# INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE PARTES INTERESADAS, GRUPOS DE VALOR Y CIUDADANÍA

**TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN**

| **CÓDIGO** | TPSC-I-009 | **VERSIÓN** | 003 | **FECHA** | 09/11/2026 |
|---|---|---|---|---|---|

## Contenido


OBJETIVO ..... 2

**ALCANCE** ..... 2

GLOSARIO ..... 2

NORMATIVIDAD / REQUISITOS APLICABLES ..... 3

DESCRIPCIÓN ..... 4

1. Fases operativas ejercicio de caracterización ..... 4

1.1. Preparación del ejercicio ..... 4

1.2. Revisión de fuentes e insumos ..... 6

1.3. Identificación y clasificación de los actores ..... 7

1.4. Diligenciamiento de la encuesta ..... 8

1.5. Consolidación y análisis de la información ..... 12

1.6. Uso, aprovechamiento y difusión de la información ..... 13

1.7. Revisión de vigencia y actualización de la caracterización institucional ..... 14

CONTROL DE CAMBIOS ..... 16

APROBACIÓN ..... 16

Anexo 1. Guía de uso - Inventario interno de actores sugerido ..... 17

**OBJETIVO**

Establecer la metodología para la caracterización de las partes interesadas, grupos de valor y ciudadanía que interactúan con la Agencia; con el fin de identificar sus características, necesidades y expectativas en el marco de los lineamientos de la Función Pública y requisitos conforme los sistemas de gestión de calidad y antisoborno.

**ALCANCE**

El presente documento aplica a todas las dependencias de la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI para la caracterización de las partes interesadas, grupos de valor y ciudadanía que interactúan con la Entidad, desde la fase previa de la metodología hasta la actualización periódica de la caracterización.

**GLOSARIO**

Para efectos de la aplicación de este instructivo, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones operativas:

**Caracterizar:** Es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares (DAFP, 2022).

**Ciudadanía:** Se refiere a cualquier persona que, por interés general en los asuntos públicos del país, o con el ánimo de satisfacer alguna necesidad personal o conjunta, se relaciona con la ANI, no solo los beneficiarios, proveedores o usuarios directos del servicio o de resultados de la gestión de la entidad. (DAFP, 2022). De una forma más objetiva, la ciudadanía se define como el status legal que otorga el Estado a los individuos que hacen parte de una sociedad, con la condición de garantizar ciertos derechos y exigir obligaciones (Guerrero, 2010).

**Requisito:** Necesidad que está establecida y es obligatoria (Standardization, 2025).

**Caracterización con Enfoque diferencial:** Es el análisis que permite obtener información de personas naturales o jurídicas que posean características particulares en razón a su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad,

entre otras características; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes (DANE, 2020).

El Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor establece las siguientes condiciones para determinar las variables del ejercicio de caracterización:

**Relevantes:** Aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio de caracterización y contienen información destacada sobre la oferta institucional.

**Económicas:** El estudio de estas tiene un costo razonable, en tanto se ajustan a los recursos de los cuales dispone la entidad. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de esta.

**Medibles:** Pueden observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.

**Asociativas:** Permiten realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

**Consistentes:** Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

## NORMATIVIDAD / REQUISITOS APLICABLES

La ejecución de este instructivo se enmarca en la siguiente normativa y documentación de referencia.

- Decreto 2623 de 2009 – Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Decreto 2482 de 2012 – Políticas de Desarrollo Administrativo.
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Decreto 1083 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1757 de 2015 – Participación democrática.
- Ley 1753 de 2015 (Art. 133) – Plan Nacional de Desarrollo.
- CONPES 4070 de 2021 – Política Nacional de Estado Abierto.
- Ley 2016 de 2020 – Código de Integridad del Servicio Público.
- Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor, versión 5.0 (DAFP, 2022).
- NTC ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad.

- NTC ISO 37001:2016 – Sistema de Gestión Antisoborno.
- Instructivo SEPG-I-013 – Gestión de los documentos del SGC (ANI).

**DESCRIPCIÓN**

## 1. Fases operativas ejercicio de caracterización

El ejercicio de caracterización se ejecuta a través de las siguientes siete (7) fases operativas:

### 1.1. Preparación del ejercicio

Como punto de partida, se establecen las condiciones metodológicas que van a orientar el desarrollo del ejercicio de caracterización. Para ello, se ejecutarán las siguientes actividades:

| No. | Actividad | Responsable | Registro / Resultado |
|---|---|---|---|
| 1 | Revisar los ejercicios de caracterización realizados con anterioridad (Matriz TPSC-F-004 y vigencias anteriores, caracterizaciones de procesos, informes de percepción y uso de canales de atención). | Servicio a la Ciudadanía | Incorporación de información que corresponda en el informe de caracterización |
| 2 | Remitir el formulario electrónico Forms con las variables evaluadas y definidas para la caracterización (Tabla 1) y organizadas dentro de su respectiva categoría de análisis (geográfica, demográfica, intrínseca, relacional, comportamiento, tipología de actor) (Tabla 2). | Servicio a la Ciudadanía | Formulario Forms habilitado |
| 3 | Convocar a las dependencias para el desarrollo del ejercicio. | Servicio a la Ciudadanía | Convocatoria/comunicación |

La siguiente tabla presenta la valoración de las variables definidas para el ejercicio de caracterización, conforme la metodología del DAFP.

***Tabla 1. Variables de análisis evaluadas para la caracterización***

| Variable | Relevante | Económica | Medible | Asociativa | Consistente | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ámbito geográfico | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Necesidades | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Expectativas | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Proceso con que interactúa | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |

| Variable | Relevante | Económica | Medible | Asociativa | Consistente | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Temas de consulta | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Canal de interacción | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Frecuencia de interacción | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Tipos documentales interacción | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Identidad cultural | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Población vulnerable | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Ciclo de vida | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Sexo | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Nivel de escolaridad | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Zona de ubicación | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Beneficiario de trámite/servicio con enfoque diferencial | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Influencia e Interés sobre la oferta institucional | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |

La siguiente tabla organiza las variables por categorías de análisis y precisa su alcance. Para quienes diligencien el formulario estas descripciones facilitan la identificación de la información a registrar de los actores.

***Tabla 2. Categorías y variables para la caracterización***

| Categoría | Variable | Descripción |
|---|---|---|
| Geográfica | Ámbito geográfico | Territorio en el que el actor tiene presencia, desarrolla sus actividades o ejerce sus competencias. |
| Demográfica | Identidad cultural | Pertenencia étnica o cultural, cuando aplique. |
| Demográfica | Condición de vulnerabilidad | Condiciones de vulnerabilidad o enfoques diferenciales identificados. |
| Demográfica | Ciclo de vida | Clasificación según rango etario. |
| Demográfica | Sexo | Sexo reportado por la persona. |
| Demográfica | Nivel de escolaridad | Nivel educativo alcanzado. |
| Intrínseca | Necesidades | Necesidad que motiva la interacción con la ANI. |

| Categoría | Variable | Descripción |
|---|---|---|
| Intrínseca | Expectativas | Resultado esperado frente a la gestión de la ANI. |
| Intrínseca | Tema de consulta o interés | Asunto principal de relacionamiento con la Entidad. |
| Relacional | Frecuencia de interacción | Periodicidad con la que el actor se relaciona con la ANI. |
| Relacional | Instancia de relacionamiento | Espacio o mecanismo mediante el cual interactúa con la ANI. |
| Relacional | Rol de relacionamiento | Papel que desempeña el actor frente a la ANI o a un proyecto. |
| Comportamiento | Relación Interés – Influencia | Grado de interés y capacidad de incidencia del actor frente a la gestión institucional. |
| Tipología de actor | Tipo de actor | Clasificación del actor según su naturaleza. |

### 1.2. Revisión de fuentes e insumos

Una vez definida la información que se requiere recopilar de los actores, las dependencias podrán consultar las fuentes e insumos disponibles para sustentar su identificación y caracterización. Para ello, se desarrollarán las siguientes actividades:

| No. | Actividad | Responsable | Registro / Resultado |
|---|---|---|---|
| 1 | Consultar las fuentes propias de la dependencia generadas en el desarrollo de sus funciones, proyectos o espacios de relacionamiento (actas, listas de asistencia, memorias, relatorías, visitas técnicas, socializaciones, mesas de trabajo, informes, matrices, bases de datos a cargo). | Dependencias | Evidencias documentales |
| 2 | Consultar las fuentes transversales institucionales administradas a nivel de Entidad (PQRSD, informes de Servicio al Ciudadano, SECOP, contratos, convenios, caracterizaciones de procesos, auditorías, informes de gestión, documentos del SIG). | Dependencias | Evidencias documentales |
| 3 | Consultar las fuentes externas o de contexto que puedan afectar la identificación, clasificación o análisis de actores (normativa, estudios sectoriales, CONPES, informes territoriales, | Dependencias | Evidencias documentales |

| No. | Actividad | Responsable | Registro / Resultado |
|---|---|---|---|
| | requerimientos de entes de control, análisis de entorno). | | |
| 4 | Conservar las fuentes consultadas para garantizar que los datos registrados puedan ser validados, actualizados y trazados en cualquier momento. | Dependencias | Archivo o relación de fuentes consultadas |

### 1.3. Identificación y clasificación de los actores

A partir de las fuentes recopiladas las dependencias proceden a identificar los actores que se relacionan con la ANI y adicionalmente realizar su clasificación de acuerdo con su naturaleza.

| No. | Actividad | Responsable | Registro / Resultado |
|---|---|---|---|
| 1 | Identificar y registrar los actores con los cuales la dependencia mantiene interacción, coordinación, articulación o relacionamiento institucional en el marco de sus funciones, competencias, procesos o proyectos. | Dependencias | Inventario de actores (Anexo 1) |
| 2 | Clasificar cada actor identificado según el tipo de actor definido en la Tabla 4. | Dependencias | Inventario de actores |

La siguiente tabla orienta la clasificación de los actores de acuerdo con su naturaleza:

***Tabla 4. Clasificación por tipo de actor***

| Tipo de actor | Cuándo usarlo | Ejemplos |
|---|---|---|
| Persona natural | Cuando el actor es un sujeto que interactúa a título personal. | Ciudadano peticionario, propietario de predio, usuario de infraestructura, solicitante de información pública. |
| Colectivo o comunidad | Cuando el actor corresponde a una agrupación de personas unidas por intereses, territorio, identidad o representación colectiva. | Cabildos, consejos comunitarios, comunidades campesinas, JAC, veedurías. |
| Persona jurídica privada | Cuando el actor corresponde a una organización privada con capacidad jurídica. | Concesionarios, interventorías, contratistas, proveedores, gremios. |

| Tipo de actor | Cuándo usarlo | Ejemplos |
|---|---|---|
| Entidad pública externa | Cuando el actor es una entidad estatal diferente de la ANI. | Ministerio de Transporte, INVÍAS, Aerocivil, ANLA, Gobernaciones, ANT, Contraloría, Ministerio del Interior, Policía Nacional. |

### 1.4. Diligenciamiento de la encuesta

Una vez identificados y clasificados los actores, es necesario profundizar en las características y condiciones que determinan su relación con la ANI. Para ello, las dependencias registrarán en el formulario la categoría y el rol de relacionamiento, las variables aplicables, las necesidades y expectativas, así como el nivel de influencia e interés de cada actor, mediante las siguientes actividades:

| No. | Actividad | Responsable | Registro / Resultado |
|---|---|---|---|
| 1 | Determinar la categoría de relacionamiento del actor con la ANI (Tabla 6), teniendo en cuenta que las categorías no son excluyentes. | Dependencias | Formulario Forms |
| 2 | Identificar el rol principal que desempeña el actor en su interacción con la Entidad (Tabla 7). | Dependencias | Formulario Forms |
| 3 | Registrar en el Forms la información de las variables de caracterización definidas para cada tipo de actor (Tabla 5). | Dependencias | Formulario Forms diligenciado |
| 4 | Registrar las necesidades y expectativas identificadas, diferenciándolas conforme a los criterios de la Tabla 9, con soporte en información verificable. | Dependencias | Formulario Forms |
| 5 | Clasificar el nivel de influencia e interés del actor conforme a los criterios de la Tabla 10 y ubicarlo en el cuadrante correspondiente de la Tabla 11. | Dependencias | Formulario Forms |

No todos los tipos de actores requieren el registro de las mismas variables. La siguiente tabla indica las variables que deben diligenciarse para cada categoría de actor, con el fin de garantizar la pertinencia y calidad de la información recopilada.

***Tabla 5. Variables de caracterización por categoría de análisis y tipo de actor***

| Categoría | Variable | Persona natural | Colectivo o comunidad | Persona jurídica privada | Entidad pública externa |
|---|---|---|---|---|---|
| **Geográfica** | Ámbito geográfico | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Demográfica** | Identidad cultural | ✓ | ✓ | X | X |
| **Demográfica** | Población vulnerable | ✓ | ✓ | X | X |
| **Demográfica** | Ciclo de vida | ✓ | X | X | X |
| **Demográfica** | Sexo | ✓ | X | X | X |
| **Demográfica** | Nivel de escolaridad | ✓ | X | X | X |
| **Intrínseca** | Necesidades | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Intrínseca** | Expectativas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Intrínseca** | Tema de consulta o interés | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Relacional** | Frecuencia de interacción | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Relacional** | Instancia de relacionamiento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Relacional** | Rol de relacionamiento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Comportamiento** | Relación Interés - Influencia | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Tipología de actor** | Tipo de actor | X | ✓ | ✓ | ✓ |

Según el propósito y alcance de su relación con la ANI, los actores son clasificados en las categorías de ciudadanía, grupo de valor o parte interesada. Las categorías no son excluyentes y podrán seleccionarse de acuerdo con las características de cada interacción.

***Tabla 6. Categoría de relacionamiento***

| Categoría | ¿Cuándo aplica? |
|---|---|
| Ciudadanía | Cuando el actor interactúa con la ANI en ejercicio de derechos, acceso a información o asuntos de interés público. |
| Grupo de valor | Cuando recibe, utiliza o se beneficia directamente de la oferta institucional de la ANI. |
| Parte interesada | Cuando puede afectar, verse afectado o percibirse como afectado por decisiones, proyectos o actividades de la ANI. |

Adicionalmente, para profundizar en la comprensión del relacionamiento de los actores con la ANI, es importante identificar el rol que desempeñan en cada interacción. La siguiente tabla presenta ejemplos orientadores que facilitan su reconocimiento y permiten registrar de manera más precisa la motivación y forma de relacionamiento con la Entidad.

***Tabla 7. Roles de los actores frente a la ANI (ejemplos representativos)***

| Tipo de actor | Rol frente a la ANI | Ejemplos |
|---|---|---|
| Persona natural/ jurídica privada | Usuario o peticionario | Usuario de vías, peajes, infraestructura aeroportuaria o portuaria; beneficiario de permisos, Propietario, poseedor, ocupante, sujeto de compensación o reasentamiento. |
| Colectivo o comunidad | Ciudadanía organizada | Comunidades étnicas, JAC, veedurías, observatorios ciudadanos. |
| Persona jurídica privada/ Entidad pública externa | Socio de negocio[1] | Concesionarios, interventorías, contratistas, gremios, proveedores de servicios |
| Persona jurídica privada | Proponente u oferente | Empresas/consorcios en licitación. |
| Persona jurídica privada | Financiador y garante | Bancos, aseguradoras, acreedores. |
| Persona jurídica privada | Sectorial | Gremios |
| Persona jurídica privada | Técnico o de cooperación | Banco Interamericano de Desarrollo |
| Persona jurídica privada | Medios de comunicación | Prensa, RCN, Caracol. |
| Persona jurídica privada | Academia | Investigores |
| Entidad pública externa | Dirección | Ministerio de Transporte, Ministerio de Hacienda. |
| Entidad pública externa | Control | Contralorías, Procuradurías, Congreso de la República, personerías, Consejo de Estado. |
| Entidad pública externa | Regulación | Aerocivil, ANLA, DIMAR. |
| Entidad pública externa | Coordinación institucional | DNP, INVÍAS, DAFP, alcaldías, gobernaciones, concejos municipales. |

Durante el ejercicio de caracterización es fundamental diferenciar entre las necesidades que requieren atención por parte de la Entidad y las expectativas relacionadas con resultados o condiciones esperadas por parte de los actores. La siguiente tabla brinda orientaciones para realizar esta clasificación de manera consistente.

[1] Parte externa con la que la organización, tiene o planea establecer algún tipo de relación comercial.

***Tabla 9. Orientaciones para el registro de necesidades y expectativas***

| Si identifica... | Regístrelo como | Ejemplos |
|---|---|---|
| Un requerimiento, obligación, problema o condición que la ANI debe atender; una obligación derivada de una norma, contrato o requisito institucional | Necesidad | Información sobre un proyecto; atención de afectación predial. Entrega de información requerida; cumplimiento de acuerdos. |
| Una percepción, resultado o condición esperados por el actor, una mejora deseada. | Expectativa | Respuesta oportuna; lenguaje claro; mayor participación; transparencia. Mayor accesibilidad; reducción de tiempos de respuesta. |

Con el fin de priorizar estrategias de relacionamiento y análisis de actores, es necesario valorar su nivel de influencia e interés frente a la gestión institucional. La siguiente tabla establece los criterios que orientan dicha evaluación.

***Tabla 10. Criterios para evaluar nivel de Influencia – Interés***

| Criterio | Alta | Baja |
|---|---|---|
| Influencia | El actor puede afectar decisiones, recursos, cronogramas, licencias, proyectos, contratos, reputación institucional o la percepción pública sobre la ANI. | El actor tiene capacidad limitada para afectar decisiones o resultados institucionales. |
| Interés | El actor participa activamente, realiza seguimiento frecuente, presenta requerimientos recurrentes o puede verse directamente afectado por las actuaciones de la ANI. | El actor presenta una interacción ocasional o una afectación indirecta frente a la gestión de la Entidad. |

Una vez evaluados los niveles de influencia e interés, los actores se ubican en una matriz que facilita su priorización y la definición de acciones de relacionamiento. La siguiente tabla presenta los cuadrantes y las estrategias sugeridas para cada caso.

***Tabla 11. Matriz influencia-interés***

| Cuadrante | Características | Acción sugerida |
|---|---|---|
| Actor clave | Alta influencia / Alto interés | Gestionar permanentemente |
| Actor movilizador | Alta influencia / Bajo interés | Mantener informado y monitorear |
| Actor colaborador | Baja influencia / Alto interés | Mantener vinculado |
| Actor indiferente | Baja influencia / Bajo interés | Monitorear cambios |

### 1.5. Consolidación y análisis de la información

Una vez recopilada la información de los actores, se procederá a su consolidación, validación y análisis, con el propósito de garantizar la calidad de los datos y generar el informe de caracterización. Para ello, se desarrollarán las siguientes actividades.

| No. | Actividad | Responsable | Registro / Resultado |
|---|---|---|---|
| 1 | Consolidar los registros remitidos por las dependencias en una base institucional única. | Servicio a la Ciudadanía | Base consolidada |
| 2 | Validar la completitud, coherencia, consistencia y calidad de los datos registrados. | Servicio a la Ciudadanía | Base validada |
| 3 | Depurar duplicidades, registros desactualizados o inconsistencias. | Servicio a la Ciudadanía | Base depurada |
| 4 | Solicitar ajustes o aclaraciones a las dependencias cuando se identifiquen vacíos o inconsistencias. | Servicio a la Ciudadanía | Comunicación de ajustes |
| 5 | Analizar la información para identificar patrones, segmentos, necesidades, expectativas y tendencias de relacionamiento. | Servicio a la Ciudadanía | Análisis de resultados |
| 6 | Elaborar el informe de caracterización conforme a los aspectos mínimos de la Tabla 12. | Servicio a la Ciudadanía | Informe de caracterización |

Los resultados del ejercicio deben documentarse de manera estructurada para facilitar su análisis, consulta y aprovechamiento institucional. La siguiente tabla establece los contenidos mínimos que debe incluir el informe de caracterización.

***Tabla 12. Aspectos mínimos del informe de caracterización***

| Sección | Contenido a incluir |
|---|---|
| 1. Objetivos y alcance | Propósito y uso esperado de los resultados; grupos caracterizados; cobertura geográfica, temporal y temática. |
| 2. Mecanismos de levantamiento | Fuentes primarias y secundarias; instrumentos aplicados; metodología de recolección y consolidación. |
| 3. Resultados | Segmentación de actores; resultados relevantes de las variables analizadas, formas de relacionamiento y necesidades identificadas. |
| 4. Comentarios finales y recomendaciones | Principales hallazgos y conclusiones. |

### 1.6. Uso, aprovechamiento y difusión de la información

Una vez elaborado el informe de caracterización, se desarrollarán las siguientes actividades para facilitar el uso institucional y la difusión de sus resultados.

| No. | Actividad | Responsable | Registro / Resultado |
|---|---|---|---|
| 1 | Socializar los resultados de la caracterización con las dependencias de la ANI. | Servicio a la Ciudadanía, Planeación y Comunicaciones | Acta o soporte de socialización |
| 2 | Promover el uso de la información, facilitando su incorporación en planes, proyectos y estrategias institucionales. | Planeación | Evidencia de incorporación |
| 3 | Remitir el informe de caracterización con sus respectivos insumos a Planeación mediante memorando, para conocimiento y gestión institucional. | Servicio a la Ciudadanía | Memorando |
| 4 | Gestionar la publicación de los resultados en la página web institucional. | Comunicaciones | Publicación web |

| No. | Actividad | Responsable | Registro / Resultado |
|---|---|---|---|
| 5 | Difundir los resultados mediante los canales institucionales correspondientes. | Comunicaciones | Evidencia de difusión |

### 1.7. Revisión de vigencia y actualización de la caracterización institucional

Finalmente, se realizarán las siguientes actividades para verificar la vigencia de la caracterización y determinar su actualización:

| No. | Actividad | Responsable | Registro / Resultado |
|---|---|---|---|
| 1 | Realizar, durante el primer trimestre de cada vigencia, la revisión de la caracterización institucional con las dependencias, validando los criterios de la Tabla 13. | Servicio a la Ciudadanía, dependencias, Planeación y Comunicaciones | Registro de revisión de vigencia |
| 2 | Evaluar el nivel de impacto de los cambios identificados (bajo, medio o alto), conforme a la Tabla 14. | Servicio a la Ciudadanía | Evaluación de impacto |
| 3 | Elaborar el Registro de Revisión de Vigencia con, como mínimo: dependencias consultadas, criterios evaluados, cambios identificados, análisis de impacto, conclusión y decisión adoptada. | Servicio a la Ciudadanía | Acta reunión de Revisión de Vigencia |
| 4 | Cuando la decisión corresponda a una actualización: actualizar la caracterización institucional, generar una nueva versión y surtir el proceso de revisión y aprobación establecido por la ANI. | Servicio a la Ciudadanía | Nueva versión del documento aprobada |
| 5 | Comunicar a las dependencias la caracterización institucional vigente o actualizada, según corresponda. | Servicio a la Ciudadanía | Comunicación a dependencias |

La caracterización debe mantenerse actualizada y reflejar los cambios que puedan afectar el relacionamiento de la ANI con sus actores. La siguiente tabla presenta los principales aspectos que deben revisarse periódicamente para evaluar la vigencia de la información registrada.

***Tabla 13. Criterios de revisión (síntesis)***

| Aspecto a validar | Posible efecto sobre la caracterización |
|---|---|
| Nuevos actores o grupos con interacción permanente | Incorporación de nuevos grupos de valor, partes interesadas o actores estratégicos. |
| Cambios en necesidades, expectativas o requerimientos | Actualización de la información de características, necesidades o prioridades. |
| Cambios en frecuencia, alcance o mecanismos de relacionamiento | Ajuste de las estrategias de interacción, participación o comunicación. |
| Cambios normativos, regulatorios, contractuales o sectoriales | Ajustes a competencias, responsabilidades o condiciones de operación. |
| Resultados de PQRSD u otros mecanismos de retroalimentación | Incorporación de nuevas necesidades, expectativas o riesgos identificados. |

Los cambios identificados durante la revisión de vigencia no tienen el mismo nivel de incidencia sobre la caracterización institucional. La siguiente tabla permite valorar su impacto y definir las acciones que correspondan en cada caso.

***Tabla 14. Evaluación de impacto de los cambios identificados***

| Nivel de impacto | Descripción | Resultado |
|---|---|---|
| Bajo | Los cambios no afectan de manera significativa el contexto, los actores o los análisis contenidos en la caracterización. | Se mantiene vigente la caracterización. |
| Medio | Los cambios requieren actualizar información específica de uno o varios apartados. | Se actualiza la caracterización incorporando los ajustes identificados. |
| Alto | Los cambios afectan significativamente el contexto estratégico, las competencias, los actores o la oferta institucional. | Se realiza una actualización integral de la caracterización. |

**Bibliografía**


- DAFP. (noviembre de 2022). *Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor*. Obtenido de Función Pública: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/d/guest/guia-de-caracterizacion-de-ciudadania-y-grupos-de-valor-version-5-noviembre-de-2022-pdf?download=true
- DANE. (2020). Obtenido de Guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-SEN.pdf

- Guerrero, A. (2010). *Human rights and citizenship in Latin-America.* Latinoamérica: Revista de estudios Latinoamericanos.
- Mendelow, A. L. (1991). *Oxford College of Marketing.* Obtenido de Environmental Scanning: The Impact of the Stakeholder Concept: https://blog.oxfordcollegeofmarketing.com/2018/04/23/what-is-mendelows-matrix-and-how-is-it-useful/
- MINSALUD. (noviembre de 2021). *Enfoque Diferencial Origen y Alcances.* Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/enfoque-diferencial-origen-alcances.pdf
- Presidencia. (2017). *Función Pública.* Obtenido de Guía de Instrumentos de gestión de información pública: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/d/guest/guia-de-caracterizacion-de-ciudadania-y-grupos-de-valor-version-5-noviembre-de-2022-pdf?download=true
- Standardization, I. O. (2025). *Sistemas de gestión antisoborno — Requisitos con orientación para su uso.* Ginebra, Suiza: International Organization for Standardization.


**CONTROL DE CAMBIOS**

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---|---|---|
| 001 | 07/10/2022 | Creación y adopción del documento |
| 002 | 15/11/2024 | Ajuste metodología |
| 003 | 09/11/2026 | Ajuste en la metodología de acuerdo con los lineamientos de la NTC ISO 37001 |

**APROBACIÓN**

| | Nombre | Cargo | Aprobación |
|---|---|---|---|
| **Elaborado** | María José Carrillo Buitrago | Contratista Servicio al Ciudadano | Documento aprobado mediante Radicado No. 20264000219713 |
| **Revisado** | Gillante Hernández Rios | Experto G3-06 Servicio al Ciudadano | |
| **Aprobado** | Lina Cecilia Chiquillo Ortiz | Vicepresidente de Gestión Corporativa (E) | |
| **Vo.Bo. SGC** | Roberto Carlos Alemán López | Contratista - GIT Planeación | |

## Anexo 1. Guía de uso - Inventario interno de actores sugerido

Este anexo se ofrece como una herramienta de apoyo para que cada dependencia pueda organizar y mantener actualizada la información de los actores con los que se relaciona, de acuerdo con el Instructivo de Caracterización de Partes Interesadas, Grupos de Valor y Ciudadanía de la ANI.

Su diligenciamiento continuo, facilita la participación de la dependencia en el ejercicio institucional, ya que, al momento de diligenciar el formulario Forms, podrá aprovechar la información previamente consolidada y vigente, sin necesidad de reconstruirla desde cero.

| Campo | Para qué sirve / cómo diligenciarlo | Referencia en el instructivo |
|---|---|---|
| **No.** | Consecutivo interno del actor dentro del inventario de la dependencia. | |
| **Nombre o razón social del actor** | Nombre completo de la persona, colectivo, empresa o entidad. | Fase 1.3 |
| **Tipo de documento / Número de documento** | Identificación del actor, cuando aplique (NIT, cédula, etc.). Útil para no duplicar actores. | |
| **Tipo de actor** | Persona natural, colectivo o comunidad, persona jurídica privada, o entidad pública externa. | Tabla 4 |
| **Categoría de relacionamiento** | Ciudadanía, grupo de valor y/o parte interesada. No son excluyentes: puede seleccionar más de una combinación de la lista. | Tabla 6 |
| **Rol frente a la ANI** | Papel que desempeña el actor (usuario, ciudadanía organizada, socio de negocio, control, regulación, etc.). | Tabla 7 |
| **Ámbito territorial / Departamento / Municipio** | Territorio donde el actor tiene presencia o ejerce sus competencias. | Tabla 2 |
| **Identidad cultural, Población vulnerable, Ciclo de vida, Sexo, Nivel de escolaridad** | Variables demográficas. Solo se diligencian para persona natural o colectivo/comunidad; para persona jurídica o entidad pública use "No aplica". | Tabla 5 |
| **Necesidades identificadas** | Requerimiento, obligación o condición que la ANI debe atender (no es una percepción del actor). | Tabla 9 |
| **Expectativas identificadas** | Percepción, resultado o mejora esperada por el actor frente a la gestión de la ANI. | Tabla 9 |
| **Tema de consulta o interés** | Asunto principal de relacionamiento del actor con la dependencia. | Tabla 2 |
| **Frecuencia de interacción** | Permanente, frecuente, ocasional o esporádica. | Tabla 2 |
| **Instancia o canal de relacionamiento** | Espacio o mecanismo por el cual interactúa (reuniones, PQRSD, correo, mesas de trabajo, etc.). | Tabla 2 |
| **Proceso/proyecto con el que interactúa** | Proceso, proyecto o trámite específico de la dependencia asociado al actor. | Tabla 2 |
| **Nivel de influencia / Nivel de interés** | Alta o baja, según los criterios de la Tabla 10. | Tabla 10 |
| **Cuadrante (automático)** | Se calcula solo: Actor clave, movilizador, colaborador o indiferente, según influencia e interés. | Tabla 11 |
| **Tipo de fuente de la información** | De dónde salió la información: fuente propia de la dependencia, fuente transversal institucional (PQRSD, SECOP, informes SIG, etc.) o fuente externa/de contexto. | Fase 1.2 |
| **Fuente o soporte específico** | Nombre concreto del documento o evidencia: acta, informe, base de datos, sistema de información, etc. | Fase 1.2 |
| **Fecha de la fuente / evidencia** | Fecha del documento o evidencia que soporta el registro. | Fase 1.2 |
| **Ubicación o enlace del soporte** | Ruta, carpeta o enlace donde queda archivado el soporte, para poder consultarlo y trazarlo. | Fase 1.2 |
| **Fecha de registro en el inventario** | Fecha en que el actor se incorporó por primera vez a este inventario. | |
| **Fecha de última actualización** | Última vez que se revisó o actualizó la fila de este actor. | Fase 1.7 |
| **Vigente** | Sí, No o Por revisar. Indica si la información del actor sigue vigente. | Tabla 13 |
| **Próxima fecha sugerida de revisión** | Fecha en la que la dependencia debería volver a revisar este registro. | Fase 1.7 |
| **Dependencia responsable del actor** | Dependencia de la ANI que gestiona la relación con este actor. | |
| **Responsable que diligencia** | Nombre y cargo de quien registró o actualizó la información. | |
| **Observaciones** | Cualquier información adicional relevante que no tenga un campo propio. | |