




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS A PARTIR DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS EN FORMULARIOS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE <small>Instituto Distrital de las Artes</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Código: DEI-D-01
		Fecha: 12/11/2021
	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS A PARTIR DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS EN FORMULARIOS	Versión: 1
		Página 2 de 9

HISTORICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
01	12/11/2021	Emisión Inicial

Elaboró: Aurora Camila Crespo Murillo Contratista Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	Revisó: Aurora Camila Crespo Murillo Contratista Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	Aprobó: Carlos Alfonso Gaitán Sánchez Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	Avaló: Carlos Alfonso Gaitán Sánchez Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
---	--	--	---



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Código: DEI-D-01
		Fecha: 12/11/2021
	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS A PARTIR DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS EN FORMULARIOS	Versión: 1
		Página 3 de 9

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES.....	4
4. CONDICIONES GENERALES	5
5. METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS:	6
5.1. PLANTEAMIENTO DEL OBJETIVO:	7
5.2. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS	7
5.3. VARIABLES:	8
5.4. PERIODICIDAD:.....	8
5.5. DEPURACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LAS BASES DE DATOS:	8
5.6. RESULTADO FINAL Y PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN:.....	9
5.7. ACCIONES DE MEJORA	9

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Código: DEI-D-01
		Fecha: 12/11/2021
	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS A PARTIR DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS EN FORMULARIOS	Versión: 1
		Página 4 de 9

Introducción

El primer paso para el adecuado diseño e implementación de la misión, los objetivos estratégicos y las metas institucionales consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida la entidad. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de necesidades, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de los derechos ciudadanos.

En este sentido, el presente documento busca dar orientaciones sobre el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, mediante las herramientas y procesos establecidos por la entidad y en el uso de esta información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias del portafolio de servicios, participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

1. Objetivo

Establecer la metodología para identificar las características y particularidades de los grupos de interés que interactúa con el Instituto Distrital de las Artes y definir segmentos de atención, que le permitan a la entidad ajustar su oferta cultural, llegando al mayor número de personas mediante los canales y niveles de servicio, con el fin de lograr una gestión más efectiva y oportuna en la prestación de los servicios.

2. Alcance


Mediante el presente documento, se pretende establecer la metodología y las premisas necesarias para caracterizar a los grupos de interés que interactúan con el Instituto Distrital de las Artes y requieren de los diferentes trámites y servicios que por ley corresponden a la Entidad, teniendo en cuenta las variables geográficas, demográficas y de comportamiento que los afectan.

Inicia desde la identificación de la fuente de la información junto con las herramientas que se requieren para la obtención del mismo hasta la consolidación y presentación a la comunidad institucional del resultado obtenido para la toma de decisiones en el diseño de las estrategias del portafolio de servicios, participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

3. Responsables

Las unidades de gestión responsables de la aplicación de este documento son:

- Responsable de Servicio a la Ciudadanía.
- Unidades de gestión misionales.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Código: DEI-D-01
		Fecha: 12/11/2021
	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS A PARTIR DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS EN FORMULARIOS	Versión: 1
		Página 5 de 9

- Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.

4. Condiciones generales

El Departamento Nacional de Planeación, por medio de la Guía de Caracterización de Ciudadanos, usuarios y grupos de interés, establece la importancia de la significación e interpretación de los usuarios, como una herramienta fundamental para fortalecer en las entidades el conocimiento de éstos, a través de variables definidas, para desarrollar la comunicación con los mismos, al igual que para proponer mecanismos que optimicen la prestación de los servicios y aumente la satisfacción de la ciudadanía.

En el presente documento, se identifica la forma en que se deben caracterizar los grupos de interés, que interactúan y hacen uso de los productos o servicios generados por el Instituto Distrital de las Artes, los parámetros definidos de acuerdo a la guía mencionada, desarrollada por el Departamento Nacional de Planeación - DNP, la cual complementa los lineamientos relacionados para garantizar unacompleta gestión.

El objetivo de la caracterización es obtener un conocimiento de los usuarios de la entidad, que permita definir una estrategia para el mejoramiento de los servicios que se presta, teniendo en cuenta las iniciativas que al respecto se tiene, de acuerdo, entre otros, con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital del MIPG, los cuales proponen acercar a las entidades con los ciudadanos, a través del entendimiento de sus necesidades y sus expectativas, enfocando los servicios ofrecidos y las comunicaciones, ajustando de esta manera el Portafolio de Servicios Institucional vigente.


Caracterizar usuarios, es el primer paso para el adecuado diseño de la oferta de servicios de la entidad, presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como para la obtención de retroalimentación y al aumento de la participación activa de la ciudadanía.

Política de Servicio al Ciudadano

Los ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano son útiles en la medida que la información recolectada es el principal insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento, y la formulación de lineamientos y actividades en la materia que permitan optimizar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano. En este sentido, la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés permite, entre otros, identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos, y los servicios que se deben entregar.

Participación y Rendición de Cuentas

El acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, por lo que el primer paso consiste en que las entidades

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Código: DEI-D-01
		Fecha: 12/11/2021
	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS A PARTIR DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS EN FORMULARIOS	Versión: 1
		Página 6 de 9

conozcan las características de su población objetivo. Lo anterior permite conocer sus intereses y necesidades de información, de manera que se puedan diseñar estrategias de comunicación y diálogo dirigidas a poblaciones específicas, así como identificar los mecanismos más adecuados para asegurar su participación en la gestión pública. Para cumplir con lo anterior, es necesario reconocer a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés como interlocutores, con derechos y necesidades que deben ser respetados y atendidos desde particularidades políticas, culturales, regionales y económicas.


Para el proceso de rendición de cuentas y generación de espacios de participación, la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es una acción mediante la cual se definen las características que diferencian un actor de otro. Así mismo, es el reconocimiento a la diversidad y la aplicación del enfoque diferencial de derechos humanos. En este sentido, los ejercicios de caracterización deben realizarse como un paso previo a la implementación de cualquier acción enfocada en la implementación de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas (Conpes 3654), en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos). Con la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés las entidades podrán identificar la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés de manera que pueden ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen. Así mismo, la caracterización permite fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, estableciendo los canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados; e identificar los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio permanente de rendición de cuentas.

Finalmente, los ejercicios de caracterización son un insumo importante para identificar el tipo de lenguaje a utilizar en la interacción de la entidad con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, el cual debe adaptarse teniendo en cuenta el contexto, nivel de escolaridad y condiciones particulares de los interlocutores, para asegurar la máxima comprensión de los contenidos.

5. Metodología para la Caracterización de Usuarios:

La realización de la caracterización de los usuarios del Instituto Distrital de las Artes tendrá en cuenta las siguientes premisas:

- La forma de agrupar y segmentar a los usuarios para obtener información más específica debe orientarse al mejoramiento de los servicios en la Entidad, con base en las variables de caracterización de usuarios.
- El resultado de la caracterización debe garantizar elementos concretos para el diseño o ajuste de la oferta institucional, así como información para el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Las caracterizaciones serán el insumo para la valoración y optimización de los canales de atención.
- Las caracterizaciones deben contemplar de forma prioritaria las necesidades de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general para la rendición de cuentas.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Código: DEI-D-01
		Fecha: 12/11/2021
	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS A PARTIR DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS EN FORMULARIOS	Versión: 1
		Página 7 de 9

5.1. Planteamiento del Objetivo:

La estructura de los procesos misionales y estratégicos del Instituto Distrital de las Artes, así como, la implementación de los nuevos sistemas de información, ha permitido identificar y mejorar los productos y la prestación de los servicios a cargo de la entidad. Por lo cual, el objeto del presente documento es generar información de calidad, que le permita a cada una de las unidades de gestión de la entidad analizar el comportamiento de los grupos de valor y con ello poder tomar decisiones orientadas a la optimización en la prestación de los productos y servicios.

Se debe iniciar el procesamiento de la información a partir de la identificación de las fuentes de información con las que cuenta la entidad:

5.2. Fuentes de Recolección de Datos

Para realizar la primera fase que actualiza la caracterización de usuarios del Instituto Distrital de las Artes, se tomará como fuentes de información los siguientes:

a. Servicio al Ciudadano:

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, es un sistema de información diseñado en implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidas por cada una de las entidades del Distrito. Mediante este sistema de información se obtienen datos del ciudadano que remite una PQRS a la entidad, lo cual servirá como base de datos para la caracterización del ciudadano.


b. Sistema de Información Institucional Pandora:

El Instituto Distrital de las Artes cuenta con 12 proyectos de inversión los cuales aportan al cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 ‘Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI’, mediante estos proyectos de inversión es que la entidad tiene contacto directo con la ciudadanía ya que por medio de estos se cumple la misionalidad de la entidad.

Para recoger y consolidar la información sobre el cumplimiento de las metas de estos proyectos de inversión, la entidad cuenta con un sistema de información institucional – Pandora el cual cuenta con un módulo llamado Proyectos de Inversión mediante el cual se realiza mensualmente el reporte del cumplimiento a las metas físicas y presupuestales de los proyectos de inversión. Este reporte contiene características de las y los ciudadanos que se benefician de los productos y servicios que ofrece la entidad

c. Geoclick

Geoclick es es una herramienta para la interacción de información artística y cultural de Bogotá. Se desarrolló, a partir de mesas de Co-Creación, identificando las necesidades de artistas, consejeros de las artes, ciudadanía y agentes del sector (público y privado). Es un sistema multicapa, que funciona de manera independiente, su esencia es la interacción, descarga y consulta de información artística y cultural de la ciudad.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Código: DEI-D-01
		Fecha: 12/11/2021
	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS A PARTIR DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS EN FORMULARIOS	Versión: 1
		Página 8 de 9

5.3. Variables:

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

Dentro de los ejercicios de segmentación es necesario definir el grado de profundidad al que se quiere llegar pues es posible que se esté definiendo un sector en vez de un segmento. A continuación se presentan las variables que el Instituto Distrital de las Artes trabajará para la caracterización de usuarios:


No.	VARIABLE	CONTENIDO
1	GEOGRÁFICA	Localidad
		UPZ
2	DEMOGRÁFICA	Género
		Edad
		Sector social
		Enfoque poblacional
3	INTRÍNSECAS	Sector Etareo
		Canal de comunicación
4	COMPORTAMIENTO	Área artística de preferencia
		Producto o servicio de consumo

5.4. Periodicidad:

El Instituto Distrital de las Artes al tener sistemas de información que recogen, organizan y consolidan la información, cuenta con la actualización constante de las características de los usuarios que interactúan con la entidad, por tal motivo, se realizarán cortes semestrales para analizar la información y realizar el cargue de la caracterización de usuarios en la página web de la entidad, para consulta constante de la ciudadanía, antes de control y la comunidad institucional.

5.5. Depuración y consolidación de las bases de datos:

De acuerdo con las fuentes de información mencionadas en el punto 5.2 del presente documento, es importante contar con información que cumpla con características particulares, las cuales estén sujetas al estudio y análisis, logrando identificar qué tipo de datos tienen una relación directa con los grupos de valor, dado que en muchos casos los registros en las bases contienen campos que no son necesarios para el desarrollo del ejercicio de formulación y análisis. Por tal motivo es importante que se revise cada una de los componentes de los documentos y se identifiquen las variables a utilizar, ya contando con una base de datos sólida con información relevante al análisis, se planteó una relación de tipo entre las variables y los datos que las integran, con el fin de entrar a modelar los datos y con ellos poder generar un resultado final, el cual le permita a la entidad tener una visión mucho más amplia y conocer e identificar las características generales y particulares de cada uno de sus grupos de valor.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Código: DEI-D-01
		Fecha: 12/11/2021
	METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS A PARTIR DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS EN FORMULARIOS	Versión: 1
		Página 9 de 9

5.6. Resultado final y presentación de la información:

Con la definición de las variables, se da paso a la validación de información de las bases de datos y, por medio de consultas específicas, se generan los resultados relacionados con el cumplimiento de los objetivos del informe. La visualización de la información se realizará por medio de un tablero en Power bi, mediante el cual se podrán realizar diferentes tipos de consultas, lo que permite analizar la información de los grupos de valor de la entidad desde diferentes variables lo que le permite a la entidad una toma de decisiones mucho mas cercana a la situación y preferencias de sus grupos de valor.

5.7. Acciones de mejora

A medida que se vaya trabajando en la caracterización de usuarios se debe identificar acciones de mejora que le permita tener al Instituto Distrital de las Artes información oportuna y de calidad para la mejora en el portafolio de productos y servicios institucionales, por ejemplo, identificación de otras fuentes de información, ajuste en los sistemas de información que permita tener mayor información de los grupos de valor de la entidad, periodicidad en la actualización de la información, etc.