

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	27 de octubre de 2020	Primera versión del documento manual para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupo de interés de la SDG, el cual permite identificar y categorizar el tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés de la entidad, brindando una orientación en materia de trámites y procedimientos administrativos (OPAs), con el objeto de identificar los intereses y necesidades del solicitante
02	29 de diciembre de 2022	De acuerdo con la dinámica actual del proceso de atención a la ciudadanía y enmarcado en la normatividad distrital y nacional vigente, especialmente respecto de la actualización documental del proceso de Servicio a la Ciudadanía, se realizan cambios tendientes a la actualización del presente documento en los siguientes aspectos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Se reformula la introducción del documento, enfocando el objetivo de la caracterización ciudadana de acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-Decreto 847 de 2019. 2. Actualización del glosario de acuerdo con los conceptos pertinentes, desarrollados en el presente documento y cuya explicación permite comprender la información presentada, por otra parte, se suprimieron aquellos conceptos que no se enmarcaban en el desarrollo del Manual. 3. Se eliminan Siglas y conceptos del documento que no tienen vigencia actualmente, tales como la herramienta CRONOS, la cual fue suprimida y sus funcionalidades fueron integradas al aplicativo de Gestión Documental AGD-ORFEO. 4. Se da alcance a la sección denominada “Responsable de la Caracterización” junto con la sección “Actores y Roles”, ajustando en esta, el número de puntos de atención a la ciudadanía actuales (25). 5. Se da alcance, precisa y actualiza la información contenida en el numeral 7.2. “Beneficios de caracterizar”, introduciendo la Política de Seguridad, Privacidad de la Información y Seguridad digital, lo cual está armonizado y actualizado respecto de lo contenido en el Manual de Gestión de Seguridad de la Información Código: GDI-TIC M004. 6. Se da alcance, precisa y ajusta información contenida en los numerales 8.,8.1.,8.2, y 8.3, específicamente en temas de redacción de objetivos de cada uno de los pasos de caracterización descritos. 7. Se da alcance, precisa y ajusta información contenida en



SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Código: SAC-M003

Versión: 02

Vigencia desde:
29 de diciembre 2022

		<p>el numeral 8.3.1., específicamente se ajustan y modifican las variables geográficas, demográficas y de comportamiento para caracterizar personas naturales. Se ajustan variables incluyendo aquellas sobre las cuales la SDG realiza una recopilación real de datos a través de los canales y medios dispuestos, por tanto, se suprimen aquellas variables que la entidad no maneja, no recopila datos o que no son pertinentes para el ejercicio propuesto por parte de la ciudadanía, usuarios y grupos de valor.</p> <ol style="list-style-type: none">8. Dentro de las variables demográficas descritas en el numeral 8.3.1.2. se realiza la inclusión de las siguientes:<ol style="list-style-type: none">a. Orientación Sexualb. Identidad de Géneroc. Tipo de Actor según grupo de valord. Identificación según población priorizada.9. Del numeral 8.3.1.2. se suprimen las variables demográficas sobre las cuales la SDG no realiza recopilación de datos y que por ende no cuenta con estadísticas e información pertinente para el análisis, tales como:<ol style="list-style-type: none">a. Ingresosb. Actividad Económicac. Puntaje del Sisbénd. Tamaño familiare. Estado del ciclo familiarf. Escolaridadg. Lenguas o idiomash. Vulnerabilidad10. Se ajusta lo contenido en el numeral 8.3.1.4. “Variables de Comportamiento”, suprimiendo las variables “Niveles de uso” y “Beneficios buscados” e incluyendo las variables “Temas recurrentes de peticiones ciudadanas” y “Trámites u OPA’s realizados”.11. Se ajusta la información consignada en el numeral 8.3.2. “Tipos de variables para caracterizar personas jurídicas”, específicamente, incluyendo las variables geográficas “Localidad”, “UPZ” y “Barrio” al tener la SDG los insumos para la obtención de dichos datos; así mismo se suprimieron las variables de caracterización geográfica “Cobertura”, “Dispersión” y “Ubicación”, al no contar la SDG con los medios e insumos de obtención de dicha información. En cuanto a las variables de “Tipo de Organización”, se suprimió la variable “Tamaño de la Urbanización” y se incluyó la variable “Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés”.12. Se reformula completamente el numeral 8.6.1. “Herramientas de segmentación”, ajustando el contenido
--	--	--



SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Código: SAC-M003

Versión: 02

Vigencia desde:
29 de diciembre 2022

		<p>de acuerdo con los objetivos de la caracterización, por tanto, se suprimen variables sobre las cuales no se recolecta información y que por ende, no arrojan resultados visibles de cara al ejercicio de caracterización propuesto. Las variables de segmentación seleccionadas para efectuar el ejercicio de la caracterización son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">Rango de Edad.Sexo.Orientación Sexual.Identidad de Género.Estrato socioeconómico.Tipo de Actor según grupo de valor.Identificación según población priorizada.Temas recurrentes de peticiones ciudadanas.Trámites u OPA's realizados.Acceso de canales.Uso de canales <p>13. Se realiza el ajuste del numeral 9.1. "Información para la caracterización geográfica" definiendo los aspectos y variables que se presentarán en el informe anual de caracterización de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y partes interesadas.</p> <p>14. Se realiza ajuste de la información contenida en el numeral 9.2. "Referencia para la caracterización según el uso de canales de información", actualizando el contenido según los canales de atención de la entidad de acuerdo con la actualización de los documentos internos del proceso SAC y las dinámicas actuales del servicio.</p> <p>15. Se realiza ajuste de lo contenido en el numeral 9.3. "Condición del Ciudadano por grupo poblacional", definiendo las siguientes categorías o variables de análisis:</p> <ol style="list-style-type: none">Adulto MayorDesplazados.Personas en situación de Calle.Mujeres Gestantes.Personas en peligro inminente.Periodistas en ejercicio.Personas con discapacidad.Primera Infancia.Veteranos de la Fuerza Pública.Víctimas del conflicto armado. <p>16. Se realiza inclusión de los numerales 9.3.1. "Condición del ciudadano según enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género"; 9.3.2. "Condición del ciudadano según enfoque diferencial según el sexo"; 9.3.3 "Condición del ciudadano según enfoque</p>
--	--	---



SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Código: SAC-M003

Versión: 02

Vigencia desde:
29 de diciembre 2022

		<p>diferencial según Identidad de Género” y 9.3.4. “Condición del ciudadano según enfoque diferencial según Orientación Sexual”; lo anterior teniendo como base el compromiso de la SDG por realizar la identificación y caracterización de usuarios desde un enfoque diferencial, preferencial e incluyente, lo cual se encuentra armonizado con la documentación interna del proceso SAC, véase Manual de Atención a la Ciudadanía Código SAC-M-001 y Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad código SAC-M002.</p> <p>17. Finalmente se ajusta documentación relacionada, normatividad vigente y documentos externos afines al presente Manual, lo anterior atendiendo a criterios de vigencia y pertinencia.</p>
--	--	--

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
<p>El documento es elaborado por los profesionales del grupo de Servicio a la Ciudadanía con el apoyo metodológico de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Andrea Johanna Jiménez Ramírez Coordinadora de Oficina Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Jacobo Pardey Rozo Profesional OAP – Analista del Proceso</p>	<p>Martha Liliana Soto Iguarán Subsecretaria de Gestión Institucional</p> <p>Revisado y aprobado mediante caso en aplicativo HOLA No. 286269</p>



SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	7
2.	OBJETIVO GENERAL.....	7
3.	ALCANCE.....	7
4.	GLOSARIO.....	7
5.	SIGLAS.....	9
6.	RESPONSABLES – ACTORES Y ROLES.....	10
6.1.	Responsable del Manual de Caracterización.....	10
6.2.	Actores y Roles	10
7.	ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA DESARROLLAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	10
7.1.	¿Cuál es la necesidad de caracterizar a los usuarios de la SDG?	11
7.2.	Los beneficios de caracterizar son los siguientes:	11
8.	PASOS PARA REALIZAR UN EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES EN LA SDG	13
8.1.	Paso 1: Identificación de los objetivos de la caracterización y su alcance.....	13
8.2.	Paso 2: Establecer líder del ejercicio de caracterización	14
8.3.	Paso 3: Identificar variables y niveles de desagregación de la información	15
8.3.1.	Tipo de variables para caracterizar personas naturales:	15
8.3.2.	Tipo de variables para caracterizar personas Jurídicas:.....	18
8.4.	Paso 4: Priorización de variables:.....	20
8.5.	Paso 5: Identificar mecanismos para recolectar información.....	20
8.6.	Paso 6: Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares:.....	21
8.6.1.	Herramientas de segmentación:	21
8.7.	Paso 7: Publicar la información:	22
9.	ELEMENTOS MINIMOS DEL INFORME ANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA SDG.....	22
9.1.	Información para la caracterización geográfica:	23
9.1.1.	Generales:.....	23
9.1.2.	Específicas:	23
9.2.	Referencia para la caracterización según el uso de canales de información:.....	24
9.2.1.	Presencial	24
9.2.2.	Virtual	24
9.2.3.	Canal Escrito Web: (ventanilla virtual de radicación de correspondencia).	24
9.2.4.	Web- Aplicativo Bogotá Te Escucha.....	25
9.2.5.	Web-ChatBot.....	25
9.2.6.	Telefónico	25
9.2.7.	Redes Sociales	25
9.3.	Condición del ciudadano por grupo poblacional:.....	25
9.3.1.	Condición del ciudadano según enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género:	26
9.3.2.	Condición del ciudadano según enfoque diferencial según el sexo:.....	26
9.3.3.	Condición del ciudadano según enfoque diferencial según Identidad de Género:.....	26
9.3.4.	Condición del ciudadano según enfoque diferencial según Orientación Sexual:.....	27

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Código: SAC-M003

Versión: 02

Vigencia desde:
29 de diciembre 2022

9.4.	Tipo de persona que realiza la petición:	27
9.5.	Encuesta de usuarios según trámites realizados:	27
9.6.	Desarrollo de matrices con caracterización demográfica según trámites realizados presencialmente: ...	27
10.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	29

1. INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Gobierno como entidad distrital articula de manera eficiente las autoridades distritales para mejorar la calidad de vida de todos los bogotanos. Uno de sus objetivos es integrar las herramientas de planeación, gestión y control, con enfoque de innovación, mejoramiento continuo, responsabilidad social, desarrollo integral del talento humano, articulación sectorial y transparencia.

El manual para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupo de interés pretende sentar las bases para la identificación de las particularidades de los ciudadanos y usuarios con los cuales interactúa la Secretaría Distrital de Gobierno, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones en cumplimiento de la misionalidad de la entidad.

Así mismo, la Secretaría Distrital de Gobierno a través de su proceso transversal de Servicio de Atención a la Ciudadanía considera importante validar las características de los usuarios o grupos de interés, a los que van dirigidos los trámites y servicios de la entidad, a fin de establecer directrices que conlleven a maximizar, optimizar e innovar la información pública específicamente la relacionada con la que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle los productos y servicios con calidad que cubran las necesidades y expectativas de las partes interesadas. De este modo, es pertinente indicar que, la caracterización de usuarios busca identificar grupos de interés a través de variables demográficas, geográficas, por género, intrínsecas y de comportamiento.

Finalmente, el "Manual de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés" es un requisito común de las políticas de gestión y desempeño institucional establecidas en el Decreto 1499 de 2017, dentro de las cuales se destaca el servicio al ciudadano, este tiene un diseño y aplicación de ejercicios de caracterización que permitirá conocer información de los usuarios para una efectiva toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

2. OBJETIVO GENERAL

Conocer las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía o grupos de interés de la Secretaría Distrital de Gobierno, con el propósito de estructurar mecanismos idóneos que permitan ajustar la oferta institucional, racionalizar trámites y presentar servicios focalizados.

3. ALCANCE

Se caracterizarán a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que actualmente hacen uso de los trámites y otros procedimientos administrativos que se prestan en la Secretaría Distrital de Gobierno; atendiendo a los lineamientos estipulados en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía vigente.

4. GLOSARIO

El glosario de términos que se desarrolla a continuación corresponde al lenguaje que se utiliza en el desarrollo de este manual:

- **Autoridad propia** Son las formas de autoridad reconocidas por las comunidades y personas que integran los grupos étnicos y que están legítimamente instituidas para ejercer funciones sobre las personas y territorios respectivos. El artículo 246 de la Constitución Política de Colombia de 1991, dispone que las autoridades de los pueblos indígenas pueden ejercer funciones jurisdiccionales en sus territorios.
- **Autorreconocimiento:** Hace referencia al sentido de pertenencia que expresa una persona frente a un colectivo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en y con el mundo; se refiere a la conciencia individual de



Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

compartir ciertas creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un determinado grupo humano. Cada persona libremente y por sí misma se reconoce como perteneciente a un grupo étnico, por compartir, practicar, o participar de valores, conceptos, usos y costumbres específicos y distintivos. (DANE. Censo Nacional de Población y Vivienda- CNPV-2018)

- **Campesino o campesina:** Sujeto intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo.
- **Canal de Atención:** Medio dispuesto por la SDG para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias interpuestas por la ciudadanía y que puede ser presencial y/o virtual y/o telefónico.
- **Caracterizar:** Hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o partes interesadas con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.
- **Ciudadanos:** Condición que caracteriza a la antedicha categoría cívica y que puede definirse como una serie de reconocimientos expresados en derechos y obligaciones, tanto individuales como sociales.
- **Comunidades Negras:** A partir del artículo 2º de la Ley 70 de 1993, son el conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres en una relación campo – poblado, quienes revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.
- **Enfoque de Género:** Permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria. (CONPES D.C. 14, 2020 p.36).
- **Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género:** El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades
- **Estereotipos de género:** Son las creencias, hábitos o rasgos físicos y psíquicos, que cultural y socialmente se determinan como lo apropiado para cada uno de los sexos, y guardan estrecha relación con las formas de sentir, pensar, actuar y vivir de mujeres y hombres.
- **Género:** Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidos socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Según el contexto y la época, se determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre.
- **Grupos de Valor:** Clasificación y asociación de partes interesadas que cuenten con características similares.
- **Grupo Étnico:** La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a “[...] La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente”. Como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”. Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.”
- **Identidad de género:** La identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función

corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

- **Información Pública:** Es toda la información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- **Intersexual:** Es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos. Es una condición natural donde una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando características de ambos sexos y/o una serie de variaciones en los órganos y las características sexuales, tanto a nivel anatómico como genético. Estas variaciones pueden afectar a los cromosomas, las hormonas, los genitales y/o a los rasgos sexuales secundarios, como la distribución de musculatura y de grasa, entre otros.
- **Orientación sexual:** Dirección del deseo erótico y del afectivo entre las personas, en función de su sexo o género. La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.
- **Partes interesadas:** Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.
- **Persona mayor:** Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.
- **Población afrocolombiana:** Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional.
- **Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento):** Es la persona responsable y/o presente (de la organización usuaria), al momento de solicitar el servicio a la entidad.
- **Sexo:** En sentido estricto, hace referencia a las características fisiológicas que permiten clasificar a las personas como macho o hembra al nacer. Para determinar el sexo de una persona, se toma en consideración características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas. Sin embargo, no todas las personas encajan en el binario hombre/mujer.
- **Solicitante:** Es aquel ciudadano que pide formalmente una información o una solicitud relacionada con un trámite y/o servicio.
- **Trámite:** Conjunto de pasos o acciones que deben realizar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista por la ley.
- **Usuarios:** Menciona la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.
- **Víctima de conflicto armado:** Para los efectos de la Ley 1448 de 2011 - Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

5. SIGLAS

- **DTI:** Dirección de Tecnologías de la Información.
- **DNP:** Departamento Nacional de Planeación
- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno".

- **OPAs:** Orientación en materia de trámites y procedimientos administrativos.
- **PNSC** Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.
- **SAC:** Servicio Atención a la Ciudadanía.
- **SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno.
- **BTE:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- **SGI:** Subsecretaría de Gestión Institucional.
- **SUIT:** Sistema Único de Información y Tramite.

6. RESPONSABLES – ACTORES Y ROLES

6.1. Responsable del Manual de Caracterización

La Secretaría Distrital de Gobierno, desde la Subsecretaría de Gestión Institucional (SGI) a través del equipo de la Oficina de Servicio de atención a la Ciudadanía (SAC), realizará los ajustes pertinentes al presente documento de acuerdo con la dinámica del servicio y la normatividad vigente

6.2. Actores y Roles

La definición de actores y la delimitación de sus roles y responsabilidades, facilita el adecuado control de documentos, en las diferentes etapas que se deben surtir; a continuación, se presenta, el detalle de los actores en el tema documental, sus roles y responsabilidades:

- **Solicitante:** Persona natural o jurídica que accede a los trámites y servicios que oferta la SDG.
- **Servidor público del punto de atención a la ciudadanía:** La SDG cuenta con 25 puntos de atención a la ciudadanía donde cada funcionario atiende directamente al ciudadano, realizando el registro en una herramienta o aplicativo de la información suministrada por el solicitante.
- **Analista de la información:** La SDG mensualmente realiza reporte con los datos contenidos en los aplicativos a fin de clasificarlos por grupos que cuenten con características similares.
- **Líder del Proceso SAC:** Servidor Público que desempeñe el cargo de Profesional Especializado 222 - grado 24 asignado a la Subsecretaría de Gestión Institucional-proceso de Servicio a la Ciudadanía, que con la información recopilada y analizada propone y aplica las acciones de mejora en la gestión de los trámites y servicios ofertados por SDG.

7. ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA PARA DESARROLLAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.

Este manual se constituye como una herramienta fundamental para conocer las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía o grupos de interés de la Secretaría Distrital de Gobierno, permitiendo a la SDG estructurar mecanismos idóneos que permitan ajustar la oferta institucional, racionalizar trámites y presentar servicios focalizados, lo anterior recoge los lineamientos y preceptos distritales y nacionales vigentes que se han estructurado en la materia.

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la guía del DAFP, la caracterización consiste en identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones como:

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno".

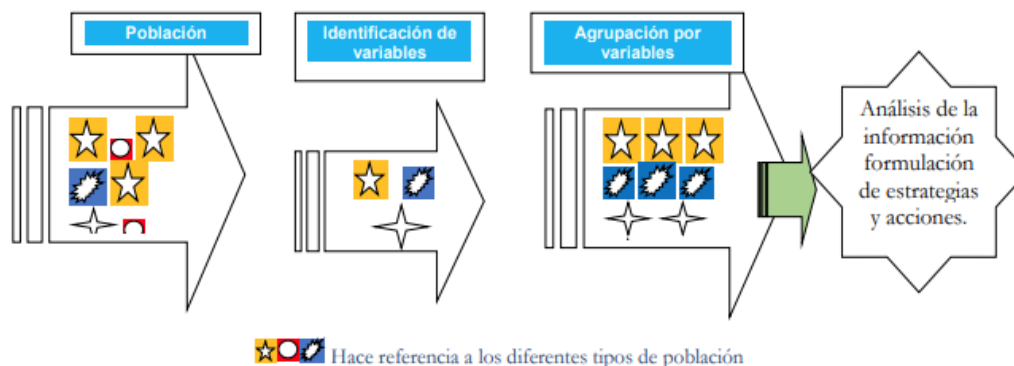
- El diseño o adecuación de la oferta institucional.
- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- El diseño de una estrategia de comunicación e información para la ciudadanía.
- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general.
- La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

7.1. ¿Cuál es la necesidad de caracterizar a los usuarios de la SDG?

La Secretaría Distrital de Gobierno busca identificar los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio de prestación de servicios y de rendición de cuentas; la caracterización de usuarios permite identificar los atributos, actitudes y preferencias que diferencian a cada grupo objetivo, permitiendo conocer su postura, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente a la totalidad de sus requerimientos.

De igual forma la caracterización que ha de desarrollar la SDG, permite fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, estableciendo los canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados.

Gráfica No. 1 Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés



Fuente: Elaboración propia Servicio a la Ciudadanía

7.2. Los beneficios de caracterizar son los siguientes:

- Aumentar el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Diseño o adecuación de la oferta institucional.
- Desarrollar mecanismos y estrategias que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus grupos de interés.
- Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Generar oportunidades de enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Diseñar e implementar de mecanismos de participación ciudadana en la gestión.
- Planear e implementar estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario o grupo de

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno".

interés.

- Generar una adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo entre ellas:

- **Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** La política de participación ciudadana en la gestión pública reglamentada por los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, busca garantizar la incidencia efectiva de la ciudadanía y las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés, en las decisiones y acciones del Gobierno Distrital, que relacionado con la caracterización permite fortalecer las estrategias y responder a las necesidades e intereses generales, habilitando espacios y mecanismos para su intervención en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).
- **Política de Gobierno Digital:** Se adopta la política de gobierno digital, potencia el rol de la SDG y de los miembros de los diferentes grupos de la sociedad como ciudadanos, comunidades, organizaciones sociales, generando merito público haciendo que sea más fácil la utilización, práctica y beneficio de las TIC, orientando la implementación de la política con una finalidad de prestación de servicios y procesos digitales, con seguridad de la información.
- **Política de Seguridad y privacidad de la información y seguridad digital:** La Secretaría Distrital de Gobierno y su Alta Dirección se comprometen en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de la seguridad y privacidad de la información, mediante la definición de un modelo de gestión sistemático, adecuado a la gestión de activos, riesgos e incidentes en seguridad de la información, fomentando una cultura en seguridad y privacidad de la información en todos los niveles de la organización, con el fin de apoyar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y al propósito de la Entidad.

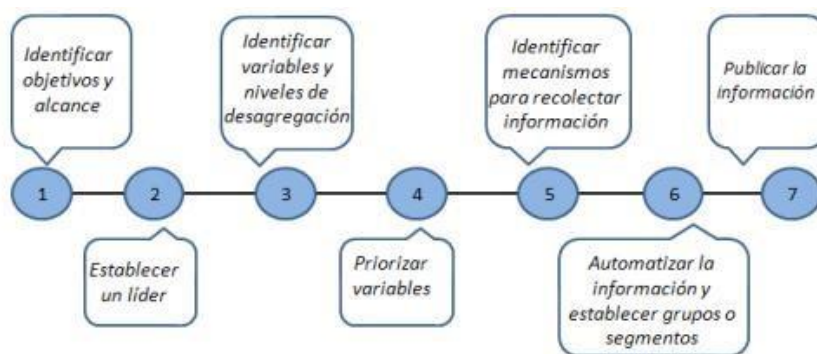
Los principales objetivos que persigue la implementación de la política mencionada son:

- Implementar, operar y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, soportado en lineamientos claros conforme a las necesidades de la entidad, y a los requerimientos regulatorios.
- Identificar, administrar, minimizar y gestionar los riesgos de seguridad de la información identificados para mantenerlos en niveles aceptables.
- Establecer lineamientos para sensibilizar y capacitar a servidores públicos, contratistas, proveedores y partes interesadas acerca del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, fortaleciendo el nivel de conciencia de estos, en cuanto a la necesidad de salvaguardar los activos de información.
- Establecer lineamientos para monitorear el cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información, mediante el uso de herramientas de diagnóstico, revisiones por parte de la Alta Dirección y auditorías internas planificadas a intervalos regulares.
- Establecer lineamientos para actualizar y proteger los activos de información identificados en la Secretaría Distrital de Gobierno.

8. PASOS PARA REALIZAR UN EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES EN LA SDG

La Secretaría Distrital de Gobierno adopta y reconoce la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, elaborada por el Departamento Administrativo de la función Pública (DAFP) tomando los siguientes siete pasos para el desarrollo del ejercicio de caracterización:

Gráfica No. 2 Pasos para realizar un ejercicio de caracterización de la SDG




Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés DAFP, DNP y Secretaría de Transparencia

8.1. Paso 1: Identificación de los objetivos de la caracterización y su alcance

En este paso la SDG busca 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, lo anterior, teniendo en cuenta que existen varias políticas pertinentes para el ejercicio desarrollado (Servicio al ciudadano, Trámites, Gobierno digital, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana).

Para el desarrollo de este paso se diligencia el formato “Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés” la hoja definida como Ficha No. 1, la cual se ilustra a continuación:

Ficha 1 Formato SAC-F009 “Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés”

		CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS					
<p>Ficha 1</p> <p>Objetivos y alcance</p>							
<p>Señale el tipo de población que va a caracterizar</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 25%; text-align: center;">Personas/Grupos</td> <td style="border: 1px solid black; width: 25%; text-align: center;">Empresas</td> <td style="border: 1px solid black; width: 25%; text-align: center;">Entidad Pública</td> <td style="border: 1px solid black; width: 25%; text-align: center;">Otra Organización</td> </tr> </table>				Personas/Grupos	Empresas	Entidad Pública	Otra Organización
Personas/Grupos	Empresas	Entidad Pública	Otra Organización				
<p>Objetivos del ejercicio de caracterización asociados a las políticas de desarrollo administrativo</p>							
Servicio a la Ciudadanía							
		Adecuar la oferta institucional					
		Diseñar o implementar un nuevo servicio					
		Adecuar arreglos institucionales					
		Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios					
		Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores publicos					
		Adecuar o implementar canales de atencion					
		Otro ¿Cuál?					
Participación ciudadana y rendición de cuentas		Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de informacion y diálogo					
		Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)					
		Prionizar contenidos de la información de cuentas según los publicos					
		Revisar o modificar información en lenguaje claro					
		Diseñar acciones de inventivos en el marco del proceso de rendición de cuentas					
		Potenciar todos los mecanismos de divulgación de informacion (presenciales y virtuales)					
		Identificar propuestas ciudadanas para la solucion de problemas o innovación en la gestión					
		Otro ¿Cuál?					
Trámites		Identificar características generales de la poblacion objetivo de tramites y servicios para el registro en el SUII					
		Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para nacionalizar, simplificar o automatizar trámites.					
		Otro ¿Cuál?					
Gobierno digital		Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información					
		Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos					
		Otro ¿Cuál?					
<p>Identifique el objetivo general</p>							
<p>Identifique los objetivos específicos</p>							

Fuente: Formato SAC- F009

Adaptado de la “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas- MINTIC Gobierno Digital 2011”

8.2. Paso 2: Establecer líder del ejercicio de caracterización

Una vez identificados los objetivos generales y específicos del ejercicio de caracterización, a través de la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía que hace parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI y con el apoyo de la Oficina Asesora

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”.

de Planeación, se debe efectuar una articulación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información. La SGI a través de la Oficina SAC liderará el ejercicio de caracterización atendiendo a las funciones conferidas a dicha dependencia por el Decreto 411 de 2016. En este sentido, las funciones del líder de la caracterización serán las siguientes:

- 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.
- Publicar los resultados estadísticos resultantes de la caracterización a través de la intranet de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG como cliente interno y a través de la página de la Entidad como cliente externo.

8.3. Paso 3: Identificar variables y niveles de desagregación de la información

Como tercer paso se establecen categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública). Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables descritas en el presente documento está de acuerdo con los intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional, así mismo, las variables enunciadas corresponden a aquella información obtenida por la SDG a través de los medios y canales correspondientes, con la autorización correspondiente para el uso de los datos según las políticas internas de la entidad sobre la materia

8.3.1. Tipo de variables para caracterizar personas naturales:

Para la Secretaría Distrital de Gobierno son importantes todas las variables que a continuación describimos, para el presente manual de caracterización se tomarán solo las que se consideran directamente relacionadas con el propósito del servicio y asociados a la misionalidad de la entidad.

Tabla No. 1 Variables para caracterizar personas naturales

VARIABLES				
Geográficas	Demográficas		Intrínsecas	De comportamiento
Localidad de residencia	Tipo de documento	Orientación Sexual	Acceso de canales	Temas recurrentes de peticiones ciudadanas.
Unidad de Planeación Zonal-UPZ de residencia	Rango de Edad	Identidad de Género	Uso de canales	Trámites u OPA's realizados.
Barrio de residencia	Sexo	Tipo de actor		
	Identificación según población priorizada	Estrato socioeconómico		

Fuente Elaboración propia – Servicio a la ciudadanía

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno".

Ficha 2. Formato SAC-F009 “Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés”

		CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS							
Ficha 2									
INSTRUMENTO DE REGISTRO DE VARIABLES PARA LA CARECTARIZACIÓN DE PERSONAS									
Entidad									
Servicio									
Grupo									
NIVEL	VARIABLE	¿LA VARIABLE ES?						SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONOMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE	PUNTAJE TOTAL	SI	NO
GEOGRÁFICO	Localidad								
	UPZ								
	Barrio								
DEMOGRÁFICO	Tipo de documento								
	Rango de Edad								
	Sexo								
	Orientación Sexual								
	Identidad de Género								
	Estrato socioeconómico								
	Tipo de Actor según grupo de valor								
INTRINSECO	Acceso de canales								
	Uso de canales								
COMPORTAMIENTO	Temas recurrentes de peticiones ciudadanas								
	Trámites u OPA's realizados.								

Fuente: Formato SAC- F009

Adaptado de la “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas- Gobierno Digital 2011”

8.3.1.1. Variable Geográfica:

Relaciona la ubicación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés geográficamente y de aquellas características que están directamente asociadas. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni acciones específicas.

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica, sin embargo, es importante complementar la caracterización en este nivel, con variables de las otras categorías que permitan tener un mayor detalle sobre las particularidades, actividades, valores y comportamientos del grupo de interés, para no excluir elementos importantes para el análisis.

La ubicación es una variable geográfica que permite identificar el lugar (barrio) y localidad de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permite a la SDG identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”.

8.3.1.2. Variable Demográfica:

La variable demográfica examina las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

- Tipo de documento: Identifica el tipo de documento del ciudadano o usuario y establece un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad tenemos.
- Rango de edad: Permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. La SDG estableció los siguientes rangos: Menor de 18 años, 18 a 28, 29 a 55, más de 55 años.
- Sexo: Tiene relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.
- Identidad de Género: La identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.
- Orientación Sexual: Dirección del deseo erótico y del afectivo entre las personas, en función de su sexo o género. La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.
- Tipo de Actor según grupo de valor: Permite identificar la pertenencia de la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y partes interesadas en determinados grupos según su interés o procedencia, tales como:
 - Ciudadano (que no pertenece a una organización)
 - Comunitario (Representantes de: JAC, CPL, Propiedad Horizontal, Consejos, Asociaciones o Veedurías)
 - Público (Servidores públicos: Carrera administrativa, Libre Nombramiento y Remoción, Provisional)
 - Colaborador del Estado (Contratista)
 - Privado (Representantes de: Empresas privadas, consultorías, agremiaciones y sociedades, organizaciones de cultos)
- Identificación según población priorizada: Permite identificar la pertenencia de la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y partes interesadas en determinados grupos según su pertenencia o autorreconocimiento en categorías poblacionales tales como:
 - Cabeza de hogar (Madre o padre)
 - Grupos Étnicos: (Pueblos indígenas, raizales, Rrom-gitano, palenquero, mulato, afrocolombiano o afrodescendiente).
 - Desplazado.
 - Personas con discapacidad.
 - Personas mayores.
 - Mujeres gestantes.
 - Personas en situación de peligro inminente.
 - Primera Infancia
 - Veteranos de la fuerza pública.
 - Víctimas del conflicto armado

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno".

- Estrato socioeconómico: Es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios². Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

8.3.1.3. Variables Intrínsecas:

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

- Acceso de Canales: La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal. Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, presencial.
- Uso de Canales: Importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. internet, telefonía, puntos de atención, redes sociales, etc.

8.3.1.4. Variables de comportamiento:

Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

- Temas recurrentes de peticiones ciudadanas: Se puede identificar variables como temas y subtemas específicos más recurrentes por localidad y según los segmentos poblacionales identificados. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. (usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual).
- Trámites u OPA's realizados: Para la SDG reviste especial relevancia identificar cuáles son las principales características de acceso a los trámites y OPA's de la entidad por parte de la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y partes interesadas, lo que permitirá generar insumos para la toma de decisiones respecto de la mejora continua y la eliminación de barreras de acceso a la oferta institucional por parte de la ciudadanía.

8.3.2. Tipo de variables para caracterizar personas Jurídicas:

Para la Secretaría Distrital de Gobierno, también reviste importancia identificar las variables que permitan caracterizar personas jurídicas, toda vez que constituyen un actor especial con el cual la entidad tiene relación en el marco del proceso de generación de valor público de acuerdo con la misionalidad de la SDG.

Tabla No. 2 Variables para caracterizar personas Jurídicas

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno".

SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Código: SAC-M003

Versión: 02

Vigencia desde:
29 de diciembre 2022

Geográficas	Tipo de organización
Localidad	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés.
UPZ	
Barrio	

Fuente Elaboración propia - Servicio atención a la ciudadanía

Ficha 2.1 Formato SAC-F009 “Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés”

BOGOTÁ		SECRETARÍA DE GOBIERNO		CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS						
Ficha 2.1										
INSTRUMENTO DE REGISTRO DE VARIABLES PARA LA CARECTARIZACIÓN DE ORGANIZACIONES										
Entidad										
Servicio										
Grupo										
NIVEL	VARIABLE	¿LA VARIABLE ES?						PUNTAJE TOTAL	SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE	SI		NO	
GEOGRÁFICO	Localidad									
	Barrio									
	UPZ									
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés.									
COMPORTAMIENTO	1									
	2									
	3									
	4									
	5									

Fuente: formato SAC- F009

Adaptado de la “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas- MINTIC Gobierno Digital 2011”

8.3.2.1. Variable Geográfica:

Estas variables son similares a las identificadas para los ciudadanos particulares, presentan los mismos beneficios y dificultades.

- Localidad: División administrativa y geográfica dentro de Bogotá en la cual se ubica el actor-persona.
- Barrio: Subdivisión de la localidad en la cual reside o se ubica el actor-persona.
- UPZ: Las Unidades de Planeación Zonal son instrumentos que establecen la reglamentación urbanística para un conjunto de barrios que presentan características comunes en su desarrollo urbanístico, así como en sus usos y actividades predominantes. Su objetivo es precisar y complementar la norma urbana de la ciudad desde una escala más local y con participación de la ciudadanía.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”.

8.3.2.2. Variable del tipo de organización

- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés.: Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad. Ejemplo: (Representantes de: Empresas privadas, consultorías, agremiaciones y sociedades, organizaciones de cultos, Representantes de: JAC, CPL, Propiedad Horizontal, Consejos, Asociaciones o Veedurías), entre otras.

8.4. Paso 4: Priorización de variables:

Las variables identificadas se pueden priorizar según criterios de relevancia, economía, capacidad de ser medible, asociatividad y consistencia, a continuación, se describe a qué corresponde cada una de las variables descritas:


- Variable relevante. Es cualquier cosa de valor importante o significativo en un periodo de tiempo.
- Variables económicas: Es la representación numérica de un concepto económico.
- Variable medible: Valores numéricos que describen una cantidad medible.
- Variable asociativa: La hipótesis de dos o más variables que tienen una relación directa.
- Variables consistentes: Parejas de variables que tienen por lo menos una misma solución.

8.5. Paso 5: Identificar mecanismos para recolectar información.

En aras de efectuar una adecuada recolección de información, se pueden usar los siguientes mecanismos:

- Encuesta: proceso de investigación para recopilar datos.
- Información recolectada en puntos de atención o servicio al ciudadano.
- Registros administrativos (Perfiles o expedientes).
- Grupos focales: Técnica de exploración a pequeños números de individuos.
- Experimentos de usuarios.
- Observación directa: contacto directo con los elementos que se pretende investigar.

Ficha 3. Formato SAC-F009 “Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés”

		CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS						
Ficha 3								
IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN								
ENTIDAD								
	La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada			En caso de no tener la información en la entidad ¿a que mecanismos podría acudir para obtener información?				
VARIABLE	SI	NO		Encuestas	Buzón de sugerencias	Expediente de Usuarios	Grupos Focales	Observación Directa
1								
2								
3								
4								
5								

Fuente: formato SAC- F009

Adaptado de la “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas” MINTIC Gobierno Digital. 2011

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

La oficina SAC, una vez recolecte la información de cada una de las variables, junto con la dirección de las TIC de la SDG, realizará la automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con el objetivo de segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares. Se recomienda la elaboración de histogramas para cada una de las variables o gráficas circulares.

8.6.1. Herramientas de segmentación:

De acuerdo con los objetivos del ejercicio de caracterización asociados a las políticas de desarrollo administrativo, especialmente respecto de la adecuación de la oferta institucional y la identificación de características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites, se tomarán las siguientes variables para segmentar la información y la población caracterizada:

- Rango de Edad.
- Sexo.
- Orientación Sexual.
- Identidad de Género.
- Estrato socioeconómico.
- Tipo de Actor según grupo de valor.
- Identificación según población priorizada.
- Temas recurrentes de peticiones ciudadanas.
- Trámites u OPA's realizados.
- Uso de canales


Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”.

- Acceso de canales.

Si el objetivo es la identificación de la información relevante para la ciudadanía con el fin de establecer acciones de “información” dentro del proceso de rendición de cuentas, el análisis puede incluir las siguientes fases:

- Identificar los grupos etarios en los que se pueden agrupar los ciudadanos o usuarios de la entidad.
- Identificar en qué grupo se encuentra la mayor cantidad de la población.
- Conocer la actividad económica de los ciudadanos, identificar los intereses de este grupo etario en materia de información.
- Identificar el acceso a los canales de atención.

Ficha 4. Formato SAC-F009 “Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés”

		CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS					
Ficha 4							
FORMATO CARACTERIZACIÓN POR SEGMENTO							
ENTIDAD							
OBJETIVO DE LA CARACTERIZACIÓN							
	SEGMENTO	VARIABLE RELEVANTE	VARIABLE RELEVANTE	VARIABLE RELEVANTE	VARIABLE RELEVANTE	VARIABLE RELEVANTE	VARIABLE RELEVANTE
<small>Nota: se debe diligenciar un formato para cada objetivo específico y segmento</small>							

Fuente: formato SAC- F009

Adaptado de “Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009)”

8.7. Paso 7: Publicar la información:

La Secretaría Distrital de Gobierno divulgará la información antes de finalizar el mes de enero de cada año, a través de los diferentes medios tanto virtuales como físicos, en aras de dar a conocer a los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y partes interesadas los resultados cuantitativos y cualitativos del ejercicio del año inmediatamente anterior.

9. ELEMENTOS MINIMOS DEL INFORME ANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA SDG.

La SDG realizará un informe anual sobre las estadísticas con base en el último censo de la ciudad, en aras de establecer datos demográficos y conocer las características principales de la Ciudad de Bogotá y su población habitante, con los siguientes criterios:

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”.

9.1. Información para la caracterización geográfica:

En este aspecto, se deberá hacer en primer lugar una contextualización geográfica general de Bogotá de acuerdo con las cifras más recientes emitidas por las entidades competentes, en segundo lugar, se deberá presentar de manera específica la caracterización o segmentación geográfica de la ciudadanía según los tipos de actores y grupos poblacionales identificados. Para lo anterior se pueden tener en cuenta las siguientes variables:

9.1.1. Generales:

- Mapa de la ciudad distribuida en sus 20 localidades.
- Extensión (Áreas contenidas en cada localidad).
- Límites.
- División territorial.
- Actividades económicas predominantes.
- Educación.
- Salud.
- Uso y empleo del tiempo libre.
- Transporte.
- Cubrimiento de servicios públicos.
- Características de organización de los hogares (Estratos).

9.1.2. Específicas:

Dentro de las variables de caracterización geográfica de la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y partes interesadas de la SDG, se destacarán de manera específica aquellas que permitan identificar según las categorías y divisiones territoriales de Bogotá, la cantidad de peticiones realizadas, y los temas y subtemas más reiterados por los cuales la ciudadanía acudió a la entidad.

9.1.2.1. Registro de la cantidad de peticiones realizadas por localidad:

En este aspecto se mira la ubicación de la situación reportada por el ciudadano, por tanto, esta clasificación será útil para ubicar geográficamente tanto las localidades con mayor incidencia de situaciones reportadas ante la entidad como los temas más álgidos de dichas peticiones. Aquí encontramos temas recurrentes que permiten identificar variables específicas.

9.1.2.2. Registro de peticiones por temas y subtemas más reiterados:

En este sentido, se debe realizar la presentación de la información geográfica de acuerdo con la parametrización de temas y subtemas establecidos en el BTE, lo anterior en aras de identificar las principales temáticas a priorizar según la ubicación geográfica poblacional en las 20 localidades de Bogotá.

9.1.2.3. Localidad donde reside el ciudadano:

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno".

En este aspecto es necesario conocer aquellas localidades donde residen los ciudadanos que interactuaron con la entidad vía derechos de petición, de esta manera, será posible establecer un porcentaje de representatividad de cada localidad en las comunicaciones establecidas con la entidad.

9.1.2.4. UPZ del ciudadano:

Este aspecto permite conocer cuáles de las Unidades de Planeación Zonal tuvieron mayor representatividad en su interacción con la Secretaría Distrital de Gobierno durante el año reportado del informe, identificar el barrio del ciudadano nos permite conocer de forma más específica los barrios donde la ciudadanía tuvo mayor interacción con la entidad, por lo que en el informe se presentará una relación de barrios con mayor cantidad de peticiones por localidad.

9.1.2.5. Estrato del ciudadano:

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, la estratificación socioeconómica es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área.

9.2. Referencia para la caracterización según el uso de canales de información:

Los canales de atención son los medios y espacios que son utilizados por la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el qué hacer de la SDG y demás entidades del orden distrital y nacional.

9.2.1. Presencial

Comprende cualquiera de los puntos de atención de la SDG (Alcaldías Locales, Nivel Central y Super CADES, Super CADE Manitas, Bosa, CAD 30, Engativá, Suba), el funcionario crea la solicitud en el Aplicativo BTE y el radicado en el AGD - ORFEO. Escrito Presencial: Hace referencia a la interacción presencial ante el respectivo Centro de Documentación e Información-CDI.

9.2.2. Virtual

Correo Electrónico: Comprende la interacción a través de correos institucionales, el aplicativo Bogotá te Escucha-BTE y el Aplicativo de Gestión Documental Orfeo-AGD ORFEO.

9.2.3. Canal Escrito Web: (ventanilla virtual de radicación de correspondencia).

Comprende la interacción dada a través de la página de la SDG, por medio del enlace de la ventanilla virtual, https://app.gobiernobogota.gov.co/ventanilla_virtual/.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno".

9.2.4. Web- Aplicativo Bogotá Te Escucha

Comprende la interacción dada a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

9.2.5. Web-ChatBot

Canal de atención virtual que funciona a través de Inteligencia Artificial y que se entrena mediante un sistema de preguntas frecuentes que son trasladadas a sus bases de conocimiento. Este ChatBot denominado Gabriela nace como un mecanismo de atención ágil anclado a la página web de la SDG y que trata de dar respuesta de manera coherente a las múltiples formas de preguntar de los ciudadanos sobre los principales trámites y servicios que ofrece la entidad.

9.2.6. Telefónico

Cuando el servidor público de la SAC recibe una llamada, debe registrar el Derecho de Petición directamente al -Aplicativo BTE y así mismo debe ingresarlo al AGD ORFEO de la Entidad si así se requiere; de lo contrario se dará traslado a través del BTE a la Entidad competente, esto de acuerdo con las líneas telefónicas publicadas en la página de la SDG

9.2.7. Redes Sociales

Interacción con el ciudadano a través de las plataformas Twitter, Facebook, Instagram, Tik Tok y YouTube, donde el servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones, Community Manager, encargado del seguimiento de las redes sociales y quien brinda respuesta inmediata en la red social si cuenta con la información pública.

9.3. Condición del ciudadano por grupo poblacional:

En este ítem se puede identificar los grupos especiales con los cuales la Secretaría Distrital de Gobierno tuvo interacción en la vigencia del informe entre otros encontramos:

- Adulto Mayor
- Desplazados.
- Personas en situación de Calle.
- Mujeres Gestantes.
- Personas en peligro inminente.
- Periodistas en ejercicio.
- Personas con discapacidad.
- Primera Infancia.
- Veteranos de la Fuerza Pública.
- Víctimas del conflicto armado.

9.3.1. Condición del ciudadano según enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género:

El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.

Por tanto, la Secretaría Distrital de Gobierno, comprometida con la armonización de sus dinámicas respecto de la concepción del servicio según criterios de universalidad, inclusión y atención diferencial y preferencial, asume y reconoce la diversidad como un factor clave en la manera de asumir la relación de la ciudadanía con la entidad.

9.3.2. Condición del ciudadano según enfoque diferencial según el sexo:

El sexo es una categoría construida culturalmente, que desde el siglo XVIII se entiende en la cultura occidental (Europa y EE. UU principalmente) a partir de nociones biológicas que dividen a los seres humanos en mujer y hombre. Esto es lo que se llama dimorfismo sexual. Esta noción nutre también una clasificación cultural y dicotómica hecha para todos los mamíferos en general y otras familias animales, dividiéndolos en hembras y machos según el sistema reproductivo y de acuerdo con las características genéticas, endocrinas, anatómicas y fisiológicas.

De acuerdo con la parametrización realizada por la SDG a través del formato SAC F-010 mediante el cual se aplican las encuestas de percepción y satisfacción ciudadana, las subvariables para tener en cuenta dentro de la variable *Sexo*, serán las siguientes:

- Hombre
- Mujer
- Intersexual

9.3.3. Condición del ciudadano según enfoque diferencial según Identidad de Género:

La identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

La identidad de género puede ser femenina, masculina, transgénero u otras, y puede corresponder o no con el sexo asignado al momento de nacer.

- Cisgénero: Cuando la expectativa social del género de la persona se alinea con el sexo asignado al nacer.
 - Transfemenino: Persona a la que se le ha asignado sexo masculino al nacer, pero percibe su identidad de género como femenina.
 - Transmasculino: Persona a la que se le ha asignado sexo femenino al nacer, pero percibe su identidad de género como masculino.
 - Otro: Una identidad de género distinta a las mencionadas anteriormente.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno".

9.3.4. Condición del ciudadano según enfoque diferencial según Orientación Sexual:

Dirección del deseo erótico y del afectivo entre las personas, en función de su sexo o género. La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas. Se pueden identificar las siguientes subvariables:

- Homosexual: Designa a las personas cuyos deseos afectivo y erótico se dirige hacia o se materializa con personas de su mismo sexo-género (por ejemplo, hombre que se dirige su deseo erótico- afectivo hacia otro hombre, mujer que se dirige su deseo erótico-afectivo hacia otra mujer).
- Lesbiana: Categoría política con la que se identifican las mujeres homosexuales
- Gay: Categoría política con la que se identifican los hombres homosexuales.
- Heterosexual: Designa a las personas cuyo deseo afectivo y erótico se dirige hacia o materializa con personas de sexo-género distinto al que se asume como propio.
- Bisexual: Designa a las personas cuyos deseos afectivo y erótico se dirigen hacia o se materializa tanto con personas de su mismo sexo-género como con personas de sexo-género distinto al que se asume como propio.

9.4. Tipo de persona que realiza la petición:

- Personas naturales.
- Personas Jurídicas.
 - Temas recurrentes de peticiones ciudadanas
 - Trámites u OPA's realizados.

9.5. Encuesta de usuarios según trámites realizados:

Dando cumplimiento al quinto paso de caracterización y de acuerdo con los datos recopilados a través de la aplicación de la encuesta de percepción del servicio en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre, se procederá a realizar la caracterización de usuarios y grupos de valor que interactuaron con la entidad en el periodo señalado, con los datos de los encuestados presencial y virtualmente:

- Rango de Edad
- Sexo
- Orientación Sexual
- Identidad de Género
- Estrato socioeconómico
- Tipo de Actor según grupo de valor
- Identificación según población priorizada.

9.6. Desarrollo de matrices con caracterización demográfica según trámites realizados presencialmente:

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno".

SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Código: SAC-M003

Versión: 02

Vigencia desde:
29 de diciembre 2022

El informe debe contener dentro las matrices los siguientes indicadores.

- Documentos Extraviados.
- Propiedad Horizontal.
- Solicitud de información.
- Solicitud Proyecto Local.
- Autorización para la realización de concursos.
- Certificado de Residencia.
- Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados.
- Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados.
- Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas.
- Supervisión delegados sorteos y concursos.

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos internos

Código	Documento
PLE-PIN-P008	Procedimiento formulación, programación y seguimiento a los proyectos de inversión
PLE-PIN-F020	Hoja de vida metas plan de desarrollo
SAC-C	Caracterización del proceso
SAC-M002	Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad
SAC-P001	Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía
SAC-P002	Procedimiento para la Recepción, custodia, entrega o devolución de documentos de identificación extraviados.
GDI-GPD-IN016	Instrucciones para la Elaboración de Documentos Organizacionales
SAC F009	Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés
SAC F010	Formato Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana
SAC-C	Caracterización del proceso
SAC-M002	Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad
SAC-P001	Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía
SAC-P002	Procedimiento para la Recepción, custodia, entrega o devolución de documentos de identificación extraviados.
GDI-GPD-IN016	Instrucciones para la Elaboración de Documentos Organizacionales
GDI-TIC M004	Manual de Gestión de Seguridad de la Información

Normatividad Vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991	En ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga.	Artículo 189 numerales 9 -11
Decreto 2623	2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”	Toda la norma
Decreto 1499	2017	Por medio del cual se modifica el Decreto número 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.	Toda la norma
Decreto 2573	2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea	Toda la norma
Acuerdo Distrital 489	2012	“Por el cual se adoptan medidas para garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos)”.	Artículo 43
Acuerdo 529	2013	Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, calidad y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá.	Todo el acuerdo
Decreto 335	2006	Funcionamiento y calidad de los canales de interacción de la red Super CADE, y difundir Políticas que, para tal fin, formule la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	
Resolución 0277	2018	Modificación Resolución del Manual Específico de Funciones y competencias Laborales para los Empleos de la Planta de Personal de la Secretaría Distrital de Gobierno	Toda la Resolución

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Resolución 0783	2018	Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y desempeño y se dictan otras disposiciones.	Artículo 2.
Directiva 002	2005	Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital	Toda la directiva
Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES 3649	2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.	Toda la Norma
Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES 3650	2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.	Toda la Norma
CONPES 3785	2013	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación.	Toda la Norma
Decreto 411	2016	"Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno"	Toda

Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
MIPG - Modelo integrado de planeación y gestión	2017	Departamento Administrativo de la Función Pública	Digital
Guía para la caracterización de ciudadanos usuarios y grupos de interés	2018	Departamento Administrativo de la Función Pública Versión 4.	Digital

SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Código: SAC-M003

Versión: 02

Vigencia desde:
29 de diciembre 2022

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
Fundamentos de Marketing de William Stanton McGraw Hill; 2007 Segmentación de Mercados de Ricardo Fernández Valiñas McGraw Hill; 2009 (Nota: esta referencia nos sirve para temas asociados al mercadeo y la manera de satisfacer las necesidades de los grupos de usuarios identificados por la caracterización)	2009	https://www.google.com/search?nfpr=1&q=Fundamentos+de+Marketing+William+Stanton+McGraw+Hill;+2007+Segmentaci%C3%B3n+de+Mercados+deRicardo+Fern%C3%A1ndez+Vali%C3%B1as+McGraw+Hill;+2009&spell=1&sa=X&ved=2ahUKEwiz3pHDl4HpAhXsm-AKHevHCXcQBSgAegQIBhAp&biw=1536&bih=723	Digital
Guía para la caracterización de ciudadanos gobierno en línea	2011	https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf	Digital