

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

## SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS

### DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Versión 1

Código: POR DEFINIR

Macroproceso: Gestión Tecnológica y de la Información

Proceso: Atención al Usuario (PQRSD)

Diciembre de 2017

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN	Pág. 4
INTRODUCCIÓN	6
1. ANTECEDENTES	8
2. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA	10
2.1 DISEÑO TEMÁTICO/METODOLÓGICO	10
2.1.1 Necesidades de información	10
2.1.2 Objetivo	10
2.1.3 Alcance	11
2.1.4 Marco de referencia	11
2.1.5 Diseño de indicadores y variables	19
2.1.6 Plan de resultados	28
2.1.7 Normas, especificaciones o reglas de validación, consistencia e imputación	29
2.1.8 Nomenclaturas	29
2.2 DISEÑO ESTADÍSTICO	30
2.2.1 Universo de estudio	30
2.2.2 Población Objetivo	30
2.2.3 Fuente de datos	30
2.2.4 Cobertura geográfica	30
2.2.5 Desagregación geográfica	30
2.2.6 Desagregación temática	30
2.2.7 Unidades estadísticas	30
2.2.8 Periodo de referencia y recolección	31
2.3 DISEÑO DE LA EJECUCIÓN	31
2.3.1 Sistema de capacitación	31
2.3.2 Actividades preparatorias	32

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

2.3.3	Diseño de instrumentos	32
2.3.4	Recolección de la información	33
2.4	DISEÑO DE SISTEMAS	35
2.5	DISEÑO MÉTODOS Y MECANISMOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD	36
2.5.1	Estrategias para el control de calidad en la captura de la información	36
2.5.2	Estrategias para el control de la calidad en la cobertura de la operación	36
2.5.3	Estrategias para el control de la calidad de la base de datos	37
2.5.4	Estrategias para el mejoramiento	38
2.6	DISEÑO DE PRUEBAS PILOTO	38
2.7	DISEÑO DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS	38
2.7.1	Análisis estadístico	38
2.7.2	Análisis de contexto	39
2.8	DISEÑO DE LA DIFUSIÓN	39
2.8.1	Administración del repositorio de datos	39
2.8.2	Productos e instrumentos de difusión	39
2.9	DISEÑO DE LA EVALUACIÓN	40
	GLOSARIO	41
	BIBLIOGRAFÍA	45
	ANEXOS	48

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

## PRESENTACIÓN

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, como responsable de ofrecer a la ciudadanía, la posibilidad de realizar sus peticiones, quejas y reclamos a través de líneas virtuales, telefónicas y de manera presencial, ha desarrollado el siguiente documento metodológico como una hoja de ruta para la entidad, el cual recoge la información necesaria que permita comprender la estructura de la operación estadística basada en registros administrativos, sobre la caracterización de usuarios de la entidad.

Dentro de la nueva estructura administrativa de la Administración municipal de Santiago de Cali, establecida a partir del Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016, la caracterización de usuarios es una función directa de la Secretaría mencionada. En este orden de ideas, según el Artículo 190 del Decreto mencionado, en lo que compete a la caracterización del usuario en el Municipio de Santiago de Cali, la Secretaría tiene las siguientes funciones:

9. Aplicar las estrategias de atención al ciudadano, en lo relativo al trámite de peticiones, reclamos, quejas y solicitudes de la comunidad, de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.
  
12. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

De igual forma esta operación estadística se encuentra dentro del Modelo de Operación por Procesos de la entidad, específicamente en el Macroproceso: Gestión Tecnológica y de la Información - Código MAGT04, el Proceso: Atención al Usuario (PQRS) - Código MAGT04.05 y el Procedimiento: Caracterización del Usuario - Código MAGT04.05.18.P03. Este proceso tiene como objetivo “Brindar atención con calidad al usuario que presenta solicitudes ante la entidad, a través de los diferentes canales de atención habilitados para tal fin, así como realizar seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos (PQR), con el fin de contribuir al mejoramiento de la percepción de los usuarios en el Municipio Santiago de Cali”.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

Esta operación estadística contribuye al cumplimiento de la meta establecida en el Plan de Desarrollo Municipal 2016 - 2019, en su eje *Cali participativa y bien gobernada*, para el componente *Modernización institucional con transparencia y dignificación del servicio público*, que incluye dentro de sus programas la *Gestión pública efectiva y transparente*: el cual busca la excelencia en la gestión pública, mediante el uso de herramientas gerenciales que faciliten la planificación, el control y el mejoramiento institucional, a través del aumento de los puntos de atención con cultura del servicio orientado al ciudadano en operación.

Todo lo anterior, con el objeto de dar cumplimiento de lo dispuesto en la normativa establecida y utilización de los parámetros metodológicos unificados y estandarizados a nivel nacional para la caracterización de usuarios, permitiendo con ello identificar las características básicas de la población, que se acerca a la Administración municipal para realizar sus peticiones, quejas y reclamos a través de líneas virtuales, telefónicas y de manera presencial.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

## INTRODUCCIÓN

El primer paso para capturar la información de interés y poder identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida la Administración municipal de Santiago de Cali, es implementar un proceso de caracterización de usuarios liderado por el municipio. Por otro lado, la administración permite ajustar los servicios que ofrece la entidad focalizadas para responder de manera satisfactoria el mayor número de requerimientos presentados por los diferentes tipos de usuarios que presentan sus comunicaciones ante la alcaldía de Cali, al mismo tiempo la herramienta de Caracterización permite retroalimentar y obtener la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos misionales de la entidad municipal y la satisfacción de los ciudadanos.

El término caracterización corresponde a la identificación de los grupos que comparten características similares. La caracterización guarda una extensa relación con la segmentación de mercados, una estrategia de mercadeo ampliamente aplicada en la economía, los negocios y finanzas, para clasificar de manera demográfica, económica, sociocultural, natural, tecnológica y político-legal a los consumidores, usuarios y proveedores de las compañías y descubrir las oportunidades y amenazas de negocio de estas (Kotler & Keller, 2012).

La aplicación de dichas estrategias en la creación de un proceso de caracterización de usuarios, implica el desarrollo de mecanismos de captura de datos apropiados y con sus respectivas metodologías, que ajusten la oferta institucional de servicios, de manera que respondan satisfactoriamente al mayor número de requerimientos y que permitan la participación activa de la ciudadanía, para el logro de las metas y objetivos planeados.

El objeto de este documento, es diseñar la operación estadística basada en registros administrativos denominada: *Caracterización de Usuarios de la Alcaldía de Santiago de Cali*, que logre capturar de manera continua y adecuada la información, a partir de variables y unidades de análisis correspondientes a tiempo, lugar y persona. Todo lo anterior siguiendo los lineamientos del DANE, para el diseño de operaciones estadísticas basada en registros administrativos y enmarcado en los criterios de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

confidencialidad de la información suministrada por las personas expuestas en la Ley 1712 de 2014, de Transparencia del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la Ley 1581 de 2012 del Régimen General de Protección de Datos Personales y el decreto reglamentario 1081 de 2015, mediante el cual se ha diseñado una guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados.

Este documento se encuentra compuesto por la presente introducción, un primer capítulo que expone los antecedentes de la caracterización de usuarios a nivel nacional y municipal, un segundo capítulo donde se describe el diseño de la operación estadística en sus fases de diseño metodológico, estadístico, de ejecución, de sistemas, de métodos y mecanismos para el control de calidad, de pruebas piloto, de análisis de resultados, de difusión y por último del diseño de evaluación. El tercer capítulo presenta toda la documentación relacionada y finalmente se encuentra un glosario de términos, la bibliografía utilizada y los anexos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

## 1. ANTECEDENTES

En Colombia el reconocimiento de la importancia de la caracterización de usuarios y beneficiarios de proyectos inició en el año 2011 cuando el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, publicó la “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas” e identificó que las entidades buscan ofrecer nuevos y mejores servicios a sus usuarios y una de las primeras preguntas que se hacen es ¿cómo identificar las necesidades de los ciudadanos a quienes va dirigido el servicio? Por ello la guía buscó facilitar las herramientas para que la caracterización de usuarios en las entidades permitiera un mejor diseño e implementación de servicios de acuerdo a las necesidades de las personas que lo requieren fueran naturales o jurídicas.

Esta guía introduce a las entidades en la caracterización de usuarios, adaptando el concepto de segmentación de mercados, para identificar la población a la cual pueden ir dirigidas las políticas, planes y proyectos del gobierno, expone las ventajas de realizar una adecuada caracterización, las variables que se deben evaluar, cómo construir los formularios y sobre qué temas es posible realizar una profundización (MINTIC, 2011).

Para el año 2013 se aprueba el CONPES 3578 para financiar la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa del Ciudadano, la cual dentro de su componente número uno, propone como acción, el diseño e implementación de pruebas piloto de una metodología de caracterización de la demanda que permita identificar las necesidades y especificidades de las poblaciones atendidas por las entidades públicas, para disponer de información que mejore la oferta de canales y ajustarlos a las expectativas y necesidades de los ciudadanos que utilizan los servicios o gestionan trámites. Este documento, CONPES dio vía y recursos para que desde el ámbito nacional se iniciará una transformación real en las entidades del gobierno, hacia un reconocimiento de la demanda de trámites y servicios de acuerdo a los lineamientos brindados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CONPES, 2013).

Considerando los lineamientos establecidos a nivel nacional para la caracterización de usuarios, en el año 2014 la Alcaldía de Santiago de Cali desarrolló la guía metodológica para la caracterización de los destinatarios-usuarios-beneficiarios de la

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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

Administración Central Municipal, con el objetivo de proporcionar a los diferentes organismos que componen la Alcaldía una guía para la identificación de usuarios y/o grupos de usuarios que comparten características similares, y lograr 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, de acuerdo a las características y necesidades de los procesos de la administración municipal y además brindando los lineamientos para la conformación de una base de datos para su análisis estadístico (Alcaldía de Cali, 2014).

También en el año 2014 el Archivo General de la Nación (AGN) realizó la caracterización de usuarios de la sala de investigación y consulta del archivo general de la nación, con el objeto de mejorar la relación entre los usuarios y la entidad, así como su percepción de confianza del archivo. En esta caracterización se cuantificó el número de ciudadanos presenciales que asistía a la sala de consulta de la entidad y los clasificaron por género. La difusión de los resultados se dio a través de la página web del AGN y les permitió reconocer la importancia de mejorar la captura de datos y asegurar la completitud de las variables para en una fase posterior poder segmentar mejor a la población atendida, y hacer una caracterización más robusta, por ello también formularon el Plan de Caracterización de Usuarios 2014 (Archivo General Nacional, 2014)

A partir del año 2015 varias entidades públicas empezaron a implementar la estrategia de caracterización, entidades como el Ministerio de Vivienda, el Ministerio de Minas con la Unidad de Planeación Minero Energética, la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Salud y Protección social entre otros. Estos procesos de caracterización han sido diseñados para capturar, almacenar, analizar y difundir la información de los usuarios de los servicios prestados por estas entidades.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

## 2. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

### 2.1 DISEÑO TEMÁTICO/METODOLÓGICO

**2.1.1 Necesidades de información** La importancia de medir y llevar a cabo la caracterización de los usuarios, se presenta cada vez más como algo esencial para la entidad, en la medida en que permite conocer y contar con información certera, objetiva y oportuna, sobre las características relevantes de la población que está accediendo a los programas y proyectos ejecutados por los diferentes organismos de la entidad.

Para la gestión de información que permita la caracterización de esta población, la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana SDTPC, ha diseñado el formato único de Caracterización del Usuario; este instrumento proporcionará información relevante a partir de las variables y unidades de análisis basadas en las clasificaciones de tiempo, lugar y persona que permitan conocer las características sociodemográficas de la población objetivo.

El proceso de captura de información sobre la población usuaria diseñado por la SDTPC, proporciona los datos necesarios para determinar y proveer la información requerida para la toma de decisiones por parte de cada uno de los organismos de la Administración Municipal. A partir de las variables sociodemográficas, se obtienen los insumos necesarios para conocer e identificar quiénes realizan gestiones en la entidad, cómo y qué tipo de gestión se realiza, además de permitir a los organismos mejorar el conocimiento que se tiene de los usuarios, con el propósito de enfocar de una forma más eficiente los servicios que se ofrecen y la oportuna respuesta a los mismos, generando un mayor nivel de confianza entre la población. Todo lo anterior enmarcado en criterios de confidencialidad de la información suministrada por las personas, en el marco de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y de la Ley 1581 de 2012 acerca de la protección de los datos personales.

#### 2.1.2 Objetivo

**Objetivo general** Consolidar y analizar información estadística a partir de variables y unidades de análisis basadas en la persona, el lugar y el tiempo, para identificar las

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

características de los usuarios de la Alcaldía de Santiago de Cali.

### Objetivos específicos

- Recopilar y consolidar la información sociodemográfica de los usuarios de los trámites y servicios de la Alcaldía de Santiago de Cali.
- Analizar e interpretar la información consolidada de los usuarios de los trámites y servicios de la Alcaldía de Santiago de Cali.
- Construir los indicadores que permitan identificar el tipo de usuario y el tipo de trámite o servicio solicitado, a partir de la información recopilada.
- Divulgar los resultados obtenidos de la información recopilada y analizada.

**2.1.3 Alcance** La operación estadística de Caracterización de Usuarios es un registro administrativo que captura, procesa, analiza y difunde información de tipo transaccional de manera continua, a nivel sociodemográfico, de todos los ciudadanos del Municipio de Santiago de Cali.

### 2.1.4 Marco de referencia

**2.1.4.1 Marco Legal** La normatividad que regula la operación estadística se encuentra integrada por las siguientes leyes y decretos reglamentarios:

**Ley 962 de 2005** “Ley Antitrámites”, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Esta ley permite a la Administración Central Municipal tener una base de datos confiable con características de cada uno de los ciudadanos que van a solicitar los diferentes trámites o servicios de la Alcaldía de Santiago de Cali y así notificar al ciudadano de manera exitosa y eficiente, al mismo tiempo permite solicitudes oficiosas por parte de las entidades públicas, permitiendo el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

colaboración, el intercambio es posible si las instituciones públicas cuentan con una base de datos confiable y precisa, para la recolección de la información es necesario realizar una caracterización asertiva con cada uno de los ciudadanos que presenten sus comunicaciones oficiales ante la Administración.

**Ley estatutaria 1266 de 2008** “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”. Esta ley desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Es una norma que aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada, la cual establece los derechos de los titulares de la información, deberes de los operadores que recogen los datos, las fuentes de información y los usuarios de esta.

**Ley 1437 de 2011** por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el artículo 8 deber de información público las entidades deben mantener a disposición de toda persona la información completa y actualizada en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrar a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo.

**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”. Esta ley es una de las principales normas que rige el manejo de la información dentro de las entidades públicas, al regular los procedimientos para el ejercicio, la garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Define que toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado a compartirla, es pública y

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con esta misma ley.

Los sujetos obligados son:

- Toda entidad pública, en todas las ramas del poder, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital
- Los órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomos y de control
- Las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que presten función pública, que presten servicios públicos respecto de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público
- Cualquier persona natural, jurídica o dependencia de persona jurídica que desempeñe función pública o de autoridad pública, respecto de la información directamente relacionada con el desempeño de su función
- Los partidos o movimientos políticos y los grupos de ciudadanos
- Las entidades que administren instituciones parafiscales, fondos o recursos de naturaleza de origen público.

La norma es explícita al mencionar que toda persona puede conocer sobre la existencia de datos y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados, así mismo que el derecho a la información genera la obligación de divulgar continuamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública.

Para cumplir lo anterior los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos y esta debe estar a disposición del público a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los datos también deben estar disponible en la Web, para que puedan obtenerla de manera directa o mediante impresiones.

**Ley estatutaria 1581 de 2012** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. Esta ley actualiza la Ley 1266 de 2008 y por lo tanto también les brinda a las personas la posibilidad de conocer, actualizar y rectificar las

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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

informaciones que se hayan recogido sobre ellas en cualquier base de datos, que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. Se presentan las categorías especiales de datos, expone los casos en los cuales se necesita autorización para la captura y tratamiento de datos personales, los procedimientos que pueden resultar en el manejo de datos personales, los deberes de los responsables del tratamiento de datos personales. Los mecanismos de vigilancia y sanción, como realizar el registro nacional de bases de datos y como hacer transferencia de datos a otros países.

**Decreto 2623 de 2009** por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Este decreto imparte lineamientos para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación específicos para los servidores públicos destinados a labores de atención al ciudadano, parte de esas funciones está la buena atención que se presta desde el momento de verdad con el usuario al presentarse ante la administración, es un deber del funcionario brindar una atención con calidad teniendo en cuenta una comunicación adecuada y realizar una caracterización eficiente de manera respetuosa, explicándole al ciudadano la importancia de contestar cada pregunta con el fin de llenar los campos requeridos de la base de datos.

**Decreto 019 de 2012** por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

**Decreto 2641 de 2012** "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" por la cual se adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Proceso de Planeación Institucional y Sistemas de Caracterización de Usuarios.

**Decreto 2693 de 2012** "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones".

Por parte del MINTIC y de acuerdo al lineamiento LI.UA.02 de la política de Gobierno en línea, "La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información debe contar con

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

una matriz de caracterización que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TI”.

**Decreto 1377 de 2013** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”. Este decreto facilita la implementación y cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 sobre todo en aspectos relacionados con la autorización del titular de información para el tratamiento de datos personales.

Define que la recolección de datos personales deberá limitarse a aquellos datos que son pertinentes y adecuados para la finalidad para cual son recolectados o requeridos, donde los responsables de la recolección de información deberán proveer una descripción de los procedimientos usados para recolectar, almacenar, usar, difundir o suprimir información, así como la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada.

**Documento CONPES 3785 de 2013** “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”. Este CONPES en su componente número uno, propone como acción el diseño e implementación de pruebas piloto de una metodología de caracterización de la demanda que permita identificar las necesidades y especificidades de las poblaciones atendidas por las entidades públicas, para disponer de información que mejore la oferta de canales y ajustarlos a las expectativas y necesidades de los ciudadanos que utilizan los servicios o gestionan trámites. Este documento CONPES recalca la necesidad de contar con recursos para que desde el ámbito nacional se inicie una transformación real en las entidades del gobierno, hacia un reconocimiento de la demanda de trámites y servicios de acuerdo a los lineamientos brindados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**Decreto 0103 de 2015** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”. Para facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1712 se hace necesaria su reglamentación en los temas relacionados con la gestión de la información pública en cuanto a: su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a ésta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

seguimiento de la misma.

Este decreto brinda las directrices para la publicación de información pública, donde establece que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de gobierno en línea, expedirá los lineamientos que deben atender los sujetos obligados a publicar y divulgar la información señalada en la ley 1712 de 2014.

Establece la guía para la accesibilidad en medios electrónicos, espacios físicos, mecanismos, recepción de solicitudes de información pública y define qué información es clasificada y reservada. Explica cómo realizar el registro de activos de información, el esquema de publicación de información, la definición del programa de gestión documental y cómo hacerle seguimiento a gestión de la información.

**Decreto 1081 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Única del sector Presidencia de la República”. Este decreto tiene el objetivo de compilar los Decretos Reglamentarios expedidos por el señor Presidente de la República en ejercicio del numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y racionalizar las normas de carácter reglamentario para contar con un instrumento jurídico único, denominado el Decreto Reglamentario Único Sectorial, por lo tanto menciona las disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, el proceso de publicación y divulgación de información pública mencionados en las leyes y decretos anteriores.

**2.1.4.2 Marco Teórico** Para lograr identificar las necesidades de la población es necesario conocer la información estadística acerca de las temáticas y demandas sociales existentes. La demografía es la disciplina que permite reducir la realidad de una población a elementos cuantificables, para describir, analizar, diseñar y planear políticas, al ofrecer una caracterización detallada del estado de una población, así como de su evolución y cambio a través del tiempo (Vallin, 1994)

La demografía tiene un diálogo interdisciplinario con las ciencias sociales, al proporcionar los datos para la interpretación y contextualización de los fenómenos sociales y las tendencias de cambio poblacional y en este sentido las investigaciones de marketing moderno han desarrollado toda a serie de estrategias para la creación de los Sistemas de Información de Marketing (SIM) partiendo de datos demográficos

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

de diversos grupos poblacionales de interés.

Un SIM está conformado por un grupo de personas, equipos y procedimientos que capturan, procesan, analizan y evalúan la información requerida y luego la entregan de manera oportuna al personal de marketing a cargo para la toma de decisiones. Los datos provienen de registros internos de las entidades, actividades de inteligencia de marketing y de investigaciones de mercados. El sistema de información de marketing de una empresa es la combinación de lo que los empresarios necesitan, lo que realmente necesitan, y lo que es económicamente viable (Kotler & Armstrong, Marketing, 2012).

Estas técnicas de segmentación permiten tener ahorros en gastos publicitarios al focalizar las ofertas a la población adecuada. Las empresas ponen estos datos a disposición de las personas responsables de la toma de decisiones. Kotler & Keller (2012) afirman que se deben vigilar de cerca seis fuerzas importantes del entorno para una adecuada segmentación, la fuerza demográfica, la económica, la sociocultural, la natural, la tecnológica y la político-legal. El problema no es encontrar la información, ya que el mundo está lleno de ella en una cantidad excesiva de fuentes. El verdadero desafío consiste en encontrar la información correcta, de fuentes internas y externas, y convertirla en conocimientos acerca de los clientes.

De acuerdo a esto, la caracterización de usuarios recoge los conceptos y lineamientos provenientes de la demografía para la captura de datos de una población y las técnicas creadas por las teorías de Marketing en la utilización de esta información para la segmentación de la población usuaria, que permita identificar aspectos comunes de diversos grupos poblacionales.

**2.1.4.3 Marco Conceptual** La caracterización es la descripción de un ciudadano o un conjunto de ciudadanos, 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.

La fuente de información para realizar la caracterización es la persona o entidad que proporciona la información que se registra en el formulario de caracterización, respecto a la unidad registrada, la cual es el objeto del cual se obtienen las variables

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

de interés para la caracterización, por ejemplo: personas, hogares, cultivos, áreas administrativas, empresas, trámites, servicios, entre otros.

Para nuestro caso la unidad registrada son las personas usuarias de los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía de Santiago de Cali y las unidades de análisis establecidas para esta población son las siguientes:

**Persona** grupo de variables sobre características demográficas de la persona natural (edad, género, tipo y número de documento de identidad, ocupación, etnia, estrato socioeconómico, situación de discapacidad). En el caso de las organizaciones, empresas, y demás entidades públicas y privadas, se considera que poseen características propias y de razón social, las cuáles se denominan usuarios del tipo persona jurídica.

**Lugar** corresponde las variables que describen la ubicación geográfica de procedencia del usuario (persona natural) o la ubicación geográfica de la sede principal de las organizaciones, empresas, y demás entidades públicas y privadas beneficiarias de proyectos (persona jurídica).

**Tiempo** hace referencia a las variables en el momento o tiempo de la ocurrencia de la caracterización del usuario, ya sea persona natural o persona jurídica.

Todas estas variables están integradas dentro de un formulario de captura, el cual se convierte en un registro administrativo, es decir, un mecanismo que recoge información sobre esta acción sujeta a regulación y control para el cumplimiento de la función pública, específicamente para la ejecución de proyectos, debido a la necesidad que resulta de viabilizar la administración de los programas la Alcaldía de Cali (DANE, 2014).

**2.1.4.4 Referentes nacionales** El Departamento Nacional de Planeación DNP, en conjunto con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, teniendo en cuenta la Estrategia Gobierno en línea GEL y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, elaboró una Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. En esta guía se explica la importancia de identificar las diferentes características de la población a la cual está dirigida, permitiendo evaluar su oferta institucional y prestar servicios

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO POR DEFINIR	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

focalizados para así responder de manera satisfactoria, al mismo tiempo obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía; así mismo, se aportan elementos adicionales, teniendo en cuenta criterios requeridos por las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012, tales como:

- Servicio al ciudadano y eficiencia administrativa.
- Participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Racionalización de trámites y gobierno en línea.

Por parte del Ministerio de Cultura y la Biblioteca Nacional de Colombia BNC, la importancia de caracterizar a los usuarios responde a los lineamientos propuestos por el análisis estadístico derivado de la segmentación de grupos. Esto se puede definir como el proceso de dividir la población de usuarios reales de la BNC en grupos iguales más pequeños que tengan características y necesidades similares.

La caracterización de usuarios tiene como punto de referencia la segmentación realizada por esta entidad para focalizarse en la identificación de perfiles de cada grupo, centralizar las estrategias de mejoramientos de los servicios y optimizar el uso de los recursos en cuanto a logística y publicidad.

**2.1.4.5 Referentes internacionales** Institutos Nacionales de Estadística, la Organización Internacional de Migraciones, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo, el Fondo Monetario Internacional, entre otras. Con esta descripción se busca reflejar las principales recomendaciones adoptadas y/o adaptadas en las operaciones estadísticas.

**2.1.5 Diseño de indicadores y variables** A partir de la información recolectada con el instrumento y haber realizado todos los procesos de validación de la información, se calculan los siguientes indicadores:

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Tabla 1

*Indicadores de lugar*

INDICADORES DE LUGAR		
INDICADOR	DEFINICIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO
Distribución porcentual de personas naturales por punto de atención	Cantidad de personas naturales por punto de atención, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por punto de atención}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por organismo	Cantidad de personas naturales por organismo, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por organismo}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por departamento de correspondencia	Cantidad de personas naturales por departamento de correspondencia, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por departamento de correspondencia}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por comuna de correspondencia	Cantidad de personas naturales por comuna de correspondencia, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por comuna de correspondencia}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Distribución porcentual de personas naturales por estrato de correspondencia	Cantidad de personas naturales por estrato de correspondencia, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por estrato de correspondencia}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
--	---	--

Tabla 2  
*Indicadores de tiempo*

INDICADORES DE TIEMPO		
INDICADOR	DEFINICIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO
Distribución porcentual de personas naturales, por mes y año de registro	Cantidad de personas naturales por mes y año de registro, en relación con el total de personas naturales registradas en el periodo	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por mes y año de registro}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por organismo, mes y año de registro	Cantidad de personas naturales por mes y año de registro, en relación con el total de personas naturales registradas por organismo	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por mes y año de registro}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas por organismo, en el período}} * 100$

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Tabla 3

*Indicadores de persona natural*

INDICADORES DE PERSONA NATURAL		
INDICADOR	DEFINICIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO
Distribución porcentual de personas naturales por nacionalidad	Cantidad de personas naturales por nacionalidad, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por nacionalidad}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por grupos de edad	Cantidad de personas naturales de cada grupo de edad, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por grupo de edad}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por género	Cantidad de personas naturales por género, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por género}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por nivel de escolaridad	Cantidad de personas naturales por cada nivel de escolaridad, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por nivel de escolaridad}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA  
INFORMACIÓN  
ATENCIÓN AL USUARIO

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS  
(SISTEDA, SGC y MECI)

**DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE  
USUARIOS**

CÓDIGO

VERSIÓN

1

FECHA DE  
ENTRADA  
EN VIGENCIA

dd/mmm/2017

Distribución porcentual de personas naturales por régimen de afiliación a salud	Cantidad de personas naturales por cada régimen de afiliación a salud, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por régimen de afiliación}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por etnia en la que se auto-reconoce	Cantidad de personas naturales por cada etnia en que se auto-reconocen, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por etnia}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales que están en situación de discapacidad	Cantidad de personas naturales en situación de discapacidad, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales en situación de discapacidad}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por organismo, que están en situación de discapacidad	Cantidad de personas naturales que están en situación de discapacidad registrados por organismo, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales en situación de discapacidad por organismo}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por categoría de discapacidad	Cantidad de personas naturales por categoría de discapacidad, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por categoría de discapacidad}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por categoría de discapacidad, por organismo	Cantidad de personas naturales por categoría de discapacidad por organismo, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por categoría de discapacidad por organismo}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA  
INFORMACIÓN  
ATENCIÓN AL USUARIO

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS  
(SISTEDA, SGC y MECI)

**DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE  
USUARIOS**

CÓDIGO

VERSIÓN

1

FECHA DE  
ENTRADA  
EN VIGENCIA

dd/mmm/2017

Distribución porcentual de personas naturales por ocupación	Cantidad de personas naturales por ocupación, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por ocupación}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por ocupación por organismo	Cantidad de personas naturales por ocupación por organismo, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por ocupación por organismo}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por cada grupo al que pertenecen	Cantidad de personas naturales por cada grupo al que pertenecen, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por grupo}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por cada grupo al que pertenecen, por organismo	Cantidad de personas naturales por cada grupo al que pertenecen, por organismo, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por grupo por organismo}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por cada tipo de gestión que realiza en la entidad	Cantidad de personas naturales por cada tipo de gestión que realiza en la entidad, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por tipo de gestión}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas naturales por cada tipo de gestión que realiza en la entidad, por organismo	Cantidad de personas naturales por cada tipo de gestión que realiza en la entidad por organismo, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por tipo de gestión por organismo}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Distribución porcentual de personas naturales por canal de atención	Cantidad de personas naturales por cada canal de atención, en relación con el total de personas naturales registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas naturales por canal de atención}}{\text{Cantidad total de personas naturales registradas en el período}} * 100$
---	---	---

Tabla 4.  
Indicadores de persona jurídica

INDICADORES DE PERSONA JURÍDICA		
INDICADOR	DEFINICIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO
Distribución porcentual de personas jurídicas por número de sedes	Cantidad de personas jurídicas por número de sedes, en relación con el total de personas jurídicas registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas jurídicas por número de sedes}}{\text{Cantidad total de personas jurídicas registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas jurídicas por departamento de ubicación sede principal	Cantidad de personas jurídicas por departamento donde se ubica la sede principal, en relación con el total de personas jurídicas registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas jurídicas por departamento de ubicación sede principal}}{\text{Cantidad total de personas jurídicas registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas jurídicas según actividad económica	Cantidad de personas jurídicas según actividad económica, en relación con el total de personas jurídicas registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas jurídicas según actividad económica}}{\text{Cantidad total de personas jurídicas registradas en el período}} * 100$

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Distribución porcentual de personas jurídicas según tamaño de empresa	Cantidad de personas jurídicas según tamaño de empresa, en relación con el total de personas jurídicas registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas jurídicas según tamaño de empresa}}{\text{Cantidad total de personas jurídicas registradas en el período}} * 100$
Distribución porcentual de personas jurídicas según procedencia del capital	Cantidad de personas jurídicas según procedencia del capital, en relación con el total de personas jurídicas registradas en el período	$\frac{\text{Cantidad de personas jurídicas según procedencia del capital}}{\text{Cantidad total de personas jurídicas registradas en el período}} * 100$

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

**2.1.6 Plan de resultados** A partir de la información consolidada, se procede a realizar la validación y depuración de los datos para su posterior procesamiento. Los resultados serán publicados mediante dos tipos de informe de caracterización:

- Informe parcial trimestral: Entrega trimestral 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. Este informe se remite a los secretarios y directores de los diferentes organismos de la Administración municipal, con el fin de que se utilice como insumo para la planeación y fortalecimiento de los procesos de atención de trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, y adicionalmente, se realiza la publicación cada tres (3) meses en la página web de la Alcaldía, hasta el cierre del año fiscal.
- Informe anual: Entrega anual 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. Este informe se remite a los secretarios y directores de los diferentes organismos de la Administración municipal, con el fin de que se utilice como insumo para la planeación y fortalecimiento de los procesos de atención de trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, y adicionalmente, se realiza la publicación un (1) mes después del cierre del respectivo año fiscal.

En ambos informes, se muestra la información mediante tablas de datos, preliminares o definitivos, según el informe, y gráficos de barras o diagramas circulares, de los siguientes indicadores:

**Indicadores de lugar** Distribución porcentual de los usuarios por:

- Punto de atención
- Organismo
- Departamento de correspondencia
- Comuna de correspondencia
- Estrato socioeconómico de correspondencia

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

**Indicador de Tiempo** Distribución porcentual de los usuarios por:

- Mes y año de registro
- Organismo por mes y año de registro

**Indicadores de persona** Distribución porcentual de los usuarios por:

- Nacionalidad
- Grupos de edad
- Género
- Nivel de escolaridad
- Régimen de afiliación a salud
- Etnia
- Situación de discapacidad
- Situación de discapacidad y organismo
- Categoría de discapacidad
- Categoría de discapacidad y organismo
- Ocupación
- Ocupación y organismo
- Grupo al que pertenecen
- Grupo al que pertenecen, por organismo

### **Normas, especificaciones o reglas de validación, consistencia e imputación**

Para ver cuáles son las reglas de validación y consistencia con que cuenta la operación estadística Caracterización de Usuarios, remitirse al ANEXO 1. **REGLAS DE VALIDACIÓN**

**2.1.8 Nomenclaturas** La operación estadística Caracterización de Usuarios utiliza tres tipos de nomenclaturas, para codificar las unidades territoriales de departamento, municipio, barrio, comuna, corregimiento y vereda.

Para la asignación de códigos en las categorías de departamento y municipio se implementa la Codificación de la División Político Administrativa del Geoportal del DANE (DIVIPOLA), la cual asigna códigos de dos dígitos para los departamentos y de cinco dígitos para los municipios.

La asignación de códigos para barrios ha sido tomada de la codificación realizada por 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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, la cual proporciona códigos de cuatro dígitos para los barrios y códigos de dos dígitos para las comunas.

Finalmente se cuenta con una codificación para los corregimientos y las respectivas veredas que lo integran, la cual asigna códigos de cuatro dígitos para las veredas y de dos dígitos para los corregimientos, también tomada del DAPM.

## 2.2 DISEÑO ESTADÍSTICO

**2.2.1 Universo de estudio** Habitantes del municipio de Santiago de Cali.

**2.2.2 Población Objetivo** Personas naturales y jurídicas habitantes 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.

**2.2.3 Fuente de datos** Esta operación estadística utiliza como fuente el registro Administrativo “Formato de Caracterización de Usuarios” - Código MAGT04.05.18.P01.F04.

**2.2.4 Cobertura geográfica** Municipio de Santiago de Cali.

**2.2.5 Desagregación geográfica** Municipal, zonal (urbano, rural), 22 Comunas, 15 corregimientos, estrato y barrio.

**2.2.6 Desagregación temática** La operación estadística de caracterización de usuarios se publicará con el siguiente nivel de desagregación temática o nivel de detalle: Género, edad, etnia, nivel de escolaridad, situación de discapacidad, régimen de afiliación a salud, entre otros.

**2.2.7 Unidades estadísticas**

- **Unidad de observación** Personas.
- **Unidad de análisis** Usuarios que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

## 2.2.8 Periodo de referencia y recolección

- **Período de referencia** 2016
- **Período de recolección** enero 01 a diciembre 31
- **Periodicidad de la recolección** Continua.

## 2.3 DISEÑO DE LA EJECUCIÓN

**2.3.1 Sistema de capacitación** Para la capacitación se puede utilizar material impreso en caso de ser necesario, así mismo, se requiere el uso de un proyector para presentar las imágenes o video tutoriales que se generen para capacitar a los asistentes. En éste orden de ideas, se debe proveer a los asistentes una copia del Instructivo de Diligenciamiento del Formulario de Caracterización de Usuarios, el Formulario de Caracterización de Usuarios, las herramientas audiovisuales elaboradas para la capacitación, propiciando el aprendizaje de los asistentes y el desarrollo oportuno de la operación a realizar, y finalmente, el enlace para acceder al aplicativo, así como las cuentas de usuario con sus respectivas contraseñas, para todos los que interactúan con la información directamente, es decir, los responsables de capturar, transmitir y consolidar la información de los usuarios.

La presentación que se realice como herramienta para capacitar al personal encargado de la recolección de datos, debe indicar cuál es el instrumento de captura que se va a utilizar durante el proceso de recolección, es decir, el Formulario de Caracterización de Usuarios en su última versión; a su vez, se debe explicar brevemente la forma de diligenciar el formulario, de acuerdo al instructivo elaborado para tal fin. Otro de los temas fundamentales en esta presentación, consiste en explicar cómo es el proceso de recolección de la información paso a paso, quienes son los encargados y sus funciones, además de los permisos que éstos tienen para administrar la información recopilada.

### Entrenamiento

Se cuenta con un instrumento guía de Caracterización de usuarios, se realiza jornada de capacitación magistral con el personal encargado de la recolección de datos,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

explicando el protocolo que se debe aplicar al momento de solicitar la información al usuario y la forma adecuada de diligenciar el formulario de caracterización. La capacitación es realizada desde el proceso de atención al usuario por parte del líder del proceso y su equipo profesional de trabajo.

### 2.3.2 Actividades preparatorias

**2.3.2.1 Sensibilización** Se debe realizar una jornada de sensibilización a las personas que trabajan en la recolección de datos relativos a la caracterización de usuarios, sobre la importancia de recopilar información veraz, para facilitar a la Alcaldía de Santiago de Cali, la toma de decisiones que propicien la mejora en los trámites y servicios que se ofrece en la entidad, en pro del desarrollo de la comunidad.

**2.3.2.2 Aspectos jurídicos** Antes de iniciar el proceso de contratación de quienes realizarán el proceso de captura de los datos de los usuarios, la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana debe conocer los aspectos jurídicos para tal fin. Por lo anterior, los designados en el comité de la contratación con que cuenta cada uno de los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali, desde su rol jurídico, deben asegurarse de que los contratos contengan las obligaciones claves para el desarrollo de la operación de caracterización de usuarios, esto es, dentro de las obligaciones generales del contratista (operador/gestor), colocar las consideradas claves dentro de las funciones que éste debe realizar, dependiendo si es persona jurídica o natural.

**2.3.3 Diseño de instrumentos** Para desarrollar la operación estadística de Caracterización de Usuarios, se requiere la elaboración de algunos documentos que faciliten la ejecución de la misma. Es entonces, por lo que se ha creado una serie de instrumentos que contribuyen en esta actividad, cuya función se da a conocer a lo largo de esta sección. Cabe resaltar, que estos instrumentos, han sido elaborados considerando los estándares y normas establecidos para el tratamiento de la información personal que se recopile, con el propósito de que se administren de manera adecuada.

**2.3.3.1 Formulario de Caracterización de Usuarios** Este formulario es el instrumento básico utilizado para capturar la información directamente del usuario, en el momento en que éste realiza sus peticiones, quejas y reclamos a través de líneas

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

virtuales, telefónicas y de manera presencial en la entidad. El formulario se podrá encontrar en la página web de la Administración municipal, en la sección del Modelo de Operación por Procesos MOP, bajo el código MAGT04.05.18.P01.F04.

**2.3.3.2 Guía Metodológica para la Caracterización de Usuarios** En esta guía, se define “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”. La guía se encuentra en la página web de la Administración municipal, en la sección del Modelo de Operación por Procesos MOP, bajo el código MAGT04.05.18.P01.G01.

**2.3.3.3 Aplicativo para la recolección de la información** Ver numeral 2.4.

**2.3.3.4 Manual de usuario** Describe de una forma clara y concisa las funcionalidades que tiene el aplicativo web para captura de información de los usuarios. Adicionalmente, describe la forma de uso que se debe dar al aplicativo, por parte de quienes realizan la captura (NEXURA, 2016).

**2.3.4 Recolección de la información** La operación estadística de caracterización de usuarios es un registro administrativo que consiste en capturar, procesar, analizar y difundir información de manera continua, en lo concerniente a la información de todos los ciudadanos que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones. Esto implica, realizar una serie de tareas que se deben cumplir con el fin de administrar la información recopilada de manera oportuna, cumpliendo con todos los estándares establecidos para tratamiento de datos personales.

A continuación, se describen las etapas del proceso de recolección de información, donde se explica el flujo que sigue la información, identificando las funciones de los actores que intervienen en cada etapa:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

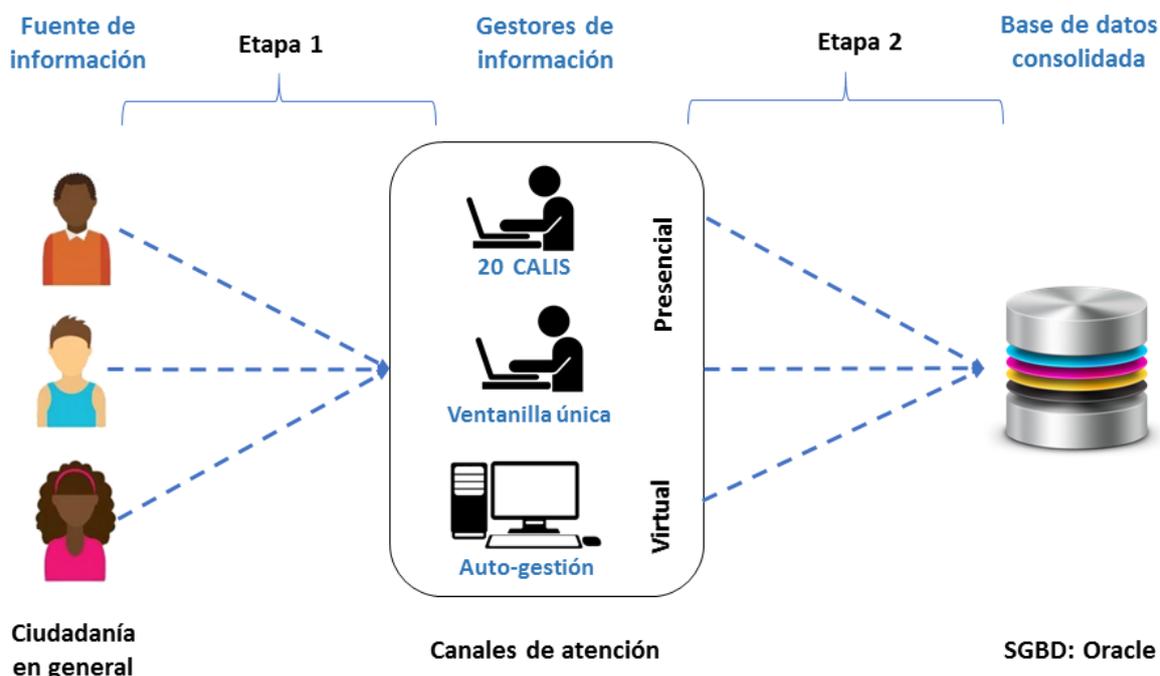


Figura 1. Flujo de información de la operación estadística Caracterización de usuarios. *Fuente: Elaboración propia.*

**2.3.4.1. ETAPA 1. Captura de la información.** El proceso de captura de la información para esta operación estadística, inicia cuando las personas, por medio de los diferentes canales de atención que tiene la Administración municipal (Ver Figura 1), ingresan a realizar sus gestiones, es decir, realizar peticiones y solicitudes, presentar quejas, reclamos y denuncias. Para llevar a cabo estas actividades, es necesario realizar un registro de los datos básicos de la persona que realiza la gestión. Estos datos, son los que posteriormente, se procesarán para generar información que permita caracterizar a las personas.

La manera de acceder a la aplicación web para ingresar los datos de los usuarios, es mediante el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cada gestor de información ingresa al sistema con su respectivo correo institucional como usuario y la respectiva contraseña; posteriormente, se abrirá una nueva ventana en la que se muestra el aplicativo web al que también se debe ingresar a través del mismo usuario, pero con diferente contraseña a la que se ingresa al ORFEO. Finalmente, queda a disposición

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

del gestor de la información, la aplicación web para proceder a caracterizar a los usuarios.

**2.3.4.2. ETAPA 2. Consolidación de la información.** La base de datos en la cual se almacena la información recopilada a través del aplicativo web desarrollado por NEXURA, se encuentra almacenada en un servidor ubicado en la oficina de atención al ciudadano. Cuando se desea obtener el consolidado de la información recopilada, se solicita un archivo con extensión .xls o .xlsx, que contiene los campos del formulario, y las respuestas recolectadas.

## 2.4 DISEÑO DE SISTEMAS

La aplicación web para la captura de la información para caracterización de usuarios, ha sido desarrollada por NEXURA. El sistema de gestión de bases de datos que se utiliza es ORACLE®.

La estructura de la aplicación web está organizada en módulos, como se describen a continuación:

- Módulo de captura de datos de persona natural: Permite ingresar los datos relativos a las personas naturales que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones.
- Módulo de captura de datos de persona jurídica: Permite ingresar los datos relativos a las personas jurídicas que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones.
- Módulo de captura de datos de anónimo: Permite ingresar solamente la información relacionada con la gestión que realiza una persona que ingresa a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal, sin dar información relativa a la persona.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

## 2.5 DISEÑO MÉTODOS Y MECANISMOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD

Los mecanismos para el control de calidad están enfocados en cuatro aspectos: la captura de la información, la cobertura de la operación, la base de datos y el mejoramiento.

**2.5.1 Estrategias para el control de calidad en la captura de la información** Con el objetivo de garantizar la calidad en la información capturada por el instrumento diseñado, se deben calcular los siguientes porcentajes:

- Porcentaje de error en la codificación de las respuestas: si los errores detectados por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, al hacer el último filtro a la base de datos de la operación estadística Caracterización de usuarios, corresponden a errores en la codificación de las respuestas, es necesario realizar un registro de tales errores.
- Fallas en el Sistema de Caracterización del Usuario: si se llegaron a presentar errores en el funcionamiento del aplicativo web, que afecte la recolección de la información y su veracidad, se deben reportar el número de registros con error y las variables afectadas o el problema en particular que presenta el gestor de la información, ante el líder del proceso operativo de la Caracterización de usuarios, en la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

Para facilitar el cálculo de los indicadores mencionados anteriormente, se puede utilizar la tabla para el control de calidad en el diligenciamiento de formularios, que se encuentra en el ANEXO 2. TABLA PARA EL CONTROL DE CALIDAD EN EL DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS

**2.5.2 Estrategias para el control de la calidad en la cobertura de la operación** El objetivo de estas estrategias es llevar un registro de la cobertura de la operación estadística, de la completitud de los formularios, de la calidad de la base de datos, y las estrategias de mejoramiento, de acuerdo a la información de caracterización para cada organismo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

- **Indicadores de Cobertura** Ya que actualmente no se cuenta con una línea base de usuarios a caracterizar por organismo, se propone calcular la cantidad aproximada de éstos, de acuerdo al número de personas atendidas. De manera que, de los usuarios atendidos, se tenga una cobertura de caracterización del cien por ciento, independiente del trámite o servicio que estén gestionando en la Administración municipal.
- **Indicador de No Respuesta** A pesar de tener un sistema de captura con validaciones automáticas, la exigencia de respuesta de las variables que se indagan es solamente la información que reglamenta la ley. Este indicador será calculado en el momento de consolidar la base de datos única, para cada una de las variables recogidas, comparando el total de registros realizados, con la cantidad de campos con dato y sin dato.

**2.5.3 Estrategias para el control de la calidad de la base de datos** Para controlar la calidad de las bases de datos se realizan pruebas de validación y consistencia de manera anual. Esta evaluación de calidad, consiste en un análisis de cumplimiento para cada registro, variable y campo, de acuerdo a las reglas de validación estipuladas en la sección 0 de este documento.

Los indicadores determinan si la base datos tiene una calidad, deficiente, aceptable, buena o excelente, de acuerdo al siguiente rango de valores:

Tabla 5.

*Rango de valores de los indicadores*

Excelente	Buena	Aceptable	Deficiente
Mayor o Igual a 95%	Entre 85 y 94%	Entre 75 y 84%	Menos de 75%

Teniendo en cuenta las inconsistencias encontradas se aplicarán medidas correctivas tanto al software de captura, como a los manuales, instructivos, procedimientos y demás mecanismos de captura de información que se utilicen en la operación y estén afectando la consistencia de los datos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

**2.5.4 Estrategias para el mejoramiento** Están enfocadas hacia la medición de la satisfacción de los gestores de la información, con las capacitaciones recibidas sobre el funcionamiento de la operación estadística de caracterización de usuarios y sus herramientas tecnológicas para la captura.

Estas mediciones se harán por medio de encuestas de satisfacción al terminar las jornadas de capacitación programadas.

## 2.6 DISEÑO DE PRUEBAS PILOTO

Con el fin de identificar el desempeño de la operación estadística, durante su ejecución, es necesario realizar pruebas que contribuyan a este fin y permitan establecer las falencias evidenciadas, así como las posibles soluciones. Por lo general, las pruebas a realizar corresponden a la evaluación del aplicativo utilizado, es decir, de su funcionamiento, en cuanto a la calidad de la información recopilada para cuando se realice el procesamiento tratamiento de los datos.

Para llevar a cabo la prueba piloto, es necesario, en primera instancia, haber culminado satisfactoriamente la fase del diseño de sistemas. A continuación, se describen los pasos a seguir para desarrollar la prueba piloto de la operación de caracterización de usuarios:

1. Identificar los trámites y servicios que ofrece cada organismo.
2. Seleccionar uno de los organismos e iniciar la operación de caracterización.
3. Realizar cada una de las etapas de la operación, incluyendo la evaluación.
4. Determinar durante la etapa de evaluación, si el funcionamiento de la operación es satisfactorio o no, y plantear las mejoras que se deberían realizar para que sí sea satisfactorio.

## 2.7 DISEÑO DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS

**2.7.1 Análisis estadístico** La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana SDTYPC, una vez ha capturado la información relativa a las personas, se encarga de consolidarla y procesarla. El procesamiento de la información incluye la depuración de la base de datos, de manera que se genera un informe donde se

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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

establece por cada variable, de acuerdo a lo establecido en el plan de resultados, las características comunes que presentan las personas que se han registrado.

Es entonces, el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional DADII, quien se encarga de realizar el análisis estadístico de la caracterización de usuarios, basado en el informe realizado previamente por la SDTYPC.

**2.7.2 Análisis de contexto** Este proceso se lleva a cabo comparando los resultados actuales de la operación estadística con las series de datos recopiladas en el período inmediatamente anterior (resultados históricos), con los cuales se analiza las características comunes de las personas que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones.

## 2.8 DISEÑO DE LA DIFUSIÓN

**2.8.1 Administración del repositorio de datos** El almacenamiento y mantenimiento de los datos, se realiza desde un servidor que se encuentra ubicado en la Oficina de Atención al Ciudadano en el edificio de la Administración Municipal, el cual está a cargo de la Secretaría de Desarrollo y Participación Ciudadana SDTPC.

**2.8.2 Productos e instrumentos de difusión** Para conocer cuáles son los productos que se van a difundir, remítase en éste mismo documento, al numeral 2.1.6 Plan de resultados; la información allí listada será publicada en la página web de la Alcaldía, la cual se encuentra disponible para el público en general, de acuerdo a lo establecido por la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia) y la Ley 1266 de 2008 (Habeas Data).

Así mismo, el material relacionado con la operación de caracterización, como los metadatos y microdatos, el documento metodológico de la operación estadística, manuales, fichas técnicas y metodológicas y el formulario de captura y su respectivo instructivo de diligenciamiento, deben estar disponibles en el Archivo Municipal de Datos AMDA, en la sección de “materiales relacionados”.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

## 2.9 DISEÑO DE LA EVALUACIÓN

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional DADII, entre sus funciones, como responsable de la administración de la información recopilada, debe realizar una evaluación del funcionamiento de la operación estadística Caracterización de Usuarios, esto es, con la finalidad de detectar las inconsistencias durante su ejecución, y facilitar la toma de decisiones que propicien la mejora continua de la operación. Esta evaluación permite identificar cuáles son los aspectos donde se debe realizar mejoras.

Para iniciar la evaluación, es indispensable que la operación haya culminado todas las etapas que la conforman, puesto que el propósito de evaluar, es verificar que la operación está cumpliendo con cada uno de los requerimientos establecidos, los cuales permiten la emisión de un informe respecto al funcionamiento de la operación tras su ejecución.

La frecuencia con que se debe evaluar la operación y entregar el informe correspondiente, es anual, y como se mencionó con anterioridad, el responsable de llevar esto a cabo es el Departamento Administrativo de Desarrollo e innovación Institucional. En este informe, se debe indicar las inconformidades encontradas y las mejoras que se sugiere realizar, para alcanzar el desarrollo óptimo de la operación.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

## GLOSARIO

**ACTIVIDAD ESTADÍSTICA.** Conjunto de acciones dirigidas al diseño, la recolección, el procesamiento y el análisis para la elaboración y difusión de estadísticas, empleando métodos y procedimientos técnicos y científicos (DANE, 2013a).

**ANONIMIZACIÓN DE MICRODATOS.** Proceso que impide la identificación de las unidades de estudio que son fuente para los registros individuales del conjunto de microdatos (DANE, 2014d).

**CLASIFICACIÓN ESTADÍSTICA.** Conjunto de observaciones homogéneas, exhaustivas y mutuamente excluyentes, que pueden ser asignadas a una o más variables que van a ser medidas en la recopilación y/o la presentación de los datos. Una clasificación estadística es la que se elabora para la recolección y presentación de datos numéricos recolectados sistemáticamente (es decir, estadísticas).

**DATOS ESTADÍSTICOS.** Toda la información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo, concerniente a unidades estadísticas (personas naturales o jurídicas, entes u organismos públicos, etc.) recogida con fines estadísticos y sujetos, por lo tanto, a las normas que rigen el secreto estadístico, tales como nombres, direcciones o números de identidad (DANE, 2014b).

**DATOS PERSONALES** La clasificación de datos personales, hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Se engloban dentro de esta clasificación todos los datos tratados dentro de las Hojas de Ruta, como por ejemplo datos sensibles, datos de la salud, datos laborales, etc.

**DOCUMENTO METODOLÓGICO.** Documento que presenta de manera completa, clara y coherente todas las características técnicas del diseño y ejecución de una operación estadística, lo que permite su análisis, control, replicabilidad y evaluación, de modo que se mejore la comprensión y aprovechamiento de la información estadística, producida en la entidad bajo el contexto de los principios de coherencia, comparabilidad, integralidad y calidad de las estadísticas.

**ESTÁNDAR ESTADÍSTICO.** Es un conjunto de componentes que especifican la práctica uniforme en cualquier punto del proceso estadístico. Cuando se usan juntos, 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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

generan un producto estadístico consistente y de alta calidad. Esto permite que los datos de diferentes fuentes puedan ser comparados y permite realizar asimilaciones significativas a través del tiempo. (DANE, 2014a).

**ESTANDARIZACIÓN Y ARMONIZACIÓN DE CONCEPTOS.** Producción y definición continúa de conceptos unificados, de acuerdo con los términos utilizados en las operaciones e investigaciones estadísticas producidas por el DANE y las entidades del SEN, con el objetivo de garantizar la comparabilidad e integración de la información en el ámbito nacional e internacional. Esto proporciona los elementos necesarios para la construcción de sus marcos conceptuales, fundamental para la integración y armonización estadística (DANE, 2014)

**ESTADÍSTICAS OFICIALES.** Estadísticas difundidas por el sistema estadístico nacional, excepto los casos en los que se indique explícitamente que no son oficiales (DANE, 2014c).

**ESTRATEGIA METODOLÓGICA.** Conjunto sistemático de procedimientos, técnicas, pasos y tareas que se siguen para recolectar información y abordar su análisis para la generación de un producto requerido. En el caso de las investigaciones para la actividad estadística, la estrategia metodológica define el qué y el cómo estudiar, desarrollar o transformar un fenómeno económico, social o ambiental explicando por qué se requiere, cómo se va a desarrollar, con qué herramientas, instrumentos y recursos se cuenta para obtener los resultados requeridos en los diferentes subprocesos de la producción estadística (DANE, 2014b)

**FICHA METODOLÓGICA.** Formato que presenta de manera estándar y de fácil lectura, las principales características técnicas de una operación estadística.

**FUENTE.** Persona o entidad que proporciona la información que se registra en formulario de caracterización.

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.** Conjunto de resultados que se obtienen de las operaciones estadísticas y que describen o expresan características sobre algún elemento, fenómeno o situación de estudio (DANE, 2014a).

**METADATO.** Información necesaria para el uso e interpretación de las estadísticas. Los metadatos describen la conceptualización, calidad, generación, cálculo y

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

características de un conjunto de datos estadísticos (DANE, 2014c).

**METODOLOGÍA.** Hace referencia al conjunto de pasos y procedimientos ordenados que se realizan con el fin de desarrollar una investigación u operación estadística. Además, define lo que se quiere investigar o estudiar acerca de un fenómeno económico, social o ambiental explicando por qué se requiere, cómo se va a desarrollar, con qué herramientas, instrumentos y recursos se cuenta para obtener los resultados esperados. La metodología parte de una posición teórica que lleva a una selección de métodos o técnicas concretas acerca del procedimiento para realizar las tareas relacionadas con una investigación u operación estadística, por ello no debe confundirse con el documento metodológico donde se presenta (DANE, 2014c).

**MICRODATOS.** Son los datos sobre las características de las unidades de estudio de una población (individuos, hogares, establecimientos, entre otros), que constituyen una unidad de información de una base de datos y que son recogidos por medio de una operación estadística.

**NOMENCLATURAS Y CLASIFICACIONES.** Instrumentos técnicos que sirven para ordenar y categorizar características de la realidad económica, social y ambiental. Su finalidad es garantizar la comparabilidad de la información en el tiempo para contribuir en el proceso de normalización, estandarización y armonización.

**OPERACIÓN ESTADÍSTICA.** Conjunto de procesos y actividades que, partiendo de la recolección sistemática de datos, conduce a la producción de resultados agregados

**PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA.** Proceso que lleva implícito la consecución de la información, su procesamiento, obtención de resultados y posterior análisis, de acuerdo con la metodología elaborada para tal fin.

**RESERVA ESTADÍSTICA.** Según el artículo 5 de la Ley 79 de 1993, se contempla que “Los datos suministrados al Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en el desarrollo de los censos y encuestas, no podrán darse a conocer al público ni a las entidades u organismos oficiales, ni a las autoridades públicas, sino únicamente en resúmenes numéricos, que no hagan posible deducir de ellos información alguna de carácter individual que pudiera utilizarse para fines comerciales, de tributación fiscal, de investigación judicial o cualquier otro diferente

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

del propiamente estadístico”.

**UNIDAD REGISTRADA.** Corresponde al objeto del cual se obtienen las variables de interés para la caracterización. Ejemplo: personas, hogares, cultivos, áreas administrativas, empresas, trámites, servicios, etc.

**UNIDAD DE ANÁLISIS.** Corresponde al elemento mínimo de estudio, observable o medible, en relación con un conjunto de otros elementos que son de su mismo tipo.

**VARIABLE.** Corresponde a características y cualidades medibles y observables que es medida en diferentes individuos, servicios y cosas que son susceptible a adoptar diferentes valores. Las variables adquieren valor cuando se relacionan con otras variables para conseguir determinado resultado.

**VARIABLE CUANTITATIVA.** Son aquellas variables cuyos valores pueden ser expresados en números, que permiten realizar cálculos matemáticos con ellos.

**VARIABLE CUALITATIVA.** Características o cualidades que no pueden ser medidas con números.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

## BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía de Santiago de Cali. (2017). Obtenido de Glosario:  
<http://www.cali.gov.co/glosario/>

Archivo General Nacional. (Mayo de 2014). Obtenido de  
<http://www.archivogeneral.gov.co/caracterizaci%C3%B3n-de-usuarios-consulta>

Congreso de Colombia. (17 de Octubre de 2012). *Ley estatutaria 1581 de 2012*. Bogotá.

CONPES. (9 de diciembre de 2013). *Consejo Nacional de Política Económica y Social*. Obtenido de  
[http://www2.igac.gov.co/igac\\_web/normograma\\_files/CONPES%203785%20DE%202013.pdf](http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/CONPES%203785%20DE%202013.pdf)

Consulta de Expertos FAO/DANIDA. (Mayo de 1998). *Directrices para la recopilación sistemática de datos relativos a la pesca de captura*. Bangkok, Tailandia.

DANE. (Abril de 2009). *Guía para la Elaboración de Documentos Metodológicos Estándar de las Operaciones Estadísticas del DANE*. Bogotá, D.C.

DANE. (2014). *Metodología para la formulación de planes de fortalecimiento de registros administrativos para uso estadístico*. Bogotá: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

DANE. (29 de Agosto de 2014). *Departamento Administrativo Nacional de Estadística*. Obtenido de  
[http://www.dane.gov.co/files/sen/lineamientos/DSO\\_020\\_LIN\\_04.pdf](http://www.dane.gov.co/files/sen/lineamientos/DSO_020_LIN_04.pdf)

DANE. (2016). *Formulario con Variables Encuesta Anual de Servicios - Encuesta Anual de Servicios (EAS). Versión 7*. Bogotá, D.C.

DANE. (2017). *Metodología General Encuesta Anual de Comercio (EAC) 2015. Versión 4*. Bogotá, D.C.

DANE. (s.f.). *Codificación de la División Político Administrativa de Colombia - DIVIPOLA*. Recuperado el Noviembre de 2017, de  
<http://dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/nomenclaturas-y-clasificaciones/nomenclaturas/codificacion-de-la>

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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

division-politica-administrativa-de-colombia-divipola

DANE, DIRPEN. (Abril de 2017). Departamento Administrativo Nacional de Estadística - Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización . *Metodología de Evaluación y Certificación de la Calidad del Proceso Estadístico*. Bogotá.

Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. Alcaldía de Santiago de Cali (b). (2014). *Instructivo para la Caracterización de los Procesos del Modelo de Operación por Procesos*. Cali, Colombia.

Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. Alcaldía de Santiago de Cali. (2014). Instructivo para la documentación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados. Versión 1. *MAGT04.03.14.12.P01.I02*. Santiago de Cali.

DNP. (2015). *Política de Protección de Datos Personales. Versión 1*. Bogotá.

DNP. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC). (2014). *Hoja de Ruta para la Adecuación de Bases de Datos a las Normas de Protección de Datos Personales*. Bogotá.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Dirección de Marketing*. Pearson Education.

MinTIC. (2011). *Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones*. Obtenido de [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536\\_recurso\\_1.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf)

MinTIC. (30 de Diciembre de 2014). *Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones*. Obtenido de [http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-9254\\_recurso\\_pdf.pdf](http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-9254_recurso_pdf.pdf)

NEXURA. (04 de Diciembre de 2016). *Manual de Usuario del Sistema de Caracterización del Ciudadano*.

Real Academia Española RAE. (2017).

Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. Alcaldía de Santiago de Cali (a). (2014). *Guía Metodológica para la Caracterización de los DUB de la Administración Central Municipal - MMPS04.02.18.P01.G01*. Santiago de

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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE          CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Cali.

Secretaría de Transparencia. Alcaldía de Santiago de Cali. (2016). *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados*. Obtenido de [http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados\\_web.pdf](http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf)

Vallin, J. (1994). *La Demografía*. Santiago de Chile.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/2017

## ANEXOS

### ANEXO 1. REGLAS DE VALIDACIÓN

Nombre Variable	Id. Variable	Descripción	Llave Primaria	Campo obligatorio	Dominio o lista de valores	Tipo de datos	Longitud del campo	Reglas de consistencia	Regla de validación en lenguaje natural
Fecha de registro	fecha_reg	Corresponde a la fecha en la cual se realiza el registro de la información relativa a la persona	SI	SI	[0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9]	Fecha / numérico	10		La variable fecha_reg es requerida, no puede ser nula. La variable fecha_reg es un dato de formato fecha dd/mm/aaaa. La variable fecha_reg es numérico con dominio en los números enteros [0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9]. La variable fecha_reg toma el valor de la fecha al momento de guardar la información dentro del aplicativo por parte del usuario.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

									La variable fech_reg tiene una longitud fija de 10 caracteres
Primer nombre	nombre1	Corresponde al primer nombre de la persona que se está registrando	NO	SI	(0,1,2,3,4,5,6,7,8,9)	alfabético/texto	≤ 70		La variable "nombre1" es requerida, no puede ser nula La variable "nombre1" tiene dominio alfabético [a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] La variable "nombre1" no admite valores numéricos ni caracteres especiales La variable "nombre1" tiene una longitud máxima de 70 caracteres
Segundo nombre	nombre2	Corresponde al segundo nombre de la persona que se está registrando	NO	NO	(0,1,2,3,4,5,6,7,8,9)	alfabético/texto	≤ 70		La variable "nombre2" es requerida, no puede ser nula La variable "nombre2" tiene dominio alfabético [a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p,

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

									q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] La variable "nombre2" no admite valores numéricos ni caracteres especiales La variable "nombre2" tiene una longitud máxima de 70 caracteres
Primer apellido	apellido1	Corresponde al primer apellido de la persona que se está registrando	NO	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético/texto	≤ 70		La variable "apellido1" es requerida, no puede ser nula La variable "apellido1" tiene su dominio en el alfabeto [a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] La variable "apellido1" no admite valores numéricos ni caracteres especiales La variable "apellido1" tiene una longitud máxima de 70 caracteres

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Segundo apellido	apellido2	Corresponde al segundo apellido de la persona que se está registrando	NO	NO	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético/texto	≤ 70	La variable "apellido2" es requerida, no puede ser nula La variable "apellido2" tiene su dominio en el alfabeto [a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] La variable "apellido2" no admite valores numéricos ni caracteres especiales La variable "apellido2" tiene una longitud máxima de 70 caracteres
Fecha de nacimiento	fecha_na	Fecha de nacimiento de la persona que se está registrando	NO	SI	(0,1,2,3,4,5,6,7,8,9)	Fecha/numérico	10	La variable fecha_na toma valores en el rango 01/01/1917 hasta el valor de fecha_reg La variable fecha_na es numérico con dominio en los números enteros (0,1,2,3,4,5,6,7,8,9) La variable fecha_na

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

									tiene una longitud fija de 10 caracteres
Edad	edad	Corresponde a la edad de la persona que se está registrando, la cual se calcula de forma automática entre la diferencia de la fecha de registro y la fecha de nacimiento	NO	SI	(0,1,2,3,4,5,6,7,8,9)	numérico	[1-3]	La variable "edad" es el resultado de la diferencia entre la sub variable aaaa de "fech_reg" y "fech_na"	La variable "edad" es numérica con dominio en los números enteros (0,1,2,3,4,5,6,7,8,9) La variable "edad" se encuentra en un rango de [1 – 120]
Tipo de documento	tipo_doc	Es el tipo de documento de la persona que se está registrando, el cual puede ser Cédula de ciudadanía (CC), Cédula de extranjería (CE), Registro Civil de Nacimiento (RC), Tarjeta de Identidad (TI) o Pasaporte (PA). Cuando sea persona jurídica el tipo de documento puede ser Número de Identificación Tributaria (NIT)	NO	SI	Tipo_doc	alfabético/texto	3	Si "edad" es ≤ 17 "tipo_doc" no puede ser "CC" y tampoco puede ser "NIT"	La variable tipo_doc es requerida, no puede ser nula La variable tipo_doc tiene dominio alfabético La variable tipo_doc despliega un rango de valores de la tabla Tip_doc La variable tipo_doc tiene una longitud fija de 3 caracteres

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Número de documento	num_doc	Equivale al número de identificación de la persona que se está registrando, de acuerdo al tipo de documento con el que cuenta.	SI	SI	[0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9]	numérico	≤ 11	<p>La variable num_doc es alfanumérica si tipo_doc es PA</p> <p>La variable num_doc debe tener una longitud mínima de 8 caracteres y máxima de 10 caracteres si tipo_doc es CC</p> <p>La variable num_doc debe tener una longitud máxima de 7 caracteres si tipo_doc es CE</p> <p>La variable num_doc debe tener una longitud mínima de 10 caracteres y máxima de 11 caracteres si tipo_doc es RC</p> <p>La variable num_doc debe tener una longitud mínima de 10 caracteres y máxima de 11 caracteres si tipo_doc es TI ó NIT</p> <p>La variable num_doc es requerida, no puede ser nula</p> <p>La variable num_doc es numérica, para valores en un dominio [0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9]</p> <p>La variable num_doc tiene dominio alfabético si tipo_doc es PA</p>
---------------------	---------	--	----	----	--------------------------------	----------	------	---

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

País	país	Corresponde al país donde reside la persona que se está registrando	NO	SI	Tabla Países	alfabético/texto	[4-31]	La variable "pais" no puede ser nula La variable "pais" es alfabética en el dominio [a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] La variable "pais" no permite valores numéricos ni caracteres especiales La variable "pais" tiene un rango de valores que proviene de la tabla Países La variable "pais" tiene una longitud mínima de 4 caracteres y una longitud máxima de 31 caracteres.
Departamento de residencia	depto_re	Corresponde al departamento de Colombia donde reside la persona que se está registrando. Actualmente en Colombia se maneja una Tabla de División Política Administrativa que	NO	SI	Tabla DIVIPOLA	numérico	2	La variable "depto_re" es nula si "pais" es diferente de Colombia La variable "depto_re" no puede ser nula si "pais" es "Colombia" La variable "depto_re" tiene un rango de valores desplegable de la Tabla DIVIPOLA La variable "depto_re" es numérica en un dominio [0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9]

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

		asigna códigos a los 32 departamentos de Colombia y a los respectivos municipios que los integran, esta tabla es la que se implementa para registrar el departamento							La variable "depto_re" tiene una longitud fija de 2 caracteres
Municipio de residencia	munic_re	Corresponde al municipio del respectivo departamento de Colombia seleccionado, donde reside la persona que se está registrando. Actualmente en Colombia se maneja una Tabla de División Política Administrativa que asigna códigos de dos dígitos a los 32 departamentos de Colombia y códigos de cinco dígitos a los respectivos municipios que los integran, esta tabla es la que se implementa para registrar el municipio.	NO	SI	Tabla DIVIPOLA	numérico	5	<p>La variable "munic_re" es nula si "país" es diferente de "Colombia"</p> <p>La variable "munic_re" no puede ser nula si "país" es "Colombia"</p> <p>La variable "munic_re" tiene un rango de valores desplegable de la Tabla DIVIPOLA dependiendo del valor que tome "depto_re"</p>	La variable "munic_re" es numérica en un dominio [0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9] La variable "munic_re" tiene una longitud fija de 5 caracteres

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Área geográfica de residencia	area_re	Corresponde al área geográfica donde reside la persona que se está registrando, la cual puede ser rural o urbana	NO	SI	"rural", "urbano"	alfabético/texto	[5-6]	La variable "area_re" es requerida, no puede ser nula La variable "area_re" puede tomar los valores "rural" "urbano" La variable "area_re" no admite valores numéricos ni caracteres especiales La variable "area_re" tiene una longitud mínima de 5 caracteres y una longitud máxima de 6 caracteres.
Barrio residencia	barrio_re	Corresponde al barrio donde reside la persona que se está registrando, el cual tiene un código de barrio que se asignará automáticamente	NO	SI	Tabla barrios	numérico	[4]	Si area es "urbana", "barrio_re" es requerida, no puede ser nula Si area es "rural", "barrio_re" debe ser nula La variable "barrio_re" es numérica La variable "barrio_re" tiene un rango de valores desplegables de la tabla barrios La variable "barrio_re" tiene una longitud fija de 4 caracteres

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Comuna residencia	comuna_re	Corresponde al número de comuna, de las 22 comunas que integran el sector urbano de Cali, al cual pertenece el barrio seleccionado.	NO	NO	Tabla barrios	numérico	[2]	Si "barrio_re" es nula, "comuna_re" es nula Si "barrio_re" no es nula, "comuna_re" es requerida no puede ser nula De acuerdo al valor de "barrio_re", "comuna_re" toma el valor de los primeros dos dígitos de "barrio_re"	La variable "comuna_re" es numérica La variable "comuna_re" tiene un rango de valores desplegables de la tabla barrios La variable "comuna_re" tiene una longitud fija de 2 caracteres
Vereda residencia	vereda_re	Cuando la vereda de residencia de la persona que se está registrando indique que es en el área rural, la variable vereda_re corresponde a la vereda del corregimiento de Santiago de Cali, la cual tiene un código que se asignará automáticamente de acuerdo a los códigos creados en el municipio de Santiago de Cali	NO	NO	Tabla veredas	numérico	[4]	Si "area_geo" es "rural", "vereda_re" es requerida, no puede ser nula Si "area_geo", es "urbano", "vereda_re" debe ser nula	La variable "vereda_re" es numérica La variable "vereda_re" tiene un rango de valores desplegables de la tabla veredas La variable "vereda_re" tiene una longitud fija de 4 caracteres

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Corregimiento residencia	corregi_re	<p>Cuando el corregimiento de residencia de la persona que se está registrando indique que es en el área rural, la variable <code>corregi_re</code> corresponde a un corregimiento de Santiago de Cali, el cual tiene un código de corregimiento que se asignará automáticamente</p>	NO	NO	Tabla veredas	numérico	[2]	<p>Si "area" es "rural", "corregi_re" es requerida, no puede ser nula. Si "area" es "urbano", "corregi_re" debe ser nula. De acuerdo al valor de "vereda_re", "corregi_re" toma el valor de los primeros dos dígitos de "vereda_re".</p> <p>La variable "corregi_re" es numérica. La variable "corregi_re" tiene un rango de valores desplegables de la tabla veredas. La variable "corregi_re" tiene una longitud fija de 2 caracteres.</p>
Estrato residencia	estrato_re	<p>Corresponde al estrato socioeconómico de la vivienda que fue señalada como lugar de residencia de la persona que se está registrando</p>	NO	SI	[1 - 6]	numérico	[1]	<p>La variable "estrato_re" es requerida, no puede ser nula. La variable "estrato_re" es numérica. La variable "estrato_re" puede tomar los valores 1, 2, 3, 4, 5, 6. La variable "estrato_re" tiene una longitud fija de 1 carácter.</p>

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Departamento de correspondencia	depto_co	Corresponde al departamento de Colombia a donde se enviará la correspondencia la persona que se está registrando. Actualmente en Colombia se maneja una Tabla de División Política Administrativa que asigna códigos a los 32 departamentos de Colombia y a los respectivos municipios que los integran, esta tabla es la que se implementa para registrar el departamento	NO	SI	Tabla DIVIPOLA	numérico	2	La variable "depto_co" es nula si "pais_co" es diferente de Colombia La variable "depto_co" no puede ser nula si "pais" es "Colombia"	La variable "depto_co" tiene un rango de valores desplegable de la Tabla DIVIPOLA La variable "depto_co" es numérica en un dominio [0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9] La variable "depto_co" tiene una longitud fija de 2 caracteres
Municipio de correspondencia	munic_co	Corresponde al municipio del respectivo departamento de Colombia seleccionado, donde se enviará la correspondencia a la persona que se está registrando. Actualmente en Colombia se maneja una Tabla de División Política	NO	SI	Tabla DIVIPOLA	numérico	5	La variable "munic_co" es nula si "pais" es "Colombia" La variable "munic_co" no puede ser nula si "pais" es "Colombia" La variable "munic_co" tiene un rango de valores	La variable "munic_co" es numérica en un dominio [0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9] La variable "munic_co" tiene una longitud fija de 5 caracteres

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.

 <b>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</b> GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	<b>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</b>  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

		Administrativa que asigna códigos de dos dígitos a los 32 departamentos de Colombia y códigos de cinco dígitos a los respectivos municipios que los integran, esta tabla es la que se implementa para registrar el municipio.						desplegable de la Tabla DIVIPOLA dependiendo del valor que tome "depto_co"	
Área geográfica de correspondencia	area_co	Corresponde al área geográfica donde se enviará la correspondencia de la persona que se está registrando, la cual puede ser rural o urbana	NO	SI	"rural", "urbano"	alfabético/texto	[5-6]		La variable "area_co" es requerida, no puede ser nula La variable "area_co" puede tomar los valores "rural" "urbano" La variable "area_co" no admite valores numéricos ni caracteres especiales La variable "area_co" tiene una longitud mínima de 5 caracteres y una longitud máxima de 6 caracteres.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Barrio correspondencia	barrio_co	Corresponde al barrio donde se enviará la correspondencia a de la persona que se está registrando, el cual tiene un código de barrio que se asignará automáticamente	NO	SI	Tabla barrios	numérico	[4]	Si area_co es "urbana", "barrio_co" es requerida, no puede ser nula Si area es "rural", "barrio_co" debe ser nula	La variable "barrio_co" es numérica La variable "barrio_co" tiene un rango de valores desplegables de la tabla barrios La variable "barrio_co" tiene una longitud fija de 4 caracteres
Comuna correspondencia	comuna_co	Corresponde al número de comuna, de las 22 comunas que integran el sector urbano de Cali, al cual pertenece el barrio seleccionado.	NO	NO	Tabla barrios	numérico	[2]	Si "barrio_co" es nula, "comuna_co" es nula Si "barrio_co" no es nula, "comuna_co" es requerida no puede ser nula De acuerdo al valor de "barrio_co", "comuna_co" toma el valor de los primeros dos dígitos de "barrio_co"	La variable "comuna_co" es numérica La variable "comuna_co" tiene un rango de valores desplegables de la tabla barrios La variable "comuna_co" tiene una longitud fija de 2 caracteres

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Vereda correspondencia	vereda_co	<p>Cuando la vereda de correspondencia de la persona que se está registrando indique que es en el área rural, la variable vereda_co corresponde a la vereda del corregimiento de Santiago de Cali, la cual tiene un código que se asignará automáticamente de acuerdo a los códigos creados en el municipio de Santiago de Cali</p>	NO	NO	Tabla veredas	numérico	[4]	<p>Si "area_geo" es "rural", "vereda_co" es requerida, no puede ser nula. Si "area_geo" es "urbano", "vereda_co" debe ser nula.</p>	<p>La variable "vereda_co" es numérica. La variable "vereda_co" tiene un rango de valores desplegables de la tabla veredas. La variable "vereda_co" tiene una longitud fija de 4 caracteres.</p>
Corregimiento correspondencia	corregi_co	<p>Cuando el corregimiento de correspondencia de la persona que se está registrando indique que es en el área rural, la variable corregi_co corresponde a un corregimiento de Santiago de Cali, el cual tiene un código de corregimiento que se asignará automáticamente.</p>	NO	NO	Tabla veredas	numérico	[2]	<p>Si "area" es "rural", "corregi_co" es requerida, no puede ser nula. Si "area" es "urbano", "corregi_co" debe ser nula. De acuerdo al valor de "vereda_co", "corregi_co" toma el valor de los primeros dos dígitos de "vereda_co".</p>	<p>La variable "corregi_co" es numérica. La variable "corregi_co" tiene un rango de valores desplegables de la tabla veredas. La variable "corregi_co" tiene una longitud fija de 2 caracteres.</p>

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Estrato correspondencia	estrato_co	Corresponde al estrato socioeconómico de la vivienda que fue señalada como lugar de correspondencia de la persona que se está registrando	NO	SI	[1 - 6]	numérico	[1]	La variable "estrato_co" es requerida, no puede ser nula La variable "estrato_co" es numérica La variable "estrato_co" puede tomar los valores 1,2, 3, 4, 5, 6 La variable "estrato_co" tiene una longitud fija de 1 carácter
Teléfono fijo	telefono	Corresponde al número telefónico fijo donde pueda ser ubicada la persona que se está registrando	NO	NO	[0,1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9]	numérico	[7]	La variable "telefono" tiene su dominio en los numeros enteros [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9] La variable "telefono" tiene una longitud fija de 7 caracteres.
Teléfono Móvil	movil	Corresponde al número celular al cual pueda ser contactada la persona que se está registrando	NO	NO	[0,1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9]	numérico	[10]	La variable "movil" tiene su dominio en los numeros enteros [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9] La variable "movil" tiene una longitud fija de 10 caracteres.

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/2017

correo electrónico	mail	Corresponde al correo electrónico al cual pueda ser contactada la persona que se está registrando	NO	NO	[0,1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9[ y[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] y [-_@]	alfanumérico y caracteres especiales	[7 - 100]	La variable "mail" es alfanumérica y admite caracteres especiales como ".- _@" La variable "mail" tiene una longitud máxima de 100 caracteres y una longitud mínima de 7 caracteres"
Autorización correo	aut_correo	Corresponde a la autorización por parte de la persona que se está registrando, para que le sea enviada información al correo electrónico	NO	SI	"SI", "NO"	alfabético/texto	2	La variable "aut_correo" es requerida, no puede ser nula La variable "aut_correo" no admite valores numéricos ni caracteres especiales "aut_correo" es una variable dicotómica La variable "aut_correo" toma los valores "si" o "no" La variable "aut_correo" tiene una longitud fija de 2 caracteres

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Autorización texto	aut_texto	Corresponde a la autorización por parte de la persona que se está registrando, para que le sea enviada información al celular, por medio de mensajes de texto	NO	SI	"SI", "NO"	alfabético/texto	2	La variable "aut_texto" es requerida, no puede ser nula La variable "aut_texto" no admite valores numéricos ni caracteres especiales "aut_texto" es una variable dicotómica La variable "aut_texto" toma los valores "si" o "no" La variable "aut_texto" tiene una longitud fija de 2 caracteres
Nacionalidad	nacional	Corresponde a la nacionalidad de la persona que se está registrando, la cual puede ser colombiana u otra	NO	NO	"colombiana", "otra"	alfabético/texto	[4,10]	Si "tip_doc" es "CE" o "PA", entonces "nacional" debe ser "otra" Si "tip_doc" es "CC", "TI", "RC", entonces "nacional" debe ser "colombiana" La variable "nacional" es requerida, no puede ser nula La variable "nacional" es tipo texto o alfabética La variable "nacional" toma los valores de "colombiana" y "otra" La variable "nacional" tiene una longitud fija de 4 o 10 caracteres.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Sexo	sexo	Corresponde al sexo de la persona que se está registrando, el cual puede ser hombre (H) o mujer (M)	NO	SI	"H", "M"	alfabético/texto	1		La variable "sexo" es requerida, no puede ser nula La variable "sexo" no admite valores numéricos o caracteres especiales La variable "sexo" toma los valores "H" o "M" La variable "sexo" tiene una longitud fija de un carácter
Género	genero	El género es el estado social y legal que nos identifica como femenino, masculino, hombres trans, mujeres trans y otras, que puede ser especificadas por la persona que se está registrando	NO	NO	Tabla Genero	alfabético/texto	[4-12]		La variable "genero" es requerida, no puede ser nula La variable "genero" no admite valores numéricos o caracteres especiales La variable "genero" tiene un rango de valores desplegable de la tabla Genero La variable "genero" tiene una longitud mínima de 4 caracteres y máxima de 12 caracteres

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Otro género	otro1	Brinda la posibilidad a las personas que se están registrando, de decir con qué otros géneros se autoreconocen	NO	NO	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético/texto	≤ 20	Si "genero" toma el valor "otro", "otro1" es requerido no puede ser nulo Si "genero" toma un valor diferente a "otro", "otro1" debe ser nulo	La variable "otro1" es una variable con dominio alfabético [a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] La variable "otro1" tiene una longitud máxima de 20 caracteres
Etnia	etnia	Esta variable agrupa todas las categorías étnicas con la que las personas que se están registrando pueden auto reconocerse.	NO	SI	Tabla Etnia	alfabético/texto	[5-35]		La variable "etnia" es requerida, no puede ser nula "etnia" es una variable con dominio alfabético [a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] La variable "etnia" tiene un rango de valores desplegable de la tabla Etnia La variable "etnia" tiene una longitud mínima de 5 caracteres y máxima de 35 caracteres

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Grupos poblacionales, comunitarios y/o sociales	gr_pobla	Comprende los diferentes grupos poblacionales, comunitarios y/o sociales a los que pertenece el beneficiario de proyectos que está siendo registrado.	NO	SI	Tabla Grupos_pob			La variable "gr_pobla" es requerida, no puede ser nula "gr_pobla" es una variable con dominio alfabético [a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] La variable "gr_pobla" tiene un rango de valores desplegable de la tabla Grupos_pob La variable "gr_pobla" tiene una longitud mínima de 4 caracteres y máxima de 30 caracteres
Otro grupo poblacional	Otro2	Brinda la posibilidad a los beneficiarios de registrar otro grupo poblacional, social o comunitario adicional a los listados como opciones de respuesta	NO	NO	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético/texto	≤ 35	Si "gr_pobla" toma el valor "otro", "otro2" es requerido no puede ser nulo Si "gr_pobla" toma un valor diferente a "otro", "otro2" debe ser nulo La variable "otro2" es una variable con dominio alfabético [a, b, c, d, e, f, g, h,

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

									i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]
Discapacidad	discapacid	Esta es una variable dicotómica, donde las personas que se están registrando, deben responder si se encuentran o no, en situación de discapacidad permanente.	NO	SI	"SI", "NO"	alfabético/texto	2		La variable "discapacid" es requerida, no puede ser nula. La variable "discapacid" no admite valores numéricos ni caracteres especiales. "discapacid" es una variable dicotómica. La variable "discapacid" toma los valores "si" o "no". La variable "discapacid" tiene una longitud fija de 2 caracteres.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Categoría de la discapacidad	cat_discap	Corresponde a las diferentes categorías de discapacidad que pueda presentar la persona que se está registrando, después de haber afirmado que contaba con una.	NO	NO	Tabla Tipo_disc	alfabético/texto	[4-70]	<p>Si "discapacid" es "si" la variable "tip_discap" es requerida no puede ser nula</p> <p>Si "discapacid" es "no" la variable "tip_discap" debe ser nula</p> <p>La variable "tip_discap" tiene un rango de valores desplegable de la Tabla Tipo_disc</p> <p>La variable "tip_discap" tiene una longitud mínima de 4 caracteres y máxima de 70 caracteres.</p>
Víctima del conflicto armado	vic_arma	Esta es una variable dicotómica, donde las personas deben responder si o no, han sido víctimas del conflicto armado.	NO	SI	"SI", "NO"	alfabético/texto	2	<p>La variable "vic_arma" es requerida, no puede ser nula</p> <p>La variable "vic_arma" no admite valores numéricos ni caracteres especiales</p> <p>"vic_arma" es una variable dicotómica</p> <p>La variable "vic_arma" toma los</p>

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

									valores "si" o "no" La variable "vic_arma" tiene una longitud fija de 2 caracteres
Víctima registrada en el RUV	vic_ruv	En esta variable dicotómica, los individuos después de afirmas que han sido víctimas del conflicto armado, responde si o no, se encuentran inscritos en el Registro Único de Víctimas (RUV)	NO	NO	"SI", "NO"	alfabético/texto	2	Si "vic_arma" es "si", "vic_ruv" es requerida, no puede ser nula Si "vic_arma" es "no", "vic_ruv" debe ser nula	La variable "vic_ruv" no admite valores numéricos ni caracteres especiales "vic_ruv" es una variable dicotómica La variable "vic_ruv" toma los valores "si" o "no" La variable "vic_ruv" tiene una longitud fija de 2 caracteres
Nivel de escolaridad	niv_escola	Corresponde a los diferentes niveles educativos que puede haber alcanzado la persona que se está registrando	NO	SI	Tabla Nivel_escu	alfabético/texto	[7-20]		La variable "niv_escola" es requerida, no puede ser nula La variable "niv_escola" es una variable con dominio alfabético [a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] La variable "niv_escola" tiene un rango de valores

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

									desplegables de la Tabla Nivel_escu La variable "niv_escola" tiene una longitud mínima de 7 caracteres y una longitud máxima de 20 caracteres.
Estado de la escolaridad	estado	Considera los tres posibles estados referentes al nivel de escolaridad alcanzado. Las personas que se están registrando, explican si finalizaron los estudios, si se encuentran actualmente estudiando o si desertaron del sistema educativo.	NO	SI	"finalizó", "desertó", "en curso"	alfabético/texto	[7-8]		Si "niv_escola" es "ninguno" entonces "estado" debe ser nula Si "niv_escola" es diferente de "ninguno" entonces "estado" es requerido, no puede ser nulo. La variable "estado" tiene un dominio alfabético [a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] La variable "estado" toma los valores "finalizó", "desertó", "en curso" La variable "estado" tiene una longitud máxima de 8 caracteres y una longitud mínima de 7 caracteres.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Ocupación	Ocupación	Corresponde a la ocupación, a la cual se dedica la mayor parte del tiempo la persona que se está registrando	NO	SI	Tabla ocupación	alfabético/texto	[4-20]	La variable "ocupacion" es requerida, no puede ser nula La variable "ocupacion" es una variable con dominio alfabético [a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] La variable "ocupacion" tiene un rango de valores desplegable de la tabla Actividad La variable "ocupacion" tiene una longitud mínima de 4 caracteres y una longitud máxima de 20 caracteres
-----------	-----------	--	----	----	-----------------	------------------	--------	--



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA  
INFORMACIÓN  
ATENCIÓN AL USUARIO

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS  
(SISTEDA, SGC y MECI)

**DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE  
USUARIOS**

CÓDIGO

VERSIÓN

1

FECHA DE  
ENTRADA  
EN VIGENCIA

dd/mmm/2017

Afiliación a salud	salud	Corresponde al régimen de afiliación a salud con que cuenta la persona que se está registrando. Por ejemplo: régimen subsidiado, régimen o subsidiado	NO	SI	Tabla ASalud	alfabético/texto	[4-20]	La variable "salud" es requerida, no puede ser nula La variable "salud" es una variable con dominio alfabético [a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z] La variable "salud" tiene un rango de valores desplegable de la tabla ASalud La variable "salud" tiene una longitud mínima de 4 caracteres y una longitud máxima de 20 caracteres
Canal de atención	canal_atn	Corresponde al canal de atención que utiliza la persona que se está registrando, para realizar la gestión en la Administración Municipal.	NO	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético/texto		La variable "canal_atn" no puede ser nula La variable "canal_atn" tiene un rango de valores desplegable de la Lista de canales de atención que existen en la Administración Municipal La variable "canal_atn" es requerida, no puede ser nula La variable "canal_atn" no admite valores numéricos o caracteres especiales La variable "canal_atn" tiene un rango de valores desplegable de la

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

									tabla Canales de atención La variable "canal_atn" tiene una longitud mínima de 4 caracteres y máxima de 12 caracteres
Tipo de gestión	tipo_ges	Corresponde al tipo de gestión que realiza la persona que se está registrando	NO	SI	[a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z]	alfabético/texto			La variable "tipo_ges" es requerida, no puede ser nula La variable "tipo_ges" no admite valores numéricos o caracteres especiales La variable "tipo_ges" tiene un rango de valores desplegable de la Lista Tipos de gestión que se puede realizar en la Administración Municipal La variable "tipo_ges" tiene una longitud mínima de 4 caracteres y máxima de 12 caracteres

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>DOCUMENTO METODOLÓGICO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

### ANEXO 2. TABLA PARA EL CONTROL DE CALIDAD EN EL DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS

Periodo	Total de Registros en el periodo	Causa del error	Cantidad de registros con error	Variables afectadas	Descripción breve del error identificado	Porcentaje de registros con error
Señalar el periodo de captura de la información dd/mm/aaaa - dd/mm/aaaa	Cantidad total de registros realizados en el periodo especificado	Señale si el error de captura corresponde a <b>errores de validación y consistencia en las variables</b>	Cantidad de registros afectados por errores de validación y consistencia	Liste las variables afectadas	Describa brevemente el error identificado en la variable afectada	Cantidad de registros con error / Total de registros en el período
		Señale si el error de captura corresponde a <b>errores en la codificación de respuestas</b>	Cantidad de registros afectados por errores de codificación	Liste las variables afectadas	Describa brevemente el error identificado en la variable afectada	Cantidad de registros con error / Total de registros en el período
		Señale si el error de captura corresponde a <b>errores en el aplicativo web de captura</b>	Cantidad de registros afectados por errores en el software	Liste las variables afectadas	Describa brevemente el error identificado en la variable afectada	Cantidad de registros con error / Total de registros en el período

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>DOCUMENTO METODOLÓGICO</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/2017

Elaborado por: Guido Escobar Morales	Cargo: Profesional Universitario	Fecha:	Firma
Revisado por: Diego Alexander Martínez Quintero	Cargo: Subdirector de Desarrollo Integral	Fecha:	Firma
Aprobado por: Jorge Iván López Zapata	Cargo: Director DAPM	Fecha:	Firma