

	PROCESO	Direccionamiento estratégico	CÓDIGO	4202000-GS-104
	PROCEDIMIENTO			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Guía de Caracterización de usuarios (as), grupos de valor y partes interesadas de la Secretaría General	VERSIÓN	001

GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS (AS) Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA SECRETARÍA GENERAL

**SECRETARÍA GENERAL
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Miriam Patricia Roncancio Florez Paula Andrea Ramos Jimenez Sonia Sylvana Palomino Bellucci Liliana Patricia Casas Betancourt Teresa Victoria Dávila	Contratista Contratista Contratista Profesional de Planta Contratista	29/12/2021	
REVISÓ	Doris Bibiana Cardozo	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	29/12/2021	
APROBÓ	Doris Bibiana Cardozo	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	29/12/2021	

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

PARTE I: GENERALIDADES

I. Introducción

1. Objetivo de la caracterización

1.2. Alcance de la Caracterización

1.3 Normas Relevantes

1.4 Glosario

PARTE II. ETAPAS PARA LA CARACTERIZACIÓN

II.0. Alistamiento

II.1. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance

II.2. Establecer un líder/lideresa del ejercicio de caracterización

II.3. Establecer variables y niveles de desagregación de la información

II.3.1. Categorías de variables para caracterizar personas naturales

II.3.1.1. Características de localización geográfica

II.3.1.2. Características Sociodemográficas

II.3.1.3. Variables de comportamiento

II.3.1.4. Intrínsecas

II.3.2. Categorías de variables para caracterizar personas jurídicas

II.3.2.1 Características de localización geográfica

II.3.2.2 Tipología Organizacional

II.3.2.3 Intrínsecas

II.4. Priorizar variables

II.5. Identificación de mecanismos de recolección de información

II.5.1 Método de recolección de datos o acopio

II.5.1.1 Datos de fuente primaria

II.5.1.2 Archivos o bases de datos estadísticos o no estadísticos a partir de registros administrativos o estadísticas derivadas

II.5.1.3 Datos de fuentes alternativas relacionadas con instrumentos tecnológicos de medición

II.5.2 Medio de aplicación de la técnica de recolección

II.5.2.1 Puntos de atención o servicio al ciudadano

II.5.3 Operativo de recolección de información

II.5.4 Fuentes de datos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

II.6. Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o interesados con características similares

II.7. Divulgar y publicar la información

II.8. Identificación de necesidades y expectativas

II.9. Gestión del conocimiento

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo 2.Tabla 1. Discapacidad y nivel de severidad

Anexo 3.Tabla 2. Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas

Anexo 4. Listas de chequeo: Priorización de variables de caracterización: Personas según criterios de priorización

RESUMEN EJECUTIVO

La caracterización de usuarios es un insumo fundamental para detallar las particularidades de la ciudadanía a partir del análisis de sus necesidades, intereses y expectativas. Su agrupación de acuerdo con características básicas facilita la toma de decisiones, la mejora continua y el logro de una gestión pública que evoluciona y se transforma al mismo ritmo de los cambios sociales de la ciudad.

La guía transita alrededor de los principales elementos para tener en cuenta al realizar el ejercicio de caracterización. Además, se brinda de forma amable y sencilla, un recorrido por categorías, variables y una hoja de ruta metodológica donde se determina qué caracterizar y cómo hacerlo.

En el documento, se planteó una estructura general, orgánica y flexible que permite orientar a todas las dependencias de la entidad a un ejercicio integral a la hora de caracterizar, alineado con los lineamientos establecidos en el Plan Estadístico Distrital.

PARTE I: GENERALIDADES

I. Introducción

Una gobernanza sólida implica la construcción de principios de gestión en los que cada persona tiene el derecho a participar de manera integral en la sociedad. Esta gobernanza se construye a través de las interacciones con la ciudadanía siempre y cuando se garantice una cobertura y acceso universal de todas las personas y el ejercicio efectivo de sus derechos ciudadanos (Banco Mundial, 2017). Esta tarea nos permite posibilitar la mejora continua de los servicios prestados por el gobierno, sino también avanzar en la construcción de confianza a través de la interacción con la ciudadanía (Welch et al., 2005, Blind, 2007, Kumagai y Iorio, 2020).

Las nuevas tecnologías amplían la frontera de posibilidades de la gestión pública, con mejores herramientas de análisis de datos que permiten a las directivas decidir acertadamente dónde, cuándo y cómo se pueden mejorar los servicios prestados y los impactos de estas decisiones informadas (Tucker, 2004, DNP, 2021). En estas transformaciones, la información estadística es un insumo de valor fundamental en el diseño, implementación y evaluación de los servicios prestados por organismos gubernamentales se referencian como un punto de partida para la mejora permanente. Lo que permite una administración cercana, transparente, con capacidad de identificar y brindar soluciones con impactos en el bienestar de la ciudadanía.

En este proceso, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, comprometida con una buena gestión, avanza en la mejora de la calidad de su información estadística en pro de "identificar las partes interesadas, personas u organizaciones que tienen impacto sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos y servicios que puedan satisfacer en forma consistente las necesidades de los usuarios" (ISO 9001:2015), por lo cual, la caracterización de usuarios (as) se constituye como el punto de partida.

Es importante resaltar la importancia de la caracterización de la ciudadanía como práctica fundamental en la gestión pública, ya que genera insumos para el diagnóstico, planeación, implementación y seguimiento de los servicios, trámites y las mejoras requeridas para atender adecuadamente las necesidades de la ciudadanía.

En este contexto, la presente guía brinda orientaciones metodológicas para llevar a cabo actividades de identificación y caracterización de la ciudadanía, usuarios(as) y grupos de interés, así como, las necesidades y expectativas de este.

Para la construcción de esta guía se tomaron como referentes de orden nacional y distrital los siguientes documentos:

- Departamento Nacional de Planeación (2015) Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Departamento Nacional de Planeación.
- Secretaría Distrital de Planeación (2020) Plan Estadístico Distrital. Estándares estadísticos para la incorporación del enfoque poblacional-diferencial e interseccional en la producción y difusión de las estadísticas del Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Planeación (2020) Plan Estadístico Distrital. Lineamientos metodológicos para la actualización de inventarios de oferta y demanda estadística en el Distrito.
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2019) Documento Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas.
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C (2020), Documento Caracterización de los Grupos de Valor, Oferta y Demanda de Trámites y Servicios en el Distrito Capital.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2021). Herramienta de autodiagnóstico de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2021). Formulario Único de Reporte de Avance la Gestión - FURAG de la vigencia 2020.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2021). Herramienta de autodiagnóstico de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.
- Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (2011) Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Gobierno en línea.

Estos documentos, proveen una base conceptual que permiten la alineación de niveles, variables y características de acuerdo con los estándares técnicos exigidos, así como, construir sobre los insumos de la entidad consignados en los documentos de caracterización de las vigencias 2019 y 2020.

Es importante resaltar que, durante el 2021 la Secretaría General ha realizado un esfuerzo importante en la implementación de la política de Gestión de la Información Estadística y la apropiación de los lineamientos del Plan Estadístico Distrital, de modo que progresivamente los instrumentos de captura de información, variables y estructura de bases de datos se vayan adecuando a una misma lógica. Sin embargo, este ejercicio es un proceso de mejora continua y se requiere continuar con los esfuerzos que nos permitan en el mediano plazo fortalecer la calidad en la triada: datos, información y conocimiento; y en el largo plazo, la plena alineación de las variables usadas por la entidad versus las variables sugeridas por el Plan Estadístico Distrital.

Por tanto, ejercicios como la caracterización de usuarios, deberán generarse bajo los principios de adaptación y evolución, tanto en las variables que se pueden capturar dada la heterogeneidad en la capacidad de los datos e información al interior de cada dependencia, como la capacidad de análisis de la información.

Como se ilustra en el Diagrama 1, la identificación de usuarios(as) y grupos de interés no solamente facilita el reconocimiento e identificación de la ciudadanía en términos de sus características que permitirán garantizar la diversidad y pluralidad de los (as) ciudadanos (as), así como, sus intereses y preferencias, sino además es un insumo fundamental para enfocar esfuerzos en aquellos(as) usuarios(as) con mayores necesidades y para promover los ejercicios de participación ciudadana en la gestión institucional.

Diagrama 1. ¿Por qué y para qué caracterizar a nuestros (as) usuarios (as) y grupos de interés?



Fuente: Elaboración propia. Oficina Asesora de Planeación, 2021.

En suma, la caracterización permite entender la información disponible en la entidad sobre sus usuarios (as) y considerar los ajustes necesarios en un proceso de mejora continua en el diseño y rediseño de servicios por diferentes canales y estrategias para el logro del mejor servicio a la ciudadanía.

A continuación, se presentan los elementos más importantes (paso a paso) para la caracterización de los usuarios (as), grupos de interés de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., así como para la identificación de sus necesidades y expectativas; con recomendaciones en cada parte del proceso, con ejemplos y anexos que serán de utilidad en la priorización de variables, el procesamiento, consolidación y análisis de los resultados.

1.1. Objetivo de la caracterización

Identificar las particularidades, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía, usuarios(as), grupos de interés de la Secretaría General, teniendo en cuenta las variables a medir según las capacidades de los sistemas de información de la entidad.

1.2. Alcance de la Caracterización

Aplica principalmente a los procesos misionales de la entidad, así como a los procesos de apoyo que cuenten con necesidades de caracterización para el ejercicio de sus actividades o que por determinación explícita de la Alta Dirección se identifiquen.

1.3 Normas Relevantes

Dentro de la normatividad asociada más relevante se encuentran los siguientes documentos legales de referencia:

- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones en el Artículo 18: Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas.
- Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República en el Artículo 2.1.1.4.1.2: Acceso a datos personales en posesión de los sujetos obligados.
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 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.
- Decreto 807 de 2019: Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Además de la normatividad citada, la tabla 1, presenta un resumen general de los lineamientos asociados a la identificación y caracterización de usuarios y grupos de valor, así como a la identificación de necesidades y expectativas que se encuentran definidas en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Formulario Único de Reporte de Avance la Gestión (FURAG), la herramienta de autodiagnóstico de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos.

1.4 Glosario

Caracterización: Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares (DNP, 2015).

Caracterización de grupos de valor: se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos - OPA y servicios respondan a éstas DAFP (2020).

Dato: Característica expresada numéricamente que constituye un referente o una expresión mínima del contenido sobre algún tema particular obtenido a través de la observación o la medición. (Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).

Grupo de Interés: Conjunto de Individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y los resultados de la Secretaría General, comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado de Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del DAFP, 2017. y Adaptado del documento "Guía Metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014). Se encuentra formado por las partes interesadas pertinentes y los grupos de valor (Secretaría General, 2019).

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (DAFP, 2020).

Partes Interesadas: Subconjunto del conjunto grupos de interés, las partes interesadas pertinentes son aquellos que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización, cuando sus necesidades y expectativas no se cumplen. (Adaptado de NTC ISO 9001:2015 Numeral 2.2.4 En: Secretaría General (2019).

Registro administrativo: Conjunto de datos que contiene la información recogida y conservada por entidades y organizaciones en el cumplimiento de sus funciones o competencias misionales u objetos sociales. De igual forma, se consideran registros administrativos las bases de datos con identificadores únicos asociados a números de identificación personal, números de identificación tributaria u otros, los datos geográficos que permitan identificar o ubicar espacialmente los datos, así como los listados de unidades y transacciones administrados por los miembros del SEN. (Decreto 2404 de 2019, título III, capítulo 1. Disposiciones generales del Sistema Estadístico Nacional)

Sistemas de información: Conjunto formal de procesos que, trabajando con una colección de datos estructurados y dependiendo de las necesidades de la compañía, obtiene, procesa y distribuye la información necesaria para la operación de esta y para sus actividades de administración y control, que a su vez dan soporte al proceso de toma de decisiones para alinear sus funciones con su estrategia (Definición tomada del Sistema de Consulta de Conceptos Estandarizados¹).

Tabla 1 Resumen de lineamientos asociados a la caracterización de usuarios

Documento	Política de gestión y desempeño	Lineamientos
Manual Operativo MIPG V. 4	Gestión estratégica del talento humano	Caracterización de los servidores: antigüedad, nivel educativo, edad, género, tipo de vinculación, experiencia laboral, entre otros (DAFP, 2021c, p. 22)
Formulario Único de Reporte de Avance la Gestión FURAG	Gestión estratégica del talento humano	¿La entidad cuenta con la caracterización de todos sus servidores respecto a la información registrada en el formato único de hoja de vida de Función Pública? (DAFP, 2021b, Política: Gestión Estratégica del Talento Humano Código: GTH04)
Herramienta de autodiagnóstico	Gestión estratégica del talento humano	<p>Caracterización y análisis de información. La entidad cuenta con un mecanismo de información que permita visualizar en tiempo real la planta de personal y generar reportes, articulado con la nómina o independiente, diferenciado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planta global y planta estructural por grupos internos de trabajo. • Tipos de vinculación, nivel, código y grado. • Antigüedad en el estado, nivel académico y género. • Personas con discapacidad, pre pensionados, cabezas de familia, pertenecientes a grupos étnicos o con fuero sindical (DAFP, 2021b, Ítems 7,8,9 y 12)
Manual Operativo MIPG V. 4.	Planeación institucional	<p>¿Para quién y para qué lo debe hacer?: Es necesario caracterizar, a qué grupo de ciudadanos debe dirigir sus productos y servicios (grupos de valor) y para qué lo debe hacer, es decir, cuáles son los derechos que se deben garantizar, qué necesidades se deben satisfacer, qué problemas se deben solucionar y qué información debe suministrar.</p> <p>De la misma forma, debe ocurrir con los ciudadanos y organizaciones sociales que, por su actividad, son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la entidad. Las áreas de planeación y de servicio al ciudadano, de manera coordinada, pueden liderar este ejercicio.</p> <p>Para ello, además de los lineamientos de políticas de participación, transparencia, acceso a la información, lucha contra la corrupción y servicio al ciudadano, es útil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer y priorizar variables que permitan caracterizar (identificar, segmentar y reconocer) sus grupos de valor, las organizaciones sociales, ciudadanos y grupos de interesados, identificando especialmente, sus rasgos, preferencias de relacionamiento con la entidad, así como derechos, necesidades y problemas. • Levantar la información necesaria para la identificación y caracterización de los grupos de valor, ciudadanía y organizaciones interesadas y el conocimiento de sus necesidades, detectando si ya cuenta con dicha información y en qué fuentes se encuentra, o de ser necesario, definir procedimientos y herramientas para su obtención. • Con base en lo anterior, clasifica los grupos de personas (naturales o jurídicas) dependiendo de características similares (necesidades, problemas, ubicación territorial, entre otras). • Involucrar a la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad. Priorizados por el ciudadano. • Diseñar mecanismos que promuevan la participación ciudadana en la planeación y haga explícita la forma en la que facilita y promueve la participación en las distintas fases del ciclo de la gestión pública sobre los asuntos de su competencia. El uso de TIC, como se verá más adelante, es un mecanismo complementario para masificar y hacer efectivo este proceso. (DAFP, 2021c, p. 32-33) <p>Identificar los problemas o necesidades con precisión, pertinencia y prioridad, a partir de la caracterización de los grupos de valor y siempre teniendo presente el propósito fundamental, mediante procesos participativos. (DAFP, 2021c, p. 32 -33)</p>

¹ El SEN toma el concepto de Rafael Lapiedra Alcamí, Introduction to Management Information Systems, 2012.

Documento	Política de gestión y desempeño	Lineamientos
FORMULARIO ÚNICO DE	Planeación institucional	<p>Para la caracterización de los grupos de valor y grupo de interés, la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopiló y organizó la información. • Analizó la información. • Utilizó la información para definir sus planes, proyectos o programas. • Utilizó la información para definir sus estrategias de

<p>Reporte de Avance la Gestión FURAG</p>		<p>servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualizó la Información (Política: Planeación institucional - Código: PLA01) <p>La entidad, previo al ejercicio de planeación, definió su direccionamiento estratégico teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Las necesidades o problemas de sus grupos de valor</p>
<p>Herramientas construcción PETI</p>	<p>Gobierno digital</p>	<p>Caracterizar los usuarios: El jefe de la Oficina Asesora de Planeación y el Líder Estratégico de TI o quienes hagan sus veces y, el grupo para la construcción del PETI realizarán la caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados de los servicios que presta la entidad utilizando la metodología de la Política de Planeación Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para mejorar sus servicios de acuerdo con la Política de Gobierno Digital (MINTIC, 2019, p. 53-54)</p>
<p>Manual Operativo MIPG V. 4.</p>	<p>Planeación institucional</p>	<p>¿Para quién y para qué lo debe hacer?: Es necesario caracterizar, a qué grupo de ciudadanos debe dirigir sus productos y servicios (grupos de valor) y para qué lo debe hacer, es decir, cuáles son los derechos que se deben garantizar, qué necesidades se deben satisfacer, qué problemas se deben solucionar y qué información debe suministrar.</p> <p>De la misma forma, debe ocurrir con los ciudadanos y organizaciones sociales que, por su actividad, son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la entidad. Las áreas de planeación y de servicio al ciudadano, de manera coordinada, pueden liderar este ejercicio. Para ello, además de los lineamientos de las políticas de participación, transparencia, acceso a la información, lucha contra la corrupción y servicio al ciudadano, es útil:</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer y priorizar variables que permitan caracterizar (identificar, segmentar y reconocer) sus grupos de valor, las organizaciones sociales, ciudadanos y grupos de interesados, identificando especialmente, sus rasgos, preferencias de relacionamiento con la entidad, así como derechos, necesidades y problemas. Levantar la información necesaria para la identificación y caracterización de los grupos de valor, ciudadanía y organizaciones interesadas y el conocimiento de sus necesidades, detectando si ya cuenta con dicha información y en qué fuentes se encuentra, o de ser necesario, definir procedimientos y herramientas para su obtención. Con base en lo anterior, clasifica los grupos de personas (naturales o jurídicas) dependiendo de características similares (necesidades, problemas, ubicación territorial, entre otras). Involucrar a la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad. Priorizados por el ciudadano. Diseñar mecanismos que promuevan la participación ciudadana en la planeación y haga explícita la forma en la que facilita y promueve la participación en las distintas fases del ciclo de la gestión pública sobre los asuntos de su competencia. El uso de TIC, como se verá más adelante, es un mecanismo complementario para masificar y hacer efectivo este proceso. (DAFP, 2021c, p. 32-33). Identificar los problemas o necesidades con precisión, pertinencia y prioridad, a partir de la caracterización de los grupos de valor y siempre teniendo presente el propósito fundamental, mediante procesos participativos. (DAFP, 2021c, p. 32 -33)
<p>Formulario Único de Reporte de Avance la Gestión FURAG</p>	<p>Planeación institucional</p>	<p>Para la caracterización de los grupos de valor y grupo de interés, la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recopiló y organizó la información. Analizó la información. Utilizó la información para definir sus planes, proyectos o programas. <p>Utilizó la información para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualizó la información. (Política: Planeación institucional - Código: PLA01) <p>La entidad, previo al ejercicio de planeación, definió su direccionamiento estratégico teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Las necesidades o problemas de sus grupos de valor</p>

		Las propuestas o iniciativas de los grupos de interés (Política: Planeación institucional - Código: PLA02).
Herramientas construcción PETI	Gobierno digital	Caracterizar los usuarios: El jefe de la Oficina Asesora de Planeación y el Líder Estratégico de TI o quienes hagan sus veces y, el grupo para la construcción del PETI realizarán la caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados de los servicios que presta la entidad utilizando la metodología de la Política de Planeación Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para mejorar sus servicios de acuerdo con la Política de Gobierno Digital (MINTIC, 2019, p. 53-54)
Formulario Único de Reporte de Avance la Gestión FURAG	Gobierno digital	Respecto a la gestión de proyectos de tecnologías de la información (TI), la entidad: • Utilizó el principio de incorporar desde la planeación la visión de los usuarios y la atención de las necesidades de los grupos de valor (Política: Gobierno Digital - Código: GDI09) Con respecto al ciclo de vida de los sistemas de información, la entidad: Tienen las funcionalidades de accesibilidad que indica la Política de gobierno Digital, en los sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios (Política: Gobierno Digital - Código: GDI13) Frente a la estrategia para el uso y apropiación de tecnologías de la información (TI), la entidad: Realizó la caracterización de los grupos de interés internos y externos (Política: Gobierno Digital - Código: GDI17)
Manual Operativo MIPG V. 4. Tomado del documento "Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano, diciembre de 2020"	Servicio al ciudadano	Los ejercicios de caracterización de grupos de valor deben ser un elemento indispensable previo a cualquier intervención, diseño o implementación de planes, programas o iniciativas, dado que solo el conocimiento de las características y necesidades de la población permitirá que la gestión institucional logre satisfacer esas necesidades específicas, de tal forma que la priorización y definición de acciones en la planeación, debe analizarse a la luz de los resultados de la caracterización. (Lineamientos generales para la implementación - Direccionamiento estratégico y planeación - página 7)
Herramienta de autodiagnóstico	Servicio al ciudadano	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos (Herramienta de autodiagnóstico del Departamento Administrativo de la Función Pública: Servicio al Ciudadano vigencia 2021 - Categoría: Caracterización de usuarios y medición de percepción)
Formulario Único de Reporte de Avance la Gestión FURAG	Servicio al ciudadano	La entidad cuenta con: • Documentos, guías o manual para la caracterización de los usuarios (DAFP. 2021a, Política: Servicio al Ciudadano - Código: SEC09)
Formulario Único de Reporte de Avance la Gestión FURAG	Racionalización de trámites	Del total de trámites parcial y totalmente en línea, ¿cuántos contaron con caracterización de los usuarios? (DAFP. 2021a, Política: Racionalización de Trámites - Código: RTR07) Del total de otros procedimientos administrativos parcial y totalmente en línea, ¿cuántos contaron con caracterización de los usuarios? (DAFP. 2021a, Política: Racionalización de Trámites - Código: RTR08)
Manual Operativo MIPG V. 4.	Participación ciudadana	Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad: <ul style="list-style-type: none">• Validar con las dependencias misionales y de apoyo si los grupos de valor con los que se trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización de ciudadanos, a que alude la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.• Diagnosticar si los canales que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son los idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos. (DAFP, 2021c, p. 77)
Herramienta de autodiagnóstico	Participación ciudadana	Validar con las áreas misionales y de apoyo si los grupos de ciudadanos, usuarios, o grupos de interés con los que trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización, y clasifique la participación de dichos grupos en cada una de las fases del ciclo de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación) (DAFP, 2021b, Componente: Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana - Categoría: Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana de la entidad) Diagnosticar si los canales, espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. (DAFP, 2021b, Componente: Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana - Categoría: Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad)
		Identificar las necesidades de los grupos de valor en materia de información disponible, así como de los canales de publicación y difusión existentes. Clasificando la información a partir de los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none">• La gestión realizada,

Herramienta de autodiagnóstico Rendición de cuentas	Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de la gestión y • El avance en la garantía de derechos. (DAFP, 2021b - Etapa: Aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas Categoría: Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas) Identificar si en los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia anterior, involucró a todos los grupos de valor priorizando ciudadanos y organizaciones sociales con base en la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. DAFP, 2021b - Etapa: Preparación para la Rendición de Cuentas Categoría: Generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro. Diagnosticar si los espacios de diálogo y los canales de publicación y divulgación de información que empleó la entidad para ejecutar las actividades de rendición de cuentas, responde a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. (DAFP 2021b - Etapa: Preparación para la Rendición de Cuentas Categoría: Preparar los espacios de diálogo)
Manual Operativo MIPG V. 4.	Transparencia, acceso la información pública y lucha contra la corrupción	Desarrolle ejercicios de caracterización de usuarios, así como de sus intereses y necesidades para identificar información de interés que deba ser publicada para los ciudadanos. ((DAFP, 2021c, p. 93)
Herramienta de autodiagnóstico	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Los directivos de la entidad tienen en cuenta las necesidades de los ciudadanos usuarios de la entidad para la toma de decisiones (DAFP, 2021b - Categoría: Transparencia activa) La entidad caracteriza la población usuaria de sus bienes y servicios. DAFP, 2021b - Categoría: Transparencia activa) La organización caracteriza a los ciudadanos que son usuarios de sus bienes y servicios con el fin de ajustar y adaptar sus procesos de acuerdo con sus necesidades. (DAFP 2021b - Categoría: Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública)
Manual Operativo MIPG V. 4.	Gestión del conocimiento y la innovación	Producir conocimiento estratégico para la entidad: Caracterización del talento humano. (DAFP, 2021c, p. 107) Tomar decisiones basadas en evidencias: Analizar la caracterización de los grupos de valor para tomar decisiones sobre la gestión de la organización. (DAFP, 2021c, p. 108) Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:
Norma ISO 9001:2015 4. Contexto de la organización 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Norma ISO 9001:2015 4. Contexto de la organización 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> • Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad; • Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. (4. 2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesada - página 2)

Fuente: Elaboración propia. Oficina Asesora de Planeación, 2021

PARTE II. ETAPAS PARA LA CARACTERIZACIÓN

A continuación, se presentan los pasos sugeridos y que pueden ser utilizados dependiendo de las necesidades y particularidades de la entidad (DNP, 2015):

Diagrama 2 ¿Qué pasos debo seguir para caracterizar a mis usuarios (as) y grupos de interés?



II.0. Alistamiento

El alistamiento institucional es la etapa preparatoria. Como parte de este primer paso, se debe realizar una evaluación o análisis de las caracterizaciones pasadas, así como, la actualización de los(as) usuarios(as) grupos de interés. Para esto último, se sugiere tener en cuenta los siguientes insumos:

1. Caracterización del proceso institucional vigente en el marco del Sistema Integrado de Gestión
2. Ficha técnica del producto o servicio vigente (aplica para procesos misionales)
3. Portafolio de productos y/o servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Los documentos mencionados se pueden consultar en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión así:

A. En el Aplicativo Sistema Integrado Gestión

1. Ingrese al siguiente enlace: <http://172.16.101.25:7772/vision/>

2. Ingrese al aplicativo como usuario externo haciendo clic en el enlace que aparece en el mensaje de la pantalla de acceso: "Si usted es un usuario externo y quiere consultar nuestro Sistema de Gestión haga clic **aquí**".

B. Documento de Caracterización del proceso

1. Seleccione el módulo Sistema de Gestión de calidad // Menú Gestión documental // Opción: Listado de documentos y formatos.

2. En la pantalla que aparece, consulte la caracterización del proceso por nombre, código, proceso etc. y haga clic en el botón consultar.

C. Fichas de Productos y Servicios (aplica a procesos misionales)

1. Seleccione el módulo Sistema de Gestión de calidad // Menú inicial // **Fichas de Productos y Servicios** y de la lista que aparece seleccione el archivo del proceso correspondiente para descargar.

D. En la Carpeta OneDrive: "Documentos del Sistema Integrado de Gestión" Enlace **AQUÍ**

1. Seleccione la carpeta procesos Misionales

2. Seleccione la carpeta Proceso misional que desee consultar

3. Seleccione la carpeta Caracterización para consultar la caracterización del proceso.

4. Seleccione la carpeta Ficha técnica producto o servicio para consultar la Ficha técnica producto o servicio del proceso seleccionado.

A partir de lo anterior, se realizó el diagnóstico de los grupos de valor y grupos de interés que puede ser consultado en el anexo 1.

El balance de esta revisión pondrá en un mismo nivel de conocimiento a las personas llamadas a realizar el ejercicio, lo cual garantiza que las preguntas que van a definir el objetivo y alcance de la caracterización siempre tengan un norte en la medida en que relaciona el quehacer del proceso y sus productos y servicios, con los (as) usuarios (as), grupos de valor y partes interesadas que se encuentran involucradas.

Las modificaciones derivadas de la revisión de los insumos deberán ser tramitadas a través de los (as) gestores (as) de calidad con la Oficina Asesora de Planeación para la actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

II.1 Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance

Superada la etapa preparatoria, el siguiente paso es identificar de manera clara y directa los objetivos y el alcance de la caracterización. Frente a este aspecto, la "Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2015" del DNP establece que:

"El primer paso es establecer claramente para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o interesados, y cuál es el uso que se va a dar a los resultados" (DNP, 2015, pág. 7)

La caracterización debe brindar información acerca de los (as) usuarios (as) y grupos de interés de la entidad. De modo que se logre una atención efectiva de sus intereses y expectativas frente a los productos y servicios ofrecidos. Ese conocimiento debe ser conducente a la toma de decisiones sobre el modelo de atención y relacionamiento, el diseño de nuevas estrategias, rediseño de productos, servicios o canales de atención; focalización en grupos o segmentos específicos, e incluso, generar mecanismos novedosos que involucren mayores niveles de participación de nuestra población objetivo en la búsqueda de soluciones efectivas a sus propias demandas.

En este sentido, el objetivo general y los objetivos específicos de la caracterización efectuada por cada proceso deben recoger ese tipo de elementos, acotadas a la naturaleza de los productos y servicios que ofrece. A continuación, se presenta un ejemplo tomado del documento de caracterización de usuarios y partes interesadas de la Secretaría General (2019):

Objetivo General:

Identificar las necesidades de la ciudadanía con el fin de facilitar el acceso a la oferta institucional de trámites y servicios, y al ejercicio de sus derechos.

Objetivos específicos

- Identificar las necesidades de información de la ciudadanía en términos de trámites y servicios con la administración distrital.
- Disponer y administrar los canales de atención a la ciudadanía con el fin de brindar una interacción con la administración distrital con calidad y calidez.
- Identificar las necesidades de cualificación en temáticas de servicio a la ciudadanía, con el fin de mejorar la calidad y calidez del servicio.

II.2 Establecer un líder/lideresa del ejercicio de caracterización

La "Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2015" sugiere que:

"Una vez identificados los objetivos generales y específicos del ejercicio de caracterización, es pertinente identificar una dependencia o un grupo de trabajo interdisciplinario que lidere el ejercicio y coordine al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información" (DNP, 2015, pág. 8).

Así como el ejercicio de caracterización a nivel entidad contará con un liderazgo compartido entre la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de Planeación; al interior de cada proceso es necesario que se designe un líder o lideresa que será la persona más experimentada en ejercicios previos de caracterización, en el diseño y uso de instrumentos de recolección de información, y no menos importante, que conozca a profundidad el proceso, sus productos y servicios. El líder o lideresa designado (a) por el proceso para el ejercicio de caracterización brindará sugerencias en la selección de variables indispensables para caracterizar, dará cuenta del nivel de madurez de la información disponible, de la relación de variables de su proceso con otros de la entidad y orientará a los (as) colaboradores (as) del proceso en cada una de las etapas a desarrollar.

II.3 Establecer variables y niveles de desagregación de la información

Las variables y niveles de desagregación de la información serán definitivas en la profundidad y capacidad de incidir en la toma de decisiones de la caracterización. En este sentido, es necesario identificar cuáles son los tipos de variables o categorías a estudiar. Para ello, un primer paso es entender el concepto de variable, que en la *Guía para la elaboración de metadatos de registros administrativos del DANE* (2018) se encuentra definida como "característica de las unidades estadísticas que puede asumir un conjunto de valores los cuales pueden ser cuantitativos o cualitativos" (pág. 8).

Adicionalmente, se debe definir cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerida. Se pueden distinguir dos tipos de desagregaciones: geográfica y temática. De acuerdo con los lineamientos en gestión estadística a nivel nacional, desagregación geográfica es el "nivel geográfico definido para difundir la información estadística: nacional, departamental, regional, local u otro" (DANE, 2020). A nivel distrital, el Plan Estadístico Distrital (PED) la define como "el nivel de detalle de una división territorial con la cual se puede entregar la información" (Secretaría Distrital de Planeación, 2020, pág. 6).

Por su parte, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2020) define la desagregación temática como "el nivel de detalle del tema o dominio de estudio con que se difunde (o difundirá) la información estadística"² y describe los aspectos temáticos investigados (o que serán investigados) en la operación estadística (por ejemplo, el estudio puede abarcar actividades lícitas, estratos socioeconómicos, entre otros aspectos (SEN, 2020).

En línea con lo anterior, es pertinente preguntarse: ¿Qué variables y a qué nivel de desagregación quiere llegar la Secretaría General en la caracterización de sus

usuarios (as), grupos de valor y partes interesadas?

Para responder a este interrogante debemos tener en cuenta que la actualización de esta guía tuvo como uno de sus propósitos, la alineación de las variables de caracterización con los lineamientos de producción estadística generados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística a nivel nacional y por la Secretaría Distrital de Planeación a nivel distrital, los cuales ya han sido señalados previamente en este documento. Dicha alineación, es imperativa ya que garantiza la producción de información con fines estadísticos basada en estándares y parámetros técnicos que aseguran la toma de decisiones sustentada en evidencias.

En ese sentido, a continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización de personas naturales (ciudadanía, usuarios (as) o interesados (as)) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la Administración Pública) que responde a esa alineación de variables establecidas por los líderes de la política de gestión de la información estadística.

² Esta definición es también adoptada por el PED.

Cabe anotar que, este listado de variables y sus niveles de desagregación (temática o de profundidad) es el marco general de referencia hacia donde deben encaminarse nuestros instrumentos de recolección de información y ejercicios de caracterización. Sin embargo, puede ser adaptado por cada dependencia de acuerdo con los intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y misión que se establezca, especialmente cuando se trata de las variables de comportamiento e intrínsecas, puesto que son estas las que determinan un nivel de particularidad. En este sentido, cada proceso podrá elegir y priorizar las variables de acuerdo con el objetivo, el propósito de la caracterización y en concordancia con la información disponible en los sistemas de información. En el anexo 4 se detallan algunas variables priorizadas para tener en cuenta.

II. 3.1 Categorías de variables para caracterizar personas naturales

Un primer conjunto de variables está dirigido a la identificación de las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los (as) ciudadanos (as), quienes de manera directa ejercen derechos y obligaciones a título personal (CCB, 2021).

En este sentido, cualquier persona que establezca una relación con la entidad, por un interés particular o porque es cobijado o impactado por las decisiones y la oferta de trámites y servicios que esta contempla; podrá ser caracterizada de acuerdo con los datos suministrados a nombre propio, siendo el tipo de documento de identificación la variable principal. En ese sentido, con documentos tales como cédula de ciudadanía, pasaporte, registro civil, entre otros, podrá ser identificado como una persona natural y ser incluido dentro de la caracterización.

A continuación, se presenta el detalle de las principales variables para tener en cuenta en la caracterización de personas naturales.

II. 3.1.1 Características de localización geográfica

Las características de localización geográfica se constituyen como variables indispensables de este ejercicio, incluso en su nivel más básico. Para ello, es importante tener en cuenta que, dependiendo de las características del territorio en estudio, caso específico el de la ciudad de Bogotá D.C., las variables podrán contar con un máximo nivel de desagregación como son UPZ /UPR y manzana catastral, así como, la especificidad rural y urbano, de acuerdo con el caso. Sin embargo, en muchas ocasiones la información de la ciudad se construye a partir de la referenciación por localidades.

En la tabla 3 se resumen las principales características de localización geográfica, su definición y particularidades a nivel distrital

Variable	Definición	Características evidenciadas
Ubicación 	Ubicación geográfica de los (as) usuarios (as) y/o grupos de valor a caracterizar.	Ubicación principal <ol style="list-style-type: none"> País Departamento Municipio Zona urbana <ul style="list-style-type: none"> Localidad Barrio Comuna Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ) Manzana catastral Zona rural <ul style="list-style-type: none"> Cabecera municipal Corregimiento Vereda Unidades de Planeamiento Rural (UPR)

Fuente: Adaptado con base en DNP (2015) en línea con SDP (2020) y SDP (2020a).

II. 3.1.2 Características Sociodemográficas

Las variables sociodemográficas por su parte buscan identificar claramente las características de la persona, usuario (a) o grupo a caracterizar a partir de su tipificación en el documento de identificación, grupo etario, sexo y orientación sexual. Además, indagan sobre las características económicas: estrato, actividad económica, nivel de ingreso, escolaridad, entre otros.

A partir de ellas se podrán evidenciar si los servicios de la entidad están aportando de manera sustantiva a todos los grupos de valor a los que se espera atender o si, por el contrario, hay acciones puntuales sobre las cuales se deba generar más esfuerzos para garantizar la atención a grupos específicos, tales como: grupos étnicos, personas con discapacidad entre otros.

Tabla 4. Características sociodemográficas de identificación de usuarios

Variable	Definición	Características evidenciadas
Tipo de documento de identificación 	Tipo de documento de identificación de los (as) usuarios (as) y/o grupos de valor a caracterizar.	<ol style="list-style-type: none"> NUIP: Número Único de Identificación Personal Registro Civil Registro Civil de Defunción Tarjeta de Identidad Cédula de Ciudadanía Cédula de Extranjería Pasaporte Libreta Militar Permiso Especial de Permanencia (PEP) Permiso de Protección Temporal (PPT).
Edad - Ciclo vital		El Plan Estadístico Distrital sugiere capturar la información <ol style="list-style-type: none"> Día/Mes/Año Años cumplidos. Si la persona es menor de un año, se registra 00 Rangos para la visualización de Ciclo Vital:

	<p>Se obtiene a partir de la fecha de nacimiento del o la usuaria</p>	<p>Tiene relación con la atracción erótica y afectiva de las personas, independientemente de su sexo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Infancia (6 - 11 años) 2. Adolescencia (12 - 17 años) 3. Juventud (18 - 28 años) 4. Adultez (29- 59 años) <p>Persona Mayo</p>
<p>Sexo</p> 	<p>Característica biológica asignada al nacer</p>	<p>El Plan Estadístico Distrital sugiere capturar la información</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hombre 2. Mujer 3. Intersexual 4. Prefiero no responder
<p>Orientación sexual</p> 	<p>Tiene relación con la atracción erótica y afectiva de las personas, independientemente de su sexo</p>	<p>El Plan Estadístico Distrital sugiere capturar la información</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Heterosexual 2. Bisexual 3. Homosexual: Gay/Lesbiana 4. ¿OtraCuál? 5. Prefiero no responder
<p>Identidad de género</p> 	<p>Se refiere a la construcción social de roles y relacionamiento de hombres y mujeres en la sociedad</p>	<p>El Plan Estadístico Distrital sugiere capturar la información</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Femenino 2. Masculino 3. Transgénero (puede estar desagregado en transfemenino o transmasculino) 4. ¿OtraCuál? 5. Prefiero no responder
<p>Pertenencia étnica</p> 	<p>Autorreconocimiento étnico en razón a prácticas culturales, identidad y elementos comunes como el territorio o lengua</p>	<p>El Plan Estadístico Distrital sugiere capturar la información</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indígena 2. Gitano(a) o Rrom 3. Raizal del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina 4. Palanquero(a) de San Basilio 5. Negro(a), 6. Mulato(a), Afrocolombiano(a) 7. Afrodescendiente 8. Ningún grupo étnico
<p>Discapacidad</p> 	<p>Problema funcionales corporales, asociados con las condiciones de salud de las personas³</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Discapacidad Psicosocial 2. Discapacidad Física 3. Discapacidad Cognitiva 4. Discapacidad Auditiva 5. Discapacidad Visual 6. Discapacidad Sordo -Ceguera 7. Discapacidad Múltiple
<p>campesino</p> 	<p>Sujeto intercultural que se identifica involucrado con el trabajo directo de la tierra y la organización social y familiar y comunitario (DANE, 2020b)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No 3. No informa o no desea contestar
<p>Actividad económica</p> 	<p>Proceso o grupo de operaciones que combinan recursos tales como equipo, mano de obra, técnicas de fabricación e insumos, para la producción de bienes y servicios. CIU Rev. 4 A.C. (2020, pág. 11)</p>	<p>Las categorías son tomadas de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU). Estas actividades se pueden agregar en 3 niveles:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades primarias 2. Actividades secundarias 3. Actividades terciarias. <p>Consultar Anexo 3. Tabla 2. Clasificación industrial internacional uniforme de todas</p>
<p>Estrato socioeconómico</p> 	<p>Clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios⁴ DANE (2015)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estrato 1: Bajo-bajo 2. Estrato 2: Bajo 3. Estrato 3: Medio-bajo 4. Estrato 4: Medio 5. Estrato 5: Medio-alto 6. Estrato 6: Alto

³ El Plan Estadístico Distrital sugiere incluir preguntas sobre dificultades o limitaciones y cuando el objetivo sea identificar el nivel de severidad de la discapacidad, asociar con las preguntas que se muestran en Anexos Tabla 1. Discapacidad y nivel de severidad.

⁴ Se sugiere utilizar estos niveles de clasificación según el DANE cuando se indague con cada

Variable	Definición	Características evidenciadas
Ingresos	Permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasta 1.0 smmlv. 2. Más de 1.0 hasta 2.0 smmlv.

	tiempo y clasificarlos por rangos.	3. Más de 2.0 smmlv.
Escolaridad 		El DANE establece, para fines estadísticos, la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación - Campos de educación y formación Adaptada para Colombia (CINE 2013 A.C.). Los niveles definidos son: 1. Nivel 0: Educación de la primera infancia 2. Nivel 1: Educación básica primaria 3. Nivel 2: Educación secundaria o secundaria baja 4. Nivel 3: Educación media o secundaria alta 5. Nivel 4: Educación postsecundaria no superior 6. Nivel 5: Educación técnica profesional o tecnológica 7. Nivel 6: Universitario o equivalente 8. Nivel 7: Especialización, maestría o equivalente 9. Nivel 8; Doctorado o equivalente 10. Nivel 9: Educación para el trabajo y desarrollo humano
Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social 	Tipo de vinculación de los individuos al Sistema General de la Seguridad Social en Colombia	1. Régimen contributivo 2. Régimen subsidiado 3. No afiliado
Puntaje del Sisbén  Fuente: Sisbén	Grupo de clasificación que ubica a la persona según su capacidad de generar ingresos y sus condiciones de vida.	1. Grupo A (población en pobreza) 2. Grupo B (población en pobreza moderada) Desde B1 a B7. 3. Grupo C (población vulnerable) Desde C1 a C18. 4. Grupo D (población no pobre, no vulnerable) Desde D1 a D21.
Migración 	Movimiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea a través de una frontera internacional o dentro de un país.	1. País de nacionalidad ⁵ 2. Categorías de migrantes: irregular y regular 3. Tipos de migración: retorno, forzada, interna e internacional. 4. País de origen, país de tránsito (ONU, 1998) Nota: En el numeral 2, de acuerdo con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), un migrante irregular, es una persona que se desplaza al margen de las normas de los países de origen, de tránsito o de acogida (OIM, 2021) Por otra parte, aquella persona que cuenta con permisos de visa y cédula de extranjería, permiso especial de residencia (PEP) o está en proceso de obtener estos documentos. Este tipo de migración se produce a través de canales regulares y legales (Migración Colombia, 2021)
Vulnerabilidad 	Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados	1. Madres cabeza de familia. 2. Personas con problemas de salud. 3. Personas víctimas de la violencia (11 hechos victimizantes). 4. Personas en proceso de reintegración. 5. Mujeres embarazadas.

⁵ Vínculo jurídico entre un individuo y un Estado. La Corte Internacional de Justicia, en el Caso Nottebohm (1955), la definió como “un vínculo jurídico basado en un hecho social de relación, una solidaridad efectiva de existencia, intereses y sentimientos junto a la reciprocidad de derechos y obligaciones (...), el individuo, al cual le es conferida directamente por la ley o como resultado de un acto de las autoridades, está, de hecho, más vinculado a la población del Estado que le confiere la nacionalidad que a la de cualquier otro Estado” Jones (1956)

Variable	Definición	Características evidenciadas
Núcleo familiar (hogar) 	Persona o grupo de personas, parientes o no, que ocupan la totalidad o parte de una vivienda; atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas. ONU (1998)	6. Adultos mayores. 1. Jefe de hogar 2. Sexo de jefe de hogar 3. Personas dependientes 4. Tamaño del hogar (Número de personas) Nota: El residente habitual que es reconocido por los demás miembros del hogar como “jefe(a)”
Tenencia de la vivienda 	Es un espacio independiente y separado, habitado o destinado para ser habitado por una o más personas	1. Tipo (Casa, apartamento y otro tipo de vivienda (carpa, tienda, vagón, embarcación, refugio natural, puente, etc.) 2. Tenencia de vivienda (Propia, totalmente pagada, Propia, la están pagando, En arriendo o subarriendo) 3. Total, de hogares en la vivienda. 4. Material de paredes y pisos 5. Servicios públicos domiciliarios e instalaciones sanitarias.

Fuente: Fuente: Adaptado con base de las necesidades de la entidad con base en los *Estándares estadísticos para la incorporación del enfoque poblacional-diferencial e interseccional en la producción y difusión de las estadísticas del Distrito Capital* del Plan Estadístico Distrital, las clasificaciones estadísticas adaptadas a nivel nacional del DANE, el Manual de conceptos del Censo Nacional 2018 del DANE y los conceptos del Sistema de Consulta de Conceptos Estandarizados.

II. 3.1.3 Variables de comportamiento

A partir de las variables de comportamiento, la caracterización cuenta con la posibilidad de avanzar hacia la identificación de necesidades y expectativas de la ciudadanía y grupos de interés que deben ser consideradas y resueltas por la entidad. De aquí, que sea posible definir qué particularidades de la interacción se

establece entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y la Ciudadanía a partir del ejercicio de sus funciones públicas mediante la prestación del servicio, la ejecución de planes, programas y proyectos, y cualquier otra forma en que sus decisiones impacten a la ciudadanía. Por ejemplo, se puede identificar la periodicidad con la cual se están dando las visitas de la ciudadanía a la Red CADE, así como, los principales trámites a los que recurren. En este sentido, se obtiene información frente a periodos de mayor o menor requerimiento de los servicios. Adicionalmente, esta información sirve como referente frente a las percepciones de eficiencia, eficacia y calidez de los(as) usuarios(as) y los aspectos sujetos a mejorarse luego de conocer estas opiniones.

La tabla 5, presenta un resumen de algunas características sugeridas a indagar que pueden ser útiles en la medición de comportamiento.

Tabla 5. Características de comportamiento a identificar en la caracterización

Variable	Definición de la variable	Características evidenciadas
Niveles de uso 	Frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario potencial. 2. Ciudadanos que interactúan con la entidad por primera vez. 3. Usuario habitual.
Eventos 	Situaciones que generan la necesidad de los ciudadanos para interactuar con la entidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vacaciones 2. Defunciones 3. Nacimientos 4. Problemas con el servicio/producto.
Beneficios buscados 	Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera recibir.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amabilidad 2. Conveniencia 3. Oportunidad 4. Cobertura 5. Accesibilidad

Fuente: Adaptado con base en DNP (2015) en línea con SDP (2020) y SDP (2020a).

Si bien las variables de comportamiento resultan de gran relevancia, algunas son difíciles de medir o capturar- especialmente para dependencias con servicios masivos a la ciudadanía- por ello, es importante analizar qué variables de comportamiento resultarían útiles en una medición y cómo se podrían capturar de acuerdo con la naturaleza del servicio que provea cada dependencia.

II. 3.1.4 Intrínsecas

Al igual que las variables de comportamiento, las variables intrínsecas profundizan sobre la identificación de necesidades y expectativas al establecer a nivel temático, geográfico, de canales de comunicación y la forma en la cual se produce el relacionamiento con la entidad. La tabla 6 presenta un resumen general de algunas características evidenciadas para medir variables intrínsecas.

Tabla 6. Características intrínsecas de la comunicación entre la ciudadanía y la entidad

Variable	Definición de la variable	Características evidenciadas
Intereses 	Temas que convocan el interés de los usuarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecución presupuestal 2. Cumplimiento de metas Política Pública 3. En un producto o servicio específico: p.ej. cursos para servidores públicos 4. En trámites y servicios, p.ej. Impuestos, servicios públicos, copia de RUT.
Lugares de encuentro 	Sitios donde concurren los usuarios en torno a temas de la entidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial: sedes de la entidad 2. Plaza pública 3. Parques 4. Salones 5. Foros virtuales
Disposición de Canales 	Canales de dispuestos para los usuarios a nivel general o por localidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial: sedes de la entidad 2. Telefónico (fijo, móvil) 3. Virtual (correo electrónico, redes sociales, página web) 4. Buzón de sugerencias 5. Red CADE: CADE, SuperCADE, RapiCADE, SuperCADE virtual. 6. Línea 195 7. Bogotá Te Escucha
Uso de canales 	Canales usados por los usuarios para la comunicación entidad a nivel general o por localidades.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial: sedes de la entidad 2. Telefónico (fijo, móvil) 3. Virtual correo electrónico, redes sociales, página web) 4. Buzón de sugerencias Red CADE: CADE, SuperCADE, RapiCADE, SuperCADE virtual. Línea 195 Bogotá Te Escucha
Conocimientos 	Conocimiento acerca de los servicios de la entidad	Sobre los productos y servicios de la entidad: <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconoce completamente 2. Tiene alguna aproximación 3. No le interesa 4. Los conoce, pero no los usa 5. Los conoce y los usa
Idioma o lenguas		Idiomas <ol style="list-style-type: none"> 1. Español 2. inglés, 3. Francés 4. Portugués



Determina idiomas o lenguas a través de las cuales se presta y accede al servicio

5. Otro
Lenguas indígenas

1. Wayuu
2. Chibcha
3. Quechua
4. Huitoto
5. Oros

Otras

1. Lengua de señas colombiana

Fuente: Adaptado con base en DNP (2015), MINTIC (2011) en línea con SDP (2020) y SDP(2020a).

II.3.2. Categorías de variables para caracterizar personas jurídicas

Otro grupo de usuarios a caracterizar son las personas jurídicas, que se definen como un individuo o entidad que cuenta con un representante legal y se identifica a través de un Número de Identificación Tributaria (NIT) u otra forma legal en caso de ser una organización internacional (CCB, 2021). En el quehacer de la entidad, las dependencias tienen distintos modos de relacionarse con las personas jurídicas, por lo que esta guía presenta algunas nociones generales de categorías y variables para tener en cuenta al momento de caracterizar este tipo de usuarios.

II.3.2.1 Características de localización geográfica

Las variables geográficas para personas jurídicas comprenden las características tanto del alcance de las actividades de la organización a nivel multinacional, nacional, territorial. Así como, la ubicación de la organización y capacidades de dispersión de la organización (sedes). La tabla 7 resume las características de localización geográfica para personas jurídicas.

Tabla 7. Características geográficas para personas jurídicas

Variable	Definición	Características evidenciadas
Cobertura geográfica 	Alcance geográfico de la gestión de la organización.	Cobertura geográfica <ol style="list-style-type: none"> 1. Multinacional 2. Nacional 3. Territorial
Ubicación y/o localización de la organización 	Ubicación donde se estableció la oficina principal de la organización.	Ubicación principal <ol style="list-style-type: none"> 1. País de sede 2. Departamento de sede 3. Municipio de sede Ubicación y/o localización de la organización Ubicación donde se estableció la oficina principal de la organización. Zona urbana: <ol style="list-style-type: none"> 1. Localidad 2. Barrio 3. Comuna 4. Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ) 5. Manzana Catastral Zona rural <ol style="list-style-type: none"> 1. Cabecera municipal 2. Corregimiento 3. Vereda 4. Unidades de Planeamiento Rural (UPR)
Dispersión	Cantidad de sucursales de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sede única 2. Múltiples sedes 3. Sucursales 4. Franquicias

Fuente: Adaptado con base en DNP (2015) MINTIC (2011) en línea con SDP (2020) y SDP(2020a).

II. 3.2.2 Tipología Organizacional

Además de la ubicación, es importante indagar acerca de la tipología de la organización en términos de la procedencia del capital que la constituye, el tamaño en términos de los ingresos por actividades ordinarias anuales de la respectiva empresa, así como, el tipo de entidad y el sector productivo de sus actividades. En la tabla 8 se presenta un resumen de las características a tener en cuenta para medir la tipología organizacional.

Tabla 8. Características de tipología organizacional

Variable	Definición	Características evidenciadas
Fuente de recursos (Origen del capital) 	Fuente de recursos disponibles para la operación de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Público: El capital y el control está en manos del Estado. 2. Privado: El capital es controlado por particulares. 3. Mixto: El capital es compartido entre particulares y el Estado.
Actividad económica 	Proceso o grupo de operaciones que combinan recursos tales como equipo, mano de obra, técnicas de fabricación e insumos, para la producción de bienes y servicios. CIU Rev. 4 A.C. (2020, pág. 11)	Las categorías son tomadas de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU), se pueden agregar en 3 niveles: <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades primarias 2. Actividades secundarias 3. Actividades terciarias. Consultar Anexo 3. Tabla 2. Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas (Según Resolución 066 de 2012).
		El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establece los siguientes criterios de clasificación ⁶ para las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas: Para el sector manufacturero: <ol style="list-style-type: none"> 1. Microempresa: Aquellas cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a veintitrés mil quinientos sesenta y tres Unidades de

Tamaño de la entidad



Tipo de empresa entidad, empresa u organización según el número de colaboradores (as)

Valor Tributario (23.563 UVT)

2. Pequeña Empresa; Aquellas cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a veintitrés mil quinientos sesenta y tres Unidades de Valor Tributario (23.563 UVT) e inferiores o iguales a doscientos cuatro mil novecientos noventa y cinco Unidades de Valor Tributario (204.995 UVT)
3. Mediana Empresa: Aquellas cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a doscientos cuatro mil novecientos noventa y cinco Unidades de Valor Tributario (204.995 UVT) e inferiores o iguales a un millón setecientos treinta y seis mil quinientos sesenta y cinco Unidades de Valor Tributario (1.736.565 UVT)
4. Gran Empresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sea mayor al rango superior de la mediana empresa.

Para el sector servicios:

1. Microempresa: Aquellas cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a treinta y dos mil novecientos ochenta y ocho Unidades de Valor Tributario (32.988 UVT)
2. Pequeña Empresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a treinta y dos mil novecientos ochenta y ocho Unidades de Valor Tributario (32.988 UVT) e inferiores o iguales a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y uno Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT).
3. Mediana Empresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y uno Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos ochenta y tres mil treinta y cuatro Unidades de Valor Tributario (483.034 UVT)
4. Gran Empresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sea mayor al rango superior de las medianas empresa.

Para el sector de comercio:

1. Microempresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a cuarenta y cuatro mil setecientos sesenta y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT).
2. Pequeña Empresa: Aquellas cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a cuarenta y cuatro mil setecientos sesenta y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos treinta y un mil ciento noventa y seis Unidades de Valor Tributario (431.196 UVT)
3. Mediana Empresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a cuatrocientos treinta y un mil ciento noventa y seis Unidades de Valor Tributario (431.196 UVT) e inferiores o iguales a dos millones ciento sesenta mil seiscientos noventa y dos Unidades de Valor Tributario (2.160.692 UVT).
4. Gran Empresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sea mayor al rango superior de las medianas empresas.

⁶ Según el Decreto 957 de 2019 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en la Sección 2 y asu vez en el Artículo 2.2.1.13.2.1, establece que para efectos de la clasificación del tamaño empresarial, se tendrá como criterio exclusivo los ingresos por actividades ordinarias anuales de la respectiva empresa. El nivel de ingresos por actividades ordinarias anuales con base en el cual se determina el tamaño empresarial variará dependiendo del sector económico en el cual la empresa

Tabla 8. Características de tipología organizacional

Variable	Definición	Características evidenciadas
Tipo de entidad 	Característica General asociada a la constitución de la organización y su naturaleza.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entidad del Orden Nacional 2. Entidad Distrital 3. Empresas de Servicios Público 4. Órganos de Control 5. Entidad Privada 6. Empresas de Servicios Públicos 7. Bancos 8. Cámara de Comercio 9. Con o sin ánimo de lucro 10. Cooperación Internacional 11. Otro tipo de entidad
Sector de la entidad	Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las	<p>Tipología 1. Estructura organizacional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entidad cabeza de sector 2. Entidad adscrita 3. Entidad vinculada 4. Grupo industrial 5. Casa matriz de una multinacional <p>Tipología 2. Sectores de la administración Clasificación de Sectores del Orden Nacional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural 2. Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible 3. Sector Ciencia, Tecnología e innovación 4. Sector Comercio, Industria y Turismo 5. Sector Cultura 6. Sector de Inclusión y Reconciliación Social 7. Sector Defensa 8. Sector del Deporte 9. Sector Educación 10. Sector Estadística 11. Sector Función Pública 12. Sector Hacienda y Crédito Público 13. Sector Inteligencia Estratégica y Contrainteligencia 14. Sector Interior 15. Sector Justicia y del Derecho 16. Sector Minas y Energía 17. Sector Planeación



entidades del Estado.

18. Sector Presidencia de la Republica
19. Sector Relaciones Exteriores
20. Sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
21. Sector Trabajo
22. Sector Transporte
23. Sector Vivienda
24. Sector Salud y Protección Social

Clasificación de Sectores del orden Distrital

1. Gestión Pública
2. Gobierno
3. Hacienda
4. Planeación
5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo
6. Educación
7. Salud
8. Integración social
9. Cultura, Recreación y Deporte
10. Ambiente
11. Movilidad
12. Hábitat
13. Mujeres
14. Seguridad y convivencia
15. Gestión Jurídica

Fuente: Adaptado con base en DNP (2015) MINTIC (2011) en línea con SDP (2020) y SDP(2020a).

II. 3.2.3 Intrínsecas

Para el caso de las personas jurídicas, las variables intrínsecas contemplan las características del relacionamiento entre la entidad con las personas jurídicas que hacen parte los usuarios, grupos de valor o partes interesadas de la Secretaría General. Explora los canales utilizados por parte de las organizaciones para la prestación de un servicio, así como, el responsable durante la interacción. En este punto es importante reiterar que si bien las variables que se presentan en la tabla 9, resumen en términos generales aquellos aspectos sugeridos en la medición, cada dependencia podrá en la identificación de variables en línea con los objetivos de la caracterización, determinar estas y otras características intrínsecas de su interés en el ejercicio de caracterización.

Tabla 9. Características intrínsecas de variables para personas jurídicas

Variable	Definición de la variable	Características evidenciadas
<p>Canal de comunicación</p> 	<p>Canal empleado por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial: sedes de la entidad 2. Correspondencia 3. Telefónico (fijo, móvil) 4. Virtual (correo electrónico, redes sociales, página web) 5. Buzón de sugerencias 6. Red CADE: CADE, SuperCADE, RapiCADE, SuperCADE virtual. 7. Línea 195 8. Bogotá Te Escucha
<p>Responsable de la Interacción</p> 	<p>Es la persona responsable y/o presente (de la organización usuaria), al momento de solicitar el servicio a la entidad. (DNP)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratista 2. Servidor (a) de carrera 3. Directivo (a) 4. Asesor (a) 5. Profesional 6. Técnico (a) asistencial

Fuente: Adaptado con base en DNP (2015) MINTIC (2011) en línea con SDP (2020) y SDP(2020a).

II.4 Priorizar variables

A partir de la identificación de variables, DNP (2015) indica que: “es importante hacer una priorización de estas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, que sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección con las características” (DNP, 2015, pág. 19). Dichas características se ilustran en el Diagrama 2:

Diagrama 2 Características de la priorización de variables

- Relevantes:** aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- Económicas:** aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de ésta.
- Medibles:** aquellas que puedan observarse o medirse para cada persona, usuario/a o grupo de interés.
- Asociativas:** aquellas que permitan 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.

Fuente: Elaboración propia, Oficina Asesora de Planeación, 2021

A continuación, se presenta un ejemplo donde se realiza la validación de los criterios de priorización establecidos para las variables sexo y canal de atención usados en un caso específico.

Caso: conocer la distribución por **sexo** de los usuarios (as) que acceden a trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de acuerdo con el **canal de atención (presencial, virtual o telefónico)** de la Red CADE de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Variables: sexo y canal de atención. En la siguiente tabla se utilizan los criterios de priorización:

Tabla 10 Criterios de priorización y validaciones

Crterios de Priorización	Validación	Justificación
Relevantes	Sí	<p>Las variables seleccionadas proporcionan información importante para la toma de decisiones sobre la planeación y prestación del servicio. Cumplen el criterio en tanto no generan un costo adicional ya que se obtienen de los sistemas de información existentes en la entidad.</p> <p>Las variables están estructuradas en los instrumentos de captura y sistemas de información, con categorías medibles. Se puede cruzar información entre variables referentes al sexo y tipo de canal de atención.</p> <p>La información de las variables sexo y canal de atención está disponible en los sistemas de información de la entidad desde hace varios años y continuarán existiendo y perfeccionándose en aras de obtener mayor nivel de detalle.</p>
Económicas	Sí	
Medibles	Sí	
Asociativas	Sí	
Consistentes	Sí	

Fuente: Elaboración propia. Oficina Asesora de Planeación, 2021

Como se observa en la tabla anterior, los criterios de priorización se validaron para el caso específico en las 2 variables seleccionadas, sin embargo, puede ocurrir que en algunos casos no se cumplan los 5 criterios, caso en el cual será necesario evaluar si cumpliendo por lo menos 3 de ellos, la variable continúa siendo de utilidad en el ejercicio. Este documento proporciona un instrumento para la evaluación de criterios de priorización que puede ser usado por cada uno de los procesos durante el ejercicio de priorización de variables. (Ver Anexo 4).

Una vez se realice la actividad de priorización en cada uno de los procesos, se recomienda contrastar dichas variables con la siguiente tabla que presenta un ejercicio previo de identificación de variables mínimas o indispensables, que se sugiere incluir al momento de caracterizar usuarios. El ideal es trabajar a partir de dicha tabla y que esta se nutra de las actividades de priorización con los diferentes procesos, quienes son, en última instancia, los conocedores de sus productos/servicios y sus respectivos usuarios (ver tabla 11).

Tabla 11. Variables mínimas de personas naturales y jurídicas

Personas naturales	Personas jurídicas
<p>Variabes mínimas</p> <p>1. Sociodemográficas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ubicación b. Edad c. Sexo d. Condición de discapacidad e. Estrato socioeconómico <p>2. Comportamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Niveles de uso b. Beneficios buscados <p>3. Intrínsecas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Intereses b. Uso de canales <p>1. Idioma</p> <p>2. Lenguas</p>	<p>Variabes mínimas</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Localización geográfica a. Cobertura b. Ubicación <p>2. Tipología organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamaño de entidad b. Actividad económica (CIU) c. Tipo de entidad d. Sector <p>3. Intrínsecas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Canal de interacción

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al análisis de las variables capturadas por los procesos misionales de la entidad y los documentos del DNP (2015), MINTIC (2011), Secretaría General (2020).

II.5 Identificación de mecanismos de recolección de información

A partir de la identificación de las variables y las características de su priorización, se procede a identificar los mecanismos para la recolección de la información. De acuerdo con DNP (2015) "Es muy importante establecer el alcance, los recursos y nuevamente repasar los objetivos del ejercicio de caracterización, ya que estos determinarán los instrumentos a utilizar" (DNP, 2015, pág. 22)

II. 5.1 Método de recolección de datos o acopio

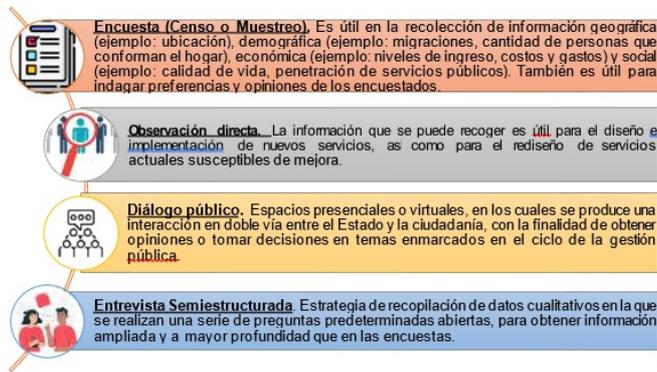
Se procede a definir un método de recolección de datos o acopio, es decir, los procedimientos que permiten obtener y almacenar los datos suministrados por las fuentes, de acuerdo con los *Lineamientos para documentar la metodología de operaciones estadísticas, censos y encuestas por muestreo* (DANE, 2014, pág. 25). También, hace referencia a las técnicas, procedimientos, así como los esquemas operativos y las estrategias, para recolectar o acopiar los datos, de acuerdo con el tipo de operación, según lo estipulado por el DANE en la *Guía para la Elaboración de la Ficha Metodológica de las Operaciones Estadísticas*. (2020, pág. 7). Las técnicas se pueden clasificar de acuerdo con la fuente, de la siguiente manera:

II. 5.1.1 Datos de fuente primaria

Para la medición con base en fuentes primarias, pueden utilizarse herramientas tales como la entrevista directa⁷, auto diligenciamiento con o sin asistencia, llamada telefónica u observación directa conforme a lo especificado por el DANE, 2017 (p.17). En la Secretaría General se pueden utilizar los siguientes tipos de capturas expresados en el Diagrama 3:

Diagrama 3. Tipos de captura de información primaria para caracterización

⁷ Consiste en la conversación o diálogo que se mantiene entre el censista y el informante idóneo "cara a cara", en la cual se formulan las preguntas presentadas en el cuestionario censal análogo odigital. RAE. Disponible en: Sistema de consulta de conceptos estandarizados https://conceptos.dane.gov.co/conceptos/conceptos_catalogo



Fuente: Elaboración propia Oficina Asesora de Planeación, con información del DNP en 2015, p.23,27 y 29)

II. 5.1.2 Archivos o bases de datos estadísticos o no estadísticos a partir de registros administrativos o estadísticas derivadas

- **Sistemas de Información:** Para aprovechar esta fuente de información, se usan datos disponibles en los perfiles o expedientes de los usuarios, para realizar su caracterización. Esta tarea de agregación se facilita cuando la información necesaria se encuentra en bases y/o bodegas de datos que permitan la búsqueda por parámetros definidos por el administrador de estas (ejemplo: SAT – Sistema de Asignación de turnos).
- **Información compilada de los buzones de sugerencias⁸:** este mecanismo consiste en la recolección de información espontánea relacionada con la satisfacción del usuario con la prestación del servicio, por medio de formularios ofrecidos en cada uno de los puntos de contacto con el usuario o a través de canales electrónicos dispuestos en páginas web y aplicaciones.

II.5.1.3 Datos de fuentes alternativas relacionadas con instrumentos tecnológicos de medición⁹

De acuerdo con los *Lineamientos metodológicos para aplicación de estándares en el proceso de producción de las estadísticas* del Plan Estadístico Distrital, hace referencia, por ejemplo: a instrumentos sensores remotos, pluviómetros, hidrómetros, sicrómetros, anemómetros, etc.)

II.5.2 Medio de aplicación de la técnica de recolección

Es importante definir el medio de captura Dispositivo Móvil de Captura - DMC, cuestionario electrónico web, cuestionario físico (impreso en papel), sistemas de captura con tecnologías geoespaciales, etc.; así como identificar o reconocer el canal para la aplicación de la técnica de recolección. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, dispone de los siguientes equipamientos y recursos que permiten recolectar información sobre ciudadanos(as), usuario(as) o grupos de interés y aplicar instrumentos de medición cuando sea necesario:

⁸ Instrumento para recibir comunicados escritos mediante los cuales la ciudadanía interpone peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

⁹ Esta fuente de datos está especificada en la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico por el DANE, 2020 (p.11)

II.5.2.1 Puntos de atención o servicio al ciudadano

La RedCADE, es la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía más importante de la Secretaría General, mediante la cual se brinda información y asesoría, además de facilitar la realización de más de 200 trámites a través de los canales presencial, telefónico y virtual, convirtiéndose en el medio por excelencia para el acopio de información y la identificación de los patrones que surgen del uso y la actividad presente en cada uno de los puntos de servicio o canales. (Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la REDCADE, 2021).

II.5.2.1.1 Canal presencial SuperCADE

Centro de servicios donde empresas prestadoras de servicios públicos, la administración distrital y nacional, ofrecen sus servicios a la ciudadanía y se facilita el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios. En sus instalaciones se puede atender un mayor número de ciudadanos simultáneamente (Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la REDCADE, (2021)

- **CADE:** “Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.”. (Decreto 293, 2021, art.1).
- **SuperCADE Móvil:** *Feria de Servicios Móviles a través del cual se articula a las diferentes entidades públicas y empresas privadas, entre otras, para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en las diferentes localidades de Bogotá.* (Decreto 293, 2021, art.1).
- **RapiCADE:** *Centro de Atención Distrital Especializado de servicio de recaudo de impuestos, tasas, contribuciones distritales, servicios públicos, y cualquier otro pago autorizado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.* (Decreto 293, 2021, art.1).

II.5.2.1.2 Canal telefónico de la RedCADE

- **Línea 195:** *Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que conforman la Red CADE, a través del teléfono fijo o celular, de domingo a domingo.* (Decreto 293, 2021, art.1).

II.5.2.1.3 Canal virtual

- **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha.** Es el Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía o registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual), ante cualquier entidad u organismo del Distrito” (Decreto 293, 2021, art.1).
- **Plataforma Gobierno Abierto Bogotá:** Plataforma virtual que brinda información de la oferta de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá e informa acerca de los apoyos dispuestos por la Administración en el marco de la emergencia sanitaria.

II.5.2.1.4 Otros canales y recursos

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, brinda atención y genera registros administrativos a través de los siguientes servicios estratégicos que presta a la ciudadanía a través de las Oficinas Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación y Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

- **Centros de encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno:** Equipamientos en los que se brinda orientación, atención, ayuda y asesoría a víctimas del conflicto armado interno. Actualmente, existen 7 Centros que cubren geográficamente el territorio Bogotá: Bosa, Chapinero, Kennedy, Rafael Uribe Uribe, Suba, Terminal (Fontibón) y Sevillana (Kennedy Sur oriental).

- **Puntos WIFI:** Actualmente existen en Bogotá 35 puntos en los que a través de un Sistema la Alta Consejería TIC, provee el servicio estratégico de conectividad pública a internet gratuito en las localidades de Bogotá a excepción de Sumapaz.

II.5.3 Operativo de recolección de información

En el *Manual de Conceptos del Censo Nacional de Población y Vivienda -CNPV- 2018* del DANE (p. 27-28), publicado en 2019, se especifican los siguientes tipos de operativos, tomando como referencia la recolección de la información.



Fuente: Elaboración propia, con base en información del DANE (2019).

II.5.4 Fuentes de datos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

El Sistema de Consulta de Conceptos Estandarizados, define una fuente de datos como la “ubicación específica del conjunto de datos o base de datos donde están disponibles los datos y metadatos”. En línea con esto, la Secretaría General cuenta con las siguientes fuentes para realizar una caracterización:

Tabla 12. Fuentes de información para la caracterización de usuarios

Fuentes de información	<p>Reporte de los Sistemas de Información: Guía trámites y servicios, Línea 195, SAT (Sistema Automático de Turnos), IVC (Inspección Vigilancia y Control), Bogotá te escucha, EMLAZE y AAP, Google Analytics.</p> <p>Bases de datos del Sistema de Sala de Consulta del Archivo de Bogotá.</p> <p>Resultados de Encuestas de satisfacción de los procesos misionales.</p> <p>Fichas de caracterización de sectores.</p> <p>Matriz de oferta y demanda de cooperación del distrito.</p> <p>Reporte de Seguimiento Metas Plan de Acción vigencia 2018.</p> <p>Boletín cuantitativo “Victimas Bogotá en Cifras”, Observatorio Distrital de Víctimas de Bogotá. Vigencia 2018</p>
------------------------	--

Fuente: Elaboración propia con base en información de Documento Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas (Secretaría General, 2019)

II.6 Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o interesados con características similares

¿Cómo procesa y sistematiza los resultados obtenidos?

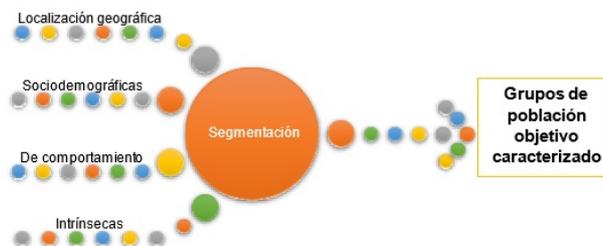
Posterior a la recolección, se debe realizar el procesamiento de la información al interior de la dependencia designada. En el contexto de la presente guía, las actividades, que podrían aplicar en esta etapa, son los procesos de integración de datos, clasificación y codificación, revisión y validación derivación de nuevas variables y, por último, cálculo de agregaciones.

De acuerdo con DNP (2015) para automatizar la información deberán realizarse las siguientes acciones:

“Una primera agrupación se obtiene al cuantificar los ciudadanos, usuarios o interesados que comparten cada una de las variables. Entre las herramientas que facilitan esta agrupación se encuentran: los histogramas, las gráficas circulares, las infografías, las líneas de tiempo, entre otros” (DNP, 2015, pág. 30).

Como se ilustra en el Diagrama 4, a partir de la localización geográfica, características sociodemográficas, de comportamiento e intrínsecas se pueden realizar cruces de información que permitan visualizar los(as) usuarios(as) de la entidad.

Diagrama 4. Segmentación de usuarios(as)

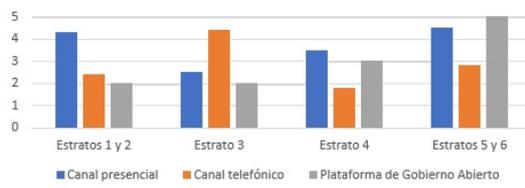


Fuente: Elaboración propia. Oficina Asesora de Planeación, 2021

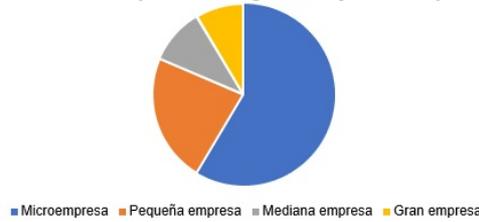
Una vez realizado el procesamiento, se alcanza la fase de análisis, en la cual se preparan los borradores de resultados y se interpretan/explican los resultados. Paralelo, se pueden generar visualizaciones gráficas como las que se incluyen en el ejemplo del diagrama 5. En la medida en que la información permita un nivel más alto de desagregación, es posible realizar con mayor precisión gráficos y análisis detallado de las condiciones generales de los(as) usuarios(as) y sus características de acuerdo con las variables seleccionadas.

Diagrama 5. Ejemplos de representación gráfica

Ejemplo 1. Atención multicanal a usuarios por estratos



Ejemplo 2. Uso de los servicios de Inspección, Vigilancia y control por tamaño de la organización



Fuente: Elaboración propia. Oficina Asesora de Planeación, 2021

En este sentido, si bien las representaciones gráficas propuestas son gráficos de barras y torta, se pueden realizar gráficos de bigotes u otra representación a partir de rangos, rangos intercuantiles y otras medidas para variables como ingreso, nivel educativo en el caso de personas naturales y capital o tamaño de la organización en el caso de personas jurídicas.

II.7 Divulgar y publicar la información

El proceso de publicación y divulgación de la información va cerrando el proceso de caracterización de usuarios. Este aspecto toma especial importancia a la hora de poder identificar las dependencias que se encuentran en capacidad y necesidad de realizar la caracterización. Para ello, de acuerdo con el DNP (2015):

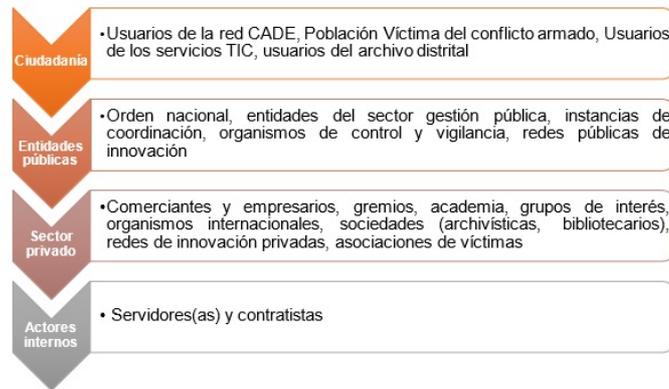
“se realiza un proceso interno de divulgación de la información, para que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios, y así facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones” (DNP, 2015, pág. 32).

Al interior de la Secretaría General este proceso cuenta con los siguientes pasos: deberá realizarse un reporte que reposará en la página web de la entidad. Este documento contará con acompañamiento en las fases intermedias desde la Oficina Asesora de Planeación y el documento final será presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

II.8 Identificación de necesidades y expectativas

La caracterización de usuarios(as) y grupos de valor e identificación de necesidades y expectativas permite avanzar en la identificación de los problemas o necesidades con precisión, pertinencia y prioridad, y siempre teniendo presente el propósito fundamental, mediante procesos participativos. El Diagrama 6 ilustra a nivel general 4 segmentos de la población de vital importancia para la Secretaría General: La ciudadanía, las entidades públicas, el sector privado y los actores internos. Con base en estos grupos, se puede iniciar la identificación de subgrupos al interior de estos segmentos y proyectar hipótesis sobre las necesidades potenciales que luego podrán ser corroboradas/refutadas mediante la medición de las variables medidas en la captura de la información -para el caso de fuentes primarias- o mediante el análisis de las fuentes secundarias.

Diagrama 6. Ilustración de los grupos de valor de la Secretaría General



Fuente: Elaboración propia. Oficina Asesora de Planeación, 2021

A partir de esta información, podrá establecerse la tipología, parte interesada, relación que se entabla con la entidad, tipo de información disponible y las instancias de encuentro donde se dará la interacción (Hábitat, 2019), la tabla 11 muestra algunos ejemplos sobre esta identificación de necesidades.

Tabla 11. Ejemplos de identificación de necesidades para la Secretaría General

Tipología	Parte interesada	Relación	Tipo de información
Ciudadanía	Usuarios de la red CADE	Usuario	Encuesta de satisfacción
Entidad pública	Departamento Nacional de Planeación	Generador	delineamientos Lineamientos
Sector privado Actores internos	Organizaciones Dependencias	No Gubernamentales Demandante Generador	de información de información Informes, reportes, otros Información estadística

Fuente: Elaboración propia. Oficina Asesora de Planeación, 2021

II.9 Gestión del conocimiento

Teniendo en cuenta que la caracterización de usuarios contribuye a la planeación institucional, la gestión estratégica y la toma de decisiones basada en evidencia; es fundamental que una vez se tengan los resultados del ejercicio de caracterización, se documenten claramente los siguientes aspectos:

- **Objetivo inicial:** Detallar el alcance y resultado que se buscaba obtener con la caracterización.
- **Advertencias y recomendaciones:** Las recomendaciones servirán de insumo para trazar rutas que puedan mantener las acciones positivas para la gestión, identificar aspectos que requieran atención y formas alternativas de interacción con la ciudadanía (por ejemplo, canales que no estén funcionando adecuadamente). En esta tarea, se pueden identificar 3 aspectos a documentar:
- **Buenas prácticas:** Las buenas prácticas entendidas como actividades o procesos que han producido resultados destacados o que pueden ser replicadas en beneficio de la ciudadanía (Espinosa, 2009). Documentar las buenas prácticas nos servirá de insumo fundamental para poder avanzar a nivel de cada dependencia al interior de la Secretaría General.
- **Lecciones aprendidas:** Las lecciones aprendidas definidas como el conocimiento adquirido sobre una o varias experiencias a través de la reflexión y el

análisis crítico de los factores que pudieron haber afectado positiva o negativamente un resultado esperado (ICBF, 2020), permitirán a la Secretaría General entender aspectos de especial atención en la caracterización de usuarios y cuáles aspectos de riesgo deberán ser evaluados de forma integral previo a iniciar una nueva caracterización.

- **Mejoras requeridas:** Trazar una ruta de acción frente a las mejoras que se generaron o que se requieren implementar como resultado del ejercicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaldía Mayor de Bogotá. (11 de agosto de 2021) Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones (Decreto 293 de 2021) Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=115821>

Banco Mundial (2017) *Principles on identification for sustainable development: Toward the digital age*. Disponible en: https://www.oas.org/es/sap/dgpe/PUICA/docs/web_final_ID4D_IdentificationPrinciples.pdf

Blind, P. K. (2007, June). *Building trust in government in the twenty-first century: Review of literature and emerging issues*. In 7th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government (Vol. 2007, pp. 26-29). UNDESA Vienna.

Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) (2021) *¿Qué diferencias hay entre una persona natural y una jurídica?* Disponible en: <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-diferencias-hay-entre-una-persona-natural-y-una-juridica>

Decreto 957 de 2019 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). "Por la cual se adicional al capítulo 13 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo y se reglamenta el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011". 05 de junio de 2019.

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) (2021a). *Formulario Único de Reporte de Avance la Gestión - FURAG de la vigencia 2020*.

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) (2021b). *Herramienta de autodiagnóstico de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG*.

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) (2020) *Glosario MIPG, Versión 5 de junio de 2020*. Disponible en:

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario_mipg.pdf/9ff42c08-61a9-e0fa-76b1-1f662c0b2202?t=1593207412671

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) (2021) *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Versión 4*. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38054865/Manual+Operativo+del+Modelo+Integrado+de+Planeaci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+MIPG+-+Versi%C3%B3n+4+-+Marzo+2021.pdf/89cdee1e-2670-829b-d9d1-f1999abd1789?t=1620912368879>

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) (2018) *Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la Gestión Pública - Versión 1* julio 2018 https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2iUBdeu/view_file/34271987

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2014) *Lineamientos para documentar la metodología de operaciones estadísticas, censos y encuestas por muestreo*. Disponible en: https://www.dane.gov.co/files/sen/lineamientos/DSO_020_LIN_01.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2017) *Lineamientos para el Proceso Estadístico en el Sistema Estadístico Nacional*. Disponible en: https://www.dane.gov.co/files/sen/normatividad/Lineamientos_Proceso_Estadistico.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2019). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas*.

Disponible en: https://www.dane.gov.co/files/acerca/Normatividad/resoluciones/2020/CII_U_Rev_4_AC.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2019a).

Clasificación Internacional Normalizada De La Educación CINE-n 2011 A.C. Niveles De Educación Adaptada Para Colombia. Disponible en:

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2019b). *Manual de Conceptos - Censo Nacional de Población y Vivienda 2018*. Disponible en:

<https://www.dane.gov.co/files/censo2018/informacion-tecnica/CNPV-2018-manual-conceptos.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2015). *Metodología de estratificación socioeconómica urbana para servicios públicos domiciliarios, Enfoque conceptual*. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/estratificacion/EnfoqueConceptual.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2020). *Guía para la Elaboración de la Ficha Metodológica de las Operaciones Estadísticas*.

Disponible en: https://www.sen.gov.co/files/sen/lineamientos/Gu%C3%ADa_Ficha_metodol%C3%B3gica.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2020a) *Norma técnica de calidad del proceso estadístico*. Disponible en:

<https://www.dane.gov.co/files/sen/normatividad/NTC-Proceso-Estadistico-PE-1000-2020.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2020b) *Guía para el enfoque diferencial e interseccional*. Disponible en:

<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/guia-inclusion-enfoque-diferencias-intersecciones-produccion-estadistica-SEN.pdf>

Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2015) *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Departamento Nacional de Planeación*.

Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadano.s.pdf>

Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2021) *Aprovechamiento de datos para la toma de decisiones en el sector público*. Departamento Nacional de Planeación. Disponible en:

https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Digital/Publicaciones/Aprovechamiento-de-datos-para-la-toma-de-decisiones-sector-publico.pdf?utm_source=publicacion&utm_medium=redes&utm_campaign=AD

Espinosa, M. (2009). *La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía*. Andamios, 5(10), 71-109.

Habitat (2019). *Identificación de partes interesadas y caracterización de usuarios de la Secretaría Distrital de Hábitat*. Disponible en:

<https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/Identificaci%C3%B3n%20de%20partes%20interesadas%20y%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20usuarios%20de%20la%20Secretar%C3%ADa%20Distrital%20de%20H%C3%A1bitat.pdf>

Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la REDCADE (2021,09 02) Recuperado de Guía de Trámites y Servicios <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portafolio/>

Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la REDCADE (2021,09 02) Recuperado de:

<https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servicio/informacion-general-y-orientacion-de-tramites-y-servicios-a-la-ciudadania-en-los-canales-de-atencion-de-la-red-cade/>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) (2020) *Guía de identificación, documentación y difusión de buenas prácticas y lecciones aprendidas*.

Disponible en: https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1.p12.mi_guia_para_la_identificacion_documentacion_y_difusion_de_buenas_practicas_y_lecciones_aprendidas_v1_0.pdf

Jones, J. M. (1956). *The Nottebohm Case I*. International & Comparative Law Quarterly, 5(2), 230-244.

Kumagai, S y Iorio, F. (2020) *Building trust in government through citizen engagement*. World Bank Government. Disponible en:

<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33346/Buildin-g-Trust-in-Government-through-Citizen-Engagement.pdf?sequence=5>

Migración Colombia (2021) *Preguntas Frecuentes PEP*. Disponible en: <https://www.migracioncolombia.gov.co/venezuela/pep/preguntas-frecuentes-pep>

Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (2011) *Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas*. Gobierno en línea.

Noviembre de 2011. https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8536_recurso_1.pdf

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2021) *Términos fundamentales sobre migración*. Disponible en: <https://www.iom.int/es/terminos-fundamentales-sobre-migracion>

Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2021). *Términos fundamentales sobre migración*. Disponible en:

http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/02_guia_incorporacion_enfoque_diferencial_v2.0.pdf

Organización de las Naciones Unidas (ONU) (1998) *Principios y recomendaciones para los censos de población y vivienda. Revisión 1*. Definición tomada del DANE. Disponible en el Sistema de consulta Conceptos estandarizados. https://conceptos.dane.gov.co/conceptos/conceptos_catalogo

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). Glossary of Statistical Terms. Disponible en: <https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=532>

Resolución 066 de 2012, en Colombia se utiliza CIU Rev. 4 A.C. (Revisión 4 Adaptada para Colombia), estructurada por secciones de las letras A - U y por divisiones 01 a 99.

Resolución 1791 del 3 de julio de 2018. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/files/sen/normatividad/Resolucion-1791-de-2018.pdf>

Secretaría Distrital de Planeación (2020). *Lineamientos metodológicos para aplicación de estándares en el proceso de producción de las estadísticas en el Distrito*. Disponible en: http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/05_produccion_estadistica.pdf

Secretaría Distrital de Planeación (2020). *Estándares estadísticos para la incorporación del enfoque poblacional-diferencial e interseccional en la producción y difusión de las estadísticas del Distrito Capital*. Disponible en: http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/02_guia_incorporacion_enfoque_diferencial.pdf

Secretaría Distrital de Planeación (2020a). *Lineamientos metodológicos para la actualización de inventarios de oferta y demanda estadística en el Distrito*. Disponible en: http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/04_actualizacion_inventarios.pdf

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación del documento	No aplica	29/12/2021	01

Anexo 1. Diagnóstico grupos de valor y de interés (Ver excel)

Anexo 2. Tabla 1. Discapacidad y nivel de severidad

ACCIÓN / DIFICULTAD (GRADO DE SEVERIDAD)	NO PUEDE HACERLO	SI, CON MUCHA DIFICULTAD	SI, CON ALGUNA DIFICULTAD	PUEDE HACERLO SIN DIFICULTAD	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA		
						TIPO DE DISCAPACIDAD		
1. Relacionarse o interactuar con las demás personas?					Discapacidad	Psicosocial	Sordoceguera (Numerales 5 y 7)	Múltiple (Tres o más subcategorías)
2. Hablar o conversar?						Auditiva y/o Cognitiva		
3. Agarrar o mover objetos con las manos?						Física		
4. Entender, aprender, ¿recordar o tomar decisiones por sí mismo (a)?						Cognitiva		
5. Oír la voz o los sonidos?						Auditiva		
6. ¿Mover el cuerpo, caminar o subir y bajar escaleras?						Física		
7. ¿Ver de cerca, de lejos o alrededor?						Visual		
8. Comer, vestirse, bañarse por sí misma/o?						Física		
Ninguna						Ninguna		
Prefiero no responder						Prefiero no responder		

Fuente: Adaptado con base en los lineamientos del DANE (2020) y el Plan Estadístico Distrital. Oficina Asesora de Planeación, 2021.

Anexo 3. Tabla 2. Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas

De acuerdo con la Resolución 066 de 2012, en Colombia se utiliza CIU Rev. 4 A.C. (Revisión 4 Adaptada para Colombia), estructurada por secciones de las letras A-U, divisiones de 01 a 99 y clases. A través de estas clasificaciones, se puede agrupar por 3 categorías actividades primarias, secundarias y terciarias.

AGRUPACIÓN	SECCIÓN	DIVISIÓN	DESCRIPCIÓN
PRIMARIAS	A	01-03	Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca Explotación de minas y canteras
	B	04-09	
SECUNDARIAS	C	10-33	Industrias manufactureras Construcción
	F	41-43	
	D	35	Suministro de electricidad, gas, vapor, y aire acondicionado
	E	36-39	Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental
	G	45-47	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas
	H	49-53	Transporte y almacenamiento

TERCIARIAS	I	51-56	Alojamiento y servicios de comida
	J	58-63	Información y comunicaciones
	K	64-66	Actividades financieras y de seguros
	L	68	Actividades inmobiliarias
	M	69-75	Actividades profesionales, científicas y técnicas
	N	77-82	Actividades de servicios administrativos y de apoyo
	O	84	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
	P	85	Educación
	Q	86-88	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social
	R	90-93	Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación
	S	94-96	Otras actividades de servicios
	T	97-98	Actividades de los hogares en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio
U	99	Actividades de organizaciones y entidad extraterritoriales	

Fuente: DANE CIIU 2020

Anexo 4. Listas de chequeo: Priorización de variables de caracterización: Personas según criterios de priorización

Proceso:

Dependencia responsable:

Nivel	Variable	Criterios de priorización					Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	SI	NO
Localización Geográfica	Ubicación							
Sociodemográfica	Tipo de documento de identificación							
	Edad – Ciclo vital							
	Sexo							
	Orientación sexual							
	Identidad de género							
	Pertenencia étnica							
	Discapacidad							
	Actividad económica							
Comportamiento	Estrato socioeconómico							
	Escolaridad							
Intrínsecas	Niveles de uso							
	Eventos							
Intrínsecas	Intereses							
	Lugares de encuentro							
	Acceso a Canales							
	Uso de canales							
	Conocimientos							
	Idioma o lengua							

Organizaciones según criterios de priorización

- **Relevantes:** aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **Económicas:** aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de esta.
- **Medibles:** aquellas que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.

Proceso:

Dependencia responsable:

Nivel	Variable	Criterios de priorización					Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	SI	NO
Tipología organizacional	Fuente de recursos (Origen del capital)							
	Tamaño de la entidad							

	Tipo de entidad							
	Sector de la entidad							
Intrínsecas	Canal de comunicación							
	Responsable de la interacción							

- **Asociativas:** aquellas que permitan realizar segmentaciones. Estas variables se relacionan 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

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195

