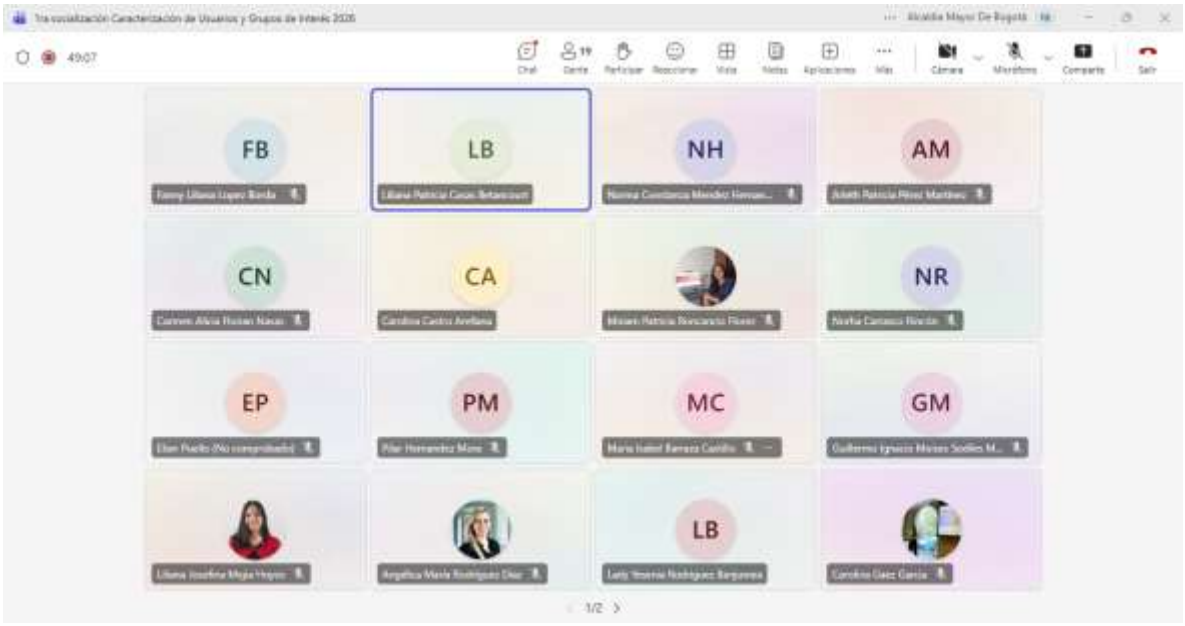
1RA SOCIALIZACIÓN CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES 2026
12 de Noviembre de 2025

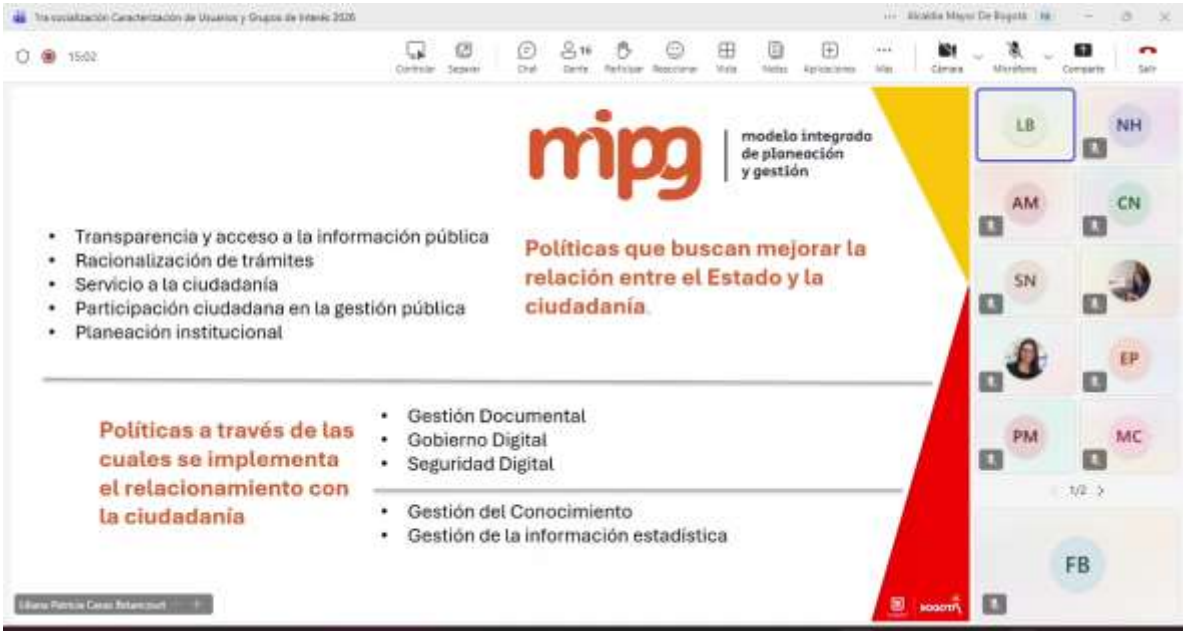


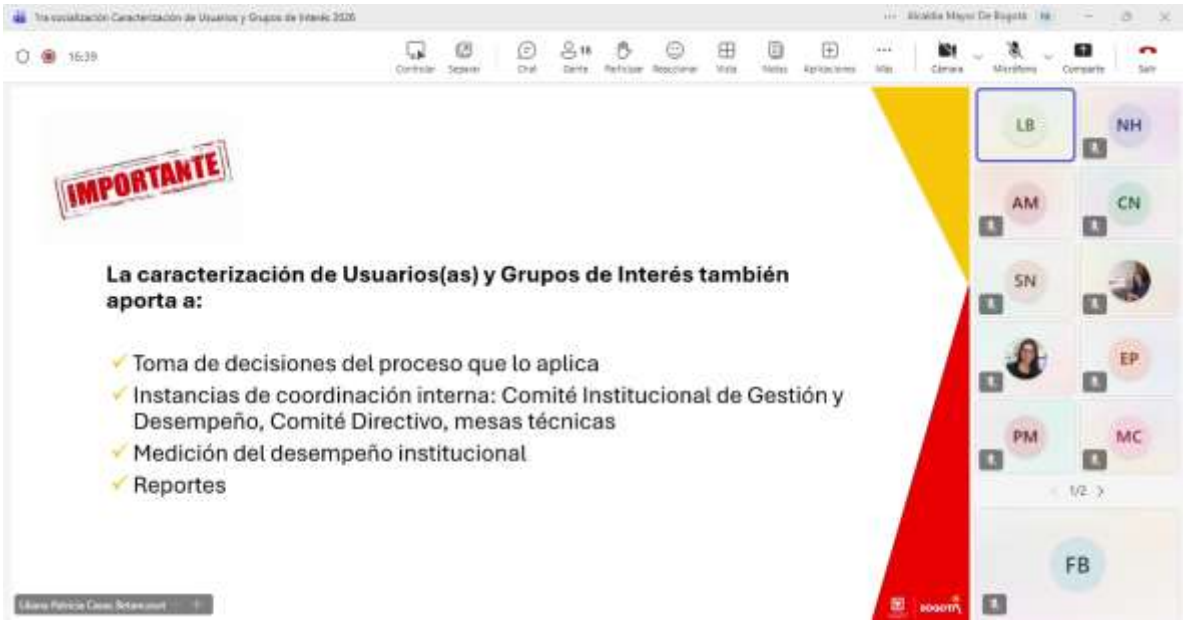


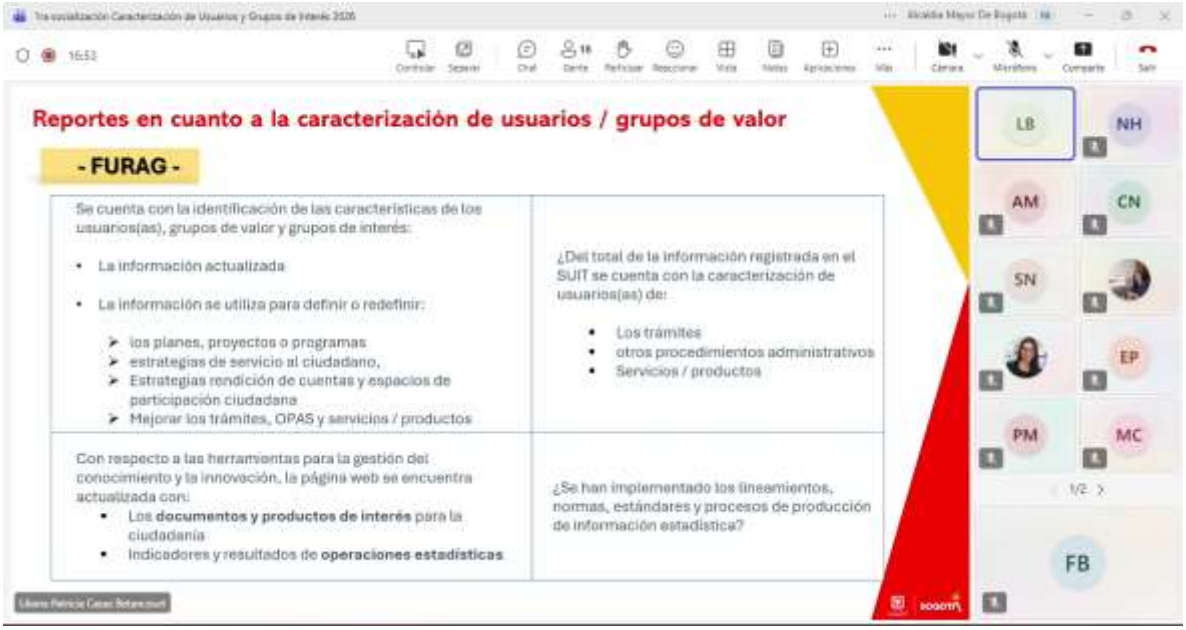

Caracterización de usuarios y grupos de interés
Oficina Asesora de Planeación
Secretaría General
12 de noviembre de 2025
BOGOTÁ
LB
NH
AM
CN
SN
EP
PM
MC
FB

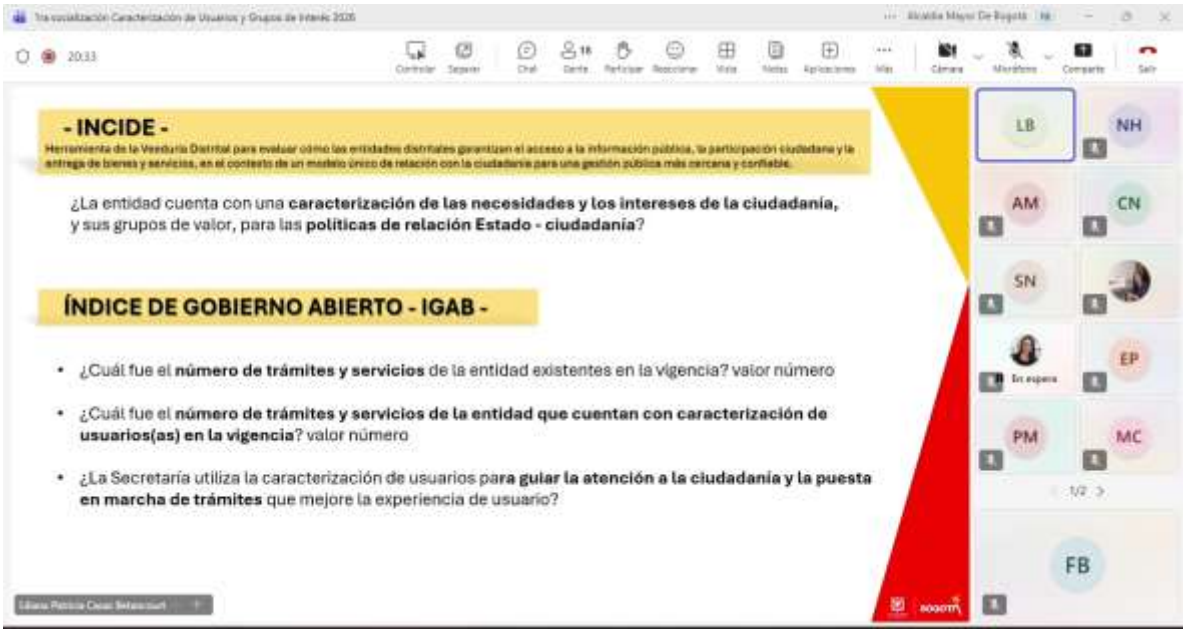

¿QUÉ ES LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS
Proceso investigativo que, al estudiar la ciudadanía y los grupos de interés con los cuales interactúa, busca los siguientes objetivos:
CIUDADANÍA - GRUPOS DE VALOR - INTERÉS
SECRETARÍA GENERAL
Identificar las particularidades
Obtener información sobre las necesidades, intereses, expectativas y preferencias
Agrupar o segmentar de acuerdo con los atributos o características similares
Identificar la forma de relacionamiento con la entidad
Identificar como pueden acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios que ofrece la entidad
La caracterización es el punto de partida o insumo fundamental para cualquier escenario de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado.
LB
NH
AM
CN
SN
EP
PM
MC
FB

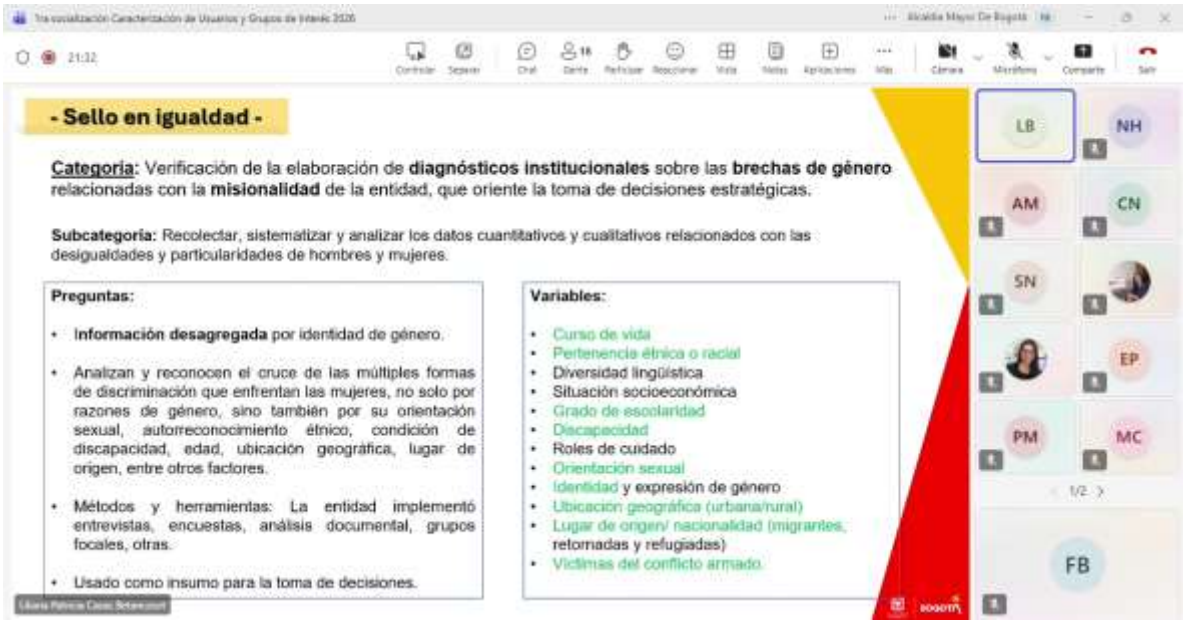

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
ACTORES
ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO
Ciudadanía (se refiere a cualquier persona que por interés general en los asuntos públicos se relaciona con la entidad)
Usuarios(as) / beneficiarios(as)
Proveedores
Comunidades y sociedad civil organizada
Entidades públicas o mixtas,
Organismos de control
Empresas del sector privado
Academia
Consulta información pública.
Acceso a la oferta institucional: trámites, servicios / productos, otros procedimientos administrativos.
Interposición de PQRSDF.
Participación en espacios de rendición de cuentas y de participación ciudadana.
Involucramiento en todo el ciclo de la gestión (desde la planeación hasta la evaluación) de iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad.
Interacción con cualquiera de los canales dispuestos por la entidad.
Chat de reunión
Buenas tardes.
Buenas tardes
Buenas tardes, quisiera saber si se puede grabar la reunión


mipg
modelo integrado de planeación y gestión
Transparencia y acceso a la información pública
Racionalización de trámites
Servicio a la ciudadanía
Participación ciudadana en la gestión pública
Planeación institucional
Políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía
Políticas a través de las cuales se implementa el relacionamiento con la ciudadanía
Gestión Documental
Gobierno Digital
Seguridad Digital
Gestión del Conocimiento
Gestión de la información estadística

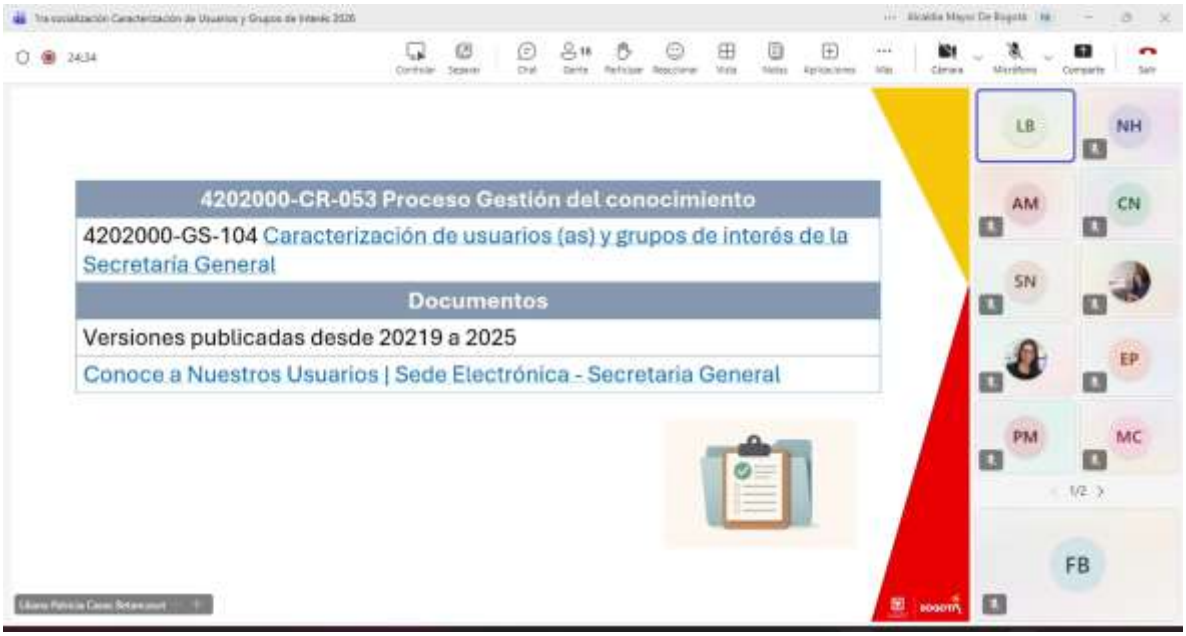

IMPORTANTE
La caracterización de Usuarios(as) y Grupos de Interés también aporta a:
Toma de decisiones del proceso que lo aplica
Instancias de coordinación interna: Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Comité Directivo, mesas técnicas
Medición del desempeño institucional
Reportes
LB
NH
AM
CN
SN
EP
PM
MC
FB


Reportes en cuanto a la caracterización de usuarios / grupos de valor
- FURAG -
Se cuenta con la identificación de las características de los usuarios(as), grupos de valor y grupos de interés:
La información actualizada
La información se utiliza para definir o redefinir:
los planes, proyectos o programas
estrategias de servicio al ciudadano,
Estrategias rendición de cuentas y espacios de participación ciudadana
Mejorar los trámites, OPAS y servicios / productos
¿Del total de la información registrada en el SUIT se cuenta con la caracterización de usuarios(as) de:
Los trámites
otros procedimientos administrativos
Servicios / productos
Con respecto a las herramientas para la gestión del conocimiento y la innovación, la página web se encuentra actualizada con:
Los documentos y productos de interés para la ciudadanía
Indicadores y resultados de operaciones estadísticas
¿Se han implementado los lineamientos, normas, estándares y procesos de producción de información estadística?
LB
NH
AM
CN
SN
EP
PM
MC
FB


- INCIDE -
Herramienta de la Veeduría Distrital para evaluar cómo las entidades distritales garantizan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la entrega de bienes y servicios, en el contexto de un modelo único de relación con la ciudadanía para una gestión pública más cercana y confiable.
¿La entidad cuenta con una caracterización de las necesidades y los intereses de la ciudadanía, y sus grupos de valor, para las políticas de relación Estado - ciudadanía?
ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO - IGAB -
• ¿Cuál fue el número de trámites y servicios de la entidad existentes en la vigencia? valor número
• ¿Cuál fue el número de trámites y servicios de la entidad que cuentan con caracterización de usuarios(as) en la vigencia? valor número
• ¿La Secretaría utiliza la caracterización de usuarios para guiar la atención a la ciudadanía y la puesta en marcha de trámites que mejore la experiencia de usuario?
LB
NH
AM
CN
SN
EP
PM
MC
1/2
FB


- Sello en igualdad -
Categoría: Verificación de la elaboración de diagnósticos institucionales sobre las brechas de género relacionadas con la misionalidad de la entidad, que oriente la toma de decisiones estratégicas.
Subcategoría: Recolectar, sistematizar y analizar los datos cuantitativos y cualitativos relacionados con las desigualdades y particularidades de hombres y mujeres.
Preguntas:
• Información desagregada por identidad de género.
• Analizan y reconocen el cruce de las múltiples formas de discriminación que enfrentan las mujeres, no solo por razones de género, sino también por su orientación sexual, autorreconocimiento étnico, condición de discapacidad, edad, ubicación geográfica, lugar de origen, entre otros factores.
• Métodos y herramientas: La entidad implementó entrevistas, encuestas, análisis documental, grupos focales, otras.
• Usado como insumo para la toma de decisiones.
Variables:
• Curso de vida
• Pertenencia étnica o racial
• Diversidad lingüística
• Situación socioeconómica
• Grado de escolaridad
• Discapacidad
• Roles de cuidado
• Orientación sexual
• Identidad y expresión de género
• Ubicación geográfica (urbana/rural)
• Lugar de origen/ nacionalidad (migrantes, retornadas y refugiadas)
• Víctimas del conflicto armado
LB
NH
AM
CN
SN
EP
PM
MC
1/2
FB


Mapa de procesos
Secretaría General
Procesos estratégicos
Procesos de apoyo
Procesos misionales
Procesos de evaluación
• Direccionamiento estratégico.
• Fortalecimiento institucional.
• Gestión estratégica de comunicación e información.
• Gestión de alianzas e internacionalización de Bogotá.
• Gestión del conocimiento.
• Gestión jurídica.
• Gestión financiera.
• Gestión de contratación.
• Gestión de recursos físicos.
• Gestión de servicios administrativos y tecnológicos.
• Gestión del talento humano.
• Paz, víctimas y reconciliación.
• Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía.
• Fortalecimiento de la gestión pública.
• Evaluación del sistema de control interno.
• Control disciplinario.
LB
NH
AM
CN
SN
EP
PM
MC
FB


4202000-CR-053 Proceso Gestión del conocimiento
4202000-GS-104 Caracterización de usuarios (as) y grupos de interés de la Secretaría General
Documentos
Versiones publicadas desde 20219 a 2025
Conoce a Nuestros Usuarios | Sede Electrónica - Secretaria General
LB
NH
AM
CN
SN
EP
PM
MC
FB


1ra socialización Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés 2026
24:57
RELACIÓN EQUIPO DE TRABAJO 2026
BOGOTÁ
LB
NH
AM
CN
SN
EP
PM
MC
1/2
FB


1ra socialización Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés 2026
29:56
CRONOGRAMA
BOGOTÁ
LB
NH
AM
CN
SN
EP
PM
MC
1/2
FB



Mes		Actividades a realizar	Salida	Fecha	Responsable
Octubre de 2025	1	Gestionar los/as enlaces para la construcción del documento de caracterización de usuarios(as) y grupos de interés 2026.	Memorando a los directivos solicitando datos de los gestores el Listado de enlaces finales	17-31 de octubre	Jefe OAP - Gestión del Conocimiento
Noviembre de 2025	2	Realizar 1ra reunión con enlaces para: Identificar buenas prácticas, lecciones aprendidas y prioridades de la CU. Presentación de cronograma	Registro de asistencia y presentación de la reunión	13 de noviembre	Gestión del Conocimiento - OAP
	3	Diseñar y aprobar los instrumentos para la recolección de la información	Instrumentos para la recolección de la información	4 - 21 de noviembre	Jefe OAP - Gestión del Conocimiento
	4	Revisar y aprobar el cronograma de trabajo e instrumentos para la recolección de la información	Cronograma final de trabajo	24 de noviembre	Jefe OAP - Gestión del Conocimiento
Diciembre de 2025	8	Solicitar la construcción del documento de caracterización de usuarios 2026	Memorando	4 de diciembre	Gestión del Conocimiento - OAP
	9	Socializar y enviar el cronograma e instrumentos para la construcción de la CU2026	Presentación y registro de asistencia	11 de diciembre	Gestión del Conocimiento - OAP
Enero de 2026	10	Recolectar y consolidar la información de la CU2026	Versiones preliminares del documento de caracterización de usuarios 2026	13-30 de enero	Enlaces de las dependencias participantes



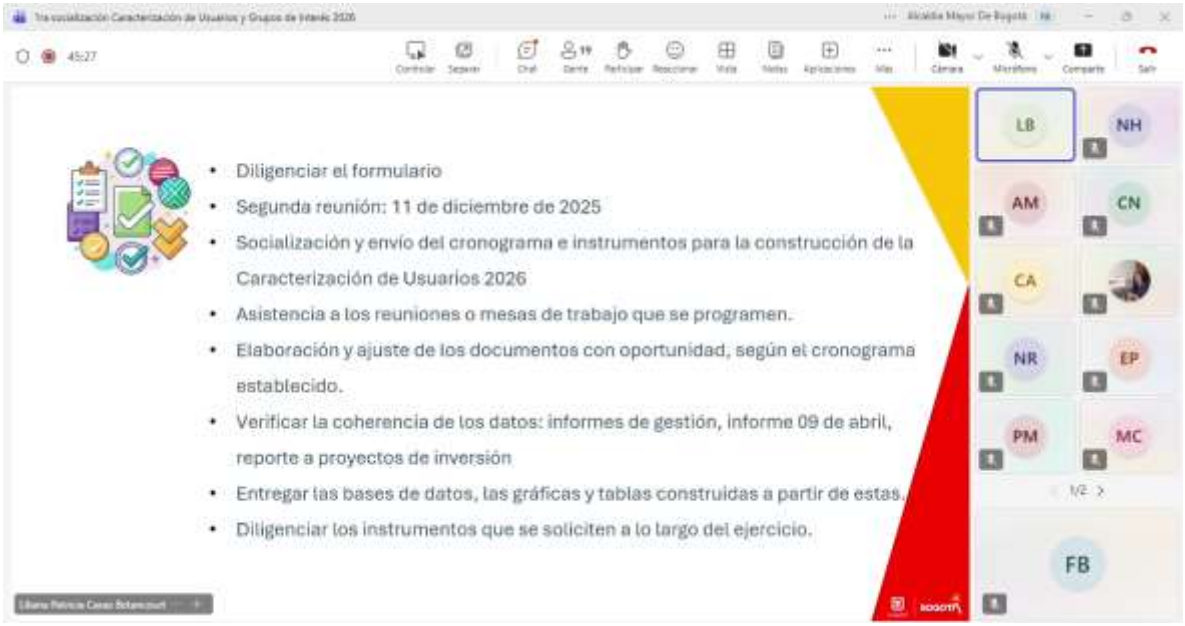
Mes		Actividades a realizar	Salida	Fecha	Responsable
Febrero de 2026	11	Revisar la información con base en los reportes e informes de planeación	Correos Versiones revisadas	2-6 de febrero	Equipos OAP de Gestión del Conocimiento y Proyectos de Inversión
	12	Enviar las retroalimentaciones de la información a los gestores, para realizar ajustes	Correos Versiones revisadas	9-11 de febrero	Gestión del Conocimiento - OAP
		Realizar las mesa de trabajo para revisión y aclaración de inquietudes		16 - 18 de febrero	Enlaces de las dependencias participantes
	13	Proceso: **Paz, víctimas y reconciliación** - Consejería Distrital Paz, Víctimas y Reconciliación	Registro de asistencia	16 de febrero	
	14	Proceso: **Gobierno abierto y relacionamiento con el ciudadano** - Consejería TIC - Subsecretaría de Servicio a la ciudadanía y sus dependencias asociadas		17 de febrero	
	15	Proceso: **Fortalecimiento de la gestión pública** - Dirección Distrital de Desarrollo Institucional - Subdirección Técnica Archivo Distrital y dependencias asociadas - Subdirección imprenta Distrital		17 de febrero	
	16	Proceso: **Gestión de alianzas e internacionalización de Bogotá** - Consejería Distrital de Relaciones Internacionales		18 de febrero	
	17	**Eventos de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos** - Oficina Asesora de Planeación		18 de febrero	
	18	Realizar los ajustes a la retroalimentación de la información	Correos Versiones ajustadas	16 - 24 de febrero	Enlaces de las dependencias participantes
	19	Consolidar el documento con base en la información remitida por las dependencias	Primera versión borrador del CU2026	25-27 de febrero	Gestión del Conocimiento - OAP



Mes		Actividades a realizar	Salida	Fecha	Responsable
Marzo de 2026	20	Revisar el documento	Correos electrónicos	2 - 10 de marzo	Directivos Enlaces
	21	Realizar los ajustes finales con base en la revisión de los enlaces y directivos	Versión revisada por los gestores	11 de marzo	Gestión del Conocimiento - OAP
	22	Revisar y aprobar final del documento	Versión final del documento CU2026	11 - 20 de marzo	Directivos y Jefe de la OAP
	23	Gestionar la publicación en página web	Correos electrónicos y formatos de solicitud de publicación	24 - 27 de marzo	Gestión del Conocimiento - OAP
	24	Verificar la publicación del documento de CU 2026	Publicación en página web de la entidad	31 de marzo	Gestión del Conocimiento – OAP




¿Cómo se viene haciendo el ejercicio?
✓ Procesos misionales y 2 estratégicos (RRII y Dir. Estratégico OAP)
✓ Por producto y por servicio
✓ Anual y se disminuyó el tiempo en presentación de diciembre a marzo de la vigencia
✓ Primeros intentos de presentar información en personas únicas y en cantidad de producto / servicio entregado
¿Qué se puede mejorar?
• 2026 y
• Mediano plazo
• ¿Un ciudadano a cuántos servicios accede y con qué frecuencia, qué características?
• ¿Se puede cruzar la información de SSSC y OCPVR?
• Se puede reunión información de Archivo de Bogotá, Imprenta Distrital, asistencias técnicas, GAB (acompañamiento), Relaciones Internacionales.
• ¿lo podemos hacer por grupos de valor?
• ¿Sectores y entidades públicas a cuántos servicios accedieron?
LB
NH
AM
CN
SN
EP
PM
MC
FB


• Diligenciar el formulario
• Segunda reunión: 11 de diciembre de 2025
• Socialización y envío del cronograma e instrumentos para la construcción de la Caracterización de Usuarios 2026
• Asistencia a los reuniones o mesas de trabajo que se programen.
• Elaboración y ajuste de los documentos con oportunidad, según el cronograma establecido.
• Verificar la coherencia de los datos: informes de gestión, informe 09 de abril, reporte a proyectos de inversión
• Entregar las bases de datos, las gráficas y tablas construidas a partir de estas.
• Diligenciar los instrumentos que se soliciten a lo largo del ejercicio.
LB
NH
AM
CN
CA
NR
EP
PM
MC
FB