



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE DESARROLLO
TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 202441730100001504

Fecha: 21-02-2024

TRD: 4173.010.22.2.1020.000150

Rad. Padre: 202441730100001504

CIRCULAR No 4173.010.22.2.1020.000150

Para: Directores de Departamento, Secretarios de Despacho, Directores Técnicos de Unidad Administrativa, Subdirectores, Subsecretarios, Jefes de Oficina y Áreas de Apoyo Administrativo.

Asunto: Lineamientos Procedimiento de Caracterización de Usuarios.

Cordial saludo,

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, como responsable de aplicar las estrategias del Proceso de Atención al Usuario, cuenta con el procedimiento de caracterización del usuarios MAGT04.05.P003, en el cual permite capturar la información del ciudadano que interactúan con la Entidad en los diferentes puntos de atención que cuenta la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, para que de esta manera se logre reconocer las variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el objetivo de mejorar la oferta institucional, acceso a la información pública, estrategias que generen impacto en el distrito, entre otros.

El procedimiento de caracterización de usuarios cuenta con una herramienta tecnológica denominada "DUB" (Destinatarios, Usuarios y Beneficiarios) la cual permite capturar las diferentes variables importantes para el Distrito y reconocer los grupos de valor con quienes interactúan los organismos.

La caracterización de usuarios en los puntos de atención promueve la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) el cual integra diferentes políticas que permiten a la Entidad establecer estrategias bajo un enfoque de Estado abierto, como forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública; mediante este procedimiento la Entidad implementa las siguientes políticas:

1. Política de Servicio al Ciudadano: Política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.
2. Política Gobierno Digital: Política que busca promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.
3. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción: Esta política permite a la entidad articular acciones para la prevención,



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 1
Teléfono: 89820116 www.cali.gov.co



detección e investigación de los riesgos en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública.

Adicional a lo anterior, mediante la caracterización de usuarios, la Entidad podrá aumentar el conocimiento que tiene de sus usuarios, establecer estrategias de implementación o mejora de los canales de atención, enfocar adecuadamente los servicios ofrecidos y las comunicaciones a los usuarios que más lo requieren; así mismo permite diseñar, rediseñar, y ajustar la oferta institucional y entre otros, la implementación de sistemas, tecnologías de la información ajustados a las expectativas y preferencias de los usuarios.

En virtud de lo expuesto, es importante mencionar que el procedimiento de caracterización de usuarios que lidera la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, identifica a los usuarios que acceden a los puntos de atención del distrito (incluido las Ventanillas Únicas), que atienden a usuarios externos, en este sentido se brindan los siguientes lineamientos:

- Todos los Organismos de la Administración Distrital que cuenten con puntos de atención, deberán caracterizar a sus usuarios a través del DUB, Aplicando protocolos para la recopilación de datos del usuario (es de resaltar que la información suministrada por el usuario es de carácter voluntario).
- Caracterizar a los usuarios en los formatos persona jurídica MAGT04.05.P001.F006 y caracterización del usuario persona natural MAGT04.05.P001.F004 (descargar a través de la plataforma DARUMA) o diligenciar directamente los datos del usuario en el caracterizador en línea DUB.
- Designar responsables de ingresar la información del usuario en el formulario en línea DUB, para lo cual deberá solicitar acceso mediante comunicación interna dirigida a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana; el funcionario deberá contar con directorio activo; Nota: Es importante tener en cuenta que se inhabilitó el acceso a los funcionarios que no cuentan con la delegación para esta tarea en la vigencia 2024, mediante MARI 135750 del 6 de febrero, esto, de acuerdo a lo establecido en los controles el Mapa de riesgos del Proceso.
- Ingresar al formulario en línea DUB a través del Link: <http://172.18.1.105/> desde un computador con acceso a REMI, es indispensable solicitar la VPN al CTO de su Organismo cuando se accede a través de una conexión diferente.



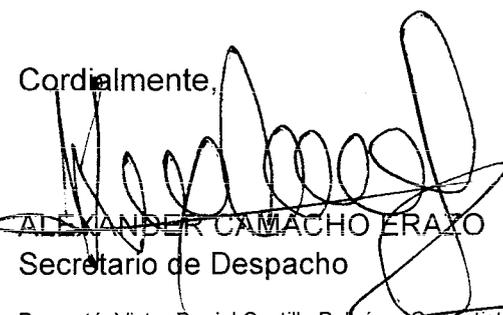


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE DESARROLLO
TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

- Actualizar cuando sea pertinente el listado de funcionarios que deben contar con acceso al formulario DUB para no incurrir en el riesgo de "Acceso no autorizado al formulario en línea del caracterizador DUB por parte de los organismos que cuentan con puntos de atención" esto para dar cumplimiento a lo establecido en el mapa de riesgos del proceso y evitar la violación de la política de protección de datos personales, alteración de la información del ciudadano o desviación de los datos contenidos.
- Los Organismos con puntos de atención deberán analizar el informe de caracterización vigencia 2023 de la Entidad con el objetivo de establecer estrategias para el mejoramiento de la gestión pública, como también sugerir mejoras con respecto al procedimiento o las variables de considerarse pertinente.
- Los Organismos con puntos de atención deberán establecer estrategias para realizar la caracterización del usuario en los puntos de atención; además de sensibilizar al ciudadano de la necesidad que tiene la Entidad para reconocer sus usuarios o los grupos de valor.
- Aplicar protocolos para caracterizar a los usuarios que acceden a los puntos de atención, que facilitan la recopilación de datos del ciudadano, los cuales se encuentran dispuestos en manual de Atención al Usuario (MAGT04.05.M001) dispuesto en DARUMA.

Es importante mencionar que en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 "por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" los Organismos a través de sus funcionarios, deberán hacer uso adecuado y relacionado exclusivamente en el ejercicio de sus funciones; igualmente se comprometen a no revelar, divulgar, exhibir, comunicar, utilizar y/o emplear información confidencial que reciba con el fin de proteger la información mencionada contenida en las bases de datos, en consecuencia, se obliga a custodiar la información para evitar su divulgación no autorizada en otras dependencias y/o entidades, ya que será de uso exclusivo de estas.

Cordialmente,


ALEXANDER CAMACHO ERAZO
Secretario de Despacho

Proyectó: Victor Daniel Castillo Beltrán - Contratista
Elaboró: Sandra Patricia Buitrago Morales - Contratista
Revisó: Carlos Eduardo Cardona Prada - Profesional Universitario
Johnny Meneses Nieto - Jefe de Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 1
Teléfono: 8982016 www.cali.gov.co