuación, se presentan los resultados obtenidos.

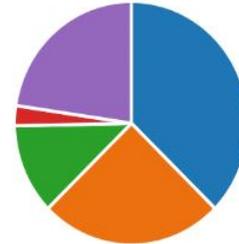
➤ Con relación al conocimiento de las herramientas del paquete de Office, se identificó que los 32 colaboradores tienen mayor conocimiento en Word, seguido por Excel, Power Point, OneDrive y OneNote. Esto permite determinar la importancia de fortalecer las capacidades en cuanto a estas últimas herramientas.



4. ¿Cuál de las siguientes herramientas del paquete de Office es en la que tiene mayor conocimiento?

[Más detalles](#)

● Word	28
● Excel	19
● OneDrive	9
● OneNote	2
● PowerPoint	17

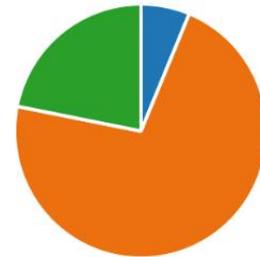


➤ Respecto al conocimiento en la herramienta TEAMS, se identificó que 23 colaboradores se encuentran en nivel medio, 7 en nivel alto y 2 en nivel bajo.

5. ¿Cuál es su nivel de conocimiento en la herramienta Teams?

[Más detalles](#)

● Bajo	2
● Medio	23
● Alto	7

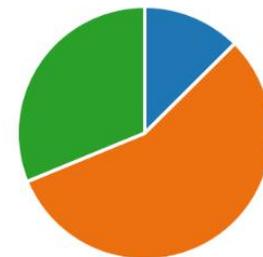


➤ Sobre el conocimiento en la herramienta en OUTLOOK, se identifica que 18 colaboradores se encuentran en nivel medio, 10 en nivel alto y 4 en nivel bajo.

6. ¿Cuál es su nivel de conocimiento en la herramienta Outlook?

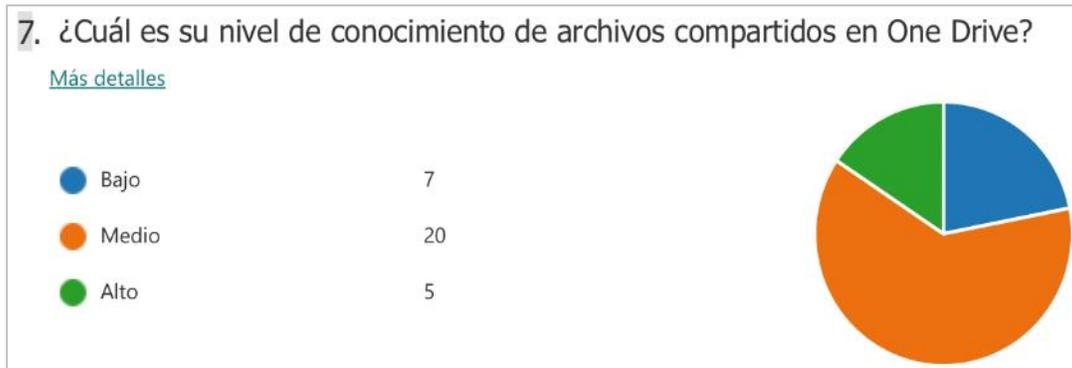
[Más detalles](#)

● Bajo	4
● Medio	18
● Alto	10





➤ Sobre el conocimiento de archivos compartidos en OneDrive, los resultados de la encuesta permitieron visualizar que 20 de los colaboradores se encuentran en el nivel medio, 7 en nivel bajo y 5 en nivel alto.



4. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	
POLÍTICA ASOCIADA	OBJETIVO ESPECÍFICO
Participación ciudadana y rendición de cuentas	Conocer los intereses y necesidades de información de la población objetivo, para definir estrategias de comunicación y diálogo e identificar los mecanismos más adecuados, para asegurar su participación en la gestión pública.

Para la UApA es indispensable conocer las características, intereses y necesidades de información de la comunidad en general, para el diseño e implementación de estrategias de comunicación y diálogo dirigidas a poblaciones específicas; por otra parte, este ejercicio de caracterización permite identificar los mecanismos más adecuados para asegurar su participación en la gestión de la entidad.

De acuerdo con lo anterior, el principal grupo de valor respecto a la participación ciudadana y rendición de cuentas corresponde a la ciudadanía en general, teniendo en cuenta que a partir de la Constitución Política de Colombia de 1991 se concedió a todos los ciudadanos, la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública. De igual manera,

determinó la forma como los ciudadanos participan en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión de las entidades del Estado.

Para lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación diseñó e implementó una encuesta virtual, la cual se mantuvo disponible a partir del 10 de noviembre del 2020 al 31 de enero del 2021 y para lo cual, se solicitó apoyo a la Subdirección Técnica de Fortalecimiento y a la Subdirección Técnica de Análisis, Calidad e Innovación, para que la misma se compartiera a las Entidades Territoriales Certificadas y a los demás actores que participan y se benefician del Programa de Alimentación Escolar.

Esta encuesta fue diligenciada por 5.412 personas de la comunidad en general y a continuación, se presentan los resultados obtenidos.

SEGMENTO N° 1

Comunidad en general

1. Edad

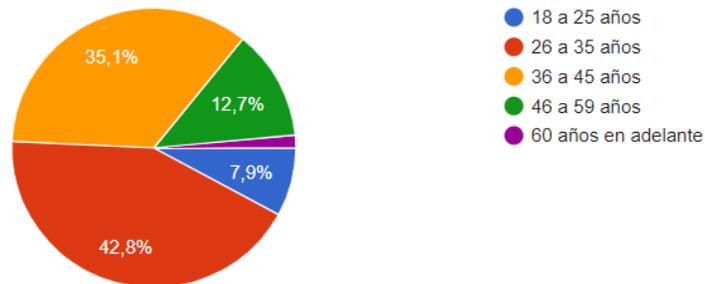
De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia la siguiente distribución:

- El 42,8% se encuentra en el rango de edad de los 26 a 35 años equivalente a 2.316 personas.
- El 35,1% corresponde al rango de edad de los 36 a 45 años equivalente a 1.897 personas.
- El 12,7% corresponde al rango de edad de los 46 a 59 años equivalente a 690 personas.
- El 7,9% se encuentra en el rango de edad de los 18 a 25 años equivalente a 429 personas.
- El 1,5% hace parte del rango de edad de los 60 años en adelante equivalente a 80 personas.



1. Edad

5.412 respuestas

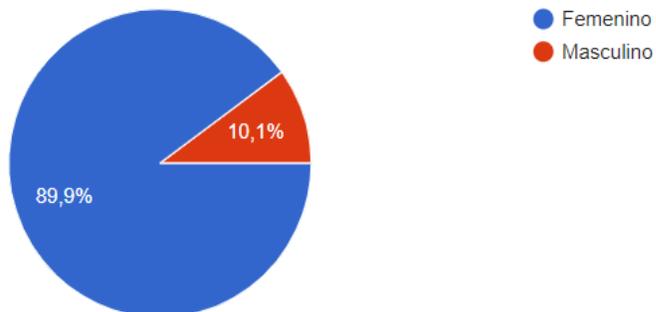


2. Género

Los resultados demuestran que el diligenciamiento de la encuesta fue liderado por el género femenino con un 89,9% equivalente a 4.867 personas y el porcentaje correspondiente al 10,1% pertenece al género masculino equivalente a 545 personas.

2. Género

5.412 respuestas

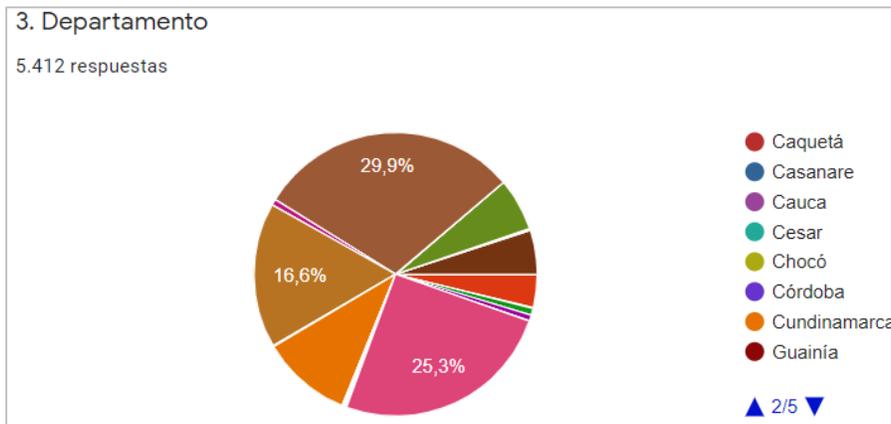


3. Departamento

De acuerdo con los resultados, se indican los departamentos que presentaron mayor puntaje. El 29,9% equivale a 1.620 personas del Departamento del Quindío, seguido por el 25,3% equivalente a 1.367 del Departamento de Boyacá, el 16,6% a 896 del Departamento del Meta, el



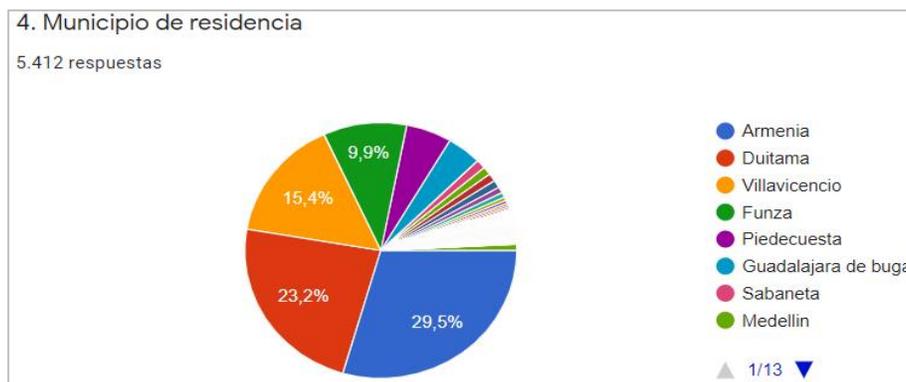
6% representa 324 personas del Departamento de Santander, el 5% equivale a 271 del Valle del Cauca y el 3,8% a 204 personas del Departamento de Antioquia. La población restante se encuentra distribuida en los demás departamentos.



4. Municipio de residencia

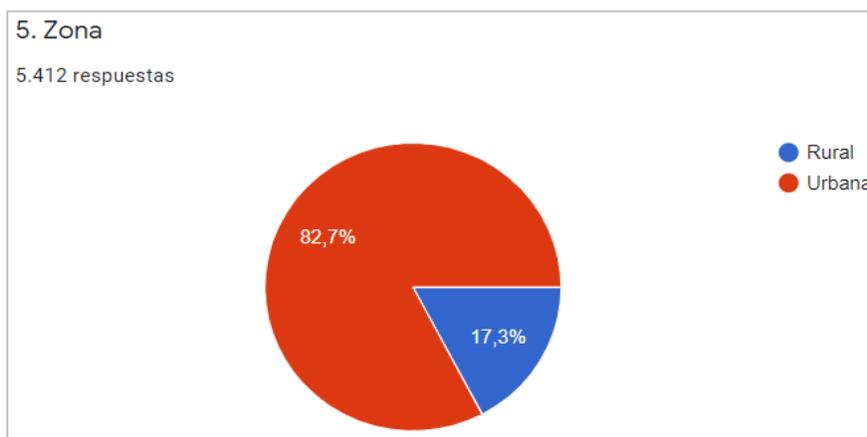
Respecto a esta variable se presentan los municipios que obtuvieron mayor porcentaje, así:

El 29,5% equivale a 1.596 personas que residen en el Municipio de Armenia, el 23,2% corresponde a 1.255 residentes del Municipio de Duitama, el 15,4% corresponde a 536 personas que se ubican en el Municipio de Villavicencio, el 9,9% equivale a 538 personas que residen en el Municipio de Funza, el 5,4% pertenece a 294 personas que residen en el Municipio de Piedecuesta.



5. Zona

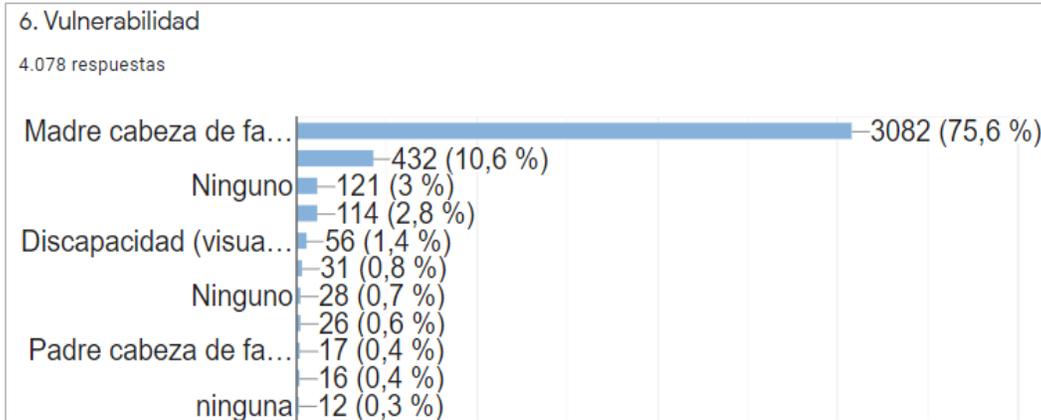
Los resultados de la encuesta, demuestran que de las 5.412 personas que diligenciaron la encuesta el 82,7% equivalente a 4.478 personas residen en zona urbana y el 17,3% correspondiente a 934 residen en zona rural.



6. Vulnerabilidad

La encuesta contaba con las siguientes opciones de diligenciamientos respecto a la vulnerabilidad: Madre cabeza de familia, víctima del conflicto armado, Discapacidad (visual, auditiva, sordo/ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), otro tipo de vulnerabilidad.

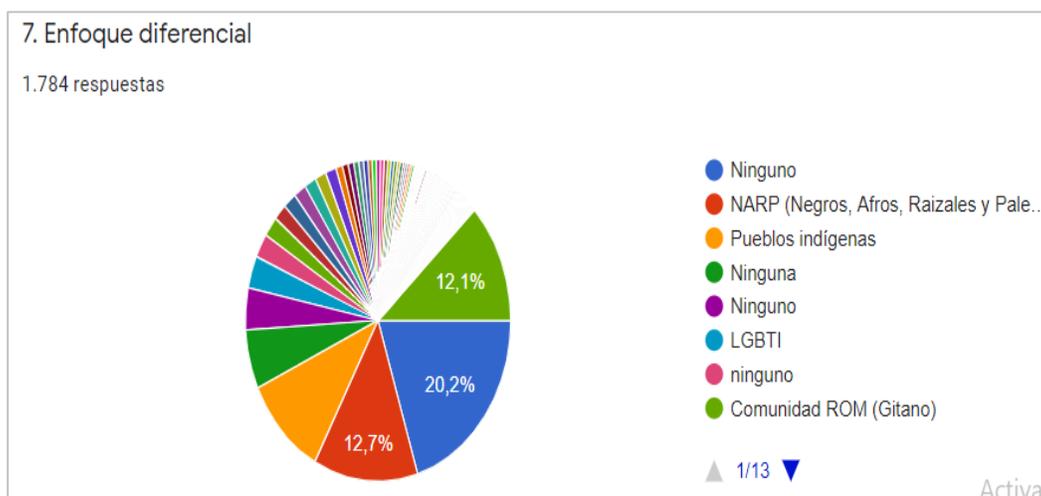
De acuerdo con los resultados, se logra identificar que de 5.412 personas que diligenciaron la encuesta, 4078 se encuentran en condición de vulnerabilidad de la siguiente manera: el 75,6% que equivale a 3.082 personas corresponden a madres cabeza de familia, seguido por 10,6% que corresponde a 432 víctimas del conflicto armado, el 1,4% corresponde a 56 personas que presentan algún tipo de discapacidad. Los porcentajes restantes se encuentran distribuidos en otro tipo de vulnerabilidad o ninguna.



7. Enfoque diferencial

Respecto a este punto, 1.784 personas registraron enfoque diferencial y por lo tanto, se presentan los que obtuvieron mayor porcentaje.:

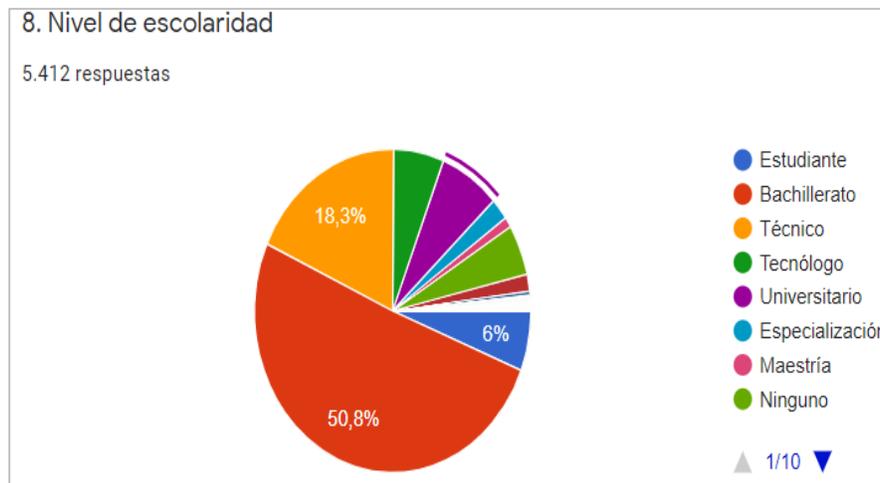
El 20,2 % equivalente a 360 personas, indica que no hace parte de ninguno de los enfoques indicados en la encuesta, el 12,7% corresponde a 227 personas que hace parte de NARP (Negros, Afros, Raizales y Palenqueros), los demás porcentajes se encuentran distribuidos en las demás opciones.





8. Nivel de escolaridad

Los resultados de la encuesta demuestran que el 50,8% equivalente a 2,749 personas cuentan con nivel de escolaridad correspondiente a bachillerato, el 18,3% que equivale a 991 personas cuentan con técnico, el 5,9% pertenece a 318 personas que cuentan con tecnólogo, el 7,1% corresponde a 383 personas con nivel universitario y el 6% corresponde 325 estudiantes. Los demás porcentajes se encuentran distribuidos entre especialización, maestría o ninguno.



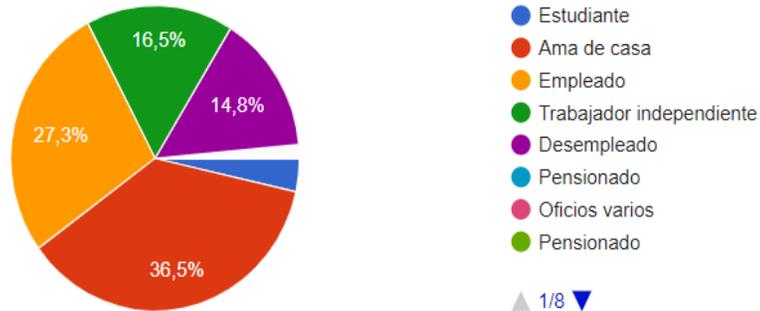
9. Actividad económica

La actividad que representa mayor porcentaje, corresponde a 36,5% equivalente a 1.974 personas que refieren ser amas de casa, el 27,3% equivalente a 1.476 personas indican que son empleados, el 16,5% correspondiente a 894 personas manifiestan ser trabajadores independientes, el 14,8% equivalente a 800 personas registra que se encuentran desempleadas y el 3,5% corresponde a 190 estudiantes. Los porcentajes restantes, hacen parte de otro tipo de actividad económica.



9. Actividad económica

5.412 respuestas

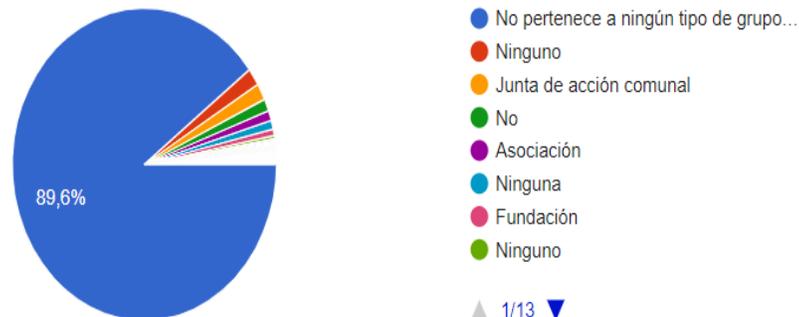


10. ¿Pertenece a algún tipo de grupo u organización?

El 89,6% equivalente a 4.851 personas refieren no pertenecer a ningún tipo de organización, el 1,7% correspondiente a 94 personas indican hacer parte de juntas de acción comunal, el 1,1% que corresponde a 57 personas manifiestan hacer parte de alguna asociación. Los porcentajes restantes corresponden a fundaciones o a otro tipo de organización.

10. ¿Pertenece a algún tipo de grupo u organización?

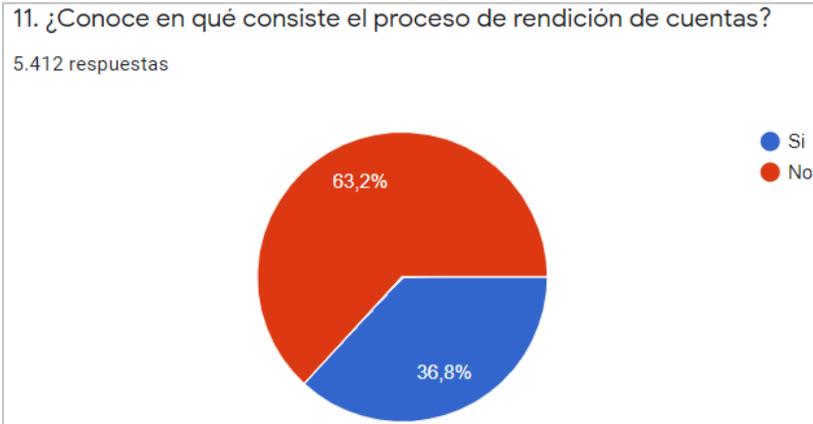
5.412 respuestas



11. ¿Conoce en qué consiste el proceso de rendición de cuentas?



El 63,2% equivalente a 3.420 personas refieren no conocer en que consiste el proceso de rendición de cuentas, el 36,8% equivalente a 1.992 personas manifiestan si conocerlo.



12. ¿Ha participado de un espacio de rendición de cuentas?

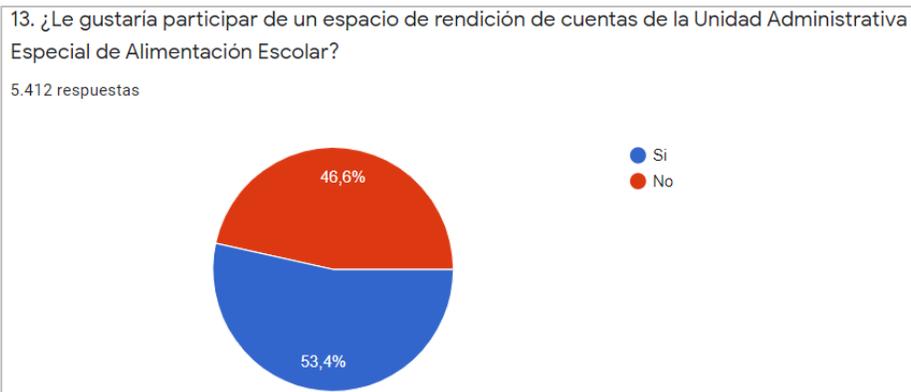
Respecto a esta pregunta el 85,8% equivalente a 4.644 personas manifiestan no haber participado de un espacio de rendición de cuentas, mientras que un 36,8% correspondiente a 768 indican si haber participado.



13. ¿Le gustaría participar de un espacio de rendición de cuentas de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar?



El 53,4% equivalente a 2.892 personas manifiestan estar interesados en participar de un espacio de rendición de cuentas de la UApA, el 46,6% correspondiente a 2.520 refieren no estar interesados. En este sentido, es importante que la entidad utilice los diferentes mecanismos y espacios de participación para que la comunidad en general, conozca la gestión de la entidad y así mismo, se sientan más motivados a participar en un corto plazo.



14. ¿En qué forma participaría de una rendición de cuentas?

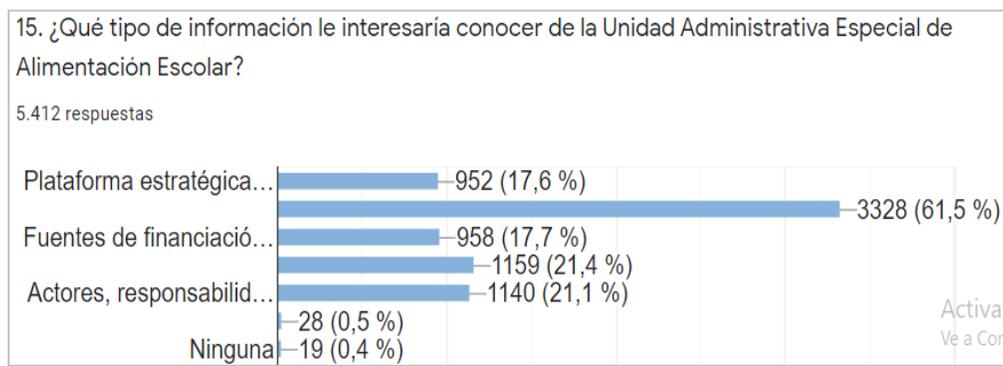
El 79,8% equivalente a 4.317 personas indican que prefieren participar de un espacio de rendición de cuentas de manera virtual, mientras que el 20,2% correspondiente a 1.095 personas manifiestan que les llama la atención de manera presencial.





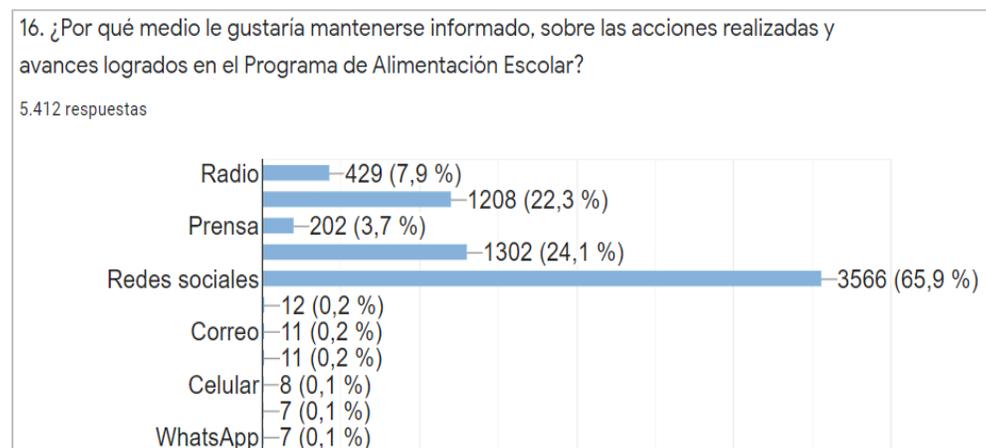
15. ¿Qué tipo de información le interesaría conocer de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar?

Los resultados de la encuesta indican que, la ciudadanía se interesa por conocer sobre la plataforma estratégica, ¿cómo opera el Programa de Alimentación Escolar – PAE?, las fuentes de financiación, las acciones adelantadas para el cumplimiento del programa y los actores, responsabilidades y competencias del programa.



16. ¿Por qué medio le gustaría mantenerse informado, sobre las acciones realizadas y avances logrados en el Programa de Alimentación Escolar?

El medio por el cual le gustaría más a la ciudadanía mantenerse informado, corresponde a las redes sociales, seguido por la página web, la televisión, la radio y la prensa.





La educación
es de todos

Mineducación



➡ Paso 7. Publicar la información

Es importante la difusión de los resultados de esta caracterización al interior de la entidad y a través de la página web para conocimiento de la ciudadanía en general, con el fin de facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones por parte de la UApA. Por otra parte, este documento puede servir de insumo para otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, o que requieran del uso de la información para el diseño de sistemas que faciliten la interacción con los ciudadanos para la entrega de la oferta institucional.

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	OBSERVACIONES	FECHA
1	Se crea el documento	Mayo de 2021