



INSTRUCCIONES

FORMATO CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -DADEP

El objetivo del presente formato es captar información que permita reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los usuarios (grupos de valor y partes interesadas) de la Defensoría del Espacio Público, razón por la cual, debe ser empleado por todas las dependencias de la entidad, en tanto realicen actividades que impliquen relacionamiento directo con la ciudadanía.

ITEM	INSTRUCCIÓN
ITEMS	Indicar el numero de solicitud que se está registrando, en forma consecutiva
FECHA	Indicar la fecha DD/MM/AA en que está registrando la solicitud del usuario presione CTRL+,
HORA	Indicar la hora 00:00 a.m./p.m. en que está registrando la solicitud del usuario presione CTRL+SHIFT+.
ATENDIDO POR	Seleccione el nombre del funcionario de atención al ciudadano que está registrando la solicitud.
PUNTO DE ATENCION	Seleccionar el punto de atención donde está consultando el ciudadano(a)
VARIABLES GEOGRÁFICAS	
UBICACIÓN / LOCALIDAD	Seleccione la localidad de residencia del ciudadano(a)
Barrio	Registre el barrio suministrado por el ciudadano(a)
Dirección	Registre la dirección del lugar de residencia
Teléfono de contacto	Registre el número telefónico de contacto del ciudadano(a). Puede tomarlo del identificador de llamada del conmutador y preguntarle al usuario si es su número de contacto
Correo Electrónico	Registre el correo electrónico del ciudadano(a). Puede tomarlo correo electrónico que envió el ciudadano de lo contrario preguntarle al usuario .
VARIABLES DEMOGRÁFICAS	
NOMBRE	Ingrese el nombre del ciudadano(a) (persona natural o jurídica) o responsable de la interacción ; nombres, apellidos de la persona responsable por parte de la empresa al momento de solicitar el servicio a la entidad
CARGO	En caso de que aplique a personas jurídicas/partes interesadas
TIPO DOCUMENTO	Seleccione el tipo de documento del ciudadano(a)
No. DOCUMENTO	Ingrese el número de documento del ciudadano(a)
EDAD	Seleccione el rango de edad a la que pertenece del ciudadano(a)
SEXO	Condición orgánica, masculina o femenina. La variable sexo biológico permite los siguientes valores: Masculino: al nacer tiene características sexuales masculinas como pene y testiculos. Femenino: al nacer tiene características sexuales femeninas como vagina. Indeterminado (Intersex): nacen con alguna de las diversas variaciones de las características sexuales, como los cromosomas, las gónadas, las hormonas sexuales o los genitales. Algunas condiciones intersex: Síndrome de Klinefelter, Síndrome de Turner, Genotipo XYY, Genotipo XXX. Se seleccione el sexo indicado por el ciudadano(a)
GENERO	El género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres. Seleccione el genero de acuerdo con lo indicado por el ciudadano.
ORIENTACIÓN SEXUAL	Se define como orientaciones sexuales al patrón de atracción sexual, erótico o amoroso hacia un determinado grupo de personas definidas por su género o su sexo. Es importante mencionar, que las orientaciones sexuales son totalmente independientes de la identidad de género de cada individuo, es decir que esta no define hacia quiénes nos sentimos atraídos. Existen diversos tipos de orientaciones sexuales, las principales son: •Heterosexuales: hace referencia a las personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del sexo opuesto. •Homosexuales: hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del mismo sexo. Popularmente se emplean los términos gay para el hombre y lesbiana para la mujer. •Bisexuales: hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del mismo sexo y o del sexo contrario. •Pansexualidad: hace referencia a las personas que sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia otras personas, con independencia del sexo asignado al nacer, género, identidad de género, orientación o roles sexuales. •Asexualidad: hace referencia a las personas que no experimentan atracción sexual y/o no desean contacto sexual, total o parcialmente. Pueden relacionarse afectiva y románticamente y no implica necesariamente no tener libido, o no practicar sexo, o no poder sentir excitación. •Demisexualidad: hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente solo hacia alguien con quien que han formado un vínculo o conexión emocional. •Lesbiana: Una lesbiana es una mujer a la que le gustan otras mujeres. Su orientación sexual es hacia el mismo sexo, homosexual. •Gay: es una manera de designar a las personas homosexuales masculinas, es decir, a aquellos hombres a los que los atraen sexual y emocionalmente otros hombres. •Trans: son personas a las que se les asigno 'femenino' a la hora de nacer y tienen una identidad de género y/o una expresión de genero masculina.

ITEM	INSTRUCCIÓN
IDENTIDAD DE GÉNERO	<p>La identidad de género es el concepto que se tiene de uno mismo como ser sexual y de los sentimientos que esto conlleva; se relaciona con cómo vivimos y sentimos nuestro cuerpo desde la experiencia personal y cómo lo llevamos al ámbito público, es decir, con el resto de las personas.</p> <p>Dentro de esta categoría y en relación con los tipos de identidades, nos encontramos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Género binario: Es la forma de clasificar a las personas en las sociedades actuales. Solo existen dos categorías como únicas posibles formas de vivir: el hombre conectado con todo aquello masculino, tanto en su cuerpo, apariencia, carácter y comportamiento y la mujer conectada a todo lo considerado femenino. •No binario: es un concepto utilizado para describir a una persona cuya identidad de género no es ni hombre ni mujer. •Agénero: Es una persona que no se siente identificada con ninguno de los géneros existentes, es decir, que no se siente ni del todo hombre ni del todo mujer. •Bigénero: define una conducta humana en la que una persona se puede definir o encontrar dentro de dos géneros femenino y masculino, aunque también puede encontrarse entre género neutro y femenino, masculino. •Pangénero: Describe a una persona que se identifica con muchos géneros. Pansexual (Pansexual) (adj.) – Una orientación sexual que describe a una persona que siente atracción sexual y emocional hacia otras personas, independientemente de sus géneros •Género fluido: son aquellas que transicionan entre dos o más géneros de forma permanente o esporádica, pudiendo ser bigénero, trigénero o pangénero según el número de géneros que estén implicados en dicha fluctuación. El género fluido establece periodos de transición imprecisos y variables, identificándose unas veces con uno o más géneros y otras veces con otros distintos. •Trigénero: Se trata de las personas que no se sienten parte del género masculino ni del femenino, sino de una mezcla entre ambos. También pueden identificarse como neutras. Son conocidas, también, como identidades no binarias. Transgénero: lo opuesto a cisgénero. •Cisgénero: Aquellas personas que tienen una identidad de género que coincide con la que se les asignó al nacer. •Transgénero: Aquellas personas que tienen una identidad de género diferente a la que se les asignó al nacer, independientemente del sexo biológico u orientación sexual. •Transexuales: Aquellas personas transgénero que desean (o proceden a) modificar su cuerpo mediante métodos hormonales o quirúrgicos, para hacerlo coincidir lo más posible con su identidad de género. •Tercer género o no-binarios: Aquellas personas cuya identidad de género no coincide con el género masculino o femenino enteramente, o se ubica en alguna categoría intermedia, independientemente de su orientación sexual.
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Registre la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano(a)
ESTRATO	Selecciones la estratificación socio-económica del ciudadano(a)
ESCOLARIDAD	Seleccione el nivel de estudios alcanzado por del ciudadano(a)
VULNERABILIDAD	Seleccione una de las características que pudiesen limitar la capacidad del ciudadano(a) de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados.
VARIABLES INTRINSICAS	
Esta variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) dentro de los grupos a identificar, constituyendo de esta manera características para diferenciarlos.	
INTERESES	Seleccionar el trámite o servicio solicitado por el ciudadano
LUGARES DE ENCUENTRO Incluir lista desplegable: Canales de atención y otros escenarios de diálogo.	Ingrese los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad
ACCESO A CANALES Incluir la misma lista desplegable de acceso a canales y uso de canales	Seleccione los canales de atención a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso
USO DE CANALES	Seleccione los canales de atención que el usuario efectivamente usa.
CONOCIMIENTOS: Incluir lista desplegable, sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario frecuente con conocimiento del servicio.	Ingrese el nivel de conocimiento del usuario sobre los trámites o servicios de la entidad. Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario frecuente con conocimiento del servicio.
VARIABLES DE COMPORTAMIENTO	
Estas variables se concentra en las acciones observadas en los usuarios, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Identificar estas características se hace en un interno por conocer los motivos e influencias que generan la interacción con la entidad. Dichas motivaciones pueden ser tanto de naturaleza racional como emocional; así como de actitud y conocimiento.	
NIVELES DE USO	Seleccione la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad.(Para determinar este campo se toman los usuarios con número de cédula, los que no tengan número de cédula se toman como del grupo de valor Anónimos) Revisar y ajustar procedimientos para que el número de cédula sea obligatorio.
EVENTOS (Incluir lista desplegable con los eventos + franjas de horarios de atención)	Ingrese el momento, escenario o situación en la que el usuario está más interesado y/o receptivo o requiere de la prestación del servicio. FOROS, SUPECADE MOVIL, FERIA DE SERVICIOS, ASESORIAS, SIMPOSIOS ,
Franja Horaria	Seleccione el razón de franja horaria en el usuario quiere interactuar en los eventos de la entidad.
ATRIBUTOS DEL SERVICIO. (Incluir lista desplegable).	Ingrese el atributo del servicio que el usuario valora o espera. Ejemplo: amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
DATOS ADICIONALES	
GRUPO DE VALOR	Seleccione el grupo de valor al que pertenece el ciudadano(a)
NOMBRE GRUPO DE VALOR	Escriba el nombre del grupo de valor seleccionado
PARTES INTERESADAS	Seleccione la parte interesada a la cual pertenece el ciudadano(a)
NOMBRE D ELA PARTE INTERESADA	Escriba el nombre de la parte interesada según su selección

ITEM	INSTRUCCIÓN
TIPO SOLICITUD	<p>Seleccionar el tipo de solicitud requerida por el usuario, enlistado así:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Asesoría -Consulta -Denuncia por acto de corrupción -Derecho de petición interés general -Derecho de petición interés particular -Felicitación -Invitaciones -Notificaciones -Queja -Reclamo -Solicitud acceso a la información -Solicitud de copia -Sugerencia
TEMA	<p>Seleccionar el tema solicitado por el ciudadano(a) y/o usuario(a).</p> <p>Observación: Para temas de competencia otras entidades seleccionar el trámite consulta general: competencia otras entidades en los siguientes casos y agregar el tema en el asunto (pegar al final del asunto) Denuncia de: basuras, bolardos, casetas, cerramientos, construcción ilegal sobre zonas de uso público, extensión actividad comercial sobre zona de uso público, juegos infantiles, otros elementos, talanquera, vehículos, ventas informales, Mantenimiento espacio público, Pactos de sostenibilidad, recuperación de espacio público, reporta habitantes de calle/recicladores, denuncia vehículos.</p>
SUBTEMA	Seleccione el subtema acorde con el tema seleccionado
ASUNTO	Registre brevemente y a través de palabras clave los principales aspectos de la solicitud
VARIABLES PERSONAS JURÍDICAS	
DATOS GEOGRÁFICOS	En las variables geográficas se registra información complementaria de personas jurídicas y/o de partes interesadas, a saber, organizaciones privadas o públicas, con o sin ánimo de lucro
COBERTURA GEOGRÁFICA	Selecciones el territorio sobre el cual la gestión de la entidad tiene incidencia
DISPERSIÓN	Selecciones el territorio sobre el cual la entidad tiene presencia
UBICACIÓN PRINCIPAL	Seleccione el territorio donde la empresa tiene su sede principal
VARIABLES DE TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	En las variables de tipología organizacional se registra información complementaria de personas jurídicas, a saber, organizaciones privadas o públicas, con o sin ánimo de lucro
FUENTE DE RECURSOS	Selecciones el tipo de fuente de recursos de la entidad
TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Selecciones el tamaño de la empresa de acuerdo con su número de servidores o empleados, o por monto del presupuesto
CON O SIN ÁNIMO DE LUCRO	Selecciones con o sin ánimo de lucro según corresponda
ORGANIZACIÓN/SECTOR DEL CUAL DEPENDE	Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del estado. Esta variable es importante para identificar necesidades de validación en los requerimientos de servicios hechos por las organizaciones usuarias. Seleccione el sector al cual pertenece
TIPO DE CIUDADANO, USUARIO O GRUPO DE INTERÉS ATENDIDOS	Selecciones el tipo de usuario atendido por la organización
INDUSTRIA	Registre el tipo de industria al cual pertenece la empresa según su actividad económica y/o el objeto social
CANALES DISPONIBLES	Selecciones los canales de interacción que las empresas usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo
VARIABLES DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	En las variables de comportamiento organizacional se registra información complementaria de personas jurídicas, a saber, organizaciones privadas o públicas, con o sin ánimo de lucro
PROCEDIMIENTO USADO	Registre los mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública
VARIABLES DE PARTICIPACIÓN	
Demanda de Información adicional al tema consultado.	Registrar la información adicional que le interesa al ciudadano al tema consultado
Fases de la gestión de Interés a participar	Registrar la fase de gestión en la que el ciudadano prefiera participar (aportar a la planeación, a la ejecución o al control)
Temas de Interés para recibir capacitación (temas y/o trámites y servicios)	Registrar el tema de interés del ciudadano para recibir capacitación