

**Manual para la Caracterización de la ciudadanía,
usuarios y grupos de interés**

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: 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 8.1, 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 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

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

		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. 8. Dentro de las variables demográficas descritas en el numeral 8.3.1.2. se realiza la inclusión de las siguientes: a. Orientación Sexual b. Identidad de Género c. Tipo de Actor según grupo de valor d. 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: a. Ingresos b. Actividad Económica c. Puntaje del Sisbén d. Tamaño familiar e. Estado del ciclo familiar f. Escolaridad g. Lenguas o idiomas h. Vulnerabilidad 10. 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 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: a. Rango de Edad. b. Sexo. c. Orientación Sexual. d. Identidad de Género. e. Estrato socioeconómico.
--	--	--

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

		f. Tipo de Actor según grupo de valor. g. Identificación según población priorizada. h. Temas recurrentes de peticiones ciudadanas. i. Trámites u OPA's realizados. j. Acceso de canales. k. Uso de canales 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. 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. 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: a. Adulto Mayor b. Desplazados. c. Personas en situación de Calle. d. Mujeres Gestantes. e. Personas en peligro inminente. f. Periodistas en ejercicio. g. Personas con discapacidad. h. Primera Infancia. i. Veteranos de la Fuerza Pública. j. Víctimas del conflicto armado 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 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. 17. Finalmente se ajusta documentación relacionada, normatividad vigente y documentos externos afines al presente Manual, lo anterior atendiendo a criterios de vigencia y pertinencia
03	06 de mayo de 2024	De acuerdo con la dinámica de los servicios ofertados por la entidad, se realizan cambios tendientes a la inclusión de segmentos y grupos poblacionales con los que se tiene relacionamiento en los programas, estrategias y proyectos, de las diferentes dependencias, de la siguiente forma:

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

		1. Cambiar el título a lenguaje con equidad de género. 2. Simplificar el documento a lenguaje claro e incluyente. 3. Actualizar el objetivo del documento. 4. Incluir como responsables operativos todas las dependencias que tengan relacionamiento con la ciudadanía 5. Incluir la descripción de las Políticas Públicas Distritales 6. Describir los paso a paso para la caracterización 7. Actualizar las cuatro fichas formatos de recopilación de la información
04	12 de marzo de 2025	De acuerdo con la dinámica de los servicios ofertados por la entidad, se realizan cambios tendientes a: 1. Incluir la definición y necesidad de caracterización 2. Incorporar glosario de acuerdo con las variables de caracterización 3. Incluir en el numeral 3 “<i>Descripción del Manual</i>” las Políticas Públicas de responsabilidad de la entidad y aquellas en las que tenga productos entregables. 4. Incluir el canal telefónico y los nombres de las Dependencias en el formato SAC-F010. 5. Autorizar el uso del formato SAC-F010 impreso para zonas rurales y trabajo de campo. 6. Actualizar del contenido de las variables para la caracterización de personas naturales (numeral 3.1), incluyendo <i>Orientación Sexual</i> e <i>Identidad de Género</i> dentro de ellas. 7. Inclusión del formato SAC-F009 Formato de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, dentro de la sección Documentos Relacionados. 8. De acuerdo con la actualización de la plantilla del Manual, se elimina el campo “<i>Roles</i>”, al no estar incluido dentro de la parametrización de la plantilla vigente.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
De acuerdo con las dinámicas actuales internas y externas, este documento fue actualizado por el equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía, con la participación de Santiago Rafael Poveda Quintero como promotor de mejora y con el apoyo metodológico de la Oficina Asesora de Planeación.	Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado Código 222-24 Subsecretaría de Gestión Institucional Santiago Rafael Poveda Quintero Promotor de Mejora Angela Patricia Cabeza Morales Profesional OAP – Analista del proceso	Carine Pening Gaviria Subsecretaria de Gestión Institucional Líder del proceso Servicio a la Ciudadanía Documento aprobado y publicado bajo caso HOLA No. 131419

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Versión: 04

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

Vigencia desde: 12 de
marzo de 2025

1. INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Gobierno como entidad distrital en cumplimiento de la misión, busca a través de la Subsecretaría de Gestión Institucional, dar orientaciones a las dependencias que conforman la entidad, para que puedan identificar y saber quiénes son sus grupos de valor, cuáles son sus particularidades y qué necesitan para que puedan acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios ofertados por la entidad

Este documento busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares

La caracterización se convierte en el punto de partida o insumo fundamental y transversal para cualquier escenario de relacionamiento del ciudadano con la entidad y, por tanto, a los programas, proyectos, estrategias, políticas públicas y rendición de cuentas, integridad, transparencia y acceso a información, racionalización de trámites y servicio al ciudadano.

Finalmente, el “Manual de Caracterización de la Ciudadanía, Usuarios y Grupos de Interés” presenta una propuesta de las fuentes para recoger información, así como los criterios para la priorización de variables y los formatos flexibles propuestos para registrar la información, de acuerdo con las particularidades de cada dependencia y necesidades (objeto misional, población objetivo, disponibilidad de recursos, cobertura geográfica, entre otros)

2. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Manual

Identificar las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía o grupos de interés con los que se relaciona la Secretaría Distrital de Gobierno, permitiendo estructurar mecanismos idóneos que faciliten (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

Responsable

Líder funcional – Subsecretario(a) de Gestión Institucional.

Líder metodológico – Profesional Especializado Código 222 Grado 24 líder del proceso Servicio Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Institucional.

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

Líder Operativo - Alcaldes Locales, Jefes de Área o Directivos de la Dependencia

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 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)

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 la ciudadanía, 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.

Ciudadanía: 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 Afrocolombianas: 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

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.

Comunidades Palenqueras: comunidad conformada por personas descendientes de los esclavizados que mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en los territorios de la Costa Norte de Colombia desde el Siglo XV denominados palenques.

Comunidades Raizales: comunidad conformada por personas descendientes de los Amerindios, africanos y europeos que poblaron el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para construir una sociedad con lengua y cultura propia.

Desplazados: los desplazados internos son “personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida.

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

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 Etario: grupo de personas que comparten edad o momento vital, y que resultan de interés estadístico o académico; dicho de otro modo, se habla de grupos etarios cuando se clasifica a una comunidad o a un grupo de personas en conjuntos determinados por la edad.

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.

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

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.

Otro Procedimiento Administrativo: son servicios ofertados por la entidad, para que la ciudadanía acceda a beneficios derivados de programas o estrategias propias de la Secretaría Distrital de Gobierno SDG, cuya creación, adopción e implementación es autónoma de la entidad.

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 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

Personas en Reincorporación (Acuerdos de Paz): población firmante de paz en la generación de proyectos en el marco del proceso de reincorporación y cumplimiento del Acuerdo de Paz, que le permite restablecer las relaciones económicas, sociales y psicosociales necesarias para preservar su vida, sus medios de subsistencia y su dignidad y lograr integrarse en la vida cívica.

Personas en Reintegración exintegrantes de Grupos Armados Organizados y otros en tránsito a la vida civil: personas exintegrantes de grupos armados organizados que han abandonado un grupo armado organizado y están en transición a la vida civil, permitiéndoles restablecer sus relaciones sociales, económicas y psicosociales.

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.

Persona rural: persona que vive en zona rurales (campo) fuera de la ciudad, pero su actividad económica es diferente a las actividades agrícolas (cultivo en la tierra y/o crianza de animales).

Política de protección de datos personales: Reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

Pueblo Rrom: también conocido como pueblo gitano, es un grupo étnico que se caracteriza por su nomadismo y su cultura.

Pueblos Indígenas: grupos sociales y culturales distintos que comparten vínculos ancestrales con la tierra y los recursos naturales.

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 la ciudadanía que pide formalmente una información o una solicitud relacionada con un proyecto, estrategia, trámite y/o servicio.

Trámite: Conjunto de pasos o acciones que deben realizar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir

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"

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

con una obligación prevista por la ley.

Urbano: es aquella donde están establecidas las grandes ciudades; las zonas urbanas se caracterizan por estar industrializadas, mientras que en las zonas rurales predomina la naturaleza.

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 1º 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.

Siglas

BTE: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.

DNP: Departamento Nacional de Planeación.

DTI: Dirección de Tecnologías de la Información.

MATIZ: Mejores prácticas de Aprendizaje institucional, Trabajo en equipo e Innovación para el Liderazgo y desarrollo de la ciudad.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

OPAs: Orientación en materia de trámites y procedimientos administrativos.

SAC: Servicio a la Ciudadanía.

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno.

SGI: Subsecretaría de Gestión Institucional.

SUIT: Sistema Único de Información y Tramite.

3. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL

Teniendo en cuenta que, el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía en cumplimiento de su objetivo principal, consignado en el documento de Caracterización del Proceso SAC-C, efectúa la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno en el marco de la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos, y otros servicios por parte de la ciudadanía y demás, y que dicho proceso implica la consolidación de la caracterización sociodemográfica de la ciudadanía por grupos poblacionales atendiendo a diversas variables; el presente manual recoge los principales lineamientos a tener en cuenta al momento de desarrollar un ejercicio como el descrito anteriormente, lo cual en última instancia implica la disposición de la información recopilada a través de un informe publicado en los canales institucionales.

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”

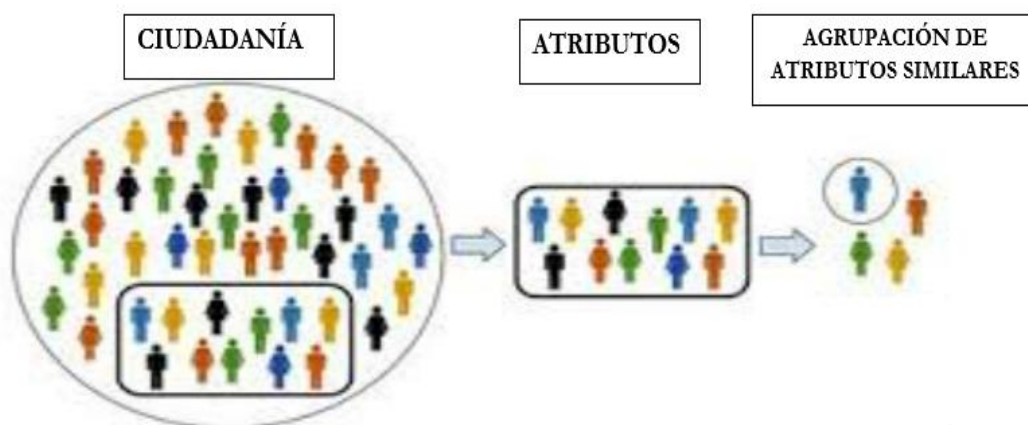
Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

De esta manera, el documento inicia con una definición de caracterización y utilidad de estos ejercicios desde el punto de vista de las políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites y Gobierno en línea. Posteriormente, se presenta el paso a paso para la realización de un ejercicio de caracterización de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, una descripción de las variables o atributos para tener en cuenta. Dentro de este paso a paso, se presenta una propuesta de las fuentes para recoger información sobre la ciudadanía, usuarios o grupos de interés de las entidades, así como los criterios para la priorización de variables y los formatos propuestos para registrar la información.

¿Qué es una caracterización de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés?

Caracterizar es el ejercicio de identificar las particularidades de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las dependencias de nivel central y Alcaldías Locales, con el fin de agruparlos por atributos similares. (Gráfica 1)

Gráfica No. 1 Caracterización de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés



Fuente: Elaboración propia Servicio Atención a la Ciudadanía

Ventajas de segmentar ciudadanía y grupos de valor para una entidad pública

- Certidumbre en el tamaño de la muestra
- Simplicidad y claridad en la planeación
- Identificación de grupos de valor.
- Reconocimiento de necesidades, deseos y expectativas de grupos de valor
- Facilidad para la implementación de actividades.

Si la entidad cuenta con suficiente información sobre las personas con las que interactúa podrá ser más efectiva en sus escenarios de relacionamiento y simplificaría la gestión interna a través del desarrollo de interacciones diversas y relevantes.

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

La caracterización de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas Públicas, entre ellas:

- **Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.**

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía establece como eje central de acción *el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna*¹. En este sentido, a través del documento CONPES No. 03 de 2019 se formuló un Plan de Acción tendiente a plantear los productos, resultados, metas y presupuestos requeridos para la ejecución requerida en el término de vigencia de la Política Pública en mención.

Dicho lo anterior, una de las líneas estratégicas del documento CONPES 03 de 2019, se denomina *Investigación y Conocimiento*, e invita a las entidades que conforman la administración distrital para *desarrollar estrategias encaminadas a conocer en profundidad las necesidades y demandas de la ciudadanía, con el fin de poder garantizar trámites y servicios acorde con sus necesidades, bajo los enfoques de género, diferencial y poblacional*; lo anterior, valiéndose de ejercicios como caracterización de usuarios.

Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de la ciudadanía o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de la ciudadanía en su interacción con el Estado. Son útiles en la medida que la información recolectada es el principal insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento, y la formulación de lineamientos y actividades en la materia que permitan optimizar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano. En este sentido, la caracterización de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés permite, entre otros, identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con la ciudadanía y los servicios que se deben entregar.

Así mismo, como complemento a lo descrito anteriormente, dentro del Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 se pueden encontrar lineamientos y protocolos de atención para los canales de atención presencial, virtual, telefónico y redes sociales.

- **Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas**

El acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, por lo que el primer paso consiste en que las entidades conozcan las características de su población objetivo. Lo anterior permite conocer sus intereses y necesidades de información, de manera que se puedan diseñar estrategias de comunicación y diálogo dirigidas a poblaciones específicas, así como identificar los mecanismos más adecuados para asegurar su participación en la gestión pública. Es necesario reconocer a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés como interlocutores, con derechos y necesidades que deben ser respetados y atendidos desde particularidades políticas, culturales, regionales y económicas

¹ Extraído de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396#0>

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

Para el proceso de rendición de cuentas y generación de espacios de participación², los ejercicios de caracterización deben realizarse como un paso previo a la implementación de cualquier acción enfocada en la implementación de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas (Conpes 3654 de 2010), en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos). Identificar la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés de manera que pueden ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen, 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; e identificar los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio permanente de rendición de cuentas, el tipo de lenguaje a utilizar en la interacción de la entidad con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, el cual debe adaptarse teniendo en cuenta el contexto, nivel de escolaridad y condiciones particulares de los interlocutores, para asegurar la máxima comprensión de los contenidos.

Puede caracterizarse los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas así:

- Organizaciones sociales representativas de la comunidad que se han conformado frente a los servicios institucionales. Pueden ser: asociaciones de usuarios en salud, de desplazados, personas con discapacidad, juntas de acción comunal, comités de servicios públicos, vocales de control social, entre otros.
- Organizaciones no gubernamentales tales como Cámaras de Comercio, Transparencia por Colombia, asociaciones de Municipios o Departamentos, Fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros.
- Personas interesadas en los temas institucionales.
- Beneficiarios de los servicios de las entidades de la administración pública.
- Organismos de control, especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Contralorías Territoriales, Personerías.
- Representantes de los gremios y la academia: asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles, gremios ganaderos, agrícolas, del comercio, el transporte, la industria o la construcción, entre otros.
- Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.
- Corporaciones político-administrativas de elección popular como asambleas y concejos (responsabilidad política).
- Entidades estatales del nivel nacional o internacional encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno.

• Registro en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

El registro de los trámites en los diferentes sistemas de información, dentro de los que se destaca el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), requiere la identificación por parte de las entidades de las características de la población objetivo. Para el caso del SUIT, el nivel de detalle requerido para el registro es el siguiente³

² Manual único de rendición de cuentas

https://www.google.com/search?q=Manual+%C3%9Anico+de+Rendici%C3%B3n+de+Cuentas&rlz=1C1GCEA_enCO1020CO1020&oq=Manual+%C3%9Anico+de+Rendici%C3%B3n+de+Cuentas&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyCQgAEUUYORiABDIHCAEQABiABDIICAIQABgWGB6oAgCwAgA&sourceid=chrome&ie=UTF-8

³ Guía del usuario del Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3.0 DAFP

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”

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

- **Instituciones Públicas:** instituciones que hacen parte del sector público
- **Ciudadanía:** persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad. También, es pertinente atender a la categorización de grupos poblacionales de especial atención efectuada en el Manual de atención diferencial para grupos poblacionales, código SAC-M005:
 - Niños, Niñas y Adolescentes
 - Personas Mayores
 - Indígenas
 - Comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales
 - Gitanos – Pueblo Rrom
 - Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos
 - Lesbiana, Gay, bisexual, transexual, intersexual (LGBTI)
 - Personas con discapacidad
 - Población víctimas del conflicto armado
 - Población Talla baja
 - Población de veteranos de Guerra
 - Población campesinos (as)
- **Organizaciones**
 - Micro, pequeñas y medianas empresas
 - Grandes empresas
 - Organizaciones sin ánimo de lucro
- **Extranjeros:** Personas, empresas o instituciones que se encuentran dentro del territorio nacional y que no poseen Ciudadanía Colombiana o un documento que los identifique como persona jurídica en Colombia

Así mismo, dentro de los ejercicios de racionalización y optimización de trámites, es necesario conocer las características, preferencias e intereses de la ciudadanía que reciben directamente estos bienes y servicios para responder adecuadamente a sus necesidades

La Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2022-2031: Adoptada por el Decreto 681 de 2022 tiene como propósito garantizar las condiciones necesarias para el envejecimiento saludable y la vivencia de una vejez digna, autónoma e independiente en igualdad, equidad y no discriminación, en el marco de la protección, promoción, defensa y restablecimiento de los derechos humanos y bajo el principio de corresponsabilidad individual, familiar, social y estatal, la cual se desarrollará a través de seis ejes estratégicos y 25 líneas de acción

Política Pública de Discapacidad para Bogotá 2023-2034: Adoptada por el Decreto 089 de 2023, tiene por objetivo garantizar el goce efectivo de los derechos y a inclusión social de las personas con discapacidad, sus familias y las personas cuidadoras de personas con discapacidad en el territorio urbano, rural y disperso de Bogotá. D.C. La Política Pública de Discapacidad para Bogotá 2023-2034 es una construcción colectiva entre la

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28586175/28586225/Gestio%C2%B4n+de+Usuarios.pdf/438f849e-ba7a-e124-86a3-5a02caf79ba2?t=1549048560213>

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

Administración Distrital y la población con discapacidad, sus familias, cuidadoras y cuidadores que busca garantizar el goce efectivo de sus derechos y su inclusión social. La política fue socializada en la sesión del CONPES Distrital del 19 de diciembre de 2022.

Política Pública Integral de Derechos Humanos 2019-2034: Adoptada bajo el documento CONPES 05 de 2019, tiene por objetivo garantizar el goce efectivo de los derechos humanos de las personas que habitan o transitan Bogotá, a través de la articulación interinstitucional y ciudadana en el marco del Sistema Distrital de Derechos Humanos.

Política Pública de Lucha Contra la Trata de Persona en Bogotá: 2022-2031: Adoptada por el Decreto 193 de 2022, tiene por objetivo disminuir la trata de personas en Bogotá D.C. desde la prevención, asistencia, protección a las víctimas y posibles víctimas, y el acompañamiento en las etapas de investigación, judicialización y sanción de los tratantes de personas.

Política Pública Distrital de Ruralidad 2023-2038: Adoptada bajo documento CONPES No. 41 de 2023, tiene por objetivo garantizar el desarrollo humano sostenible de las comunidades rurales y la protección del patrimonio ambiental del Distrito Capital, a través de una adecuada articulación entre la ciudadanía, la sociedad civil y las entidades del Distrito Capital.

Política Pública para la garantía plena de los Derechos de las Personas LGBTI y sobre sus identidades de Género y Orientaciones Sexuales en el D.C. 2021-2032: Tiene por objetivo garantizar los derechos de las personas de los sectores LGBTI en Bogotá y define esta política como el marco de acción social, político e institucional que, desde el reconocimiento, garantía y restitución de los derechos de las personas LGBTI habitantes del territorio, contribuye a modificar la segregación, discriminación e imaginarios sociales, en razón a la orientación sexual e identidad de género. Dicha política fue adoptada por el Decreto Distrital 062 de 2014 y modificado parcialmente por el Decreto No. 467 de 2024; así mismo, cuenta con un Plan de Acción actualizado mediante el Documento CONPES D.C. 016 de diciembre del 2021.

Política Pública de los pueblos indígenas en Bogotá 2024-2035: Adoptada mediante documento CONPES No. 37 de 2024, pretende reivindicar los derechos fundamentales de los pueblos indígenas que perviven en Bogotá a través de la adecuada implementación del enfoque diferencial en los niveles local y distrital.

Política Pública del Pueblo Rrom en Bogotá: 2024-2036: Adoptada mediante documento CONPES No. 40 de 2024, propende por el fortalecimiento y recuperación integral del Pueblo Rrom a través de la garantía efectiva de sus derechos con enfoque diferencial en el Distrito Capital de Bogotá.

Política Pública de Libertades Fundamentales de Religión, Culto y Conciencia 2018-2028: Adoptada mediante el Decreto Distrital 093 del 12 de febrero de 2018, tiene por objetivo fomentar el respeto por la libertad e igualdad religiosa, de culto y conciencia desde la promoción y apropiación social e institucional de una cultura que reconozca plenamente estos derechos, con el fin de convertir al Distrito Capital en una ciudad que previene y reduce su vulneración o amenaza y que afianza la pluralidad religiosa expresada material y simbólicamente en el territorio. Cuenta con un Plan de Acción registrado a través de documento CONPES No. 12 de 2019.

Política Pública del Pueblo Raizal en Bogotá 2024-2036: Adoptada bajo documento CONPES No. 38 de 2024, tiene por objetivo reducir las brechas de desigualdad que padece la población raizal residente en Bogotá, para garantizar el ejercicio pleno de sus derechos individuales y colectivos.

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"

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

Política Pública de la Población Negra, Afrocolombiana y Palenquera en Bogotá 2024-2036: Adoptada bajo documento CONPES No. 39 de 2024, tiene por objetivo garantizar alternativas frente al racismo, la discriminación racial, la exclusión y la desigualdad que vive la población negra afrocolombiana y palenquera en Bogotá D.C. a partir de la erradicación de la pobreza, la satisfacción de los derechos colectivos y étnicos, de un modelo de desarrollo sostenible, acorde con la cosmovisión de las comunidades y del ejercicio de su ciudadanía.

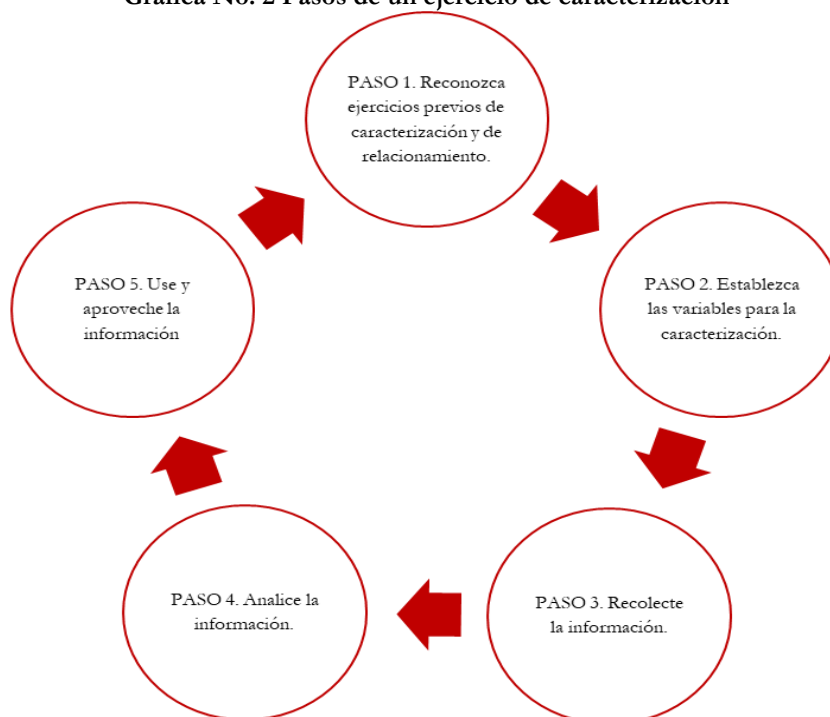
Política Pública de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción en Bogotá 2018-2028: Adoptada mediante documento CONPES No. 01 de 2019, tiene por objetivo fortalecer las instituciones para prevenir y mitigar el impacto negativo de las prácticas corruptas en el sector público, privado y en la ciudadanía.

¿Cuándo y con qué frecuencia se debe caracterizar a los grupos de valor?

De acuerdo con los lineamientos de la política de servicio al ciudadano desarrollados en el Manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), las entidades deben caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera para Diseñar productos y servicios, Ampliar canales institucionales, Realizar un rediseño institucional, Fortalecer los escenarios de relacionamiento, Responder de mejor manera a las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de valor, Retroalimentar la gestión interna

3.1 Pasos para realizar un ejercicio de caracterización e identificación de variables

Gráfica No. 2 Pasos de un ejercicio de caracterización



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

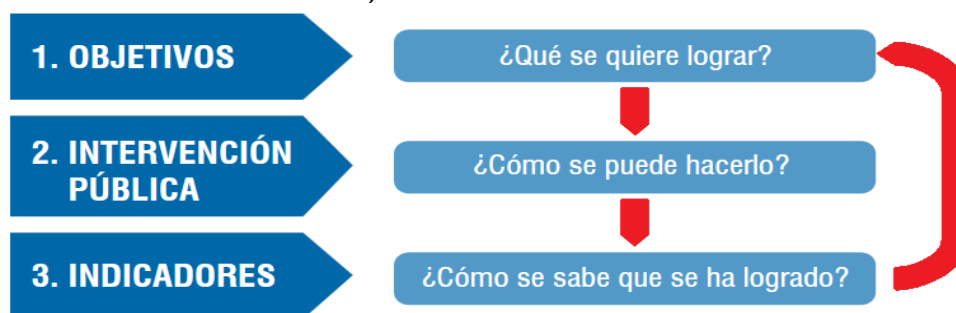
Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

Paso 1: Reconozca ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor

En este punto se encuentran, por ejemplo, bases de datos de beneficiarios de la oferta institucional, de asistentes a ejercicios de participación ciudadana, registros administrativos, resultados de los informes de peticiones, quejas y reclamos, frecuencia de consultas sobre la oferta institucional, tipo de información y canales de acceso, fuentes secundarias de información (estadísticas, cifras internas de relacionamiento), resultados de ejercicios de caracterización previos y resultados de ejercicios de medición de la experiencia ciudadana, entre otros. Para la aplicación de este paso por favor utilice el formato SAC-F009 ficha 1.

- ¿Qué personas, grupos, organizaciones han venido participando en la elaboración de planes, programas o proyectos?
 - ¿Qué personas, grupos, organizaciones han enviado propuestas de intervenciones para ser incluidas en planes, programas o proyectos?
 - ¿En el último año, qué personas, grupos, organizaciones han solicitado información sobre la ejecución presupuestal?
 - ¿En el último año, qué personas, grupos, organizaciones han solicitado información en relación con el procedimiento de servicio a la ciudadanía?
 - ¿En el último año, que personas, grupos, organizaciones solicitan información en la prestación de un servicio?
 - ¿En el último año, que personas, grupos, organizaciones reclaman por la prestación de un servicio?
- **Formule el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio de caracterización:** es recomendable que la entidad formule un objetivo general orientado a fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía y los objetivos específicos, estos deben responder a los resultados que desea alcanzar en cada una de las políticas y/o escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Gráfica No. 3. Marco general para la definición de indicadores
Verbo + Sujeto + Frase calificativa



Fuente: Adaptado de Bonnefoy (2005)

Específico: que sea claro sobre qué, dónde, cuándo y cómo va a cambiar la situación.

Medible: que sea posible cuantificar los fines y beneficios.

Realizable: que sea posible de lograr a partir de la situación inicial.

Realista: que sea posible obtener el nivel de cambio reflejado en el objetivo.

Limitado en tiempo: que establezca un período de tiempo en el que se debe completar cada uno de ellos

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"

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

- **Identifique las necesidades de información adicional**, esto implica determinar en qué áreas de trabajo de la entidad o temáticas hay vacíos de información asociada a la ciudadanía y grupos de valor y con esto, llevar a cabo las acciones necesarias para conseguir la información requerida para materializar los objetivos propuestos.
- **Seleccione los instrumentos de recolección que se van a utilizar**, es decir, identifique los mecanismos mediante los cuales puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor.
- **Defina los recursos requeridos para su implementación, es muy importante establecer los recursos:** humanos, financieros y tecnológicos, entre otros, para el cumplimiento de los objetivos del ejercicio de caracterización

¿Cómo formular un indicador?

Una vez identificado el objetivo cuyo cumplimiento se quiere verificar y la política, programa o proyecto al cual está asociado, se procede a formular el indicador. El primer paso es identificar la tipología del indicador que se requiere, de acuerdo con el nivel en el que se encuentre definido el objetivo. Posteriormente, se debe realizar una lista de los posibles indicadores a ser utilizados y finalmente seleccionar los más adecuados. A continuación, se presentan algunos elementos útiles para surtir cada uno de estos pasos

- **Gestión:** cuantifica los recursos físicos, humanos y financieros utilizados en el desarrollo de las acciones; y mide la cantidad de acciones, procesos, procedimientos y operaciones realizadas durante de la etapa de implementación.
- **Producto:** cuantifica los bienes y servicios (intermedios o finales) producidos y/o provisionados a partir de una determinada intervención, así como los cambios generados por ésta que son pertinentes para el logro de los efectos directos.
- **Efecto:** mide los cambios resultantes en el bienestar de la población objetivo de la intervención como consecuencia (directa o indirecta) de la entrega de los productos.

Tabla No. 01 Estructura del indicador

Como seleccionar un indicador									
Tipología	Indicador	Calificación de Criterios					Puntaje total	Seleccionado	
		C	R	E	M	A		Si	No
Gestión	Indicador 1								
	Indicador N								
Producto	Indicador 1								
	Indicador N								
Efecto	Indicador 1								
	Indicador N								

Fuente: Adaptado de UNDP (2002) Página 68

C = ¿Es el indicador suficientemente preciso para garantizar una medición objetiva?

R = ¿Es el indicador un reflejo lo más directo posible del objetivo?

E = ¿Es el indicador capaz de emplear un medio práctico y asequible para la obtención de datos?

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

M = ¿Están las variables del indicador suficientemente definidas para asegurar que lo que se mide hoy es lo mismo que se va a medir en cualquier tiempo posterior, sin importar quién haga la medición?

A = ¿Es el indicador suficientemente representativo del total de los resultados deseados y su comportamiento puede ser observado periódicamente?

Califique de 1 a 5 cada criterio en cada indicador

Paso 2: Establezca las variables para la caracterización y niveles de desagregación de la información

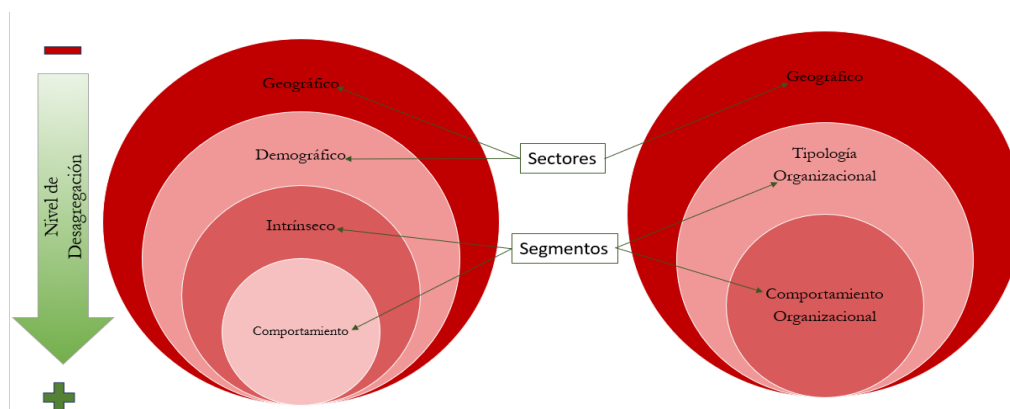
Este paso consiste en identificar cuáles son las variables que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido. Las variables que sean elegidas deberán atender al objetivo o propósito de la caracterización y deberán ser adaptadas por cada entidad de acuerdo con sus necesidades, intereses, metas, oferta y misión institucional; Para la aplicación de este paso por favor, si es para caracterizar personas naturales utilizar el formato SAC-F009 ficha #2 y si es para caracterizar personas jurídicas utilizar el formato SAC-F009 ficha #2.1.

No es necesario incorporar todas las variables sugeridas, sin embargo, es importante que estas sean.

- **Relevantes:** están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio, además, contienen información destacada sobre la oferta institucional.
- **Económicas:** están disponibles a un costo razonable, en tanto se ajustan a los recursos de los cuales dispone la entidad. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de esta.
- **Medibles:** pueden observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- **Asociativas:** permiten realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- **Consistentes:** variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

A continuación, se explicarán las variables para caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor que adaptamos de la Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas del Ministerio de Tecnología de la Información y las Telecomunicaciones (2011):

Gráfica 4. Niveles de desagregación de la información y categorías de variables



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

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 A LA CIUDADANÍA

Versión: 04

Vigencia desde: 12 de
marzo de 2025

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

- **Geográficas:** se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni definir actividades en planes o proyectos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.
- **Demográficas:** se refieren a 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. Es clave incorporar variables de información relacionadas con las diferentes tipologías del enfoque diferencial (población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como personas con orientación sexual e identidad de género diversas, por ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor) o mujer rural, entre otros.
- **Intrínsecas:** se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. Por ejemplo, las preferencias a la hora de acceder a canales de atención o el uso que se da a los mismos, entre otros aspectos.
- **De comportamiento:** se refieren a las acciones observadas en la ciudadanía y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Esto permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción. Por ejemplo, los beneficios buscados al interactuar con determinada entidad o eventos de interés.
- **Relacionales:** se refieren a aquellas variables que permiten conocer y establecer pautas y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con las entidades. Estas variables pueden ser temporales, es decir, identifican pautas y variaciones a lo largo del tiempo; y causales, asociadas a la identificación de cambios que se producen al modificar escenarios, estrategias de relacionamiento e incluso la oferta institucional. Por ejemplo, las distintas formas o relaciones entre organizaciones, asociaciones o redes, la frecuencia o tiempos de interacción con las entidades, entre otros aspectos.
- **Comportamiento organizacional:** se refiere a las acciones observadas en las organizaciones atendidas por la entidad. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en una organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante. En este aspecto se encuentran variables como la cultura organizacional, mecanismos y canales empleados por la organización (usuaria), frente a la entidad que presta el servicio, los responsables de las organizaciones al momento de solicitar un servicio a la entidad, interacciones o procedimientos usados.
- **Tipología organizacional:** se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y de su naturaleza; por ejemplo, identificar si los usuarios o grupos de valor con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, identificar la fuente de los recursos, tamaño de la entidad, sector al cual pertenece, entre otros

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

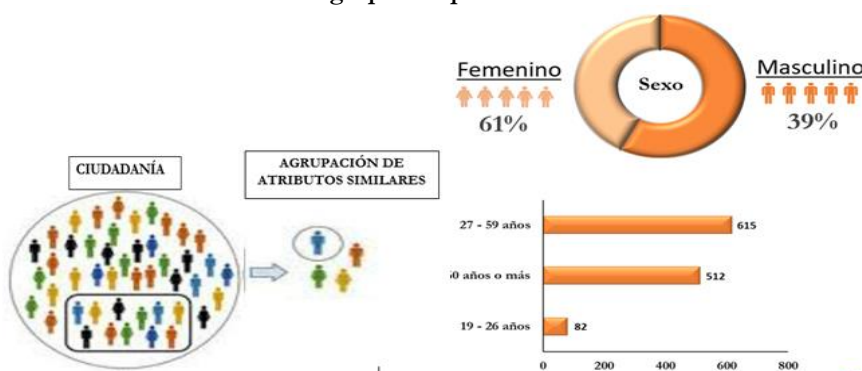
Versión: 04

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

Vigencia desde: 12 de
marzo de 2025

Tipo de variables para caracterizar personas naturales:

Gráfica 5. Agrupación por atributos similares



Fuente: Elaboración propia Servicio Atención a la Ciudadanía

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. Para la aplicación de este paso por favor utilice el formato SAC-F009 ficha 2

Tabla No. 2 Variables para caracterizar personas naturales

VARIABLES O ATRIBUTOS SIMILARES					
Geográficas	Demográficas			Intrínsecas	De comportamiento
Localidad de residencia	Tipo de documento	Estrato socioeconómico	Orientación Sexual	Canales de atención	Temas recurrentes de la ciudadanía.
Unidad de Planeación Zonal-UPZ de residencia	Rango de edad	Lenguas o idiomas	Identidad de Género	Lugares de encuentro	Nombre del Proyecto o estrategia (Eventos)
	Actividad Económica	Régimen de afiliación	Escolaridad	Uso de Canales	
Barrio de residencia	Sexo	Estrato socioeconómico	Vulnerabilidad	Dialecto	Trámites u OPA's realizados.
Clima	Grupo poblacional priorizado	Tamaño grupo familiar	Grupo Étnico	Intereses	Beneficios buscados

Fuente Adaptado de "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas". Gobierno en línea (2011).

A. Variables geográficas: Dan cuenta de la ubicación geográfica de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas

- **Ubicación:** Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

- **Clima:** Esta variable es importante porque la población puede tener necesidades específicas según el clima donde vive o trabaja y es un factor determinante en la personalidad, costumbres y estilo de vida. Esta variable puede ser de utilidad para el diseño o rediseño de espacios físicos de atención al ciudadano o de protocolos de atención o para la adecuación de horarios de atención. Ejemplo: cálido, templado, frío.
- B. Variables demográficas:** estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas.
- **Tipo y número de documento:** Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer 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.
 - **Rango de edad:** Esta variable permite clasificar la ciudadanía por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. Cada entidad, de acuerdo con los objetivos del estudio y las características de la entidad y sus servicios, deberá establecer los rangos específicos de análisis. Si bien la recolección de información de esta variable debería realizarse con un número exacto, los reportes y el análisis de los datos debería hacerse de acuerdo con rangos que permitan establecer características comunes. Ejemplo: 1 – 5 años, 6 – 11 años, 12 – 18 años, 19 – 24 años y así sucesivamente.
 - **Sexo:** Esta variable es importante dado que suele tener 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.
 - **Actividad Económica:** Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Así mismo, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales. Ejemplo: estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico.
 - **Grupo poblacional priorizado:** Son todas aquellas personas que pueden ser considerados como grupos de valor prioritarios (niños, niñas, adolescentes, mujeres en estado de embarazo, mujer con niño en brazos, persona de talla baja, campesinos (as), persona rural, víctimas del conflicto armado, reincorporados a la vida civil, cuidador de persona con discapacidad, persona mayor), reconociendo sus necesidades y atendiéndolas a través de la estrategia con enfoque diferencial orientado hacia sus particularidades.
 - **Estrato socioeconómico:** La estratificación socioeconómica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios⁴. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de la ciudadanía.
 - **Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social:** Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social. Las personas que cuentan con vinculación laboral y capacidad de pago hacen parte del régimen contributivo, mientras que las personas sin capacidad de pago, que no cuentan con trabajo y pueden ser considerados como pobres o vulnerables reciben un subsidio para la financiación de los aportes al Sistema. Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de la ciudadanía.

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

- **Tamaño grupo familiar:** Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda. Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación del servicio dependen del tamaño de dicho grupo. Los rangos específicos de análisis dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y de las características de este, así como de los análisis que se requieran.
 - **Orientación sexual:** hace referencia a la dirección del deseo erótico y la afectividad de las personas en razón al sexo o identidad de género de las otras personas
 - **Identidad de género:** es la identidad de género es la forma como cada persona se construye, se define, se expresa y vive en relación con su sexo y los elementos de género que adopta, identidades de género no hegemónicas. Así, independientemente de su sexo, las personas pueden identificarse
 - **Escolaridad:** Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado. Ejemplo: primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
 - **Lenguas o idiomas:** Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o la ciudadanía que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas. Ejemplo: español, inglés, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.
 - **Grupo étnico:** Variable que permite identificar a las personas según su pertenencia a un grupo étnico específico, Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom o Gitano, se puede preguntar si se autor reconoce como miembro de alguno de estos grupos
 - **Vulnerabilidad:** De acuerdo con el Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad Código SAC-M002, este concepto se aplica para identificar a aquellos núcleos de población y personas que, por diferentes factores combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de la ciudadanía con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.
- C. **Variables Intrínsecas:** hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos
- **Intereses:** Actividades o información que cautiva la atención de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. Ejemplo: Temas: deportes, entretenimiento, actividades familiares. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social.
 - **Lugares de encuentro:** Hace referencia a los lugares frecuentados por la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Versión: 04

Vigencia desde: 12 de
marzo de 2025

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.

- **Acceso a canales:** Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. 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, televisión, presencial.
- **Uso de canales:** Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es 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. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.
- **Dialecto:** Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios, grupos de interés. Ejemplo: en la costa la palabra “perendengue” hace referencia a solicitudes innecesarias que no son de utilidad.

D. Variables de comportamiento: Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción

- **Beneficios buscados:** Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de la ciudadanía frente a la entidad. Este criterio es importante porque se relaciona con el diseño centrado en el usuario, para canales electrónicos. Ejemplo: amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
- **Nombre del Proyecto o estrategia (Eventos):** Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que la ciudadanía está más interesada y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites. Ejemplo: vacaciones, defunciones, nacimientos.

Tipo de variables para caracterizar personas jurídicas

Listado de categorías y variables descritas en el presente documento, 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 de (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública). Para la aplicación de este paso por favor utilice el formato SAC-F009 ficha 2.1

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Versión: 04

Vigencia desde: 12 de
marzo de 2025

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

Tabla No. 3 Variables para caracterizar personas jurídicas

VARIABLES O ATRIBUTOS SIMILARES			
Geográficas	Tipología Organizacional		Intrínsecas
Cobertura Geográfica	Fuente de recursos	Organización o sector del cual depende	Procedimiento Usado
Ubicación Principal	Tamaño de la entidad	Canales Disponibles	Responsable de la Interacción
Dispersión	Industria	Tipo de Ciudadano, usuario o grupo de interés	

Fuente Adaptado de “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas”. Gobierno en línea (2011).

- Variables Geográficas:** Estas variables son similares a las identificadas para la ciudadanía particulares, presentan los mismos beneficios y dificultades. A continuación, se presentan ejemplos adicionales a los que se habían presentado para individuos y las características dentro de cada uno que permiten diferenciar los grupos de usuarios.
 - a. Cobertura geográfica:** Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidades sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia. Ejemplo: localidad, barrio, UPZ, Urbano, Rural.
 - b. Dispersión:** Cantidad de sucursales de la organización. Esta variable permite determinar la ubicación geográfica en las cuales las organizaciones usuarias tienen presencia y por lo tanto pueden solicitar la prestación del servicio.
 - c. Ubicación principal:** Lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable es importante para identificar los sitios en donde se toman decisiones o se puede adquirir información sobre las necesidades de la organización usuaria.
- Variables del tipo de organización:** Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.
 - a. Tamaño de la entidad:** Puede medirse a través del número de servidores o empleados, o por monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado o de los ingresos (si aplica). Esta variable es importante para aquellos servicios cuya prestación está asociada al tamaño de la organización usuaria.
 - b. Fuente de recursos (Origen del capital):** La fuente de los recursos disponibles para la operación de la organización. Esta variable es importante para identificar oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación. En este sentido, esta variable suele tener una relación de causalidad con algunas de las variables de comportamiento que se verán más adelante. Ejemplo: público, privado, mixto.
 - c. Organización/Sector del cual depende:** Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del estado. Esta variable es importante para identificar necesidades de validación en los requerimientos de servicios hechos por las organizaciones usuarias. Ejemplo: entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada, grupo industrial, casa matriz de una multinacional.
 - d. Industria:** Esta variable se identifica teniendo en cuenta la actividad económica y/o el objeto social. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades específicas de las organizaciones usuarias dependen de las particularidades del desarrollo de su actividad. Ejemplo: producción de alimentos, servicios hoteleros, productos agropecuarios, entre otras.
 - e. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Hace referencia a la ciudadanía, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad.

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

Ejemplo: personas naturales, entidades públicas, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales, entre otras.

Si la población objeto de intervención son personas naturales, se puede indagar sobre condiciones particulares que permitan agruparlos en: personas mayores, niños-niñas y adolescentes, personas con discapacidad, madres cabeza de familia, campesinos(as), víctima del conflicto armado, población LGBTIQ+, población étnica (indígenas, Rrom, comunidades negras, afrocolombianas y raizales), veteranos de la fuerza pública, habitante de la calle, en situación de pobreza extrema, entre otros.

f. Canales de atención disponibles: Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su relacionamiento con la población objetivo. Ejemplo: oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, conmutador, línea de Chat-Bot (software basado en Inteligencia Artificial capaz de mantener una conversación en tiempo real por texto o por voz, con preguntas y respuestas frecuentes programadas) sede electrónica o sitio Web, redes sociales, entre otros.

- **Variables de comportamiento organizacional:** Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante:
 - a. **Procedimiento usado:** Mecanismos y canales utilizados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública. Esta variable permite identificar si los procedimientos establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones o si se requieren adecuaciones o ajustes.
 - b. **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. Sirve para identificar el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio, ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir de la prestación de este. Ejemplo: contratista, funcionario de carrera, directivo, asesor, profesional, técnico asistencial.

Paso 3: Recolecte la información

Con base en los objetivos de la caracterización, recolecte la información pertinente sobre los atributos, variables características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, esto "... implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico." (Hernández, 2014). Para lo anterior, identifique las fuentes de las que se obtendrán los datos, así como los medios o métodos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización.

Si bien, existe gran variedad de técnicas e instrumentos cualitativos, cuantitativos y mixtos de recolección de información, se sugiere que la entidad considere el uso combinado de estos métodos a la hora de desarrollar el ejercicio de caracterización, en tanto ello permitirá contar con mayores herramientas para el análisis del ejercicio descriptivo e investigativo de la información.

Técnicas e instrumentos cualitativos para recolección de información

- Encuestas e instrumentos de información propios aplicados en puntos de atención, en buzones de sugerencias y otros
- Registros administrativos (perfiles o expedientes).
- Grupos focales

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

- Experimentos de usuarios
- Observación cualitativa directa

Técnicas e instrumentos cuantitativos para recolección de información

- Cuestionarios con preguntas cerradas o abiertas.
- Escalas de medición de actitudes
- Pruebas estandarizadas e inventarios
- Análisis de contenido cuantitativo
- Indicadores

Cada dependencia misional o cada área de apoyo de la entidad puede aportar a la recolección de información en virtud de los diferentes públicos con los que interactúa en atención al desarrollo de sus planes, programas y proyectos misionales.

Para efectuar el ejercicio descrito anteriormente, por favor utilice el formato SAC-F009 ficha 3 y el Formato SAC-F010 “Caracterización de la Ciudadanía, Usuarios y Grupos de interés”

Paso 4. Analice la información

Una vez haya seleccionado los tipos de variables relevantes para los objetivos del ejercicio de caracterización y haya recolectado la información, establezca el nivel de profundidad de esta. Para ello, identifique los sectores y segmentos para hacer las agrupaciones.

El sector es una agrupación poblacional muy general, mientras que el segmento es una agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas. Es recomendable que el nivel de profundidad de los ejercicios de caracterización llegue hasta el nivel de segmento, ya que esto permitirá contar con información más detallada para la toma de decisiones para adecuar los servicios, mejorar las estrategias de comunicación o facilitar la participación ciudadana, entre otros.

Cabe señalar que existen diferentes niveles de análisis y conocimiento de los grupos de valor, y, por tanto:

... en la medida en que se logre identificar las variables más internas¹⁷, se obtendrá un mayor conocimiento del grupo poblacional. Un conocimiento más específico de los usuarios ayuda a definir mejor los segmentos. Por el contrario, si sólo se logra identificar las variables de las capas más superiores¹⁸, el conocimiento de los usuarios será muy limitado y sólo se logrará hacer una agrupación muy general (sectores) (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, 2011, p.7).

Por último, y con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la administración pública en línea de la Ley 1712 de 2014⁴, consolide la información sobre los resultados de los ejercicios de caracterización de forma tal que sirva como insumo para la toma de decisiones, el diseño de estrategias de relacionamiento y la consulta por parte de los grupos de valor.

En este sentido, es importante que las entidades que publiquen o compartan esta información, cumplan con los requerimientos legales establecidos en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y otras relacionadas con la

⁴ Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional

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”

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

protección de datos personales, y que para facilitar el intercambio de los datos sigan con los lineamientos establecidos por Gobierno en línea en materia de uso de un lenguaje común de intercambio de información⁵

Los resultados deberán publicarse como datos abiertos, para que cualquier usuario pueda reutilizar dicha información. Para ello, haga uso de los mecanismos o canales de difusión que le permita dar a conocer esta información a los interesados; entre los que se sugiere la publicación de los resultados del ejercicio de caracterización en el Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía, esta es una sección que debe hacer parte del menú principal de la página web de las entidades públicas, allí las personas encuentran información sobre trámites y servicios institucionales de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

Paso 5. Use y aproveche la información.

El uso de la información con áreas de la entidad puede originarse en el momento mismo de la planeación institucional y/o al formular las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía, de esta manera se podrán optimizar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano. Este último paso aporta al fortalecimiento y optimización de los escenarios de relacionamiento. Para este paso por favor utilice el formato SAC-F009 ficha 4.

El equipo líder de la caracterización deberá difundir la información sobre la caracterización, asegurar que los resultados sean publicados como datos abiertos, facilitar la consulta interna y externa de esta información, promover el aprovechamiento de los resultados de los ejercicios de caracterización, así como el análisis de datos, de conformidad con las orientaciones que se brindan a continuación. En este paso revise que:

- En efecto se haya cumplido con el propósito de la caracterización; si establece que no se cumplió con el propósito del ejercicio investigativo, identifique nuevamente los vacíos de información asociada a la ciudadanía y grupos de valor y la manera de acceder a ella, de tal manera que obtenga efectivamente la información requerida para materializar los objetivos propuestos inicialmente.
- La presentación y estructuración de la información permite su comprensión y uso; si determina que la información presentada no es comprensible, revise las directrices para fomentar el uso de lenguaje claro en la oferta institucional.
- Recuerde que el uso y aprovechamiento de la información debe responder al propósito y necesidades de la entidad, información presentada en el apartado “¿Cuándo y con qué frecuencia se debe caracterizar a los grupos de valor?” de este documento.

Formato Único de Percepción y Satisfacción SAC-F010 Encuesta de percepción y satisfacción ciudadana, según los trámites realizados

Esta es una herramienta 100% virtual que funciona con el aplicativo Limey Survey; mediante la cual todos los servidores que tengan relacionamiento con la ciudadanía deben invitar a los usuarios internos y externos a calificar el servicio recibido, donde registran la percepción ciudadana, mediante el enlace que se encuentra en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno en toda la oferta de servicios y los aplicativos de la intranet, ajustándolo de acuerdo a las necesidades de la dependencia que lo aplique.

⁵ El lenguaje común de intercambio de información es el estándar definido por el Estado Colombiano para intercambiar información entre entidades, facilitando el entendimiento de los involucrados en los procesos requeridos para dicho intercambio de información

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Versión: 04

Vigencia desde: 12 de
marzo de 2025

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

En los casos de aplicación de la encuesta en zonas rurales, trabajo del recurso humano en territorio o campo, se podrá imprimir la siguiente plantilla de Encuesta de Percepción y Satisfacción.

Fecha _____	
De acuerdo a la Ley 1581 de 2012 la Secretaría Distrital de Gobierno es responsable del tratamiento de los datos personales; estos serán incluidos en nuestra base de datos y utilizados para las siguientes finalidades:	
• Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros trámites y servicios y para facilitar el acceso general a la información de éstos. • Proveer nuestros trámites y servicios. • Informar sobre nuevos trámites o servicios que estén relacionados con el o los adelantados(s) o realizado(s). • Informar sobre cambios de nuestros trámites o servicios. • Evaluar la calidad del servicio.	
Usted podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar sus datos personales, hacer consultas y reclamos, y demás derechos indicados en el artículo 8° de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que lo complementen o sustituya, en la Secretaría Distrital de Gobierno.	
Acepto Política de tratamiento de datos SI ____ NO ____	
Nombre: _____	Lugar de servicio _____
Edad: _____	Servicio/Programa/Estrategia/Proyecto _____
1. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, lo recomiendo. ¿Qué tan satisfecho esta con el servicio recibido? 1 __ 2 __ 3 __ 4 __ 5 __	
2. En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil, lo recomiendo. ¿Qué tan fácil fue realizar el trámite? 1 __ 2 __ 3 __ 4 __ 5 __	
3. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno lo recomiendo. ¿Cómo califica el tiempo de solución a su solicitud? 1 __ 2 __ 3 __ 4 __ 5 __	

Manual para la Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos internos

Código	Documento
SAC-C	Caracterización del proceso
SAC-M001	Manual de Atención a la Ciudadanía
SAC-M002	Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad
SAC-M005	Manual de atención diferencial para grupos poblacionales
SAC-F009	Formato de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés
SAC-F010	Formato Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana

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
Resolución 0783	2018	Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y desempeño y se dictan otras disposiciones.	Artículo 2.

**Manual para la Caracterización de la ciudadanía,
usuarios y grupos de interés**

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
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 529	2013	Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, calidad y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá.	Todo el acuerdo
Consejo Nacional de Política Económica y Social Conpes 3785	2013	Constituye el título del acto tal como fue expedido	Menciona los artículos específicos que aplican a este documento. En caso de que apliquen todos los artículos, escriba Todos
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
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
Decreto 2623	2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”	Toda la norma

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”

Página 30 de

**Manual para la Caracterización de la ciudadanía,
usuarios y grupos de interés**

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Directiva 002	2005	Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital	Toda la directiva

Documentos externos

Nombre	Año de publicación del documento y versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
MIPG - Modelo integrado de planeación y gestión	2023	Departamento Administrativo de la Función Pública	https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cce81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732
Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 5	2022	Función Pública	https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa%20de%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20ciudadan%C3%ADa%20y%20grupos%20de%20valor%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-%20Noviembre%20de%202022/ef449350-3d28-e9df-094c-8f2a82e74d3a?download=true
Manual de Caracterización y relacionamiento con los grupos de interés	2019	DNP	https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-135690_manual_caracterizacion_relacionamiento_u20200618.pdf
Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores	2009	DNP	https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=-hBkmozjehk%3D&tabid=1214