

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

SISTEMAS DE GESTIÓN

GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL

Versión 1

Código: MMPS04.02.18.P02.G01

MACROPROCESO: PARTICIPACIÓN SOCIAL
 PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO

Marzo 28 de 2014

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL</p>	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. DEFINICIONES	5
4. DOCUMENTOS Y REGISTROS	9
5. CONTENIDO Y DESARROLLO	9
5.1 ¿PARA QUE SIRVE?	9
5.2 ¿POR QUÉ CARACTERIZAR MIS USUARIOS?	9
5.3 ¿QUÉ ES UNA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?	10
5.4 BENEFICIOS OBTENIDOS DE LA CARACTERIZACION DE MIS USUARIOS?	10
5.5 CONDICIONES PARA UNA CARACTERIZACIÓN EFECTIVA	11
6. ¿QUÉ VARIABLES EVALUAR?	12
6.1 INDIVIDUOS	12
6.1.1 Variables geográficas	12
6.1.2 Variables demográficas	12
6.1.3 Variables intrínsecas	13
6.2 ORGANIZACIONES	13

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL</p>	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

6.2.1	Variables geográficas	13
6.2.2	Variables del tipo de organización	13
7.	¿CÓMO CARACTERIZAR A MIS USUARIOS?	14
7.1	INICIATIVA DE LA ENTIDAD	14
7.2	POBLACIÓN OBJETIVO	14
7.3	CONFORMAR LAS AGRUPACIONES	14
7.4	DISEÑO DE LA ESTRATEGIA Y DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA INICIATIVA	14
8.	¿DÓNDE ENCUENTRO INFORMACIÓN DE MIS USUARIOS?	15
9.	CRITERIOS DE CALIDAD ESTADÍSTICA PARA FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DEL DUB (DESTINATARIO-USUARIO- BENEFICIARIO) – MMPS04.02.18.P01.F02	15
9.1	CREDIBILIDAD	15
9.2	OPORTUNIDAD-PUNTUALIDAD	15
9.3	ACCESIBILIDAD-INTERPRETABILIDAD	16
9.4	PERTINENCIA O RELEVANCIA	16
10.	CRITERIOS DE CALIDAD ESTADÍSTICA PARA LOS DATOS CONSIGNADOS EN EL FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DEL DUB (DESTINATARIO-USUARIO – BENEFICIARIO) - MMPS04.02.18.P01.F02	16
10.1	COHERENCIA	16
10.2	PRECISIÓN O EXACTITUD	17

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

10.3 EXHAUSTIVIDAD O COMPLETITUD	17
11 FICHA METODOLÓGICA	17
12. CONSIDERACIONES GENERALES	39
13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	39
ANEXOS	39

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

1. OBJETIVO

Definir la metodología para la identificación de usuarios y/o grupos de usuarios que comparten características similares en todos los procesos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, permitiendo el diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos y diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa.

2. ALCANCE

Esta guía aplica desde identificación de usuarios y/o grupos de usuarios que comparten características similares en todos los procesos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, hasta la conformación de una base de datos para su análisis estadístico.

3. DEFINICIONES

Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de esta guía de caracterización e identificación de grupos de usuarios de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

BENEFICIARIOS. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Los beneficiarios pueden ser internos o externos a la entidad

CALIDAD. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CIUDADANO. Persona sin distingo de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y que puede de manera individual o

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MMPS04.02.18.P01.G01</p>	
	<p>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/mar/2014</p>

en cooperación con otros crear, transformar o mantener el orden social en que quiere vivir.

CLIENTE. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. El término cliente incluye a los destinatarios, usuarios(as) o beneficiarios (DUB); los cuales pueden ser internos o externos a la entidad.

DOCUMENTO. Información y su medio de soporte. Abarca tanto la información contenida en el documento en si, como las diferentes formas que estos podrían tener tales como los documentos escritos, los discos duros de computador, disquetes, CD, cintas de video, audio y afiches, entre otros.

DUB. Sigla que se utiliza para referirse a cualquiera de los integrantes que conforman el grupo de los Destinatarios, Usuarios o Beneficiarios de los trámites y servicios que presta la Administración Central del municipio de Santiago de Cali.

FORMATO. Es una preforma o plantilla para consignar información cuantitativa o cualitativa, que genere evidencia durante la ejecución o desarrollo de las actividades de los procesos y que se convertirán en un registro.

INDICADOR. Elemento que permite medir el cumplimiento de un objetivo o una actividad de la gestión institucional, mediante el comparativo de una, dos o más variables contra unos estándares o niveles de medición.

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO. (MECI) para el Estado Colombiano 1000:2005. Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

MODELO OPERATIVO POR PROCESOS. Metodología que permite gestionar la entidad como un todo, definir las actividades que generan valor, trabajar en equipo e identificar los recursos necesarios para su realización, orientando a la Administración Municipal hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de sus objetivos.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MMPS04.02.18.P01.G01</p>	
	<p>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/mar/2014</p>

PROCEDIMIENTO. Forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso, en la cual se debe definir quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

PROCESO. Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos. Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor. Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

PRODUCTO. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

PROVEEDOR. Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad y en una situación contractual, un proveedor puede denominarse (contratista).

REGISTRO. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia del desarrollo de las actividades desempeñadas.

SERVICIO. Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

SISTEMA. Tradicionalmente un Sistema es entendido como la interrelación mutua que se establece entre los elementos que componen un todo y que conducen al logro de objetivos.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p>		<p>MMPS04.02.18.P01.G01</p>	
	<p>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>
			<p>FECHA APROBACION</p>	<p>28/mar/2014</p>

SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO. Es el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

SISTEMAS DE GESTIÓN. Es el conjunto de actividades que, interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de las entidades públicas. Para efectos de la Presente Norma Fundamental, se entenderá como Sistemas de Gestión los tres (3) Sistemas de la Administración Central Municipal que son: Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño de la Administración Central Municipal, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo.

TRÁMITE. De acuerdo al Decreto 1151 de 2008, un trámite es un conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

USUARIO EXTERNO. Se refiere a los usuarios de la prestación del servicio o usuarios receptores del producto de la entidad. Pueden ser ciudadanos, entidades comunitarias, otras entidades del Estado o entidades privadas.

USUARIOS INTERNOS. Todas aquellas personas naturales y/o jurídicas que tienen algún tipo de vinculación laboral y/o contractual con la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
			VERSIÓN	1
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		FECHA APROBACION	28/mar/2014

4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los documentos y registros utilizados en este instructivo se relacionan a continuación:

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Guía Metodológica para la Caracterización de los DUB (Destinatarios-Usuarios-Beneficiarios) de la Administración Central Municipal	MMPS04.02.18.P01.G01
REGISTRO	CÓDIGO
Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario)	MMPS04.02.18.P01.F02

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

5.1 ¿PARA QUE SIRVE?

Es fundamental en procesos como: diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la entidad pública.

5.2 ¿POR QUÉ CARACTERIZAR MIS USUARIOS?

Porque una vez la entidad reconoce que existe diversidad de usuarios, identifica las características, actitudes y preferencias que los diferencian, tiene la oportunidad de ajustar sus actividades, decisiones, trámites y servicios para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

Una vez se tienen claras las diversas solicitudes de atención, es posible presentar ofertas de trámites y servicios focalizadas, en lugar de tratar de satisfacer a todos con una oferta unificada.

5.3 ¿QUÉ ES UNA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?

Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos, al acceder a un servicio. Los grupos resultantes de este proceso suelen conocerse como Segmentos de Usuarios o Segmentos de Mercado.

5.4 BENEFICIOS OBTENIDOS DE LA CARACTERIZACION DE MIS USUARIOS

Realizar una caracterización de usuarios trae consigo los siguientes beneficios:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos
- Servicios para usuarios que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

5.5 CONDICIONES PARA UNA CARACTERIZACIÓN EFECTIVA

- **Medibles:** Las variables deben poder evaluarse o medirse para cada usuario, de tal manera que se pueda reconocer cómo cada usuario se clasifica frente a esa variable. Es necesario que se tengan datos accesibles de las variables y que aunque no se conozcan se puedan obtener por algún mecanismo de búsqueda y recolección de información
- **Sustanciales:** Las variables que se definan deben agrupar una cantidad significativa de la población objeto de análisis, de modo que se justifique el esfuerzo que la entidad tiene que hacer para servir al grueso de la población. En algunos casos particulares, para la implementación de servicios es preciso tener en cuenta variables que no son sustanciales (no agrupan una cantidad significativa de usuarios) y que merecen especial atención dentro del diseño del servicio.
- **Asociativas:** Las variables por las que se clasifican los grupos poblacionales deben asociarse o relacionarse con las necesidades particulares de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia de la oferta de servicios de la entidad a los mismos.
- **Asequibles:** Las variables que se definan deben permitir que los segmentos que se identifiquen sean alcanzados, es decir, que los usuarios que componen el grupo poblacional puedan ser contactados por la entidad o por las iniciativas que ésta tenga.
- **Relevantes:** Las variables usadas para la caracterización deben ser relevantes a los usuarios analizados, es decir deben ser importantes para los servicios prestados y la naturaleza de la entidad que los presta.
- **Consistentes:** Las variables siguen cumpliendo las anteriores condiciones de manera perdurable en el tiempo, aun cuando los usuarios individuales puedan cambiar de grupo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

6. ¿QUÉ VARIABLES EVALUAR?

6.1 INDIVIDUOS

GEOGRÁFICOS	DEMOGRÁFICOS	INTRÍNSECOS
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Población • Densidad Poblacional • Cobertura Geográfica 	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Género • Estado Conyugal • Ocupación • Educación • Ingresos • Grupo Étnico • Estado Socioeconómico • Discapacidad • Grupos Poblacionales, Comunitarios y Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión a realizar en la Entidad • Uso de Canales de Atención

6.1.1 Variables geográficas Corresponden al área de ubicación de los usuarios y a aquellas características que están directamente asociadas con la misma. Dichas variables son la forma más tradicional de caracterizar los usuarios, dada su relativa facilidad de identificación. Este tipo de información permite enfocar los esfuerzos de comunicarse con aquellos grupos que sean representativos de cada área geográfica. Sin embargo, esa misma representatividad asume que los usuarios de un área particular son homogéneos en sus actividades, valores y características. Si no se tiene en cuenta esta condición de dichas variables, se corre el riesgo de excluir o atender inapropiadamente a algunos o incluso varios usuarios de dicha área.

6.1.2 Variables demográficas Estas variables hacen referencia a características de la población. Al igual que las variables geográficas, este es uno de los niveles comunes

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL</p>	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

para la caracterización de usuarios, pero sufre de la misma limitación al considerar que los usuarios de un grupo demográfico son homogéneos en sus actividades, valores y comportamientos.

6.1.3 Variables intrínsecas Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) dentro de los grupos a identificar, constituyendo de esta manera características para diferenciarlos.

6.2 ORGANIZACIONES

GEOGRÁFICOS	TIPO DE ORGANIZACIÓN	INTRÍNSECOS
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Población • Densidad Poblacional • Cobertura Geográfica 	<ul style="list-style-type: none"> • Alcance geográfico de la gestión de la organización. • Cantidad de sucursales de la organización. • Localidad donde se estableció la oficina principal de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión a realizar en la Entidad • Uso de Canales de Atención

6.2.1 Variables geográficas Estas variables son similares a los identificados para las personas naturales, asociados directamente al área de ubicación de la organización, y las características directamente asociadas a la misma. En el caso organizacional presenta los mismos beneficios y dificultades del caso para personas naturales.

6.2.2 Variables del tipo de organización Estas variables se concentran en las características generales asociadas a la constitución de la organización y su naturaleza. Son variables tradicionales y relativamente fáciles de identificar, pero se encuentran limitados al asumir comportamientos similares para los integrantes de los grupos definidos con base a estas variables exclusivamente.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

7. ¿CÓMO CARACTERIZAR A MIS USUARIOS?

A continuación se describen los pasos de la caracterización:

7.1 INICIATIVA DE LA ENTIDAD

Es el primer paso y el que da el insumo para entender la población objetivo a la que va dirigida la iniciativa. Las iniciativas son todas aquellas relacionadas con la implementación o mejora de servicios al ciudadano.

7.2 POBLACIÓN OBJETIVO

El planteamiento de la iniciativa parte del hecho que se ha identificado la población a la que va dirigida. Es preciso pensar si está enfocada a usuarios actuales, nuevos o una mezcla de los dos.

7.3 CONFORMAR LAS AGRUPACIONES

Este paso se refiere a todo el proceso de clasificación y agrupamiento de la población objeto de la iniciativa e incluye la definición de si la iniciativa va dirigida a personas naturales y/o jurídicas, se sigue con la definición de las variables a considerar; si no se tiene la información relacionada con las variables hay que aplicar un mecanismo que permita obtener la información de las variables y posteriormente se hace el agrupamiento.

7.4 DISEÑO DE LA ESTRATEGIA Y DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA INICIATIVA

Finalmente es importante que se consideren las estrategias de comunicación y uso (incluso apropiación) de la iniciativa para cada uno de los grupos poblacionales caracterizados, que son objeto de la iniciativa. Al mismo tiempo es importante adelantar las tareas correspondientes a la ejecución de la iniciativa, lo que ya no se encuentra del alcance del documento pero que se menciona para hacer notar al lector que todo el ejercicio de caracterización tiene como propósito implementar una iniciativa en donde la caracterización es sólo parte del proyecto de implementación.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

8 ¿DÓNDE ENCUENTRO INFORMACIÓN DE MIS USUARIOS?

Para realizar una caracterización de usuarios es importante conocer los pasos que se deben seguir en su elaboración, así como las herramientas disponibles para recopilar la información necesaria que servirá de insumo para la clasificación de los usuarios. Para todos los procesos de la Administración Central Municipal, la herramienta de recopilación de la información se hará mediante el Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario) - MMPS04.02.18.P01.F02 el cual se encuentra anexo a la presente guía.

9 CRITERIOS DE CALIDAD ESTADÍSTICA PARA FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DEL DUB (DESTINATARIO-USUARIO-BENEFICIARIO) - MMPS04.02.18.P01.F02

9.1 CREDIBILIDAD

La credibilidad se basa en la confianza que tienen los usuarios sobre el proceso estadístico del Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario) - MMPS04.02.18.P01.F02. Evalúa los estándares estadísticos apropiados, es decir, políticas y prácticas objetivas para el diseño, recolección, almacenamiento, procesamiento y difusión de datos estadísticos. Además, es reforzado por políticas y prácticas de transparencia. La producción de los datos debe responder a garantías de integridad: profesionalismo, transparencia y ética.

9.2 OPORTUNIDAD-PUNTUALIDAD

La oportunidad se refleja en el tiempo transcurrido para tener disponible la información que el Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario) - MMPS04.02.18.P01.F02 produce y el evento que estos describen. Es el período en el que la información es de valor y se pueda actuar o tomar decisiones acorde con ella. Evalúa el cumplimiento de los tiempos establecidos para la recolección, procesamiento y difusión de la información.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

9.3 ACCESIBILIDAD-INTERPRETABILIDAD

Evalúa la rapidez de localización y acceso desde y dentro de la organización. La accesibilidad incluye la conveniencia de la manera en que los datos están disponibles, los medios de divulgación, la disponibilidad de metodologías, metadatos, datos y servicios de apoyo al usuario.

9.4 PERTINENCIA O RELEVANCIA

Es una medida cualitativa del valor aportado por la información. El valor está directamente relacionado con el grado de utilidad para satisfacer el propósito por el cual la información fue buscada o solicitada. Depende de la cobertura de los tópicos requeridos y del apropiado uso de conceptos. La medición de la relevancia de un producto estadístico requiere de la identificación de su grupo de usuarios y sus necesidades. Los datos producidos por el Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario) - MMPS04.02.18.P01.F02 tienen múltiples usos y usuarios que pueden cambiar con el tiempo, estos son acordes a los requerimientos estadísticos de los usuarios. Nuevos requerimientos demandan nueva información.

10. CRITERIOS DE CALIDAD ESTADÍSTICA PARA LOS DATOS CONSIGNADOS EN EL FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DEL DUB (DESTINATARIO-USUARIO-BENEFICIARIO) - MMPS04.02.18.P01.F02

10.1 COHERENCIA

Se refleja en el grado en que los datos del Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario) - MMPS04.02.18.P01.F02 están lógicamente conectados y son mutuamente consistentes. Las estadísticas son coherentes dentro del conjunto de datos al que pertenecen, a lo largo del tiempo y con otros conjuntos de datos. La coherencia implica que el proceso estadístico está basado en conceptos y clasificaciones compatibles y que pueden combinarse con sentido.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

10.2 PRECISIÓN O EXACTITUD

Es el grado con el cual los datos entregados a los usuarios estiman o describen correctamente las cantidades o características que deben medir. La exactitud tiene muchos atributos, y, en términos prácticos, no hay ningún valor único agregado o una medida global de él. Por necesidad, estos atributos son típicamente medidos o descritos en términos referidos al error o a la potencial significancia del error, introducida a través de las principales fuentes de información. También es posible describirla en las mayores fuentes de error que potencialmente causan inexactitud.

10.3 EXHAUSTIVIDAD O COMPLETITUD

La exhaustividad representa el grado en el que los datos están disponibles con relación a lo que tendría que estar disponible para satisfacer las necesidades y prioridades del sistema estadístico, así como, en relación a la cobertura de la información estadística, esta hace referencia a un nivel nacional o supranacional.

11 FICHA METODOLÓGICA

La ficha metodológica es un instrumento pedagógico que permite recopilar información específica de una temática a investigar. Su principal característica es proporcionar información resumida y concreta de cómo se estiman, analizan e interpretan los datos recogidos por medio del Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario) - MMPS04.02.18.P01.F02 y los indicadores o variables que se desean implementar.

Esta Ficha Metodológica pretende aportar en dicha dirección, entregando elementos técnicos para facilitar, orientar y realizar un eficaz desarrollo de iniciativas que tengan como fin la construcción y mantenimiento de un sistema de indicadores del orden municipal, emprendido por un equipo interinstitucional, liderado por la Secretaria General responsable del Proceso de Atención al Usuario y del Departamento Administrativo de Planeación Municipal apoyando en el diseño e implementación indicadores que permitan el desarrollo sostenible de nuestra región.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

A continuación se observa la Ficha Metodológica Básica a emplear como resultado de la implementación del Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario) - MMPS04.02.18.P01.F02 por cada una de las dependencias de la Entidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
1	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario)
2	CÓDIGO	MMPS04.02.18.P01.F02
3	ANTECEDENTES	No Aplica
4	OBJETIVO GENERAL	Proporcionar información básica sobre las características de los diferentes grupos de DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario) que comparten tipologías similares, por medio de variables estadísticas, con el fin de identificar sus necesidades al momento de acceder a los servicios de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
5	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lograr la identificación de todas las Personas Naturales y Jurídicas que se acercan a la Entidad para acceder a sus servicios. 2. Obtener información sobre variables sociodemográficas de la población, como: sexo, edad, estado conyugal, ocupación, escolaridad, etnia, grupos poblacionales, comunitarios y sociales, discapacidad, entre

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		<p>otros.</p> <p>3. Medir las características del empleo: temporalidad, subempleo, rama de actividad, ocupación u oficio, posición ocupacional</p> <p>4. Conocer qué tipo de gestión realiza ante la Entidad</p>
6	DEFINICIONES DE ALGUNAS VARIABLES	<p>Servidor Público: Son los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios; todos ellos están al servicio del Estado y de la comunidad y deben ejercer sus funciones en la forma prevista en la Constitución, la ley y el reglamento.</p> <p>Empleado: El concepto de empleado o trabajador es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada.</p> <p>Estudiante: Se refiere a quienes se dedican a la aprehensión, puesta en práctica y lectura de</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		<p>conocimientos sobre alguna ciencia, disciplina o arte. Es usual que un estudiante se encuentre matriculado en un programa formal de estudios, aunque también puede dedicarse a la búsqueda de conocimientos de manera autónoma o informal.</p> <p>Jubilado: Es la denominación de un procedimiento administrativo a través del cual una persona en actividad laboral deja de trabajar y se convierte en un sujeto pasivo ya sea por haber cumplido la edad determinada por la ley o por enfermedad, y cobra la pensión correspondiente.</p> <p>Empresario: Persona natural o jurídica, titular de una unidad de producción y/o servicio, que independientemente o asociado y con voluntad propia, motivaciones individuales y capacidad de crear, desarrollar y hacer funcionar una empresa asume un riesgo en la realización de una actividad económica, comercial y/o de desarrollo de un producto o forma de hacer algo innovador para satisfacer una necesidad o deseo existente en la</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		<p>sociedad, a cambio de una utilidad o beneficio.</p> <p>Desempleado: Es considerado desempleado aquella persona que no está trabajando y está esperando a ser recontratado o ha buscado activamente trabajo en las últimas cuatro semanas.</p> <p>Ama de Casa: Un ama de casa es considerada la mujer que tiene, como ocupación principal, el trabajo en el hogar con los quehaceres domésticos tales como: el cuidado de los hijos, la limpieza de la casa, la compra de víveres y otros artículos, la preparación de los alimentos, la administración parcial o total del presupuesto familiar.</p> <p>Retirado: El retiro del servicio implica la cesación en el ejercicio de funciones públicas y se produce: por declaración de insubsistencia del nombramiento; por renuncia regularmente aceptada, por supresión del empleo, por invalidez absoluta, por edad, por retiro con derecho a pensión de jubilación, por destitución, por</p>

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL</p>	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		<p>abandono del cargo, por revocatoria del nombramiento y por muerte.</p> <p>Independiente: Son trabajadores independientes todos los profesionales y no profesionales que desarrollan libre e individualmente cualquier profesión, oficio, arte o ciencia, capaces de generar ingresos por la prestación de sus servicios.</p> <p>Rentista: Se conoce como rentista de capital la persona natural que obtiene la mayor parte de sus ingresos del capital que ha invertido en diferentes rubros que le representan una ganancia, utilidad, rendimiento o remuneración. Entre los rentistas de capital están las personas que prestan dinero a particulares, quienes tienen cuentas de ahorro, Cds, acciones, bonos y demás títulos de inversión. Igualmente se considera rentista de capital quien tiene bienes raíces arrendados, vehículos, maquinaria, etc. Para considerarse rentista de capital, la persona natural debe obtener por los conceptos arriba mencionados la mayor parte de</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		<p>los ingresos.</p> <p>Pensionado: Es aquella persona que recibe una pensión, entendiéndose por una como el pago, temporal o de por vida, que recibe una persona cuando se encuentra en una situación, establecida por ley en cada país, que la hace acreedora de hecho de una cantidad económica, ya sea de los sistemas públicos de previsión nacionales o de entidades privadas. Por lo regular la base de trabajadores en activo es la que da sustento al pago de dichas pensiones.</p> <p>Indígena: Persona descendiente de los pueblos originarios de América (amerindia) que tiene conciencia de su identidad y comparte, valores, rasgos, usos y costumbres de su cultura, que la diferencian de otros grupos.</p> <p>ROM, Gitano: Persona descendiente de pueblos gitanos originarios de Asia, de tradición nómada, con normas organizativas y rasgos culturales</p>

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL</p>	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		<p>propios como el idioma romanés.</p> <p>Raizal: Persona de rasgos culturales afro-angloantillanos, de fuerte identidad caribeña, que tiene características culturales propias entre las que se destaca su lengua “bandé” de base inglesa y mezcla con el idioma español.</p> <p>Palenquero: Persona perteneciente a la población afrocolombiana de San Basilio de Palenque, del municipio de Mahates, departamento de Bolívar, que tiene características culturales propias entre las que se destaca su lengua “creol” de sustrato español y mezcla con dialectos africanos. Declarados patrimonio inmaterial de la humanidad por la UNESCO.</p> <p>Negro: Persona de ascendencia africana que se reconoce por sus rasgos físicos.</p> <p>Mulato: Persona nacida del mestizaje entre personas negras y personas blancas o mestizas.</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		<p>Afro colombiano: Persona que presenta una ascendencia africana reconocida y que pueden poseer rasgos culturales que les dan singularidad como grupo humano. Se incluyen en este grupo los Palenqueros de San Basilio, los Negros y Mulatos.</p> <p>Mestizo: Es quien nace de padre y madre de distinta raza. El término suele utilizarse para nombrar al individuo nacido de un hombre blanco y una mujer indígena, o de un hombre indígena y una mujer blanca.</p> <p>Blanco: Es un término usado para designar a personas cuya tonalidad de piel clara suele ser asociada a poblaciones de origen europeo. Aunque literalmente implica cuestiones externas como la piel clara, forma y color del cabello y los ojos, entre otras.</p> <p>Trámite: De acuerdo al Decreto 1151 de 2008, un trámite es un conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		<p>usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.</p> <p>Servicio: Conjunto de acciones o actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.</p> <p>Solicitud de Información: Es un requerimiento de información pública que se encuentren en los archivos de los sujetos obligados, y que puede ser realizado por cualquier persona sin necesidad de acreditar ningún tipo de interés. Es importante señalar que los sujetos obligados deben entregar la información tal y como se encuentra en sus archivos, es decir, deben entregar los documentos que contengan la información solicitada, sin que se</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		<p>encuentren obligados a realizar resúmenes, cálculos, realizar investigaciones o cualquier otro tipo de requerimiento que implique el procesamiento de la información contenida en los archivos.</p> <p>Asesorías: Acción mediante la cual se le brindará el apoyo necesario a las personas que así lo requiriesen para que puedan desarrollar diferentes actividades.</p> <p>Notificaciones: Son los actos mediante los cuales las autoridades judiciales y administrativas dan a conocer sus decisiones a los sujetos procesales, o a otras personas a las que la decisión pueda afectar (peritos, testigos, etc.).</p> <p>Radicación de Documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		<p>Discapacidad Oral: Se produce en el periodo de adquisición del lenguaje oral y no son derivados ni están asociados a pérdida auditiva, daño cerebral, déficit intelectual, trastornos motores, factores afectivos o factores socio-ambientales.</p> <p>Discapacidad Auditiva: Es la restricción en la función de la percepción de los sonidos externos, cuando la pérdida es de superficial a moderada, se necesita el uso de auxiliares auditivos pero pueden adquirir la lengua oral a través de la retroalimentación de información que reciben por la vía auditiva. Cuando la pérdida auditiva no es funcional para la vida diaria, la adquisición de la lengua oral no se da de manera natural es por ello que utilizan la visión como principal vía de entrada de la información para aprender y para comunicarse, por lo que la lengua natural de las personas con esta condición es la Lengua de Señas Mexicana.</p> <p>Discapacidad Visual: Es la deficiencia del sistema</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		<p>de la visión, las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, que determinan una deficiencia de la agudeza visual, y se clasifica de acuerdo a su grado.</p> <p>Discapacidad Mental: Es el deterioro de la funcionalidad y el comportamiento de una persona que es portadora de una disfunción mental y que es directamente proporcional a la severidad y cronicidad de dicha disfunción. Las discapacidades mentales son alteraciones o deficiencias en el sistema neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad.</p> <p>Discapacidad Motriz: Es aquella que presenta de manera transitoria o permanente alguna alteración en el sistema motor, debido a un deficiente funcionamiento en el sistema nervioso central o muscular.</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		Discapacidad Cognitiva: Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia) como en conducta adaptativa (conceptuales, sociales y prácticas), que se han aprendido y se practican por las personas en su vida cotidiana. Restringiendo la participación comunitaria y en estrecha relación con las condiciones de los diferentes contextos en que se desenvuelve la persona. Esta discapacidad aparece antes de los 18 años y su diagnóstico, pronóstico e intervención son diferentes a los que se realizan para la discapacidad mental y la discapacidad psicosocial.
7	ALCANCE TEMÁTICO	Identificación de usuarios y/o grupos de usuarios que comparten características similares en todos los procesos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali
8	TIPO DE INVESTIGACIÓN	Registro continuo de los datos de identificación de usuarios y/o grupos de usuarios que comparten

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		características similares en todos los procesos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali
9	VARIABLES E INDICADORES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación. 2. Sexo. 3. Estado Conyugal 4. Ocupación actual 5. Escolaridad. 6. Razas 7. Estrato Socioeconómico 8. grupos poblacionales, comunitarios y sociales. 9. Tipo de discapacidad. 10. Tipo de gestión que realiza en la Entidad. 11. Frecuencia de visita de los DUB que ingresan a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones.
10	PARÁMETROS A ESTIMAR	No Aplica
11	UNIVERSO DE ESTUDIO	Habitantes del Municipio de Santiago de Cali
12	POBLACIÓN OBJETIVO	Personas naturales y jurídicas habitantes del

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		Municipio de Santiago de Cali que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones.
13	UNIDADES ESTADÍSTICAS DE OBSERVACIÓN, INFORMACIÓN, MUESTREO Y ANÁLISIS	Personas naturales y jurídicas
14	CANTIDAD DE FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA	<p>Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario) - MMPS04.02.18.P01.F02</p> <p>Software de Gestión Documental</p> <p>Banner de la oficina de Atención al Ciudadano – www.cali.gov.co</p> <p>Call Center – Línea 195</p>
15	MARCO ESTADÍSTICO	No aplica, no es una encuesta por muestreo, es un registro continuo de las Personas Naturales y Jurídicas del Municipio de Santiago de Cali que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		realizar sus gestiones
16	PRECISIÓN REQUERIDA	No aplica, no es una encuesta por muestreo, es un registro continuo de las Personas Naturales y Jurídicas del Municipio de Santiago de Cali que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones
17	DISEÑO MUESTRAL	No aplica, no es una encuesta por muestreo, es un registro continuo de las Personas Naturales y Jurídicas del Municipio de Santiago de Cali que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones
18	TIPO DE MUESTRA	No aplica, no es una encuesta por muestreo, es un registro continuo de las Personas Naturales y Jurídicas del Municipio de Santiago de Cali que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones
19	MÉTODO DE SELECCIÓN	No aplica, no es una encuesta por muestreo, es un registro continuo de las Personas Naturales y Jurídicas del Municipio de Santiago de Cali que

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
		ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones
20	TAMAÑO DE LA MUESTRA	No aplica, no es una encuesta por muestreo, es un registro continuo de las Personas Naturales y Jurídicas del Municipio de Santiago de Cali que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones
21	MANTENIMIENTO DE MUESTRA	No aplica, no es una encuesta por muestreo, es un registro continuo de las Personas Naturales y Jurídicas del Municipio de Santiago de Cali que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones
22	INDICADORES DE CALIDAD	Número de formatos con errores de diligenciamiento / Total de formatos diligenciados. Número de formatos con errores en captura / Total de formatos diligenciados.
23	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipio de Santiago de Cali

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
24	PERÍODO DE REFERENCIA	Año 2014
25	PERÍODO DE RECOLECCIÓN	Agosto 1 a diciembre 31
26	PERIODICIDAD DE LA RECOLECCIÓN	Continua
27	FRECUENCIA DE ENTREGA DE RESULTADOS	Entrega trimestral de tablas de datos con cifras definitivas de Personas Naturales y Jurídicas que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones.
28	PERIODICIDAD EN LA PUBLICACIÓN DE RESULTADOS	<p>Publicación cada tres meses (3) de tablas de datos con cifras preliminares de Personas Naturales y Jurídicas que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones, hasta el cierre del año fiscal.</p> <p>Publicación anual, de cuadros de resultados definitivos, un (1) mes después del cierre del respectivo año fiscal.</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS-USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
29	DESAGREGACIÓN DE RESULTADOS	Para las Personas Naturales y Jurídicas que ingresan a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones se utilizaran las siguientes variables: geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamientos
30	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	No aplica, no es una encuesta por muestreo, es un registro continuo de las personas naturales y jurídicas del Municipio de Santiago de Cali que ingresan a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones
31	MÉTODO DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN	Aplicación de correos masivos, a través de línea telefónica, Software de Gestión Documental, Trabajo de campo a través de personal de pasantías.
32	AÑOS Y PERIODOS DISPONIBLES	Disponible en página Web el acumulado último trimestre de 2014
33	MEDIOS DE DIFUSIÓN	Portal Municipal de la Alcaldía de Santiago de Cali – www.cali.gov.co
34	SISTEMA INFORMATIVO: HERRAMIENTA DE DESARROLLO	Captura, corrección de datos, eliminación de datos, Verificación de datos y generación de informes en el Software de Gestión Documental
35	SISTEMAS INFORMÁTICO:	Captura, corrección de datos, eliminación de datos,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	MMPS04.02.18.P01.G01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	28/mar/2014

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION
	MÓDULOS DESARROLLADOS	verificación de datos y generación de informes.
36	SISTEMA INFORMÁTICO: ARQUITECTURA DE DESARROLLO	Ambiente web
37	SISTEMA INFORMÁTICO: NIVEL DE DESARROLLO	Protección de los datos: Tipo Alto.
38	PUBLICACIONES	Cuadros de salida a nivel municipal

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA	MMPS04.02.18.P01.G01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS DUB (DESTINATARIOS- USUARIOS-BENEFICIARIOS) DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	VERSIÓN	1
		FECHA APROBACION	22/jul/2013

12. CONSIDERACIONES GENERALES

El registro continuo de las Personas Naturales y Jurídicas del Municipio de Santiago de Cali que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones, se hará inicialmente por personal de Planta y Contratistas al momento de que los usuarios ingresen a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicado en el Sótano 1 del Centro Administrativo Municipal - CAM y posteriormente se ampliará la recolección de la información a las Sedes Externas y Centros de Atención Local Integrada – CALLs.

13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas – Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Noviembre de 2011
- Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea para entidades del Orden Nacional

ANEXOS

No aplica.

Elaborado por: Equipo Técnico de Sistemas de Gestión del DAPM	Cargo: No Aplica	Fecha:	Firma:
Revisado por: Sandra Patricia Parra Ñañez	Cargo: Profesional Universitario	Fecha:	Firma:
Aprobado por: Ana Milena Cerón de Valencia	Cargo: Secretaría General	Fecha:	Firma:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.