

[E I G](#)

- [1](#) [1]
- [2](#) [2]
- [3](#) [3]
- [4](#) [4]
- [5](#) [5]

Total de votos: 168

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos



DATOS DE LA HERRAMIENTA

Temas clave: Servicios Gobierno Electrónico

Instrumentos:

[Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés](#) [6]

Guía metodológica para la caracterización

La guía presenta una definición de caracterización, y el alcance y utilidad de estos ejercicios desde el punto de vista de las políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites, y Gobierno en línea. También contiene el paso a paso para la realización de un ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y una descripción de las variables a tener en cuenta fuentes de información, criterios para la priorización de variables y los formatos propuestos para registrar la información

Autor: Departamento Nacional de Planeación DNP.

[Contacta al Centro de Innovación](#)

Teléfono Conmutador: +57(1) 344 34 60 Línea Gratuita 01-800-0914014

```
.contenedor-footer { margin: 30px auto; } .parrilla { display: grid; grid-gap: 10px; grid-template-columns: repeat(auto-fit, minmax(100px, 1fr)); } .parrilla > div { text-align: center; } .parrilla > div > img { width: 100%; height: 100%; object-fit: cover; }
```



[Políticas de privacidad y Condiciones de uso](#)

Actualizado el: Miércoles, Agosto 21, 2019 - 10:07am

Source URL: <http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/caja-herramientas/caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-y-grupos>

Enlaces

[1] <http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/855?rate=RnU3AjFidBxbeEZogIY8KSf2EpHpAfezuxpRrFIWgkM>

[2] <http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/855?rate=sbTgQA-A5aRLVj55RzaBdQSmfQPqxRu5ZwnralMelb4>

[3] <http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/855?rate=mbfCULWpawW7FtiUVILH3xdHRIXWnjCOHU3-1rbonR4>

- [4] http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/855?rate=xEWyKVH7aSwILqIt10FtFD6gGypgFvG_wcSX5uUyuX0
- [5] http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/855?rate=pi43-RxzwrMT9JqhuMJpvYIJRvNE2c qkMfHO6xpcQ_o
- [6] <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>