

[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: Jueves, Julio 18, 2019 - 10:17pm

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

## Enlaces

- [1] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/855?rate=RnU3AjFidBxbeEZogIY8K Sf2EpHpAfezuxpRrFIWgkM>
- [2] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/855?rate=sbTgQA-A5aRLVj55RzaBdQSmfQPqxRu5ZwnralMelb4>
- [3] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/855?rate=mbfCULWpawW7FtiUVIL H3xdHRIXWnjCOHU3-1rbonR4>

- [4] [http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/855?rate=xEWyKVH7aSwlLqIt10FtFD6gGypgFvG\\_wcSX5uUyuX0](http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/855?rate=xEWyKVH7aSwlLqIt10FtFD6gGypgFvG_wcSX5uUyuX0)
- [5] [http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/855?rate=pi43-RxzwrMT9JqhuMJpvYIJRvNE2cqkMfHO6xpcQ\\_o](http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/855?rate=pi43-RxzwrMT9JqhuMJpvYIJRvNE2cqkMfHO6xpcQ_o)
- [6] <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>