

PROCESO	¿QUÉ HACEMOS?	SERVICIO/PRODUCTO	PARTE INTERESADA									CARACTERÍSTICA/REQUISITO														Mecanismo de verificación												
			Agencias de cooperación	Entidades territoriales	Gobierno	Bilaterales	Sector privado	Organizaciones Sociedad civil	Ciudadanía	Interno	Asequible			Claridad conceptual			Coherencia		Concreción			Confiabilidad			Oportunidad		Pertinencia											
											Específico	Necesario	Legal	Específico	Necesario	Legal	Adicional	Específico	Necesario	Legal	Específico	Necesario	Legal	Específico	Necesario		Legal	Específico	Necesario	Legal	Específico	Necesario	Legal	Específico	Necesario	Legal		
Direccionamiento estratégico	Generación de Información	Hoja de ruta- Planeación estratégica.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Indicadores de gestión / Indicadores planes de mejoramiento/ Indicadores de planes de acción.
		Información de la cooperación internacional- Ciclope.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Reportes Ciclope	
		Análisis de la cooperación internacional - (Reportes analíticos)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Plan de acción en visibilizar e informe de comunicaciones.	
		Información de gestión (Herramienta de gestión - Brújula).								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Reportes		
		Informes de ley relacionados con temas de planeación			X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Documentos, Informes publicados en página web			
Gestión de Comunicaciones	Creación de contenidos	Publicaciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Plan de acción e Informe de comunicación.		
		Redes Sociales.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Plan de acción e Informe de comunicación.	
		Página web.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Plan de acción e Informe de comunicación, FURAG.	
		Gestión en medios de comunicación.								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Plan de acción e Informe de comunicación.	
		Campañas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Plan de acción e Informe de comunicación.	

Identificación y priorización	Gestión de cooperación internacional	Coordinación y articulación de actores de cooperación internacional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Evidencia POA Indicador del proceso relacionado con la priorización de oportunidades de cooperación internacional	
		Desarrollo de capacidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Indicador del proceso relacionado con la priorización de oportunidades de cooperación internacional
		Información y orientación sobre prioridades, nuevas oportunidades y gestión de la Cooperación Internacional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Base de datos de aplicación a cursos
Preparación y formulación	Gestión de cooperación internacional	Programas y proyectos de cooperación internacional formulados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Documento de perfiles de proyectos y programas	
		Información y orientación sobre nuevas oportunidades de la Cooperación Internacional (Convocatorias y cursos).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Indicador del proceso relacionado con la priorización de oportunidades de cooperación internacional	
		Experiencias, conocimientos y prácticas de desarrollo documentados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Base de datos de aplicación a cursos
Implementación y seguimiento	Gestión de cooperación internacional	Información y orientación sobre asuntos relacionados con la Cooperación Internacional, a solicitud de los interesados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Respuestas a PQRS. Correos electrónicos. Comunicaciones oficiales.	
		Experiencias de desarrollo documentadas para promover su intercambio con otros países.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Guía metodológica para documentación y validación de experiencias. Evaluación. Matriz de evaluación de buenas prácticas. Caso documentado.	
		Alianzas estratégicas con socios técnicos para promover el intercambio de conocimientos y experiencias.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Convenios. Informes de supervisión para convenios.
		Interlocución y negociación de agendas de cooperación con agencias de cooperación y entidades nacionales de otros países.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Correos electrónicos. Comunicaciones oficiales. Programas bilaterales de cooperación (si aplica). Informes de seguimiento (si aplica).
		Seguimiento a la implementación de las estrategias, programas y proyectos de cooperación internacional.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Informes técnicos actividades y proyectos de CSS. Reporte financiero de actividades y proyectos de CSS.

Gestión de Talento Humano	Administrar el personal que presta servicios para APC-Colombia.	Personal vinculado			X			X	X	X	X		X	X		X	X	X		X	X		X	X	servidores públicos vinculados a la planta de APC Colombia		
		inducción y Reinducción			X			X	X	X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X	Listados de asistencia
		Situaciones Administrativas (actos administrativos de vacaciones, gestionadas)			X			X	X	X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X	Actos administrativos
		producción de la nómina			X	X		X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	Memorando de autorización de pago de nómina
		Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo gestionado.			X			X	X	X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X	Plan de SST y soportes de ejecución
		Evaluación de Desempeño gestionado.			X			X	X	X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X	Evaluaciones del desempeño
		Certificaciones Laborales						X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	Certificación laboral
		Manual de funciones			X			X	X	X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X	Resolución por medio de la cual se adopta el Manual de Funciones.
Capacitaciones, estímulos e incentivos			X			X	X	X	X		X	X											X	X	Planes de Capacitación, Estímulos e Incentivos y soportes de ejecución		
Gestión Contractual	Elaborar, verificar, administrar y supervisar los contratos que se firmen entre APC - Colombia y sus partes interesadas.	Contrato o convenio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	contratos o Convenios elaborados/contratos o Convenios solicitados	
		Informes de supervisión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Informes
		Liquidación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Liquidación
Gestión Administrativa	Administrar los bienes que APC-Colombia le han sido asignados	Servicios generales							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Informes de supervisión	
		Comisiones							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Resolución	
		Archivo documental			X					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Informes	
		Atención al ciudadano						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Informe	
		Gestión de las donaciones en especie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Informe
Gestión Financiera	Gestionar el presupuesto público asignado a APC-Colombia	Certificado de disponibilidad presupuestal y registro presupuestal del compromiso							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Reporte SIIF correspondiente		
		Pago a proveedores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Reporte SIIF correspondiente	
		Estados financieros			X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Reporte SIIF correspondiente	
		Informes financieros	X	X					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Reporte SIIF correspondiente	
Gestión de Tecnologías	Administración de servicios informáticos	Soluciones informáticas							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Registros e Informes de Itop		
		Atención a incidentes, requerimientos y problemas tecnológicos							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Registros e Informes de Itop	
Gestión Jurídica	Asesoramiento y defensa jurídica de la entidad.	Conceptos Jurídicos internos y externos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Reuniones periódicas del equipo con funciones Jurídicas	
		Normograma actualizado conforme a los insumos de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Insumo que entregan los procesos con destino al normograma	
Evaluación, Control y Mejoramiento	Asesoría y acompañamiento en la gestión del riesgo y auditorías	Informes de Auditorías							X	X			X										X	X	Indicador de plan de acción-Avance en el plan de trabajo de control interno		
		Asesoría y acompañamiento en la gestión del riesgo							X				X											X		Indicador de plan de acción-Avance en el plan de trabajo de control interno	

	PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CARACTERÍSTICAS Y PARTES INTERESADAS DE APC-COLOMBIA Código: E-OT-027 - Versión: 03 – Fecha: marzo 09 de 2017
---	--

Definiciones para portafolio de servicios APC-Colombia

ITEM	Concepto	Definición
CARACTERÍSTICA	Asequible	Que la información se pueda obtener fácilmente a través de los canales definidos por APC - Colombia.
	Claridad conceptual	Que el mensaje sea claro, de fácil comprensión.
	Oportunidad	Que la información esté disponible en el momento que se requiera.
	Pertinencia	Que la información publicada dé respuesta a las necesidades del cliente y sea coherente con el objeto de APC- Colombia.
	Concreción	Que el documento sea concreto en términos de la necesidad.
	Confiabilidad	Que la información registrada sea confiable y veraz.
	Coherencia	Entrega de información lógica y consecuente, atendiendo a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y a la Hoja de Ruta de APC -Colombia.
	Términos de derecho	Que en términos de ley el producto es conforme con los requisitos de ley e institucionales que orientan la satisfacción de los grupos de interés.
REQUISITO	Especificado (Declarado)	Requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta. Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.
	Necesario (Implícito y obligatorio)	Requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto.
	Legal (Reglamentario y obligatorio)	Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio. Incluyen los relacionados con la política vigente de racionalización.
	Adicional (Valor agregado)	Cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario.
PARTES INTERESADAS	Agencias de cooperación	Pares de APC-Colombia en otros países.
	Entidades territoriales	Gobernaciones, Alcaldías, Descentralizadas, Provincias.
	Gobierno	Presidencia de la República, MinInterior del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Hacienda y Crédito Público (Todos ministerios y entidades públicas de gobierno)
	Bilateral - Multilateral	Organismos multilaterales (Agencia del SNU, Banca multilateral, Otros); Embajadas.
	Sector privado	Empresas, Cámaras de Comercio, agremiaciones.
	Organizaciones de la Sociedad civil	Fundaciones, Organizaciones sin ánimo de lucro, organizaciones religiosas.
	Ciudadanía	Ciudadanos no organizados.
	Interno	Procesos internos de APC-Colombia

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE APC-COLOMBIA
CON LAS VARIABLES DE GOBIERNO EN LÍNEA Y LOS SERVICIOS IDENTIFICADOS EN EL PORTAFOLIO**

VARIABLES DE GOBIERNO EN LÍNEA			Usuarios / partes interesadas (identificados en el portafolio)								
			Agencias de cooperación	Entidades territoriales	Gobierno	Bilaterales	Sector privado	Organizaciones Sociedad civil	Ciudadanía	Interno APC-Colombia	
Organizaciones	Geográficos	Cobertura geográfica	Alcance geográfico de la gestión de la organización. Identifica la diversidad de lugares en los que la entidad puede contar con la necesidad que el servicio implementado o modificado busca atender. Ejemplo: multinacional, nacional, territorial.	Internacional.	Territorial.	Nacional.	Internacional.	Nacional e internacional.	Nacional y territorial.	No aplica.	Institucional.
		Dispersión	Cantidad de sucursales de la organización. Determina los lugares en los que los usuarios tienen presencia y por lo tanto pueden estar solicitando la prestación del servicio. Ejemplo: Sede única, múltiples sucursales.	Múltiples.	Múltiples.	Múltiples.	Múltiples.	Múltiples.	Múltiples.	No aplica.	Institucional.
		Ubicación principal	Lugar donde se estableció la oficina principal de la organización. Identifica lugares donde se pueden estar gestionando las decisiones y/o necesidades centralizadas de la organización usuaria. Ejemplo: capital nacional, capital departamental, otros municipios, país extranjero.	Internacional.	Territorial.	Nacional.	Internacional.	Nacional e internacional.	Nacional y territorial.	No aplica.	Institucional.
	Tipo de Organización	Origen del capital	La fuente de los recursos que se hacen disponibles para la operación de la organización. Identifica oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación. Ejemplo: público, privado, mixto.	Público.	Público.	Público.	Mixto.	Mixto.	Privado. Mixto.	No aplica.	Público.
		Tamaño de la entidad	Número de servidores o empleados, monto de los ingresos (si aplica). Es importante para aquellos servicios cuya prestación está asociada al tamaño de la organización usuaria. Ejemplo: micro empresas, pequeñas y medianas empresas, grandes empresas.	Pequeñas, medianas, grandes.	Pequeñas, medianas, grandes.	Pequeñas, medianas, grandes.	Pequeñas, medianas, grandes.	Pequeñas, medianas, grandes.	Pequeñas, medianas, grandes.	No aplica.	Pequeña.
		Dependencia	Existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del estado. Identifica necesidades de validación en los requerimientos de servicios hechos por las organizaciones usuarias. Ejemplo: un grupo industrial, un ministerio, la casa matriz de una multinacional.	Gobierno del país respectivo.	No aplica.	El ministerio o dependencia que aplique.	Gobierno del país respectivo.	Superintendencia y gobierno del respectivo país cuando aplique.	No aplica.	No aplica.	Presidencia.

Comportamiento	Industria	Según la actividad económica y/o su objeto social. Es importante para aquellos servicios en los que las necesidades específicas de sus organizaciones usuarias dependan de las particularidades del desarrollo de su actividad. Ejemplo: producción de alimentos, servicios hoteleros, productos agropecuarios, entre otras.	Servicios.	No aplica.	No aplica.	Servicios.	Servicios.	Servicios.	No aplica.	Servicios.
	Tipo de cliente	Los clientes/usuarios atendidos por las organización que hacen uso de los servicios de la entidad. Es importante en los casos en los que la prestación del servicio de la entidad está relacionado con la relación existente entre la organización usuaria y sus clientes. Ejemplo: otras organizaciones, individuos.	Otras organizaciones	Otras organizaciones. Individuos.	Otras organizaciones. Individuos.	Otras organizaciones.	Otras organizaciones.	Otras organizaciones. Individuos.	No aplica.	Otras organizaciones.
	Gestor procedimiento	Aquella persona responsable y/o presente al momento de solicitar el servicio a la entidad. Identifica el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio, ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir de la prestación del mismo. Ejemplo: funcionario electo, funcionario administrativo, mensajero, otro.	Funcionario designado.	Funcionario electo.	Funcionario designado.	Funcionario designado	Representante legal	Representante legal	No aplica.	Representante legal, directores y asesores.
	Procedimiento usado	Mecanismo empleado por la organización (usuaria), frente a la entidad que presta el servicio. Identifica los posibles requisitos que tendrá que adelantar la organización usuaria en su relación con la entidad pública prestadora del servicio.	Procedimientos propios o de APC-Colombia.	Procedimientos propios o de APC-Colombia.	Procedimientos propios o de APC-Colombia.	Procedimientos propios o de APC-Colombia.	Procedimientos propios o de APC-Colombia.	Procedimientos propios o de APC-Colombia.	Contacto telefónico, presencial o por correo físico y digital.	Procedimientos de APC-Colombia.
	Toma de decisiones	Elementos del proceso de toma de decisión en la organización. Identifica el impacto que la cobertura geográfica y la dispersión de la organización usuaria puede tener sobre la prestación del servicio por parte de la entidad, así como los recursos y capacidades con los que la entidad debe contar para atender a una organización usuaria particular. Ejemplo: centralizada o federada (para entidades de cobertura nacional).	Centralizada.	Centralizada.	Centralizada.	Centralizada.	Centralizada.	Centralizada.	No aplica.	Centralizada.

Geográficos	Ubicación	Locación donde reside y/o trabaja el usuario. Identifica usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida . Ejemplo: Una región, departamento, ciudad, y/o barrio.	Internacional.	Nacional. Departamento. Ciudad.	Nacional.	Internacional.	Nacional.	Nacional.	No aplica.	Institucional.
	Población	Número de habitantes en su zona de influencia. Identifica las capacidad de atención de la entidad en cada lugar geográfico en la prestación de un servicio. Como ejemplo, una entidad puede clasificar sus usuarios según rangos de población para los lugares donde habitan y/o trabajan. Los rangos específicos dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y el servicio a prestar.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Colombia.	Áreas y procesos de APC-Colombia.
	Densidad Poblacional	Número de personas por área geográfica. Reconoce las necesidades particulares de los usuarios en lugares menos densas, así como por la posible causalidad de esta variable fácilmente identificable en cada individuo, sobre las variables intrínsecas y/o de comportamiento. Ejemplo: urbano, suburbano, rural.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Urbano, suburbano, rural.	No aplica.
	Clima	Según la zona o la altitud de la ubicación del usuario. Algunos usuarios pueden tener necesidades específicas según el clima donde viven y/o trabajan. En particular, algunas actividades económicas, como las agropecuarias, tienen una relación directa con el clima de la localidad donde se desarrollan. Ejemplo: cálido, templado, frío, páramo.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Todos los climas	No aplica.
	Edad	Clasificar los usuarios por rangos de edades con ciertas características de similitud. Los rangos específicos dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y el servicio a prestar.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Todas las edades.	No aplica.
	Género	Suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente por la influencia que las diferencias biológicas y/o las connotaciones culturales sobre cada género, pueden incidir en el individuo. Ejemplo: masculino, femenino.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Todos los géneros.	No aplica.
	Tamaño familiar	Número de integrantes del núcleo familiar del usuario. Está asociado con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación dependen del tamaño de dicho grupo. Los rangos específicos dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y el servicio a prestar.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Cualquier número de integrantes del núcleo familiar del usuario.	No aplica.

Individuos	Demográficos	Estado del ciclo familiar	Etapa en la que el usuario se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Es para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del usuario interesado. Ejemplo: soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes,	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	En cualquier etapa en la que el usuario se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar	No aplica.
		Ocupación	Actividad a la que se dedica el usuario. Es para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación y/o actividad económica del usuario interesado. Permite aproximarse a la capacidad económica del usuario, cuando esta información no esté directamente disponible. Ejemplo: estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, jubilado/ pensionado/ retirado, desempleado.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Cualquier ocupación	No aplica.
		Educación	Máximo nivel de educación alcanzado. Es para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen del nivel de estudios alcanzado por el usuario interesado. Por otro lado, puede ser útil al permitir aproximarse a la los conocimientos y capacidades en la formación del usuario, cuando esta información no esté directamente disponible. Ejemplo: ninguna, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	En cualquier nivel de educación alcanzado.	No aplica.
		Ingresos	Clasificar por rangos de montos de ingresos percibidos mensual o anualmente. Identifica la capacidad económica de los usuarios. Los rangos específicos dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y el servicio a prestar.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Cualquier nivel de ingreso.	No aplica.
		Lenguajes /Razas	Los idiomas usados por las comunidades indígenas y/o usuarios internacionales que son atendidos por la entidad. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguajes heterogéneos. Ejemplo: español, inglés, wayúu, chibcha, quechua y otros nacionales, así como internacionales.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Español e inglés preferiblemente.	No aplica.

		Estrato Socio económico	Según definición vigente del DANE, que es posible evidenciar en los recibos de servicios públicos, entre otros. Permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los usuarios de la entidad. Se cuenta con estratos del 1 al 6.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Cualquier estrato.	No aplica.
		Vulnerabilidad	Individuos con características que limitan su capacidad para realizar intercambios con la entidad que le son necesarios. Garantiza el acceso equitativo de todos los usuarios interesados en el servicio a prestar. Ejemplos: pobreza, personas de la tercera edad, madre cabeza de familia, personas en condición de discapacidad (visual, auditiva, del habla, mental, de movilidad), personas en condición de desplazamiento, reinsertados, mujeres embarazadas.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Cualquier forma de vulnerabilidad.	No aplica.
Intrínsecos	Intereses	Actividades que el usuario frecuenta. Identifica temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, así como ocasiones en los cuales estos estarían disponibles para interactuar con la entidad. Ejemplo: deportes, entretenimiento, actividades familiares.	Recibir o entregar cooperación internacional.	Recibir o entregar cooperación internacional.	Recibir o entregar cooperación internacional.	Recibir o entregar cooperación internacional.	Recibir o entregar cooperación internacional.	Recibir cooperación internacional.	Proyectos sociales. Información.	Gestión de la entidad.	
	Lugares de encuentro	Lugares frecuentados por los usuarios, tanto presenciales como en línea. Identifica espacios en los que es posible tener acceso a los usuarios de la entidad. Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, foros, redes sociales	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Portal Web. Sitios comunales. Redes sociales.	Intranet, carteleras digitales, Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	
	Acceso a Canales	Acceso disponible en el lugar por canal. Permite a la entidad identificar los canales potenciales por los que puede contactar a sus usuarios, según los lugares donde viven y/o trabajan. Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Intranet, carteleras digitales.	
	Uso de Canales	Aquellos a los que se tiene acceso y se usan. Identifica canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sería más efectiva. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.	Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial, intranet, carteleras digitales.	

		Conocimientos	<p>Qué tanto conocen los servicios de la entidad y qué tanta educación puede ser requerida. Identifica el esfuerzo requerido por la entidad para habilitar a sus usuarios en el aprovechamiento de los servicios prestados, así como para definir la posible efectividad de nuevas implementaciones para la prestación de servicios por parte de la entidad. Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, explorador de los elementos del servicio, usuario del servicio.</p>	Al menos consciente de la existencia del servicio.	Con o sin conocimiento del servicio.	Con o sin conocimiento del servicio.	Al menos consciente de la existencia del servicio.	Con o sin conocimiento del servicio.	Con o sin conocimiento del servicio.	Con o sin conocimiento del servicio.	Explorador de los elementos del servicio o usuario del servicio.
Comportamiento	Niveles de uso	<p>La frecuencia con que el usuario sostiene intercambios con la entidad. Es para los casos en los que existe potencial que el mismo usuario requiera del mismo servicio en múltiples oportunidades, mejorando la eficiencia con el reuso de ciertas etapas de la prestación del servicio, y/o el aprovechamiento del conocimiento que el usuario adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes del mismo. Ejemplo: Nunca, única vez, repetitiva, frecuente, permanente.</p>	Permanente.	Frecuente.	Permanente.	Permanente.	Frecuente.	Frecuente.	Frecuente.	Permanente.	
	Estatus del usuario	<p>El estado del individuo como usuario de la entidad. Las necesidades tanto del usuario, como para la entidad, pueden ser diferentes según el desarrollo de la relación entre la entidad y cada usuario en particular. Ejemplo: Potencial, primera vez, regular.</p>	Regular.	Potencial. Primera vez. Regular.	Regular.	Regular.	Potencial. Primera vez. Regular.	Potencial. Primera vez. Regular.	Potencial. Primera vez.	Regular.	
	Beneficios buscados	<p>Atributos del servicio que el usuario valora principalmente sobre otros ofrecidos. Prioriza elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los usuarios frente a la atención de la entidad. Ejemplo: conveniencia, servicio, reconocimiento, ahorro, seguridad.</p>	Financiamiento. Conocimiento.	Financiamiento. Conocimiento.	Financiamiento. Conocimiento.	Financiamiento. Conocimiento.	Financiamiento. Conocimiento.	Financiamiento. Conocimiento.	Información.	Gestión.	
	Eventos	<p>Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Identifica momentos en los que los usuarios están más interesados y/o receptivos a la prestación del servicio. Ejemplo: graduaciones, matrimonios, nacimientos de hijos.</p>	Emergencias y oportunidades de ayuda internacional.	Emergencias y oportunidades de ayuda internacional.	Emergencias y oportunidades de ayuda internacional.	Emergencias y oportunidades de ayuda internacional.	Emergencias y oportunidades de ayuda internacional.	Emergencias y oportunidades de ayuda internacional.	Emergencias y oportunidades de ayuda internacional. Visibilidad en prensa y medios.	Requerimientos de información.	