

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Vigencia desde:
27 de octubre de 2020

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
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.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento es elaborado por los profesionales del grupo de Servicio a la Ciudadanía y Oficina Asesora de Planeación, Grupo MIPG-. Basados en la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del DAFP y DNP; con la participación de los profesionales de la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno Profesionales Yesenia Patiño Figueroa – Ingrid Yuliana Pérez Celis – Ángela Viviana Orozco Cubillos - Santiago Poveda - SAC y Carlos Eduardo Espinosa Triana. – OAP.	<p>Gina Yicel Cuenca Rodríguez Jefe de Oficina Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Angela Patricia Cabeza Morales Profesional revisión de normalización de la OAP</p>	<p>Ana María Aristizábal Osorio Subsecretaria de Gestión Institucional</p> <p>Revisado y aprobado mediante caso en aplicativo HOLA No. 135327</p>

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”

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4. SIGLAS.....	4
5. ACTORES, ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	5
6. DESARROLLO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERES.....	5
6.1. Pasos para ejercicio de caracterización e identificación de variables en la SDG.....	8
6.2. Elementos mínimos del informe anual de caracterización de ciudadanos usuarios y grupos de interés de la SDG.....	17
7. CANALES DE ATENCIÓN.....	20
8. CONSULTA MARCO NORMATIVO.....	20

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Variables para caracterizar personas naturales	10
Tabla 2 Variables para caracterizar personas Jurídicas	14

LISTADO DE GRÁFICAS Y FICHAS

Gráfica No. 1 Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.....	6
Gráfica No. 2 Pasos para realizar un ejercicio de caracterización de la SDG.....	8
Ficha No. 1 Formato SAC-F009 Identificación de los objetivos de la caracterización.....	9
Ficha No. 2 Formato SAC-F009 Instrumento de registro de variables para caracterización (Personas)...	11
Ficha No. 2.1 Formato SAC-F009 Instrumento de registro de variables para caracterización (Organizaciones).....	14
Ficha No. 3 Formato SAC-F009 Identificación de mecanismos de recolección de información.....	15
Ficha No. 4 Formato SAC-F009 Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés.....	17

INTRODUCCIÓN

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

El manual para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupo de interés es la identificación de las particularidades de los ciudadanos, usuarios 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 en cumplimiento de la misión de la SDG.

La Secretaría a través de su proceso transversal de Servicio de Atención a la Ciudadanía considera importante validar las características de los usuarios o grupos de interés, a los que van dirigidos los productos y servicios de la entidad, a fin de establecer directrices que conlleven a maximizar, optimizar e innovar la información pública específicamente la relacionada con la que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle los productos y servicios con calidad que cubran las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La caracterización de usuarios busca identificar grupos de interés a través de variables demográficas, geográficas, por género, intrínsecas y de comportamiento.

El manual de “Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupo de Interés” es un requisito común de las políticas de gestión y desempeño institucional establecidas en el Decreto 1499 de 2017, encontramos el servicio al ciudadano, este tiene un diseño y aplicación de ejercicios de caracterización que permitirá conocer información de los usuarios para una efectiva toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

1. OBJETIVO GENERAL

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 y así poder ofrecer un servicio, pertinente, oportuno, eficiente y de calidad, realizando una segmentación de acuerdo con las características de los usuarios que usan cada uno de los canales de atención de servicios a la ciudadanía.

2. ALCANCE

Se caracterizarán a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que actualmente hacen uso de los trámites y otros procedimientos administrativos que se prestan en la Secretaría Distrital de Gobierno; sirve de herramienta para otros o futuros ejercicios de caracterización de acuerdo con la política pública distrital vigente de servicio al ciudadano.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

- **Caracterizar:** Hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o partes interesadas con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.
- **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.
- **Grupos de Valor:** Clasificación y asociación de partes interesadas que cuenten con características similares.
- **Usuarios:** Menciona la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.
- **Ciudadanos:** Condición que caracteriza a la antedicha categoría cívica y que puede definirse como una serie de reconocimientos expresados en derechos y obligaciones, tanto individuales como sociales.
- **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.
- **Información Pública:** Es toda la información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- **Solicitante:** Es aquel ciudadano que pide formalmente una información o una solicitud relacionada con un trámite y/o servicio.

4. SIGLAS

- **CRONOS:** Creación e implementación del aplicativo de clasificación de solicitudes ciudadanas y seguimiento a derechos de petición.
- **DTI:** Dirección de Tecnologías de la Información.
- **DNP:** Departamento Nacional de Planeación
- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **FURAG:** Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión.
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- **OPAs:** Orientación en materia de trámites y procedimientos administrativos.
- **PNSC:** Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.
- **SAC:** Servicio Atención a la Ciudadanía.
- **SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno.
- **SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- **SGI:** Subsecretaría de Gestión Institucional.
- **SUIT:** Sistema Único de Información y Trámite.

5. RESPONSABLES – ACTORES Y ROLES

- **Responsable del Manual de Caracterización**

Secretaría Distrital de Gobierno, desde la Subsecretaría de Gestión Institucional (SGI) a través del Equipo de Servicio de atención a la Ciudadanía (SAC).

- **Actores y Roles**

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

- Solicitante: Persona natural o jurídica que accede a los trámites y servicios que oferta la SDG.
- Servidor público del punto de atención a la ciudadanía: La SDG cuenta con 21 puntos de atención a la ciudadanía donde cada funcionario atiende directamente al ciudadano, realizando el registro en una herramienta o aplicativo de la información suministrada por el solicitante.
- Analista de la información: La SDG mensualmente realiza reporte con los datos contenidos en los aplicativos a fin de clasificar por grupos que cuentan con características similares.
- Líder del Proceso SAC: Servidor Público Profesional Especializado 222 - grado 24, que con la información analizada propone y aplica las acciones de mejora en la gestión de los trámites y servicios ofertados por SDG.

6. DESARROLLO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS

Este manual se constituye como una herramienta fundamental para la consecución de índices de satisfacción que cumplen con los fines esenciales establecidos en el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y la política de gobierno en línea (MinTic), orientando y garantizando la prestación del servicio orientado a la calidad y fácil acceso bajo los lineamientos de un trato respetuoso, considerado, diligente, equitativo y oportuno, garantizando el goce de los derechos de los ciudadanos.

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

- El diseño o adecuación de la oferta institucional.
- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- El diseño de una estrategia de comunicación e información para la ciudadanía.

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"

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

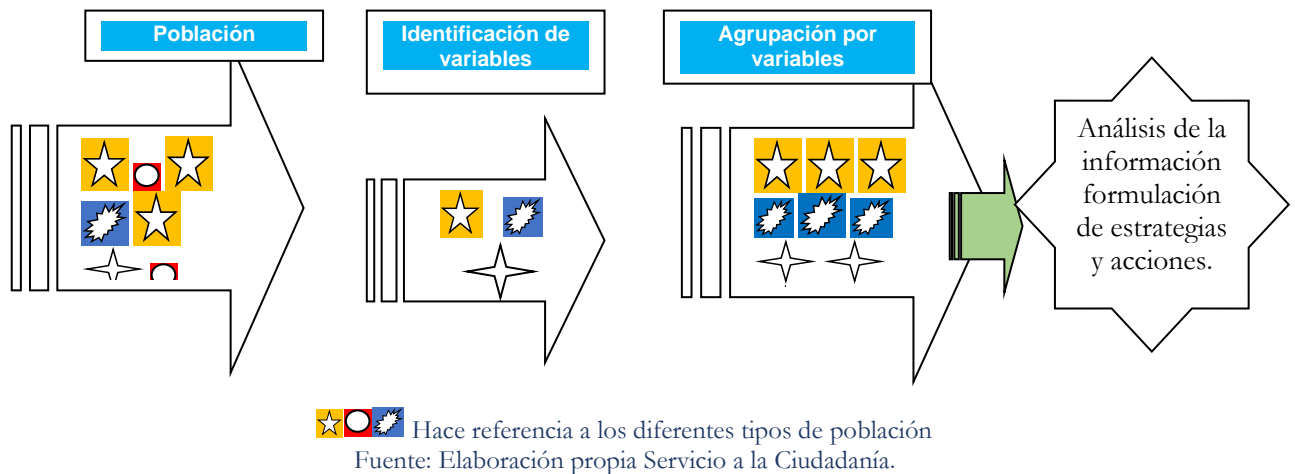
Vigencia desde:
27 de octubre de 2020

- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
 - El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general.
 - La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.
- **¿Cuál es la necesidad de caracterizar a los usuarios de la SDG?**

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

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

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



Los beneficios de caracterizar son los siguientes:

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

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"

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios
y Grupos de Interés

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

- **Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** La política de participación ciudadana en la gestión pública reglamentada por los lineamientos del Decreto 1499 DE 2017, busca garantizar la incidencia efectiva de la ciudadanía y las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés, en las decisiones y acciones del Gobierno Distrital, que relacionado con la caracterización permite fortalecer las estrategias y responder a las necesidades e intereses generales, habilitando espacios y mecanismos para su intervención en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).
- **Política de Gobierno Digital:** Se adopta la política de gobierno digital, potencia el rol de la SDG y de los miembros de los diferentes grupos de la sociedad como ciudadanos, comunidades, organizaciones sociales, generando merito público haciendo que sea más fácil la utilización, práctica y beneficio de las TIC, orientando la implementación de la política con una finalidad de prestación de servicios y procesos digitales, con seguridad de la información.

Los canales tecnológicos que facilitan los procesos de participación de la ciudadanía son:

- Implementación del Sistema Único de Información y Trámites (SUIT).
- Creación e implementación del aplicativo de clasificación de solicitudes ciudadanas y seguimiento a derechos de petición (CRONOS).
- Implementación del aplicativo registro del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS-BOGOTÁ TE ESCUCHA.
- Cumplir con los principios de seguridad de la información y la función administrativa.
- Reducir las contingencias posibles de los procesos misionales en la SDG.
- Informes de seguimiento y control para garantizar la seguridad de la información.
- Sustentar la credibilidad de los funcionarios, contratistas y ciudadanos.
- Llevar a cabo el Sistema de Gestión de Seguridad de la información.
- Custodiar los activos de la información.
- La implementación de las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información y de Gobierno Digital: TIC para la Gestión.
- Afianzar la cultura de seguridad de la información y de Gobierno Digital: TIC para la gestión en los funcionarios, contratistas, terceros y ciudadanos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Garantizar la continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía y en el cumplimiento de las funciones de la Secretaría General frente a incidentes.

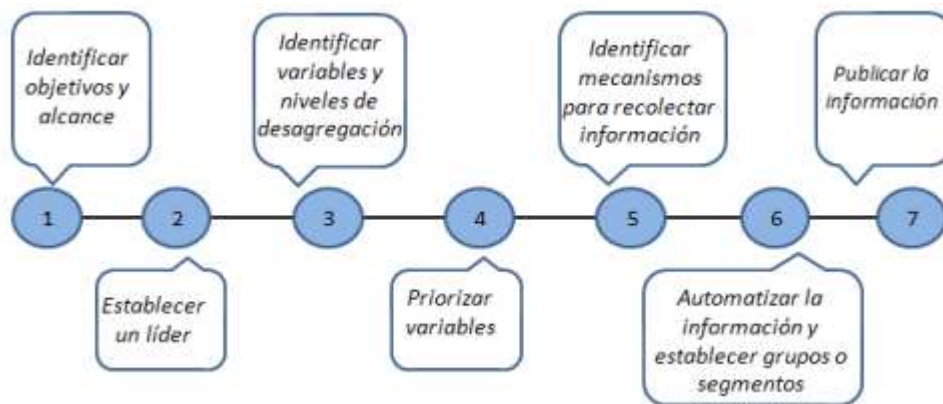
Política de Seguridad Digital: La Política de Seguridad Digital que adoptará la SDG estará regida por los lineamientos definidos por el documento CONPES 3854 de 2016, la defensa y seguridad distrital en el entorno digital, incluidas las infraestructuras cibernéticas, incluyendo sectores de sociales teniendo en cuenta los diferentes grupos de ciudadanos que usan canales o medios electrónicos para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones, se hace necesario identificar la diversidad de afectados por incidentes digitales en la SDG, y la concentración de los mismos en la ciudadanía, enfocando en la gestión de riesgos

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"

6.1. PASOS PARA EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES EN LA SDG. PASOS PARA EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

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

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



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

Paso 1 Identificación de los objetivos de la caracterización y su alcance

En este paso la Secretaría busca establecer claramente, para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y cuál es el uso que se va a dar a los resultados. Dado que existen varias políticas (Servicio al ciudadano, Trámites, Gobierno digital, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana. Para el desarrollo de este paso se diligencia el formato “Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés” la hoja definida como Ficha No. 1, la cual se ilustra a continuación:

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios
y Grupos de Interés

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

Ficha 1

Objetivos y alcance

Señale el tipo de población que va a caracterizar

Personas/Grupos Empresas Entidad Pública Otra Organización

Objetivos del ejercicio de caracterización asociados a las políticas de desarrollo administrativo

Servicio a la Ciudadanía	<input type="checkbox"/>	Adecuar la oferta institucional
	<input type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio
	<input type="checkbox"/>	Adecuar arreglos institucionales
	<input type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
	<input type="checkbox"/>	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
	<input type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención
	<input type="checkbox"/>	Otro ¿Cuál?

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

Trámites	<input type="checkbox"/>	Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUTT
	<input type="checkbox"/>	Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites.
	<input type="checkbox"/>	Otro ¿Cuál?

Gobierno digital	<input type="checkbox"/>	Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información
	<input type="checkbox"/>	Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos
	<input type="checkbox"/>	Otro ¿Cuál?

Identifique el objetivo general

Identifique los objetivos específicos

Fuente: Formato SAC- F009

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

Paso 2 Establecer líder del ejercicio de caracterización

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

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios
y Grupos de Interés

apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, coordina al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información, teniendo en cuenta que tiene como funciones entre otras: “Desarrollar y controlar los estándares de la Gestión Integral de Servicio al Ciudadano para todas las dependencias de la Secretaría” y “Realizar la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno”.

Funciones del líder de la caracterización:

- Centralizar la información que resulte del ejercicio.
- Difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano.
- Promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente.
- Facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de interés de las instituciones.
- Publicar los resultados estadísticos resultantes de la caracterización a través de la intranet de acuerdo con MIPG como cliente interno y a través de la página de la Entidad como cliente externo.

Paso 3 Identificar variables y niveles de desagregación de la información

Como tercer paso se establecen categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública). Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables descritas en el presente documento está de acuerdo con los intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional.

- a. **Tipo de variables para caracterizar personas naturales:** Para la Secretaría Distrital de Gobierno son importantes todas las variables que a continuación describimos en la tabla 1 sin embargo para el presente manual de caracterización se tomarán solo las que se consideran directamente relacionada con el propósito del servicio y asociados a la misionalidad de la entidad.

Tabla No. 1 Variables para caracterizar personas naturales

VARIABLES				
Geográficas	Demográficas		Intrínsecas	De comportamiento
Ubicación	Tipo y número de documento	Puntaje del Sisbén	Acceso de canales	Niveles de uso
	Edad	Tamaño familiar	Uso de canales	Beneficios buscados
	Sexo	Estado del ciclo familiar		
	Ingresos	Escolaridad		
	Actividad Económica	Lenguas o idiomas		
	Estrato socio económico	Vulnerabilidad		
	Régimen de afiliación al sistema general de seguridad social			

Fuente Elaboración propia – Servicio a la ciudadanía

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

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

Ficha 2									
Instrumento registro de Variables para Caracterización (Personas)									
Entidad									
Servicio									
Grupo									
NIVEL	VARIABLE	¿LA VARIABLE ES?						SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONOMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE	PUNTAJE TOTAL	SI	NO
GEOGRÁFICO	Ubicación								
	Extension								
	Limites								
	Division territorial								
DEMOGRÁFICO	Tipo y número de documento								
	Edad								
	Sexo								
	Ingresos								
	Actividad Económica								
	Estrato socio económico								
	Puntaje del Sisbén								
	Tamaño familiar								
	Estado del ciclo familiar								
	Escolaridad								
	Lenguas o idiomas								
	Vulnerabilidad								
INTRINSECO	Acceso de canales								
	Uso de canales								
COMPORTEAMIENTO	Niveles de uso								
	Beneficios buscados								

Fuente: Formato SAC- F009

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

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

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

- Ubicación: Variable que permiten identificar el lugar (barrio) y localidad de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la SDG identificar usuarios con

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”

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, en qué barrio, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.

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

- **Tipo y número de documento:** Identifica el tipo de documento del ciudadano o usuario y establece un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad tenemos.
- **Edad:** Permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. La SDG estableció los siguientes rangos: 12 – 18 años, 19 – 30, 31- 40, 41 - 50, 51 – 70.
- **Sexo:** Tiene relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.
- **Ingresos:** Identifica los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos. Esta variable permite identificar el poder adquisitivo de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- **Actividad Económica:** permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano., 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.
- **Estrato socio económico:** Es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios². Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.
- **Régimen de afiliación al sistema general de seguridad social:** Identifica 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.
- **Puntaje del Sisbén:** Permite focalizar beneficiarios de programas sociales, una de las variables principales a tener en cuenta para la segmentación es el puntaje del Sistema de identificación y selección de potenciales beneficiarios de programas sociales (Sisbén), asignando puntajes de acuerdo con las condiciones de vida de los individuos. La identificación de esta variable permite poder ajustar la oferta de servicios a dichas condiciones y beneficios.

² Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) Información Geo-estadística
https://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=354&Itemid=114

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"

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

- **Tamaño 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.
- **Estado del ciclo familiar:** Etapa en la cual el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del ciudadano. Ejemplo: soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).
- **Escolaridad:** 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 ciudadanos 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 de la SDG con lenguas heterogéneas. Español, inglés, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.
- **Vulnerabilidad:** Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Distrito o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de esta variable 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 los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Distrito.

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

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

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"

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

- Niveles de uso: Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. (usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual).
- b. Tipo de variables para caracterizar personas Jurídicas:** Para la Secretaría Distrital de Gobierno son importantes las variables que a continuación describimos en la tabla 2 sin embargo para el presente manual de caracterización se tomaran solo las que se consideran directamente relacionada con el propósito del servicio y asociados a la misionalidad de la entidad.

Tabla No. 2 Variables para caracterizar personas Jurídicas

Geográficas	Tipo de organización
Cobertura	Tamaño de la Urbanización
dispersión	
Ubicación principal	

Fuente Elaboración propia - Servicio atención a la ciudadanía

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

BOGOTÁ		SECRETARÍA DE GOBIERNO		Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés				Código:	SAC-F009	
								Versión:	1	
								Vigencia:	27 de octubre de 2020	
								Caso HOLA:	135327	
Ficha 2.1										
Instrumento registro de Variables para Caracterización (Organizaciones)										
Entidad										
Servicio										
Grupo										
NIVEL	VARIABLE	¿LA VARIABLE ES?						PUNTAJE TOTAL	SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE	SI		NO	
GEOGRÁFICO	Cobertura									
	Dispersión									
	Ubicación principal									
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la Urbanización									
COMPORTAMIENTO	1									
	2									
	3									
	4									
	5									

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”

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios
y Grupos de Interés

Fuente: formato SAC- F009

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

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

- Cobertura geográfica: Área que cubre un lugar específico de atención.
- Dispersión: Distribución de los individuos de una población.
- Ubicación principal: Lugar específico de localización del individuo.

Variable del tipo de organización

- Tamaño de la urbanización: Concentración de un grupo de individuos en una zona específica.

Paso 4 Priorización de variables:

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

Paso 5 Identificar mecanismos para recolectar información.

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

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

Ficha 3

IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENTIDAD							
VARIABLE	La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada		En caso de no tener la información en la entidad ¿a que mecanismos podría acudir para obtener información?				
	SI	NO	Encuestas	Buzón de sugerencias	Expediente de Usuarios	Grupos Focales	Observación Directa
1							
2							
3							
4							
5							

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”

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

Fuente: formato SAC- F009

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

Paso

6

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

La oficina de SAC, una vez ha recolectado la información de cada una de las variables, junto con la dirección de las TIC de la SDG. Desarrollo la automatización de bases de datos que facilitan el análisis, cruce y filtro de la información con el objetivo de segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares.

Herramientas de segmentación: La Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano entre otros aspectos toma los siguientes elementos para la segmentación:

Ejemplo: implementación de un nuevo servicio orientado al apoyo en la generación de ingresos de madres cabeza de familia de zonas rurales del Distrito Capital para las localidades, se cruzan los datos de la variable que permite identificar los ciudadanos que son mujeres madres cabeza de familia que viven en el área rural, con otras variables como:

- Ingresos: para determinar su capacidad económica.
- Puntaje de Sisbén: como criterio de focalización de población vulnerable.
- Nivel académico: para adecuar los procesos y procedimientos para facilitar el acceso y adecuar el lenguaje utilizado en la interacción entre la madre y la entidad.
- Actividad económica: para identificar que actividades realiza y cómo el servicio aporta a la generación de ingresos del hogar.
- Acceso a canales de atención: para determinar los canales de atención más apropiados para garantizar el fácil acceso al servicio.
- Niveles de uso: con el fin de determinar la periodicidad de interacción de las personas con la entidad y analizar posibilidades de seguimiento a la implementación de la estrategia.

De esta forma, el diseño del nuevo servicio tendrá en cuenta de forma integral las necesidades, intereses y preferencias de este grupo poblacional específico. Partiendo del ejemplo anterior, el segmento serían las madres cabeza de familia, para este segmento se analizan los resultados de las demás variables relevantes para los objetivos del ejercicio frente a las madres cabeza de familia.

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

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

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

Ficha 4								
CARACTERIZACIÓN POR SEGMENTO								
ENTIDAD								
OBJETIVO DE LA CARACTERIZACIÓN								
SEGMENTO	VARIABLE RELEVANTE	VARIABLE RELEVANTE	VARIABLE RELEVANTE	VARIABLE RELEVANTE	VARIABLE RELEVANTE	VARIABLE RELEVANTE	VARIABLE RELEVANTE	

Nota: se debe diligenciar un formato para cada objetivo específico y segmento

Fuente: formato SAC- F009

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

Paso 7 Publicar la información:

La Secretaría Distrital de Gobierno divulgará la información por los diferentes medios tanto virtuales como físicos para dar a conocer a los ciudadanos los resultados analíticos y estadísticos del ejercicio del año inmediatamente anterior para tal fin el 30 de enero de cada año serán publicados los resultados de la caracterización de ciudadanos usuarios y grupos de interés. Los medios para utilizar serán publicación del informe por la página Web de la entidad, intranet y cartelera virtual de la entidad

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

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

a. Información para la caracterización demográfica:

- Mapa de la ciudad distribuida en sus 20 localidades.
- Extensión (Áreas contenidas en cada localidad).
- Límites.
- División territorial.
- Estratos y UPZ (distribución de los barrios de las localidades hace parte importante para conocer la concentración de población).

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”

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

Vigencia desde:
27 de octubre de 2020

- Distribución de estratos en las localidades.
- Actividades económicas predominantes.
- Educación.
- Salud.
- Uso y empleo del tiempo libre.
- Transporte.
- Cubrimiento de servicios públicos.
- Características de organización de los hogares (Estratos)

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

La ciudadanía usa los siguientes canales de información para acercarse o acudir a la Secretaría Distrital de Gobierno:

- App-aplicación móvil.
- E-mail.
- Escrito a través de los Centros de Radicación CDI.
- Presencial en las 20 alcaldías locales y nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- línea telefónica.
- Página Web.

c. Información para la caracterización geográfica de usuarios:

De acuerdo con las peticiones registradas en cada periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre y a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” se tendrán en cuenta las siguientes variables:

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

Peticiones por régimen urbanístico presunta infracción:

- **Establecimientos de comercio:** comprende peticiones relacionadas con funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos; de esta forma, al examinar la localización de las peticiones.
- **Espacio Público:** comprende la invasión del espacio público por ocupación de antejardines, ventas ambulantes y por prolongación de una actividad económica. La Ley 9 de 1989, establece que es competencia de las Alcaldías Locales, como dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno conocer sobre la presunta invasión, el indebido uso o afectación del espacio público destinado a la satisfacción y necesidades colectivas, por ejemplo, vendedores informales.
- **Solicitudes de información:** Este subtema se refiere a las solicitudes que realizan ciudadanos respecto al suministro de copias, certificados laborales e información sobre trámites y servicios, estadísticas de la localidad entre otros.

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”

Perturbación, tenencia, posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho: se refiere a aquellas conductas que causan perturbación a la posesión o mera tenencia de bienes inmuebles.

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

- **UPZ del ciudadano:** Este aspecto permite conocer cuáles de las Unidades de Planeación Zonal tuvieron mayor representatividad en su interacción con la Secretaría Distrital de Gobierno durante el año reportado del informe, identificar el barrio del ciudadano nos permite conocer de forma más específica los barrios donde la ciudadanía tuvo mayor interacción con la entidad, por lo que en el informe se presentará una relación de barrios con mayor cantidad de peticiones por localidad.
- **Estrato del ciudadano:** Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, la estratificación socioeconómica es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área.

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

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

Tipo de persona que realiza la petición:

- Personas naturales.
- Personas Jurídicas.

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

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios
y Grupos de Interés

- Género.
- Edad.
- Estrato.

Desarrollo de matrices con caracterización demográfica según trámites realizados presencialmente:

El informe debe contener dentro las matrices los siguientes indicadores.

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

7. CANALES DE ATENCION.

El uso de canales de información resulta fundamental al momento de identificar cuales medios utiliza la ciudadanía para acercarse o acudir a la Secretaría Distrital de Gobierno. Dentro de los principales canales de información se encuentran los siguientes:

- App-aplicación móvil: Se cuenta con la App móvil del SuperCADE Virtual, en la cual la ciudadanía puede además de consultar la oferta de trámites y servicios de la entidad, realizar peticiones, quejas y sugerencias ante la Secretaría Distrital de Gobierno.
- E-mail: Se tienen distintos correos electrónicos para comunicarse con la entidad, entre ellos: tramites.gobierno@gobiernobogota.gov.co; propiedad.horizontal@gobiernobogota.gov.co; notifica.judicial@gobiernobogota.gov.co.
- Escrito: Centros de Radicación CDI, ubicados en las 20 alcaldías locales y nivel central.
- Presencial: 20 alcaldías locales y nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Teléfono: Línea telefónica de la entidad 3387000.
- Web: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha y página web de la Secretaría Distrital de Gobierno.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1 Documentos internos de referencia

Código	Documento
N/A	Informe Anual de Caracterización del Usuario

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"

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios
y Grupos de Interés

SAC-F009

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés

8.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991	En ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga.	Artículo 189 numerales 9 -11
Decreto 2623	2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”	Toda la norma
Decreto 1499	2017	Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.	Toda la norma
Decreto 2573	2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea	Toda la norma
Acuerdo Distrital 489	2012	“Por el cual se adoptan medidas para garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos)”.	Artículo 43
Acuerdo 529	2013	Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, calidad y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá.	Todo el acuerdo
Decreto 335	2006	Funcionamiento y calidad de los canales de interacción de la red Super CADE, y difundir Políticas que, para tal fin, formule la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	
Resolución 0277	2018	Modificación Resolución del Manual Específico de Funciones y competencias Laborales para los Empleos de la Planta de Personal de la Secretaría Distrital de Gobierno	Toda la Resolución

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios
y Grupos de Interés

Vigencia desde:
27 de octubre de 2020

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Resolución 0783	2018	Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y desempeño y se dictan otras disposiciones.	Artículo 2.
Directiva 002	2005	Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital	Toda la directiva
Directiva 001	2014	Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá D.C.	Toda la directiva
Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES 3649	2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.	Toda la Norma
Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES 3650	2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.	Toda la Norma
CONPES 3785	2013	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación.	Toda la Norma

8.3 Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
MIPG - Modelo integrado de planeación y gestión	2017	Departamento Administrativo de la Función Pública	Digital
Guía para la caracterización de ciudadanos usuarios y grupos de interés	2018	Departamento Administrativo de la Función Pública Versión 4.	Digital
Fundamentos de Marketing de William Stanton McGraw Hill; 2007 Segmentación de Mercados de Ricardo Fernández Valiñas McGraw Hill; 2009 (Nota: esta referencia nos sirve para temas asociados al mercadeo y la manera de	2009	https://www.google.com/search?nfpr=1&q=Fundamentos+de+Marketing+William+Stanton+McGraw+Hill;+2007+Segmentaci%C3%B3n+de+Mercados+de+Ricardo+Fern%C3%A1ndez+Vali%C3%B1as+McGraw+Hill;+2009&spell=1&sa=X&ved=2ahUKEwiz3pHDl4HpAhXsm-	Digital

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



SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

Código: SAC-M003

Versión: 01

Vigencia desde:
27 de octubre de 2020

satisfacer las necesidades de los grupos de usuarios identificados por la caracterización)

AKHevHCXcQBSgAegQIBhAp&biw=1536&bih=723

Guía para la caracterización de ciudadanos gobierno en línea

https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf

Digital