



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO

TPSC-I-009

VERSIÓN

002

FECHA

17/12/2024

Contenido

OBJETIVO	2
ALCANCE	2
GLOSARIO	2
REQUISITOS APLICABLES	5
DESCRIPCIÓN	6
1. Fase previa	6
1.1. Ejercicios previos de caracterización	6
1.2. Objetivo de la Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor	7
1.3. Segmentación de ciudadanías y/o grupos de valor	7
1.4. Definición de las variables para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor	7
2. Fase de Recolección de Información	9
2.1. Convocatoria mesas de trabajo con las diferentes áreas y dependencias	9
2.2. Diligenciamiento de la encuesta	9
2.3. Identificación de la ciudadanía y grupos de valor a caracterizar	9
2.4. Análisis de Influencia e Interés de la ciudadanía y grupos de valor identificados	10
3. Fase de consolidación de la Información	13
3.1. Memorando de solicitud de información a las Vicepresidencias	13
3.2. Consolidación de Información	13
4. Fase de publicación y difusión de la información	13
5. Fase de seguimiento, revisión y actualización	13
CONTROL DE CAMBIOS	14
APROBACIÓN	14



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO

TPSC-I-009

VERSIÓN

002

FECHA

17/12/2024



OBJETIVO

Establecer la metodología para la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de la entidad, en línea con la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor que presenta la Función Pública, la cual brinda herramientas para su desarrollo lo que facilita el análisis de la información para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que fortalezcan la oferta institucional y su interacción con la ciudadanía y grupos de valor.



ALCANCE

La aplicabilidad de esta metodología será liderada por el Equipo de Servicio al Ciudadano con apoyo de las dependencias de la entidad para identificar las necesidades y expectativas de la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la Agencia.



GLOSARIO

Academia: Son ejemplos de ello asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles (DNP).

Caracterización con Enfoque diferencial: Es el análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales (de personas naturales o jurídicas que posean dichas características) con características particulares en razón de 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).

Caracterizar: 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. La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de sus derechos, acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios del Estado (Función Pública, 2022).

Ciclo Vital: Aborda las etapas del ciclo vital humano, las cuales hacen referencia al proceso de crecimiento y desarrollo que atraviesan las personas desde el nacimiento hasta su muerte (Minsalud), esta información ayuda a determinar el nivel de vulnerabilidad de la persona según la franja etaria o rango de edad al que pertenezca.



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	002	FECHA	17/12/2024
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Ciudadanía: Persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad (Infancia, juventud, adulto mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctima, adulto) (DNP).

Entidades estatales del nivel nacional: Son aquellas encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno (DNP).

Expectativa: Se refiere a lo que la parte interesada espera que suceda frente a sus requerimientos. Olson y Dover describen las expectativas como: “La creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro”. Por ejemplo, un colaborador como expectativas requiere una remuneración justa, equipos de protección en buenas condiciones, posibilidades de crecimiento personal y profesional (Garza, Efraín., J. L. Abreu y M. H. Badii, 2008).

Gremios y asociaciones: Son ejemplos de ello gremios ganaderos, agrícolas, del comercio, el transporte, la industria o la construcción, entre otros (DNP).

Grupos de Valor y Ciudadanía: Los grupos de valor, se refiere a las personas naturales o jurídicas a quienes van dirigidos los bienes y/o servicios de la Agencia. Son todos aquellos individuos u organismos beneficiarios o usuarios específicos, receptores de los resultados de la gestión de la entidad (Función Pública, 2022). Mientras que 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 específicos del servicio o de resultados de la gestión de la entidad (Función Pública, 2022).

Necesidad: Las necesidades nacen a partir de los problemas que requiere resolver la parte interesada en su día a día, cuya solución recae sobre las funciones y misionalidad de la entidad, dichos requerimientos también provienen de requisitos normativos y legales (Ramos, 2019). Las necesidades se expresan en la especificación del producto (Bienes o Servicios) el cual puede estar especificado por la ciudadanía y grupos de valor, normatividad o ser determinados por la propia organización (NTC 1000, 2020).

Observación directa: Es un mecanismo de levantamiento de información que se obtiene a través de observación sobre la población a investigar, en este caso, sobre la ciudadanía y grupos de valor durante su interacción con la entidad. Como soporte de esta información se cuenta con los registros que reposan en los correos electrónicos, los radicados y expedientes en el Sistema de Gestión Documental (DAFP).



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	002	FECHA	17/12/2024
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Organizaciones sociales representativas de la comunidad: Son ejemplos de ello las asociaciones de usuarios en salud, desplazados, grupos personas con discapacidad, juntas de acción comunal, comités de servicios públicos, vocales de control social, entre otros (DNP).

Organizaciones no gubernamentales: Son ejemplos de ello las cámaras de comercio, Transparencia por Colombia, asociaciones de Municipios o Departamentos, fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros (DNP).

Pertenencia Étnica: Esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el individuo con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a otros grupos o individuos (DAFP). Ejemplo: Población afrocolombiana, negra, palenquera, raizal, indígena, Rom.

Población vulnerable y vulnerada: Esta variable permite identificar sujetos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido afectados o se les haya generado un daño (DNP). Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

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:

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.

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.

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



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO

TPSC-I-009

VERSIÓN

002

FECHA

17/12/2024



REQUISITOS APLICABLES

En línea con lo que establece el Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.” El cual se constituye como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.

La implementación del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano a través del Conpes 3785 de 2013 dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública. El cual materializa los planteamientos del Decreto 2482 de 2012, especialmente los relacionados con las Políticas de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, y de Eficiencia Administrativa.

El Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.” Que integra a la gestión del Estado colombiano el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

El Conpes 4070 de 2021, que es una apuesta por la construcción de confianza pública, entendida como una forma de relacionamiento entre los diferentes actores de la institucionalidad pública y la sociedad. Este se constituye en la primera política con el enfoque “Estado Abierto” sobre el que ya venían trabajando la Ley 1712 de 2014, “por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”, la Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la Ley 2016 de 2020, “por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones”.

En este sentido, la adopción del enfoque de Estado abierto exige a las entidades públicas saber quiénes son sus grupos de valor, cuáles son sus particularidades y qué necesitan para que puedan acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios del Estado, con ello se busca garantizar sus derechos, así como la interacción con las entidades para acceder a información, efectuar trámites, ejercer el control social, pedir cuentas o incidir en el ciclo de la gestión pública mediante la participación ciudadana.

Que el Departamento Administrativo de la Función Pública, en su función de brindar lineamientos para que las entidades públicas diseñen y apliquen ejercicios de caracterización que les permita



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO

TPSC-I-009

VERSIÓN

002

FECHA

17/12/2024

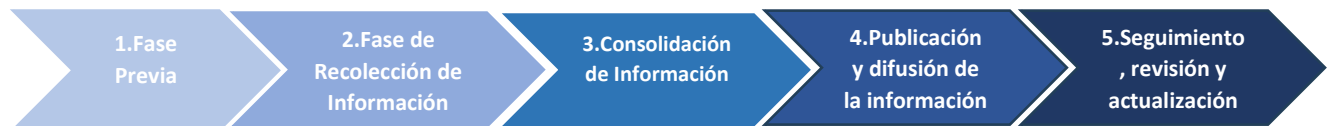
identificar las particularidades de la ciudadanía y de los grupos de valor con los cuales interactúan, propone La Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor (versión 5.0), la cual actualiza la versión elaborada en agosto del 2022, que esta a su vez modificó la versión elaborada en el año 2017 por la Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), con la ayuda financiera de la Unión Europea (Presidencia de la República, 2017).

Esta nueva versión ajusta el título de la herramienta 2 de la caja de herramientas, pasa de ser Matriz de instrumentalización del enfoque diferencial en el enfoque de Estado Abierto (versión 4, 2022) a Matriz de enfoque diferencial para la caracterización y, actualiza el contenido de la herramienta 2 de la caja de herramientas y simplifica la información que las entidades deben diligenciar.



DESCRIPCIÓN

A continuación, se presentan las fases que integran la metodología de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor:



1. Fase previa

De acuerdo con la metodología que presenta La guía de Función Pública para la Caracterización de ciudadanía y grupos de valor Versión 5, se definieron los siguientes puntos para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la entidad:

1.1. Ejercicios previos de caracterización

El ejercicio de caracterización de ciudadanía y grupos de valor en las vigencias anteriores se planeó con una periodicidad anual con la actualización y diligenciamiento de la información de la matriz de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor por parte de cada una de las dependencias. Como resultado se cuenta con la caracterización para la vigencia 2024 <https://www.ani.gov.co/participacion-ciudadana/caracterizacion-ciudadana>. Esta información será uno de los insumos para la actualización de la caracterización a partir de la actualización del presente Instructivo.

Como insumo adicional, se cuenta con la Caracterización de cada uno de los procesos que conforman la entidad, en la cual se identifica “**¿Quién entrega los insumos para iniciar la**



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR					
Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación					
CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	002	FECHA	17/12/2024

actividad?”, “¿Qué insumos entrega?”, “¿Qué actividades se ejecutan?”, “¿Cuál es el producto o servicio generado?” y “¿a quién se entrega el producto o servicio?” para satisfacer las necesidades y demandas de la ciudadanía y grupos de valor con quienes interactúa la entidad.

1.2. Objetivo de la Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor

Identificar las características, necesidades y expectativas de la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la Agencia para acceder a los diferentes trámites y/o servicios. Con lo anterior se busca facilitar el diseño de estrategias que fortalezcan la oferta institucional y la interacción de la entidad con la ciudadanía.

1.3. Segmentación de ciudadanías y/o grupos de valor

A partir del resultado de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor de las vigencias anteriores, se determinaron los siguientes segmentos de ciudadanías y grupos de valor:

- Sector Público del nivel Nacional,
- Sector Público del nivel Departamental,
- Sector Público del nivel Municipal o Distrital,
- Organizaciones no gubernamentales,
- Ciudadanía,
- Actor Interno,
- Gremios y asociaciones,
- Organismo Internacional,
- Organizaciones sociales representativas de la comunidad,
- Academia,
- Socio de Negocio,

1.4. Definición de las variables para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Inicialmente, se realizan mesas de trabajo con los líderes a cargo de los sistemas de Gestión implementados por la entidad, con el objetivo de articular el ejercicio de caracterización con los requisitos que requiere cada uno de los sistemas frente a identificación de necesidades y expectativas de la ciudadanía y grupos de valor (caracterización ciudadana y partes interesadas).

Como resultado de estas mesas de trabajo se obtiene un listado de las variables a estudiar elegidas que ostentan mayor puntuación en la evaluación de los siguientes criterios: Relevantes, económicas, medibles, asociativas, consistentes.



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	002	FECHA	17/12/2024
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Para lo anterior, se relaciona en una tabla cada variable con los cinco criterios establecidos y se asigna una calificación de uno (1) si la variable cumple con el requisito o cero (0) si no lo cumple, al final se realiza la sumatoria para su puntuación y se eligen aquellas que tienen más alta puntuación.

Tabla 1. Listas variables priorizadas para la caracterización

Variable	Relevante	económica	medible	asociativa	consistente	Total
Concentración de la ciudadanía o grupo de valor	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
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 o servicio con enfoque diferencial	1	1	0	1	0	3
Influencia e Interés sobre la oferta de trámites y servicios de la entidad.	1	1	0	1	0	3

De acuerdo con los segmentos de ciudadanías y grupos de valor identificados en el punto anterior y el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido por la entidad de acuerdo con el objetivo de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor y las mesas de trabajo con los líderes de los sistemas de gestión de la entidad, se establecen las siguientes variables de análisis:

Variables para caracterizar personas naturales:

- **Geográficas:** departamento de concentración de la ciudadanía o grupo de valor.



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	002	FECHA	17/12/2024
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- **Intrínsecas:** necesidades, expectativas, proceso con que interactúa, temas de consulta, canal de interacción, frecuencia de interacción.
- **Demográficas:** identidad cultural, población vulnerable, ciclo de vida, sexo, nivel de escolaridad, zona de ubicación, beneficiario de trámite o servicio con enfoque diferencial.
- **Comportamiento:** Influencia e interés sobre la oferta de trámites y servicios de la entidad.

Variables para caracterizar personas jurídicas:

- **Geográficas:** Domicilio de la entidad o empresa.
- **Intrínsecas:** necesidades, expectativas, proceso con que interactúa, temas de consulta, canal de interacción, frecuencia de interacción, tipos documentales interacción.
- **Comportamiento:** Influencia e interés sobre la oferta de trámites y servicios de la entidad.

2. Fase de Recolección de Información

Para esta fase se aplica un instrumento de encuesta a través del aplicativo FORMS, el cual estará dirigido por un colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano, quien establecerá una mesa de trabajo con la persona responsable o delegada de cada área de la Entidad. A partir del insumo recolectado con las áreas se realizará un análisis cualitativo, en donde las fuentes de datos del insumo pueden incluir información obtenida por observación directa, documentos y bases de datos de información secundaria o primaria. Finalmente termina con la tabulación y consolidación de los resultados que se plasmarán en un informe.

2.1. Convocatoria mesas de trabajo con las diferentes áreas y dependencias

El Equipo de Servicio al Ciudadano coordinará con cada área una mesa de trabajo con el objetivo de socializar la metodología de caracterización y la orientación sobre el diligenciamiento del instrumento de recolección de información. Como insumo para esta actividad cada área tiene en cuenta la Caracterización del proceso al que pertenece, con el objetivo de identificar con mayor facilidad las necesidades que satisface y la ciudadanía y grupos de valor más relevantes para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

2.2. Diligenciamiento de la encuesta

Para el momento de diligenciar la encuesta cada servidor o colaborador tiene en cuenta los siguientes aspectos:

2.3. Identificación de la ciudadanía y grupos de valor a caracterizar



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO

TPSC-I-009

VERSIÓN

002

FECHA

17/12/2024

Cada dependencia identificará la ciudadanía y grupos de valor con quienes interactúa de forma directa a partir de la información obtenida por observación directa, documentos, bases de datos de información secundaria o primaria, aquella diligenciada en vigencias anteriores consolidada en la Matriz TPSC-F-004 Caracterización del ciudadano y partes interesadas y la Caracterización de cada proceso.

Como preguntas orientadoras para su identificación, La Guía de caracterización de ciudadanía y grupos del valor de Función Pública propone plantearse las siguientes preguntas:

- | |
|---|
| - ¿Qué personas, grupos, organizaciones han venido participando en la elaboración de planes, programas o proyectos del área o entidad? |
| - ¿Qué personas, grupos, organizaciones han enviado propuestas de intervenciones para ser incluidas en planes, programas o proyectos del área o entidad? |
| - ¿En el último año, qué personas, grupos, organizaciones han solicitado información sobre la ejecución presupuestal del área o entidad? |
| - ¿En el último año, qué personas, grupos, organizaciones han solicitado información en relación con el procedimiento de servicio a la ciudadanía del área o entidad? |
| - ¿En el último año, que personas, grupos, organizaciones solicitan información en la prestación de un servicio del área o entidad? |
| - ¿En el último año, que personas, grupos, organizaciones reclaman por la prestación de un servicio del área o entidad? |

2.4. Análisis de Influencia e Interés de la ciudadanía y grupos de valor identificados

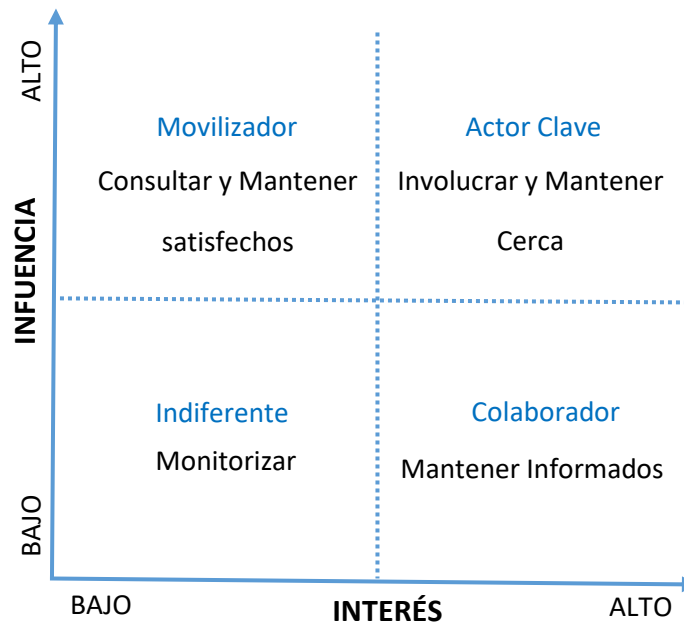
Luego de identificar la ciudadanía y grupos de valor, se considera importante realizar un análisis que facilite a la entidad definir las acciones que debe realizar sobre la ciudadanía y grupos de valor identificados, para lo cual se aplicará el análisis de la matriz de Mendelow (1991) quien sugiere analizar los grupos de partes interesadas en función de dos áreas:

- **Influencia:** La capacidad de influir en la estrategia de una organización o en los recursos de un proyecto.
- **Interés:** Qué tan interesados están en que la organización o el proyecto tengan éxito.



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR					
Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación					
CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	002	FECHA	17/12/2024

Ilustración 1. Matriz Influencia-Interés



Nota. La figura es de elaboración propia con base en la metodología planteada por Mendelow (1991).

Para cada ciudadanía o grupo de valor identificado, el servidor o funcionario ANI elije el cuadrante al cual considera corresponde, de acuerdo con las siguientes definiciones:

Actor Movilizador (Alta influencia – Bajo interés): Si bien es posible que dichas partes interesadas no participen activamente (ni siquiera estén interesadas) en las operaciones diarias de la entidad, se les debe mantener informados e involucrados debido a su capacidad para generar movilizaciones con otros grupos de valor. Por lo tanto, es necesario mantener informados y satisfechos.

Actor Indiferente (Baja influencia – Bajo interés): Son los stakeholders¹ con menor capacidad de impacto en un proyecto y que, en todo caso, no están interesados en hacerlo. Hay menos necesidad de informar o comprometerse con este grupo, pero debe ser monitoreado en caso de que cambien las circunstancias.

Estas partes interesadas suelen ser grupos locales, proveedores o miembros de la comunidad. Si bien es posible que estas partes interesadas no requieran una atención significativa, aún es

¹ Los Stakeholders son “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos empresariales” (Freeman, 1984, 24), es decir, por los objetivos de una organización.



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR					
Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación					
CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	002	FECHA	17/12/2024

importante monitorear sus intereses y comprometerse con ellos según sea necesario para mantener una relación positiva.

Actor clave (Alta influencia – Alto interés): Estas son partes interesadas que deben gestionarse de cerca para garantizar que estén plenamente comprometidas con el proyecto. Con un alto poder y un gran interés, son estas partes interesadas las que tienden a ser las más influyentes.

Se componen de directores, superiores, management ²inversores que participan activamente en la toma de decisiones y tienen el poder de afectar negativamente el desarrollo del proyecto y el cumplimiento de las obligaciones si no están satisfechos.

Otros ejemplos de partes interesadas en este cuadrante incluyen líderes y activistas sociales, comunidades afrocolombianas, indígenas, campesinos, autoridades gubernamentales y actores con poder económico. La gestión de las relaciones con estas partes interesadas es fundamental para el éxito de la entidad, ya que su apoyo y cooperación influyen sustancialmente en los resultados.

Actor cooperante (Baja influencia – Alto interés): Es importante mantener informadas a estas partes interesadas para garantizar que no haya preocupaciones que puedan convertirse en problemas importantes más adelante. Si bien este grupo tiene poco poder, un alto nivel de interés significa que pueden presionar a un grupo más poderoso. En otras palabras, pueden verse directamente afectados por las acciones o decisiones de la organización, pero no tener la autoridad para influir en esas decisiones.

Es posible que estas partes interesadas no tengan el poder de influir directamente en las decisiones, pero su apoyo y compromiso pueden ser valiosos para el apoyo de terceros interesados que quieran o pretendan afectar la reputación de la entidad y el desarrollo de los proyectos.

Como resultado de estas mesas de trabajo se obtiene el diligenciamiento de la encuesta, que es el instrumento de recolección de información para la caracterización.

En caso de que las áreas cuenten con información primaria o secundaria base para el diligenciamiento de la encuesta, remitirán dichos soportes a través de correo electrónico al colaborador asignado del Equipo de Servicio al Ciudadano para llevar a cabo su recolección.

² El observatorio ANDBANK presenta el concepto “Management inversores” como aquellos actores de entidades financieras que gestionan los activos de un proyecto, con el fin de cumplir con objetivos específicos de rentabilidad de una inversión.



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO

TPSC-I-009

VERSIÓN

002

FECHA

17/12/2024

3. Fase de consolidación de la Información

3.1. Memorando de solicitud de información a las Vicepresidencias:

El Equipo de Servicio al Ciudadano elabora y remite un memorando dirigido a cada una de las Vicepresidencias, al despacho de Presidencia, así como a las Oficinas de Comunicaciones y de Control Interno, para que estas a su vez convoquen las áreas a su cargo de acuerdo con la programación definida en la comunicación e internamente asignen un responsable que asista a la mesa de trabajo para diligenciamiento de la encuesta.

3.2. Consolidación de Información:

El Equipo de Servicio al Ciudadano consolidará y analizará la información recolectada, con el fin de construir el informe de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de la entidad.

4. Fase de publicación y difusión de la información

Una vez el Equipo de Servicio al Ciudadano finalice el proceso de consolidación, remitirá el informe respectivo al GIT Planeación, mediante memorando, para su conocimiento, y para que proceda a solicitar al GIT Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, su publicación en la página web de la ANI.

El Equipo de Servicio al Ciudadano gestionará ante la Oficina de Comunicaciones, la creación de diferentes piezas comunicativas a través de las cuales se realice la difusión de la Caracterización del Ciudadano y Partes Interesadas actualizada.

5. Fase de seguimiento, revisión y actualización

Con el objetivo de realizar el seguimiento, revisión y actualización de la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor concluidas las fases anteriores, el Equipo de Servicio al Ciudadano durante el primer trimestre de cada vigencia correspondiente, elabora y remite un memorando, dirigido a cada una de las Vicepresidencias, así como a las Oficinas de Comunicaciones y de Control Interno, para convocar a cada una de estas a revisar la base de datos consolidada en la vigencia anterior de la Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor, en aras de verificar la información que reposa en esta y actualizarla (eliminar, incluir, modificar o confirmar) según corresponda, a través de la herramienta de recolección de información encuesta "Forms".

Posteriormente, se realizarán las actividades descritas en las fases: Fase de consolidación de la Información y Fase de publicación y difusión de la información; cada vez que se realice el



INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR					
Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación					
CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	002	FECHA	17/12/2024

seguimiento, revisión y actualización de la información de la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
001	07/10/2022	Creación y adopción del documento	
002	17/12/2024	Ajuste a la metodología.	
APROBACIÓN			
	Nombre	Cargo	Aprobación
Elaborado	María José Carrillo Buitrago	Contratista Servicio al Ciudadano	Documento aprobado mediante Radicado No. <u>20244010216003</u>
Revisado	Gillante Hernández Rios	Experto G3-06 Servicio al Ciudadano	
Revisado	Elizabeth Rivera Trujillo	Experto G3-05 Servicio al Ciudadano	
Revisado	Ana Rocío Murcia Gómez	Contratista Vicepresidencia de Gestión Corporativa	
Revisado	Andrea Katheryn Torres Suarez	Contratista Vicepresidencia de Gestión Corporativa	
Aprobado	Gustavo Adolfo Salazar Herrán	Vicepresidente de Gestión Corporativa	
Vo.Bo. SGC	Cristian Leandro Muñoz Claros	Contratista – GIT Planeación	