



## CIRCULAR No 4137.030.14.42.187.001287

Para: Directores y Subdirectores de Departamento Administrativo, Secretarios y Subsecretarios de Despacho, Directores Técnicos, Jefes de Oficina, Jefes de Unidad de Apoyo, Servidores Públicos y Contratistas.

Asunto: Lineamientos para la Caracterización de Usuarios– Vigencia 2026.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y conforme a lo dispuesto en el Manual Operativo de MIPG 2024 – 2025, el cual mantiene como referencia metodológica la Guía de Caracterización de Ciudadanía, Usuarios y Grupos de Interés – Versión 5 (noviembre de 2022), las entidades públicas deben adelantar ejercicios de caracterización de usuarios como insumo fundamental para la toma de decisiones, el diseño e implementación de políticas públicas y la mejora continua de la prestación de trámites y servicios a la ciudadanía.

La caracterización de usuarios permite identificar las particularidades, características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor con los cuales interactúa la entidad, con el propósito de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de ello, generar acciones que fortalezcan la interacción entre la administración pública y la ciudadanía.

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental como líder de la política de servicio al ciudadano establece los siguientes lineamientos metodológicos para el desarrollo de ejercicios de caracterización de usuarios al interior de la entidad.

### Lineamientos metodológicos

#### Paso 1. Identificación de los objetivos y alcance de la caracterización

El primer paso del ejercicio de caracterización consiste en definir claramente los objetivos que se persiguen y el alcance del proceso, teniendo en cuenta la oferta institucional, los trámites y servicios brindados y los grupos de valor atendidos por cada organismo.

Esta definición inicial permite determinar para qué se realizará la caracterización, qué decisiones se espera soportar con la información obtenida y a qué población estará dirigida, evitando la recolección de información innecesaria o que no aporte valor a la gestión institucional. La claridad en los objetivos y el alcance orienta todo el proceso posterior y garantiza que la caracterización sea coherente con las políticas institucionales y misionales.



## Paso 2. Establecimiento de variables y nivel de desagregación

Una vez definidos los objetivos, el siguiente paso consiste en identificar las variables o categorías que serán objeto de análisis, así como el nivel de profundidad o desagregación de la información requerida.

Las variables deben permitir reconocer las características generales de los usuarios, así como sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias, de acuerdo con los objetivos de la caracterización. Este ejercicio debe considerar que no existe una matriz única, dado que cada organismo atiende grupos de valor distintos y presta servicios con particularidades propias. La selección adecuada de variables es fundamental para garantizar que la información recolectada sea útil, pertinente y suficiente para apoyar la toma de decisiones institucionales.

## Paso 3. Recolección de la información

Con base en las variables definidas, los organismos deberán proceder a la recolección de la información pertinente, utilizando los instrumentos y técnicas que resulten más adecuados para su contexto, tales como formularios, encuestas, registros administrativos u otros instrumentos cualitativos o cuantitativos.

La recolección de información debe realizarse de manera organizada y sistemática, asegurando la consistencia, calidad y confiabilidad de los datos obtenidos, y garantizando que estos respondan a los objetivos planteados en el ejercicio de caracterización.

## Paso 4. Análisis de la información recolectada

La información recopilada deberá ser analizada de forma integral con el fin de identificar patrones, comportamientos, necesidades, expectativas y posibles barreras de acceso a los bienes y servicios. Este análisis permite agrupar a los usuarios según atributos o variables similares, facilitando la comprensión del perfil de los grupos de valor atendidos y generando insumos claros para orientar acciones institucionales.

El análisis constituye un paso clave para transformar los datos recolectados en información útil para la gestión pública.

## Paso 5. Uso de los resultados de la caracterización

Los resultados del ejercicio de caracterización deberán ser utilizados para diseñar, ajustar o mejorar los trámites, servicios, canales de atención y estrategias institucionales, fortaleciendo la interacción de la entidad con la ciudadanía.





La caracterización de usuarios no debe entenderse como un ejercicio meramente descriptivo, sino como una herramienta estratégica que permite orientar la planeación institucional y promover decisiones basadas en el conocimiento de las necesidades reales de la población.

En el marco del fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano y de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali deberán aplicar los lineamientos establecidos en la presente circular para el desarrollo de ejercicios de caracterización de usuarios, como insumo fundamental para la planeación, la mejora de trámites y servicios y la toma de decisiones institucionales.

La caracterización de usuarios deberá entenderse como un proceso permanente y articulado a la gestión institucional, orientado a reconocer las particularidades de los grupos de valor atendidos y a mejorar la interacción entre la Administración Municipal y la ciudadanía.

Desde la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se recomienda a los organismos:

- Revisar y ajustar los formatos e instrumentos de caracterización de usuarios existentes, asegurando su coherencia con los presentes lineamientos metodológicos y con la oferta institucional de cada dependencia.
- Definir de manera clara los objetivos de cada ejercicio de caracterización, evitando la recolección de información que no sea pertinente o que no aporte valor a la gestión.
- Articular los ejercicios de caracterización con las políticas institucionales de relacionamiento con la ciudadanía, servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública, rendición de cuentas y transparencia.
- Garantizar que la información obtenida sea utilizada efectivamente para la mejora de trámites, servicios y canales de atención, y no únicamente como un ejercicio descriptivo.





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

Para facilitar la apropiación de la estrategia de lenguaje claro por parte de los servidores públicos de la Entidad, se solicita respetuosamente divulgar esta información al interior de su organismo para promover su implementación en cada uno de los procesos que son responsabilidad de su despacho.

Cordialmente,

DIANA LORENA GÓMEZ LÓPEZ  
Subdirector de Departamento Administrativo  
Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental

Proyectó: Juan Sebastián Becerra Bohórquez - Contratista  
Revisó: Sandra Patricia Parra Ñañez – Profesional Universitario  
Isabel Cristina Lenis Pérez – Contratista



SC-CER652615

Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14 Teléfono: (602) 8899826 -  
[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)