


GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR



INTRODUCCIÒN	3
1. PRESENTACIÒN DE LA ENTIDAD.....	3
2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	4
3. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	6
4. ALCANCE	6
5. OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÒN.....	7
7. GRUPOS DE INTERÉS	9
8. Grupos de valor	9
9. MATRIZ DE CARACTERIZACIÒN DE GRUPOS DE VALOR	10
10. CANALES DE ATENCIÒN UTILIZADOS POR LOS GRUPOS DE VALOR.....	11
11. ESTRATEGIAS DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR	12
12. VARIABLES DE CARACTERIZACIÒN DE LOS GRUPOS DE VALOR.....	13
13. MATRIZ AMPLIADA DE CARACTERIZACIÒN DE CIUDADANÌA Y GRUPOS DE VALOR .	14
14. SEGMENTACIÒN DE LOS GRUPOS DE VALOR DEL IDEAR.....	15
15. MODELO DE ENCUESTA DE CARACTERIZACIÒN DE CIUDADANÌA	16
16. ESQUEMA DE RELACIÒN DE LOS GRUPOS DE VALOR DEL IDEAR.....	18
17. MATRIZ DE CARACTERIZACIÒN PARA SEGUIMIENTO FURAG.....	19
18. RECOMENDACIONES PARA ACTUALIZACIÒN DE LA CARACTERIZACIÒN.....	20
19. CONCLUSIONES Y PLAN DE MEJORA DE LA CARACTERIZACIÒN.....	20
20. PLAN DE MEJORA.....	21

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: GU -GAC - 03
		Versión: 01
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Fecha: 06/04/2026
		Página: 3 de 22

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, en su rol como entidad financiera del Departamento de Arauca, reconoce la importancia de comprender a profundidad los diversos grupos de valor con los que interactúa. A través de ejercicios de identificación y análisis de información institucional, el IDEAR ha identificado los diferentes grupos de ciudadanos, usuarios y actores institucionales que se relacionan con la entidad, lo cual permite fortalecer la gestión pública y orientar de manera adecuada la oferta de servicios financieros.

Esta guía tiene como propósito identificar, segmentar y comprender las características, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y demás partes interesadas que interactúan con el Instituto. Este ejercicio permite orientar la toma de decisiones institucionales, mejorar la prestación de los servicios y fortalecer los procesos de comunicación, participación ciudadana y rendición de cuentas.

La caracterización de ciudadanía y grupos de valor constituye un instrumento estratégico para el cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual promueve una gestión pública orientada a resultados y a la generación de valor público.

En este sentido, la segmentación de la población usuaria permite identificar variables geográficas, demográficas, económicas y sociales que facilitan el diseño de estrategias institucionales dirigidas a responder de manera efectiva a las necesidades de los diferentes grupos de valor.

Asimismo, esta guía contribuye a fortalecer los procesos de transparencia, participación ciudadana y acceso a la información pública, en concordancia con las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

Por lo tanto, este documento se convierte en una herramienta fundamental para que el IDEAR pueda diseñar estrategias de comunicación, participación y prestación de servicios diferenciadas, orientadas a mejorar la relación entre la entidad y la ciudadanía, fortaleciendo la confianza institucional y contribuyendo al desarrollo económico y social del Departamento de Arauca.

1. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

¿Quiénes somos?

El Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR es una entidad descentralizada del nivel departamental, creada mediante Ordenanza No. 13 del 31 de julio de 1998 y transformada mediante Decreto Ordenanza No. 723 de 2017, en cumplimiento de la Ordenanza No. 016 de 2017.

El IDEAR tiene como propósito contribuir al desarrollo económico, social y productivo del departamento de Arauca mediante la gestión de recursos financieros que permitan apoyar proyectos de inversión, programas de desarrollo regional y el fortalecimiento de los diferentes sectores económicos del territorio.

MISIÓN Y VISIÓN



Misión

Consiste en contribuir con el fomento del desarrollo económico y bienestar social del Departamento de Arauca, a través de la ejecución de las actividades financieras y gestión de programas y proyectos de inversión que, en el marco legal vigente, puede desplegar como establecimiento público del orden territorial y su categoría de Instituto para el Financiamiento y Desarrollo Territorial, INFIS.



Visión

El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, se consolidará como una entidad líder del nivel descentralizado departamental, consecuencia de la implementación de su modelo de gestión y financiamiento de proyectos socioeconómicos, que promuevan el bienestar de la región y garanticen su sostenimiento con rentabilidad en el contexto social e institucional.

2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

OBJETIVOS

I



El Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, en calidad de INFI (Instituto Financiero de Fomento y Desarrollo Territorial), desarrolla estos objetivos:

D



1. Fortalecer el Desarrollo Institucional para la operación del Instituto

E



2. Optimizar el desempeño financiero garantizando la estabilidad y sostenibilidad económica del Idear

A



3. Impulsar el desarrollo económico y social del departamento a través de proyectos que impacten en el territorio

R



4. Posicionar la imagen Institucional a través de la prestación de servicios eficientes que satisfagan las necesidades de nuestras partes interesadas

El Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, en calidad de INFI (Instituto Financiero de Fomento y Desarrollo Territorial), desarrolla los siguientes objetivos:

1. Fortalecer el Desarrollo Institucional para la operación del Instituto
2. Optimizar el desempeño financiero garantizando la estabilidad y sostenibilidad económica del Idear
3. Impulsar el desarrollo económico y social del departamento a través de proyectos que impacten en el territorio
4. Posicionar la imagen Institucional a través de la prestación de servicios eficientes que satisfagan las necesidades de nuestras partes interesadas

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGIAS
<u>FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL E INNOVACIÓN</u>	Fortalecer el Desarrollo Institucional para la operación del Instituto	1. Robustecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la norma ISO9001:2015 para asegurar la calidad y la eficacia de los procesos
		2. Desarrollar y potenciar las competencias del talento Humano que impulse el crecimiento profesional y el desempeño organizacional
		3. Asegurar la Infraestructura física y tecnológica que impulse la mejora continua del Instituto
		4. Fortalecer el Sistema de Administración del Riesgo (SAR)
<u>CAPACIDAD FINANCIERA</u>	Optimizar el desempeño financiero garantizando la estabilidad y sostenibilidad económica del IDEAR	5. Fortalecer las estrategias de colocación de créditos
		6. Fortalecer los mecanismos para la gestión de cobro y normalización de cartera
		7. Realización de nuevos negocios
<u>DESARROLLO TERRITORIAL</u>	Impulsar el desarrollo económico y social del departamento a través de proyectos que impacten en el territorio	8. Formular proyectos que estén encaminados al cumplimiento del Plan de Desarrollo del Dpto.
		9. Desarrollar procesos de asesorías y asistencia interinstitucional que promuevan el desarrollo sostenible y el bienestar integral en los territorios
<u>CLIENTES Y/O USUARIOS</u>	Posicionar la imagen Institucional a través de la prestación de servicios eficientes que satisfagan las necesidades de nuestras partes interesadas.	10. Facilitar el acceso a los servicios que ofrece el Instituto, garantizando igualdad de oportunidades



3. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

El Instituto de Desarrollo de Arauca ofrece los siguientes productos financieros a través de su portafolio institucional:

- Descuento de actas y facturas de venta.
- Créditos de libranza.
- Créditos institucionales (tesorería y fomento).
- Créditos educativos.
- Créditos comerciales (a través de operador).
- Créditos de inversión.

4. ALCANCE

La presente guía está dirigida a los interesados internos y externos que requieran información sobre los grupos de valor del Instituto de Desarrollo de Arauca, sus características, necesidades, formas de interacción con la entidad y demás aspectos relevantes que permitan mejorar la prestación de los servicios institucionales.

Este documento sirve como insumo para la planeación institucional, el fortalecimiento del servicio al ciudadano, el diseño de estrategias de participación y el desarrollo de procesos de rendición de cuentas.



5. OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Identificar las características de la población usuaria del Instituto de Desarrollo de Arauca, de acuerdo con los grupos de interés y grupos de valor definidos, con el fin de:

- Mejorar la interacción con los grupos de interés y grupos de valor.
- Diseñar estrategias de comunicación e información que respondan a las necesidades de la ciudadanía y demás actores que interactúan con la entidad.
- Diseñar estrategias de rendición de cuentas que permitan fortalecer la transparencia, el diálogo y la participación ciudadana.

6. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

Para la identificación y análisis de los grupos de valor del IDEAR se consideran diversas variables que permiten clasificar y segmentar la población usuaria de la entidad.

Entre las principales variables utilizadas se encuentran:

a. Variables Geográficas

Permiten identificar la ubicación territorial de los usuarios y grupos de valor, principalmente dentro del departamento de Arauca y en otras regiones del país donde se presenten usuarios de los servicios financieros del Instituto.

b. Variables Demográficas

Incluyen características como:

- Edad
- Género
- Nivel educativo
- Condición socioeconómica

Estas variables permiten comprender mejor el perfil de los usuarios que acceden a los servicios del IDEAR.

c. Variables socioeconómicas

Permiten identificar:

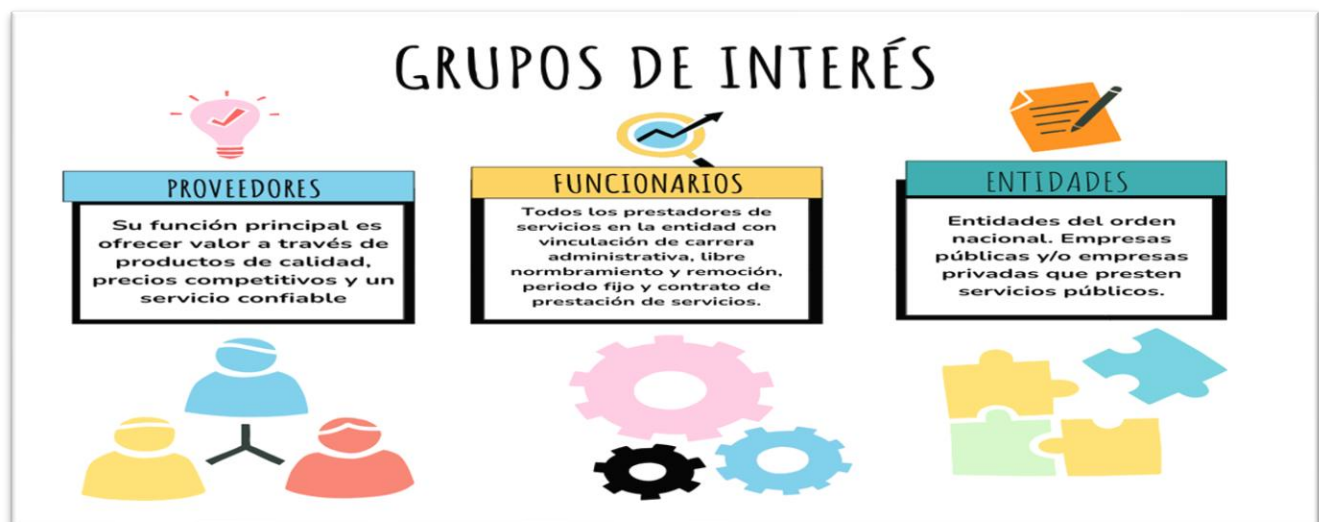
- Actividad económica
- Nivel de ingresos
- Tipo de organización (persona natural o jurídica)
- Sector productivo

Estas variables son fundamentales para orientar la oferta de créditos y productos financieros.

d. Variables comportamentales

Relacionadas con la forma en que los usuarios interactúan con la entidad:

- Uso de canales de atención
- Frecuencia de uso de los servicios
- Nivel de satisfacción con los servicios prestados



7. GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés corresponden a personas naturales o jurídicas que tienen interés en la gestión institucional del IDEAR o pueden interactuar con la entidad en el desarrollo de su misión.

Entre los principales grupos de interés se encuentran:

Proveedores

Personas naturales o jurídicas interesadas en contratar con la entidad mediante el sistema de compra pública para el suministro de bienes y servicios.

Funcionarios

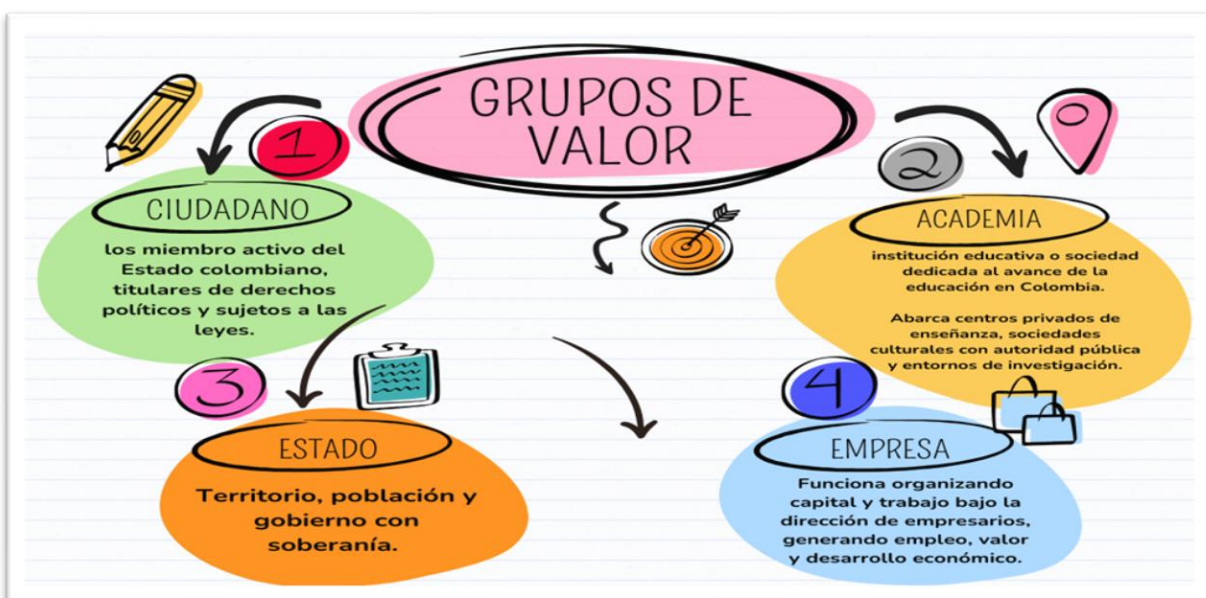
Servidores públicos y contratistas que desarrollan actividades dentro de la entidad y contribuyen al cumplimiento de la misión institucional.

Entidades nacionales y territoriales

Organismos del Estado con los cuales el IDEAR mantiene relaciones institucionales para el desarrollo de programas, proyectos y políticas públicas.

8. Grupos de valor

Los grupos de valor corresponden a aquellas personas naturales o jurídicas que tienen una relación directa con el IDEAR mediante el uso de sus servicios financieros o su participación en el desarrollo de su misión institucional.



Los principales grupos de valor identificados por la entidad son:

Ciudadanos

Personas naturales que acceden a los productos financieros ofrecidos por el Instituto, especialmente a créditos educativos, créditos de libranza y otros servicios financieros orientados al desarrollo personal y familiar.

Academia

Instituciones educativas y de educación superior y centros educativos que interactúan con el IDEAR en programas relacionados con el acceso a créditos educativos para estudiantes del departamento de Arauca.

Empresas

Organizaciones públicas o privadas que utilizan los servicios financieros del IDEAR para el desarrollo de proyectos productivos, comerciales o de inversión que contribuyen al crecimiento económico del departamento.

Estado

Entidades públicas del orden nacional, departamental o municipal que interactúan con el Instituto para el desarrollo de proyectos de inversión, financiación de programas y fortalecimiento institucional.

9. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

La matriz de caracterización permite identificar las principales características, necesidades y formas de interacción de los diferentes grupos de valor con el Instituto de Desarrollo de Arauca, facilitando el diseño de estrategias institucionales orientadas a mejorar la prestación de los servicios y fortalecer la participación ciudadana.

Grupo de valor	Tipo de usuario	Características principales	Necesidades	Servicios utilizados	Forma de relación con IDEAR
Ciudadanos	Personas naturales	Habitantes del departamento de Arauca, estudiantes, trabajadores del sector público o privado	Acceso a financiación, apoyo educativo, información clara sobre servicios	Créditos educativos, créditos de libranza	Solicitud de servicios financieros, participación en espacios de rendición de cuentas
Estudiantes	Personas naturales	Jóvenes en formación académica en instituciones educativas y de educación superior	Acceso a créditos educativos, orientación sobre financiación de estudios	Créditos educativos	Solicitud de créditos, consultas de información

Emprendedores	Personas naturales o jurídicas	Personas con iniciativas productivas o negocios en desarrollo	Acceso a recursos financieros para inversión o fortalecimiento empresarial	Créditos comerciales mediante operador, créditos de inversión	Acceso a líneas de crédito y programas de apoyo financiero
Empresas	Personas jurídicas	Empresas privadas o mixtas que desarrollan actividades económicas en el departamento	Financiamiento de proyectos productivos y de inversión	Créditos comerciales, créditos de inversión, descuento de facturas	Relación contractual y financiera
Entidades públicas	Personas jurídicas	Entidades del orden municipal, departamental o nacional	Financiamiento de proyectos institucionales y programas de desarrollo	Créditos institucionales	Convenios, operaciones de crédito y cooperación institucional
Academia	Instituciones educativas	Universidades e instituciones de educación superior	Apoyo financiero para estudiantes y articulación institucional	Créditos educativos	Convenios institucionales
Gobierno	Entidades gubernamentales	Instituciones del sector público responsables de políticas y desarrollo territorial	Apoyo financiero para proyectos del Plan de Desarrollo	Créditos institucionales	Articulación institucional
Proveedores	Personas naturales o jurídicas	Empresas o personas que suministran bienes o servicios a la entidad	Participación en procesos de contratación pública	Procesos contractuales	Contratación pública
Servidores públicos	Funcionarios y contratistas	Personal vinculado laboral o contractualmente a la entidad	Condiciones laborales adecuadas, acceso a información institucional	Procesos administrativos internos	Relación laboral y contractual

10. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS POR LOS GRUPOS DE VALOR

El Instituto de Desarrollo de Arauca dispone de diferentes canales de atención para facilitar la interacción entre la entidad y sus grupos de valor, garantizando el acceso oportuno a la información, trámites y servicios institucionales.

Canal de atención	Descripción	Grupos de valor que lo utilizan
Atención presencial	Atención directa en las instalaciones del IDEAR para orientación, trámites y solicitudes	Ciudadanos, estudiantes, empresas, entidades públicas
Página web institucional	Portal institucional donde se publica información sobre servicios, convocatorias y trámites	Ciudadanos, empresas, academia, entidades públicas
Correo electrónico institucional	Canal para recepción de solicitudes, consultas y comunicaciones oficiales	Empresas, entidades públicas, ciudadanos
Redes sociales	Espacios digitales para divulgar información institucional y programas	Ciudadanos, estudiantes, emprendedores
Línea telefónica	Canal de atención para orientación y consultas sobre servicios	Ciudadanos, empresas
Espacios de participación ciudadana	Audiencias públicas, rendición de cuentas y eventos institucionales	Ciudadanos, organizaciones sociales, entidades públicas

11. ESTRATEGIAS DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR

Con el fin de fortalecer la relación entre el Instituto de Desarrollo de Arauca y sus grupos de valor, se establecen diferentes estrategias que buscan mejorar la comunicación, la participación ciudadana y la prestación de los servicios institucionales.

Grupo de valor	Estrategias de relacionamiento
Ciudadanos	Divulgación de información sobre servicios financieros, fortalecimiento de los canales de atención y realización de jornadas informativas
Estudiantes	Programas de socialización de créditos educativos en instituciones educativas y de educación superior

Emprendedores	Promoción de líneas de crédito para el fortalecimiento empresarial y acompañamiento financiero
Empresas	Articulación con el sector empresarial para el desarrollo de proyectos productivos
Entidades públicas	Coordinación interinstitucional para la financiación de proyectos de desarrollo regional
Academia	Convenios de cooperación con instituciones educativas para facilitar el acceso a créditos educativos
Gobierno	Articulación con los planes de desarrollo departamental y municipal
Proveedores	Implementación de procesos de contratación transparentes y acceso a información pública
Servidores públicos	Fortalecimiento de la comunicación interna, capacitación y promoción de la cultura organizacional

12. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

Para realizar la caracterización de los grupos de valor del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, se utilizan diferentes variables que permiten identificar las particularidades de los usuarios que interactúan con la entidad. Estas variables facilitan la segmentación de la población y permiten diseñar estrategias institucionales más efectivas en materia de atención al ciudadano, comunicación institucional y prestación de servicios financieros.

Las variables consideradas para la caracterización son las siguientes:

Tipo de variable	Descripción	Aplicación en el IDEAR
Geográficas	Permiten identificar la ubicación territorial de los usuarios o beneficiarios de los servicios	Identificación de usuarios ubicados en el departamento de Arauca y otros territorios del país
Demográficas	Relacionadas con características poblacionales como edad, género y nivel educativo	Identificación de estudiantes, trabajadores, emprendedores y ciudadanos que acceden a créditos
Socioeconómicas	Relacionadas con las condiciones económicas y actividades productivas de los usuarios	Identificación de empresas, emprendedores y ciudadanos que requieren financiación

Institucionales	Permiten clasificar usuarios según su relación con el Estado o la entidad	Identificación de entidades públicas, instituciones educativas y organizaciones
Comportamentales	Analizan la forma en que los usuarios interactúan con la entidad	Uso de canales de atención, consultas, solicitudes de crédito y participación en eventos
Tecnológicas	Relacionadas con el acceso y uso de herramientas digitales	Uso de página web, redes sociales y correo electrónico institucional

Estas variables permiten al IDEAR comprender mejor las características de su población usuaria y orientar la prestación de sus servicios hacia las necesidades reales de los grupos de valor identificados.

13. MATRIZ AMPLIADA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

La matriz ampliada permite identificar de manera más detallada las características de los usuarios del Instituto de Desarrollo de Arauca, facilitando la toma de decisiones institucionales y la formulación de estrategias de atención al ciudadano.

Grupo de valor	Tipo de usuario	Ubicación	Características	Necesidades principales	Canal preferido	Servicios utilizados
Ciudadanos	Persona natural	Departamento de Arauca	Trabajadores, empleados públicos o privados	Acceso a créditos y financiación	Atención presencial / web	Créditos de libranza
Estudiantes	Persona natural	Departamento de Arauca	Jóvenes en formación profesional	Financiamiento educativo	Página web / redes sociales	Créditos educativos
Emprendedores	Persona natural o jurídica	Arauca	Personas con proyectos productivos	Financiamiento para emprendimientos	Atención presencial / asesoría	Créditos de inversión
Empresas	Persona jurídica	Arauca y región	Empresas privadas o mixtas	Financiamiento para proyectos productivos	Correo electrónico / reuniones	Créditos comerciales mediante operador

Entidades públicas	Persona jurídica	Nivel municipal y departamental	Instituciones del Estado	Financiamiento de proyectos institucionales	Comunicación institucional	Créditos institucionales
Academia	Instituciones educativas	Arauca	Universidades e instituciones educativas	Apoyo financiero a estudiantes	Comunicación institucional	Créditos educativos
Gobierno	Entidades públicas	Nacional, departamental y municipal	Entidades que desarrollan políticas públicas	Financiamiento para programas de desarrollo	Articulación institucional	Créditos institucionales
Proveedores	Persona natural o jurídica	Nacional y regional	Empresas que suministran bienes o servicios	Participación en procesos de contratación	SECOP / correo institucional	Contratación pública

14. SEGMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DEL IDEAR

Los grupos de valor del Instituto de Desarrollo de Arauca pueden clasificarse en cuatro grandes categorías de interacción institucional:

Ciudadanía

Incluye a las personas naturales que acceden a los productos financieros del IDEAR o que requieren información sobre los servicios institucionales.

Ejemplos:


- Estudiantes
- Trabajadores
- Emprendedores
- Ciudadanos del departamento

Sector empresarial

Corresponde a las organizaciones privadas o mixtas que acceden a servicios financieros del Instituto para el desarrollo de proyectos productivos.

Ejemplos:

- Empresas privadas
- Empresas de economía mixta
- Organizaciones productivas

	GESTIÒN ATENCIÒN AL CLIENTE	Código: GU -GAC - 03
		Versión: 01
	GUÌA DE CARACTERIZACIÒN DE CIUDADANÌA Y GRUPOS DE VALOR	Fecha: 06/04/2026
		Página: 16 de 22

Sector académico

Corresponde a las instituciones educativas y de educación superior que interactúan con el IDEAR principalmente en programas relacionados con créditos educativos.

Ejemplos:

- Instituciones educativas
- Universidades
- Instituciones técnicas
- Instituciones tecnológicas

Sector público

Incluye las entidades del Estado que se articulan con el Instituto para la financiación de proyectos o el desarrollo de programas institucionales.

Ejemplos:

- Gobernación de Arauca
- Alcaldías municipales
- Entidades del orden nacional
- Instituciones públicas
- Entes descentralizados

Esta segmentación permite orientar de manera estratégica las acciones institucionales y diseñar mecanismos de comunicación y participación acordes con las necesidades de cada grupo de valor.

15. MODELO DE ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA

El Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, aplica encuestas periódicas a los usuarios de sus servicios con el fin de actualizar la información de caracterización de los grupos de valor.

Encuesta de Caracterización de Usuarios del IDEAR

1. Tipo de usuario

- Ciudadano
- Estudiante
- Emprendedor
- Empresario
- Entidad pública
- Institución educativa

2. Lugar de residencia o ubicación

- Municipio de Arauca
- Otro municipio del Departamento de Arauca

3. Edad

- 18 – 25 años
- 26 – 35 años
- 36 – 45 años
- 46 – 60 años
- Más de 60 años

4. Nivel educativo

- Educación básica
- Educación media
- Técnico o tecnólogo
- Profesional
- Posgrado

5. Servicio del IDEAR que utiliza o le interesa

- Crédito educativo
- Crédito de libranza
- Crédito comercial
- Crédito institucional
- Crédito de inversión
- Créditos mediante operador

6. Canal por el cual conoció los servicios del IDEAR

- Página web
- Redes sociales
- Recomendación
- Atención presencial
- Entidad pública

7. Canal de atención que prefiere

- Atención presencial
- Correo electrónico
- Página web
- Redes sociales
- Línea telefónica

8. Nivel de satisfacción con los servicios del IDEAR

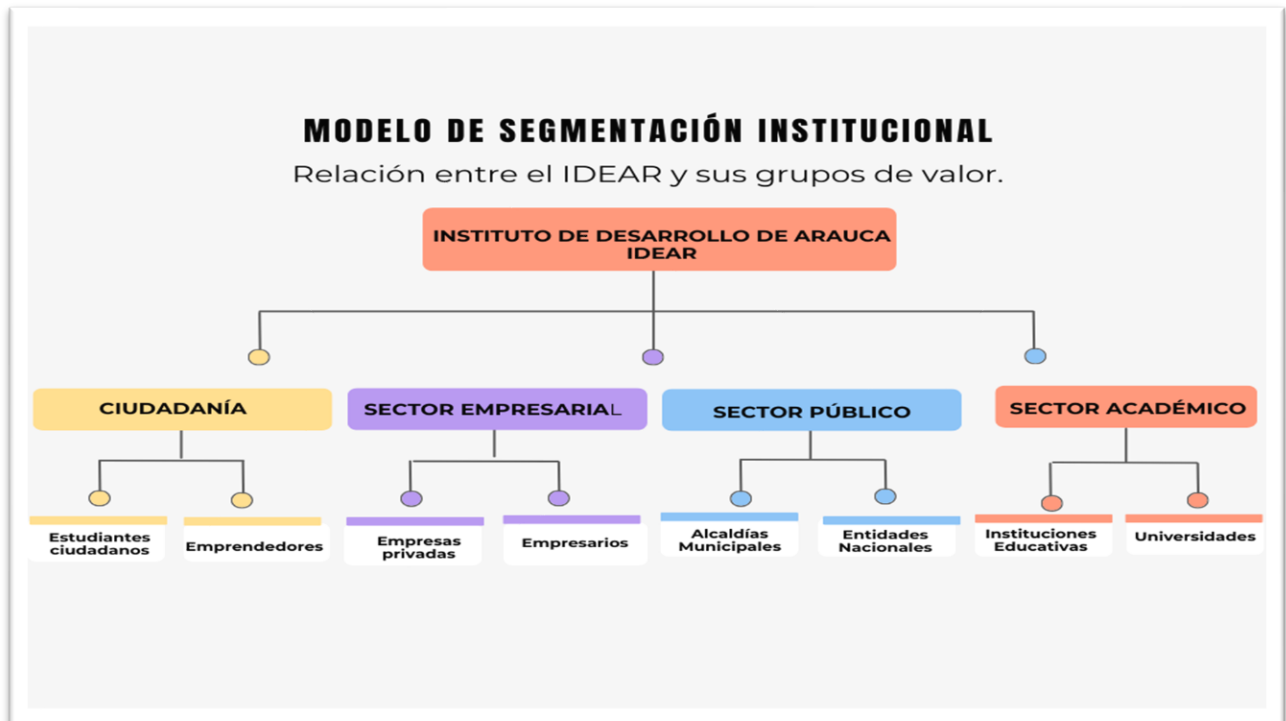
- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho

9. ¿Qué tipo de información le gustaría recibir del IDEAR?

- Programas de crédito
- Convocatorias
- Información institucional
- Programas de apoyo a emprendedores

16. ESQUEMA DE RELACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DEL IDEAR

A continuación, se presenta un modelo de segmentación institucional que permite visualizar la relación entre el IDEAR y sus grupos de valor.



Este esquema permite identificar de forma clara:

- Los principales actores que interactúan con el IDEAR


- Los sectores estratégicos de relacionamiento institucional
- Las líneas de servicio dirigidas a cada grupo de valor

Este tipo de esquema facilita el diseño de estrategias de comunicación, participación ciudadana y acceso a servicios financieros.

17. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PARA SEGUIMIENTO FURAG

Esta matriz permite registrar y actualizar la información utilizada para el seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los reportes al Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG).

Grupo de valor	Características	Necesidades identificadas	Servicios del IDEAR relacionados	Canal de atención	Estrategia institucional
Ciudadanos	Personas naturales del departamento	Acceso a financiamiento y orientación	Créditos de libranza	Presencial / web	Jornadas de socialización de servicios
Estudiantes	Jóvenes en formación académica	Apoyo financiero para estudios	Créditos educativos a corto y largo plazo	Web / redes sociales	Programas de difusión en Instituciones educativas
Emprendedores	Personas con iniciativas productivas	Recursos para iniciar o fortalecer negocios	Créditos mediante operador	Presencial / asesoría	Promoción de líneas de crédito
Empresas	Organizaciones privadas o mixtas	Financiamiento para proyectos	Créditos de inversión	Correo / reuniones	Articulación con sector productivo
Entidades públicas	Instituciones del Estado	Recursos para proyectos de desarrollo	Créditos institucionales	Comunicación oficial	Convenios interinstitucionales
Academia	Universidades e instituciones educativas	Apoyo financiero para estudiantes	Créditos educativos a corto y largo plazo y créditos para maestrías	Comunicación oficial y convenios	Proyecto Capital Humano
Proveedores	Empresas que contratan con el IDEAR	Participación en procesos contractuales	Contratación pública	SECOP / correo	Transparencia en contratación

	GESTIÒN ATENCIÒN AL CLIENTE	Código: GU -GAC - 03
		Versión: 01
	GUÌA DE CARACTERIZACIÒN DE CIUDADANÌA Y GRUPOS DE VALOR	Fecha: 06/04/2026
		Página: 20 de 22

18. RECOMENDACIONES PARA ACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN

Con el fin de mantener actualizada la información de los grupos de valor, el Instituto de Desarrollo de Arauca implementará las siguientes acciones:

▪ **Actualización periódica de información**

Realizar revisiones anuales de la caracterización de los grupos de valor con base en la información recolectada a través de:

- Encuestas de usuarios
- Registros administrativos
- Canales de atención

▪ **Fortalecimiento de los canales de participación**

Promover la participación de los grupos de valor mediante:

- Rendición de cuentas
- Espacios de diálogo ciudadano
- Encuestas de satisfacción

▪ **Uso de herramientas digitales**

Implementar herramientas tecnológicas que permitan recopilar información sobre los usuarios y mejorar el acceso a los servicios institucionales.


▪ **Articulación institucional**

Fortalecer la coordinación con entidades públicas, sector académico y sector empresarial para ampliar el impacto de los programas de financiación ofrecidos por el IDEAR.

19. CONCLUSIONES Y PLAN DE MEJORA DE LA CARACTERIZACIÓN

La caracterización de ciudadanía y grupos de valor constituye una herramienta fundamental para el Instituto de Desarrollo de Arauca, ya que permite identificar las características, necesidades y expectativas de los diferentes actores que interactúan con la entidad.

A partir de este ejercicio, el IDEAR puede orientar sus estrategias institucionales hacia el fortalecimiento del servicio al ciudadano, la optimización de los procesos de comunicación institucional y la mejora continua en la prestación de sus productos y servicios financieros.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: GU -GAC - 03
		Versión: 01
	GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Fecha: 06/04/2026
		Página: 21 de 22

La identificación de los grupos de valor facilita el diseño de estrategias diferenciadas para cada tipo de usuario, permitiendo mejorar la accesibilidad a los servicios ofrecidos por la entidad y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.


Asimismo, este ejercicio contribuye al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), promoviendo una gestión pública transparente, eficiente y orientada a resultados.

20. PLAN DE MEJORA

Con el fin de fortalecer el proceso de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, el Instituto de Desarrollo de Arauca implementará las siguientes acciones de mejora:

Acción de mejora	Descripción	Responsable
Actualización periódica de la caracterización	Revisar y actualizar anualmente la información de los grupos de valor	Gestión Planeación
Fortalecimiento de los canales de atención	Mejorar los canales digitales y presenciales para facilitar el acceso a los servicios	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
Implementación de encuestas de satisfacción	Recoger información sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios del IDEAR	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
Fortalecimiento de la comunicación institucional	Diseñar estrategias de divulgación dirigidas a los diferentes grupos de valor	Comunicaciones
Promoción de espacios de participación	Incentivar la participación ciudadana en procesos de rendición de cuentas y diálogo institucional	Gerencia del IDEAR

El desarrollo de estas acciones permitirá mejorar la interacción entre el IDEAR y sus grupos de valor, fortaleciendo la confianza institucional y contribuyendo al desarrollo económico y social del departamento de Arauca.

	GESTIÒN ATENCIÒN AL CLIENTE	Código: GU -GAC - 03
	GUÌA DE CARACTERIZACIÒN DE CIUDADANÌA Y GRUPOS DE VALOR	Versión: 01
		Fecha: 06/04/2026
		Página: 22 de 22

CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha de Aprobación (D/M/A)	Descripción del cambio
01	06 de abril de 2026	Emisión del documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: GLADYS ARELY AGUILAR PÈREZ	Nombre: YEIMMY LORENA AGUIRRE	Nombre: GEOVANNY ALEXIS SUAREZ CASTELLANOS
Cargo: Profesional Universitario Apoyo Gerencias y Relaciones Públicas	Cargo: Profesional Universitario Planeación	Cargo: Gerente
Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO
Fecha: 26 de marzo de 2026	Fecha: 06 de abril de 2026	Fecha: 06 de abril de 2026
Revisó Aspectos SIG: ADRIANA SÀNCHEZ ORJUELA / Profesional de Apoyo Sistema de Gestión		