

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS.	CÓDIGO	AGI-TIC-MA-004	
	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	VERSIÓN	2	

TABLA DE CONTENIDO

- 1. OBJETIVO
- 2. ALCANCE
- 3. DEFINICIONES
- 4. NORMATIVIDAD
- 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS
- 6. DESARROLLO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES

4. NORMATIVIDAD

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

6. DESARROLLO

CAPITULO

1

CONSIDERACIONES
GENERALES DEL MANUAL

COPIA CONTROLADA

1.1. JUSTIFICACIÓN

El manual de Caracterización y Relacionamiento con los Grupos de Interés es parte fundamental del Sistema de Calidad y del mejoramiento continuo de la eficacia y la eficiencia; es importante el cambio de actitud en el conjunto de los funcionarios. Este manual es una gran herramienta que permite al Ministerio TIC, integrar acciones para agilizar el trabajo y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

1.2. ALCANCE

El Manual de Caracterización y Relacionamiento con los Grupos de Interés del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, está dirigido a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas, así mismo de fortalecer la confianza de los ciudadanos en el Estado identificando las particularidades de los grupos de interés con los que interactúa.

Los lineamientos definidos en el presente manual aplican a todos los procesos del Ministerio / Fondo Único de TIC, de acuerdo con la resolución 1863 de 29 de 2019 "Por la cual se modifican los artículos 1.3 de la Resolución 539 de 2019 y 2 de la Resolución 2878 de 2017, se asignan unas funciones, se crea un Grupo Interno de Trabajo y se dictan otras disposiciones. (...) **ARTICULO 9. CAMBIO DE DENOMINACION DEL FONTIC POR FONDO UNICO DE TIC.** Para todos los efectos de la Resolución No.539 del 19 de marzo de 2019, en donde se diga 'Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones' (FonTIC), deberá entenderse que se alude a "Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" (Fondo Único de TIC)", en el desarrollo de las actividades relacionadas con la gestión de la relación con sus grupos de interés, en las etapas: caracterización, diálogo y alineación estratégica.

1.3. CONCEPTOS BÁSICOS

- **Accountability:** Se refiere a la posibilidad o derecho que una comunidad tiene de realizar control ciudadano a las entidades de su gobierno. Se refiere a un ejercicio particular de rendición de cuentas y participación ciudadana en las decisiones de un Estado.
- **Canal correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Canal presencial:** Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.
- **Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (Call centers) y centros de contacto.
- **Canal virtual:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.
- **Canales de atención:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.
- **Ciudadano:** Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **Colaboradores:** Para este documento, corresponde a la suma de servidores públicos y contratistas que laboran en la Entidad.
- **Control social:** Es una acción que debe ser garantizada al realizar los procesos de rendición de cuentas. De esta manera la ley establece parámetros en lo referente a la rendición de cuentas para que las Entidades de Orden Nacional 54 de la Rama Ejecutiva, las otras Ramas del Poder Público, así como Gobernaciones, Alcaldías y/o Distritos y servidores públicos realicen la rendición de cuentas con información clara, concreta, transparente y que dé cuenta de sus actividades y acciones con relación a su naturaleza, objeto misional, planes, programas y proyectos y el avance en la garantía de derechos. Para ello, las entidades deben impulsar, crear y permitir de manera permanente espacios donde los ciudadanos sean informados de la gestión realizada y a su vez puedan evaluar y realizar sus propuestas.
- **Compromisos con los Grupos de Interés:** Es el proceso utilizado por una organización para lograr un conceso y generar compromiso, con sus grupos de interés sobre sus necesidades y expectativas.
- **Debida diligencia:** En el contexto de los Estándares Global Reporting Initiative - GRI "debida diligencia" hace referencia al proceso de identificación, prevención, mitigación y explicación de cómo una organización aborda sus impactos negativos potenciales y reales que pueden estar afectando a sus grupos de interés.
- **Diálogo:** Un debate destinado a producir un resultado.
- **Enfoque diferencial:** El enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.
- **Expectativas:** Se refiere a la esperanza o anhelo que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al ministerio. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Garantía:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **Grupos de interés:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.
- **Grupo social infrarrepresentado:** Población que, visto el número de representantes que tiene en una sociedad determinada, tiene menos opciones de expresar sus necesidades y opiniones económicas, sociales o políticas. Los grupos específicos incluidos en esta definición no son uniformes para cada organización. Una organización identifica los grupos relevantes en función del contexto operativo.
- **Grupo étnico:** Es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas le permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal autoreconocimiento, no es un obstáculo para que sean y se identifiquen como colombianos. De este modo, comparten dos sentires: uno étnico y otro nacional. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes, los raizales y los rom.
- **Grupo vulnerable:** Conjunto o subconjunto de personas que reúnen alguna condición o característica física, social, política o económica específica que hace que el grupo tenga una mayor posibilidad de sufrir riesgos o impactos en dichos aspectos, generados por las operaciones de la organización. Los grupos vulnerables pueden ser los niños, los jóvenes, los ancianos, las personas con discapacidad, los veteranos de guerra, las personas desplazadas internamente, los refugiados o refugiados repatriados, las familias afectadas por el VIH-sida, los pueblos indígenas y las minorías étnicas, entre otros.
- **Identidad de género:** Se trata de la forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que nacimos.
- **Impacto:** En los Estándares GRI, el "impacto" es el efecto que una organización tiene sobre la economía, el medio ambiente o la sociedad, lo que a su vez puede indicar su contribución (positiva o negativa) al desarrollo sostenible. En los Estándares GRI, el término "impacto" puede hacer referencia a impactos positivos, negativos, reales, potenciales, directos, indirectos, a corto plazo, a largo plazo, intencionados o no intencionados. Los impactos sobre la economía, el medio ambiente o la sociedad también pueden estar relacionados con las consecuencias para la propia organización. Por ejemplo, un impacto sobre la economía, el medio ambiente o la sociedad puede que dé lugar a consecuencias para el modelo de negocio de la organización, su reputación o su capacidad para alcanzar sus objetivos.
- **LGTBIQ+:** Son las siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, transgénero, bisexual, intersexual, queers y el signo + que incluye a todos los que no están recogidos en las siglas anteriores y que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.
- **Mapeo de grupos de interés:** Consiste en identificar a los actores interesados en la entidad, partiendo de los siguientes cuestionamientos: ¿Quiénes se interesan por la entidad?; ¿A quiénes impacta la operación de la entidad?; y ¿Quiénes ejercen influencia sobre la misma? A partir de las respuestas a dichas preguntas, se establece una lista de actores, que se deben agrupar, priorizar y delimitar, respecto a factores como el impacto, la naturaleza y los intereses que tienen respecto a la entidad. El mapeo de grupos de interés es el primer paso para realizar una adecuada caracterización de los mismos.
- **Mecanismos de participación ciudadana:** De acuerdo con lo manifestado por la Constitución Política colombiana, en el artículo 103, exceptuando el voto, son considerados como mecanismos de participación ciudadana las iniciativa popular y normativa ante corporaciones públicas, referendo, consulta popular, revocatoria del mandato, plebiscito, cabildo abierto.
- **Niveles de participación ciudadana - NPC:** son los grados de participación ciudadana en los que se puede categorizar una actividad, de acuerdo con los escenarios y propósitos a los que se dirige respecto a las diferentes etapas de la gestión pública.
- **Norma de los Principios de AccountAbility AA1000:** aporta los fundamentos para comprender y alcanzar el aseguramiento de sostenibilidad de acuerdo con la AA 1000AS (2008) y el compromiso responsable con los grupos de interés de acuerdo con la AA 1000SES (2005).

- **Participación ciudadana - PC:** Se debe entender como la inclusión de forma activa de los grupos de interés en los diferentes procesos de la Entidad, implica la voluntad individual de involucrarse en dichos procesos. En Colombia, por ser un estado social de derecho, democrático y participativo, y conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, permitiendo a los ciudadanos conocer toda la información de su interés de forma clara y a tiempo. La PC supone la existencia de:
 - a. Individuos y los grupos que intervienen en actividades públicas para hacer valer sus intereses sociales.
 - b. Espacios y mecanismos de articulación entre el Estado y los diversos actores sociales.
 - c. Instrumentos y procedimientos gubernamentales puestos a disposición de los ciudadanos y los grupos para facilitar su intervención en los asuntos públicos.
- **Percepción:** son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **Rendición de cuentas - RdC:** Es una obligación permanente tanto de entidades como de los servidores públicos durante todas las etapas de la gestión pública, por ello, todo el año, en cada vigencia, deben existir actividades de rendición de cuentas. Así en el artículo 48 de la ley 1757 de 2015 se define la rendición de cuentas: Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. De igual forma la ley ordena que la rendición de cuentas promueva el control social a la gestión para garantizar el derecho de los ciudadanos a la participación en la vigilancia de la gestión pública mediante la petición de información y explicaciones de los resultados de la gestión. Por ello se establece que: La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.
- **Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar y segmentar las características de los grupos de interés del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contar con el insumo de información que permita la construcción de estrategias para la atención efectiva de sus diversas expectativas, ajustar la oferta institucional y presentar servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como la definición de esquemas de participación, asociación o colaboración que permitan hacerlos parte de la construcción de soluciones a las necesidades que se identifiquen en torno a la misión de la Entidad y la garantía de los derechos ciudadanos, además de vincularlos como co-implemmentadores de las acciones de mejoramiento de los bienes o servicios que le son suministrados.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer el vínculo de relacionamiento, generando confianza.
- Desarrollar las operaciones institucionales en el marco de la sostenibilidad y el valor compartido.
- Lograr la alineación entre las directrices del Modelo Integrado de Gestión- MIG, el MIPG y el Modelo de Responsabilidad Social Institucional con “debidamente diligencias”.
- Aprender, desarrollar confianza y posibilitar la comprensión del contexto desde el enfoque de sostenibilidad de sus procesos, proyectos, planes e iniciativas.
- Identificar nuevas oportunidades estratégicas para la mejora de los procesos institucionales.

1.5. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos (Conpes 3785 de 2013). Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las Análisis de la información – formulación de estrategias y cursos de acción entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

En el marco de esta política, el Proyecto de Eficiencia al Servicio al Ciudadano, tiene el propósito de contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios.

1.6. NORMATIVOS

ü CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- **Artículo 1o.** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
- **Artículo 2:** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
- **Artículo 15:** Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades

públicas y privadas.

- **Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
- **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales
- **Artículo 25.** El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.
- **Artículo 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Para hacer efectivo este derecho puede: (...). Las autoridades garantizarán la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de la Administración Pública.
- **Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable
- **Artículo 78.** La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.
- **Artículo 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.
- **Artículo 95.** La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes. Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (..)
- **Artículo 103.** Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.
- **Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
- **Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

ü CONPES

- **CONPES 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- **CONPES 3650 de 2010.** Importancia estratégica de la estrategia de gobierno en línea.
- **CONPES 3649 de 2010.** Política nacional de servicio al ciudadano.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano
- **CONPES 3854 de 2017.** Política Nacional de Seguridad Digital
- **CONPES 3975 de 2019.** Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial

ü LEYES

- **Ley 57 de 1985:** Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales
- **Ley 134 de 1994:** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones
- **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
- **Ley 962 de 2011:** Conocida como Ley Anti-trámite. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- **Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 1978 de 2019.** “Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones”.

ü DECRETOS

- **Decreto 1 de 1994.** Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo. regula el derecho de petición en interés general, particular y de petición de informaciones.
- **Decreto 351 de 2006.** Por el cual se organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 270 de 2017.** Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación

con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

- **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 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.
- **Decreto 612 de 2018.** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- **Decreto 1008 de 2018.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

ii RESOLUCIONES

- **Resolución 2871 de 2017.** Por la cual se adoptan e imparten directrices para la formulación, elaboración y publicación de proyectos específicos de regulación al interior del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 2034 de 2016.** Por la cual se adopta la Política y el Modelo de Responsabilidad Social Institucional –RSI- del MINTIC.
- **Resolución 548 de 2017.** Por la cual se adoptó el Código de Buen Gobierno del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; “(...) como el instrumento para asegurar que los servidores públicos orienten su actuar a la observancia de los intereses generales y los principios de función administrativa y los fines misionales de la entidad”.
- **Resolución 2007 de 2018:** Por la cual se actualiza la política de tratamiento de datos personales del ministerio-fondo de tecnologías de la información y las comunicaciones
- **Resolución 1905 de 2019.** Por la cual se actualiza el modelo integrado de gestión (mig) del ministerio-fondo de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **Resolución 512 de 2019:** Por la cual se adopta la política general e seguridad y privacidad de la información, seguridad digital y continuidad de los servicios del ministerio-fondo de tecnologías de la información y las comunicaciones y se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información.

iii OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Carta de Adhesión al Pacto Global de fecha 30 de septiembre de 2016. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas informa al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que ha sido añadido al registro de participantes No. 95331, donde esta iniciativa de responsabilidad corporativa en el MinTIC se compromete a apoyar los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con respecto a los derechos humanos, laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción; avanzar estos principios dentro de su esfera de influencia y hacer una declaración clara con sus grupos de interés y el público en general.
- Manual Único de Rendición de Cuentas del Comité de Apoyo Técnico de la Política de Rendición de cuentas.
- Manual Operativo del Modelo Integrado Gestión – MIPG.
- Guía ABC de la Ley 1757 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía para Realizar la Consulta Pública en el Proceso de Producción Normativa del Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Cartillas de Administración Pública No. 4. Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional, de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP.
- Manual de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Norma ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social.
- AA 1000APS (2008)/2018 Principios de AccountAbility
- AA 1000 AS (2008)/2019 Norma Aseguramiento de Sostenibilidad.
- AA 1000 SES Stakeholder Engagement Standard 2015
- Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés (V6L2). ACCOUNTABILITY
- The Stakeholder Engagement Manual (V6L1). ACCOUNTABILITY
- The Stakeholder Engagement Manual (V6L2). ACCOUNTABILITY

CAPITULO

2

CARACTERIZACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

2.1. ¿QUÉ ES UN GRUPO DE INTERÉS?*

Un grupo de interés corresponde a las personas naturales o jurídicas que, de una manera u otra, tienen interés en la gestión realizada por el Ministerio TIC y requieren interactuar con ella, bien sea directa o indirectamente.

*Fuente: MinTIC

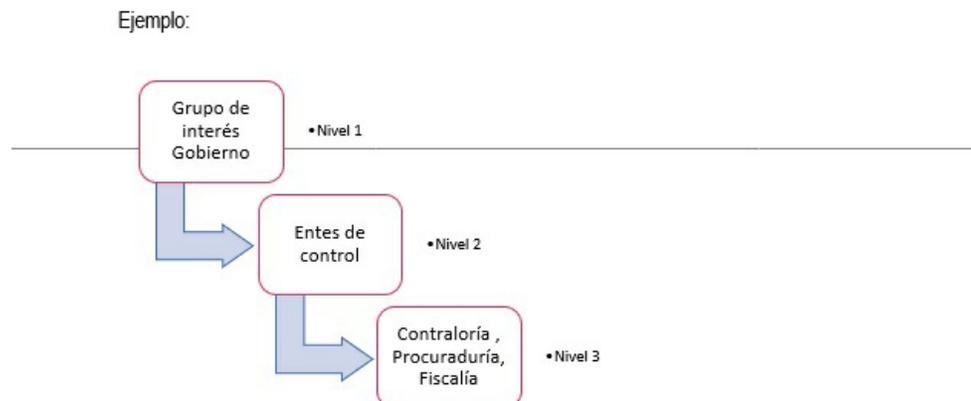
2.2. ¿Cuáles son los grupos de interés del Ministerio TIC?

El Ministerio TIC ha clasificado sus grupos de interés en externos e internos, estos son: **Grupos de interés Gobierno**, **Grupos de interés Sector TIC**, **Grupos de interés Ciudadanía** y **Grupos de interés Servidores**.

- **Los Grupos de Interés Internos:** Son aquellos grupos imprescindibles para la operación de la Entidad, es decir, todos aquellos que tienen una relación laboral o contractual con el Ministerio, como lo son los servidores públicos, contratistas y pensionados.
- **Los Grupos de Interés Externos:** Son aquellos grupos que no participan directamente en las actividades de operación de la Entidad, pero que son destinatarios de los productos y/o servicios que el Ministerio ofrece en el marco del desarrollo de su cadena de valor, también hacen parte de este grupo aquellos que no participan directamente en el intercambio de productos y/o servicios del Ministerio TIC, pero que pueden verse afectados económica, ambiental y socialmente por las acciones de ésta.

Para facilitar la caracterización de estos grupos se definen 3 niveles que van de lo general a lo particular.

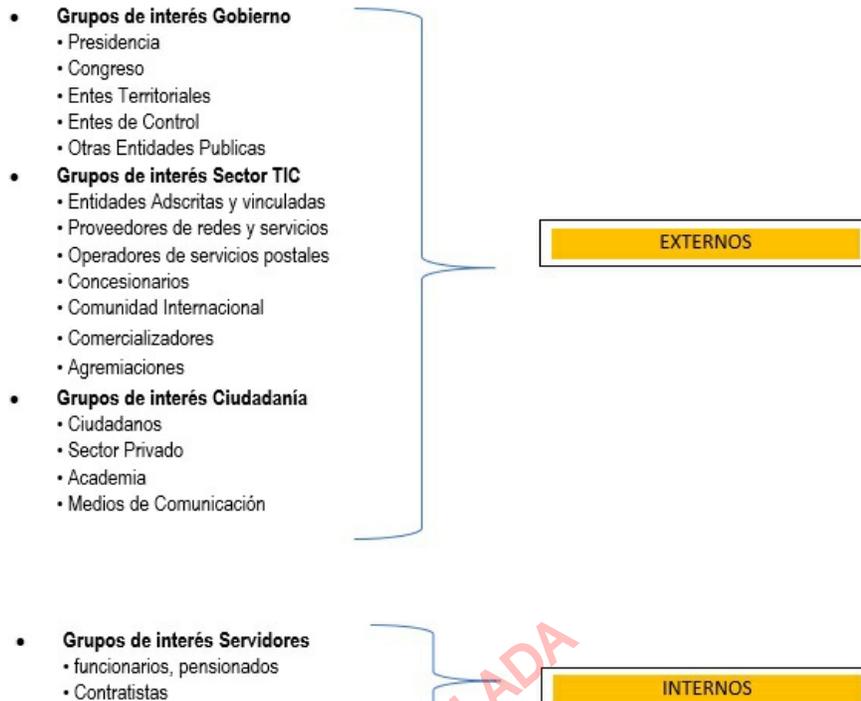
Ejemplo:





NOTA IMPORTANTE: Los proyectos se deben caracterizar a Tercer Nivel: Se debe tener en cuenta el objetivo por el cual se va a caracterizar, cómo y por qué se va a realizar un proyecto

A continuación, se ilustran los grupos de interés del Ministerio TIC



2.3. ¿QUÉ ES CARACTERIZACIÓN?

Es identificar las particularidades de los grupos de interés con los cuales interactúa el Ministerio TIC, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para:

- El diseño o adecuación de la oferta institucional,
- Establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención,
- Diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía,
- Diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos
- Diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general
- Adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

2.4. ¿PARA QUÉ SE CARACTERIZA?

Para asegurar el óptimo uso de los recursos por parte de la entidad y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado. La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012.

Adicional al caracterizar: (tomado de guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés DNP)

- Permite formular o reformular políticas, programas, proyectos o planes de acción que estén acordes a las necesidades de los grupos de interés.
- Apoya la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la información
- Identifica necesidades de acceso a la información
- Identifica el lenguaje que debe ser usado para dirigirse al grupo de interés
- Permite diseñar una estrategia de comunicación adecuada a las condiciones de la población objetivo.
- Mejoras de servicio al ciudadano y tramites
- Diseño o adecuación de la oferta institucional
- Mejora de tramites simplificación de tramites
- Mejoramiento y aplicación de canales de comunicación
- Diseño de servicios al ciudadano
- Diseño de espacio de espacio de participación y rendición de cuentas
- Identificar información de interés para la ciudadanía y lugares de encuentro
- Diseño de estrategias de rendición de cuentas

2.5. ¿CÓMO SE CARACTERIZA?

El manual de gobierno digital^[1], indica que para identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa el Ministerio TIC, se use la guía de Caracterización de Usuarios (Secretaría de Transparencia, 2018).

Este capítulo no pretende transcribir la metodología, que puede ser consultada en el sitio web de la Secretaría de Transparencia, sino aplicar la metodología a la realidad del Ministerio TIC.

A continuación, se adaptan los pasos de la Guía de Caracterización de Usuarios de la secretaria de transparencia 2018 a las particularidades del Ministerio:

1. IDENTIFICAR OBJETIVO
2. ESTABLECER ROLES Y RESPONSABILIDADES
3. ESTABLECER VARIABLES
4. PRIORIZAR VARIABLES
5. IDENTIFICAR FUENTES DE INFORMACIÓN
6. RECOLECTAR INFORMACIÓN
7. AUTOMATIZAR INFORMACIÓN
8. ESTABLECER SEGMENTOS
9. PUBLICAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN
10. USAR LOS RESULTADOS

2.5.1. PASO 1. IDENTIFICAR OBJETIVO Y EL ALCANCE DE LA CARACTERIZACIÓN

De acuerdo con el manual de gobierno digital, el Ministerio debe garantizar que la política, proyecto, estrategia, programa o plan de acción a desarrollar solución a una problemática o necesidad concreta, para ello debe conocer los actores relevantes afectados con el proyecto o iniciativa planteada, cuáles son sus características, intereses, necesidades, posibilidades y limitaciones.

Antes de plantear el objetivo es necesario saber qué necesidad o problemática se va a resolver. El objetivo define el fin último de la caracterización, se formula partiendo de un verbo en infinitivo con la acción a desarrollar, el objeto sobre el cual recae la acción y elementos de contexto^[2].

El alcance depende del nivel de caracterización que se necesite y se alinea con el propósito de la misma.

Construcción del objetivo		
Acción que se espera realizar (verbo)	Objeto sobre el cual recae la acción (sujeto)	Elementos de contexto

2.5.2. PASO 2: ESTABLECER ROLES Y RESPONSABILIDADES:

La definición del líder de caracterización depende del alcance de la misma, lo cual se determina según el nivel de caracterización a realizar:

ROL	RESPONSABILIDAD	DEPENDENCIA
Líder del equipo	Lidera y coordina con las dependencias el ejercicio de caracterización. Centraliza, analiza y procesa la información Caracteriza los Grupos de interés Publica y divulga los resultados Promueve el uso de los ejercicios de caracterización Revisa anualmente de la caracterización niveles 1 y 2 de la entidad y determina la necesidad de actualización	Subdirección Administrativa y de Gestión Humana a través del Grupo Interno de Trabajo Fortalecimiento de la Relación con los Grupos de Interés.
Equipo caracterizador	Apoya al líder en el ejercicio de caracterización Apoyar al líder en la revisión anual de la caracterización nivel 1 y 2 de la Entidad para determinar la necesidad de la actualización	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
Apoyos de recolección de información	Apoya la caracterización y/o entrega de la información requerida por el líder del equipo para realizar el ejercicio de caracterización.	Dependencias con registros administrativos fuentes de información, o con relación directa con los grupos de interés
NIVEL 3		
ROL	RESPONSABILIDAD	DEPENDENCIA
Líder del	Lidera y coordina el ejercicio de caracterización.	Dependencias del

equipo	Centraliza, analiza y procesa la información Caracteriza los Grupos de interés Utiliza los resultados para el diseño de las políticas, programas, proyectos, estrategias, planes de acción	Ministerio que de acuerdo a la necesidad requerían realizar caracterización en tercer nivel.
Equipo caracterizador	Apoya al líder en el ejercicio de caracterización	Lo conforma de manera autónoma la dependencia líder del ejercicio de caracterización de nivel 3
Apoyo de recolección de la información	Apoya la recolección y/o entrega de la información requerida por el líder del equipo para realizar el ejercicio de caracterización	Dependencias con registros administrativos fuente de la información o con relación directa con el grupo de interés a caracterizar
Equipo validador	Realizar acompañamiento al líder y validación metodológica a los resultados del ejercicio de caracterización nivel 3.	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales – OAPES GITFRGI

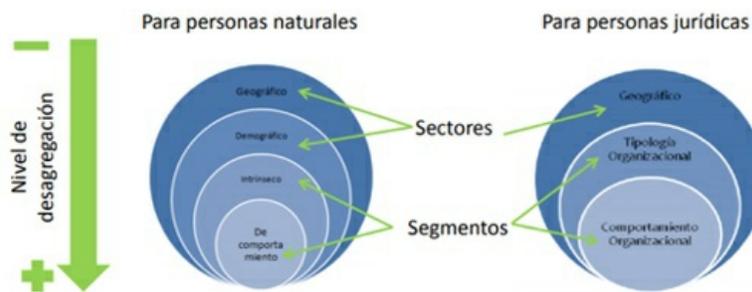
NIVEL 1 y NIVEL 2

2.5.3. PASO 3. ESTABLECER VARIABLES Y NIVEL DE DESAGREGACIÓN

En este paso se identifican los tipos de variables a usar según la naturaleza del grupo de interés (persona natural o jurídica) y se determina el nivel de profundidad a estudiar según la necesidad requerida.

[1] manual de gobierno digital[1] Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2),

[2] Tomado de Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009)



Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. DNP

2.5.4. PASO 4: PRIORIZAR VARIABLES

Una vez identificadas las variables a medir se realiza una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos.

Para facilitar la priorización de variables se construyó la herramienta Priorización de variables.

1. Lea las instrucciones de la matriz en Excel y diligencie la hoja "priorización"
2. Asigne una calificación de uno (1) si la variable cumple con el requisito o cero (0) si no lo cumple.

•herramienta priorización de variables

A continuación, se explican los criterios de priorización:

- - **Relevante:** Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento del objetivo del ejercicio.
- - **Económica:** Aquellas que están disponibles a un costo razonable.
- - **Medible:** Aquellas que pueden medirse
- - **Asociativa:** Aquellas que permitan realizar segmentaciones
- - **Consistente:** Que perduran en el tiempo.
- - **Disponible:** Responde a la pregunta ¿Se cuenta con la información o es fácil obtenerla?

2.5.5. PASO 5: IDENTIFICAR MECANISMOS Y RECOLECTAR INFORMACION

Identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización.

Para el tratamiento de la información recolectada, tenga en cuenta los lineamientos de la Política de Tratamiento de Datos Personales del Ministerio TIC establecida en la resolución 2007 de 2018 y la ley 1581 de 2012:

Los mecanismos de recolección de información más comunes son:

- **Registros Administrativos:** Corresponde a los registros almacenados en los que se consigna la información de los usuarios que han interactuado con el Ministerio. Ejemplo: bases de datos de las iniciativas del MinTIC, ejercicios de participación ciudadana, Peticiones, Quejas y Reclamos entre otros.
- **Encuestas:** Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio. puede ser realizada diferentes canales: electrónicos, presenciales y no presenciales como call centers, centros de contacto, páginas web y otros similares
- **Información recopilada en canales de atención:** Información recopilada durante la interacción de ciudadanos y usuarios que son atendidos a través de los diferentes canales disponibles: presenciales, virtuales y telefónicos
- **Grupos Focales:** Técnica en la que se observan opiniones de un público especializado en un tema, producto o servicio. Se recomienda que su duración máxima sea de 2 horas, el número de integrantes esté entre 8 y 12 personas.
- **Observación directa:** Esta herramienta consiste en la simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad

NOTA IMPORTANTE: Para estandarizar la manera en que se recolectan los datos y de esta manera poder automatizarlos, se debe tener en cuenta los parámetros dados en la herramienta Priorización de variables.

2.5.6. PASO 6. ANALIZAR INFORMACIÓN Y ESTABLECER SEGMENTOS

Una vez se recolecte la información se debe realizar la estructuración de las bases de datos para facilitar el análisis, cruce y filtro de la información, con el fin de: agrupar según características similares, cuantificar las variables, graficar la agrupación cuantificada.

2.5.7. PASO 7. PUBLICAR Y COMPARTIR INFORMACION

NIVEL UNO Y DOS: Publicar el informe de resultados de caracterización de nivel uno, en el microsítio de Transparencia y acceso a la información del sitio web del ministerio / Información de interés. Adicional se debe alinear con el Código de buen Gobierno.

NIVEL TRES: Divulgar y usar en los escenarios internos requeridos según el objetivo de caracterización.

EJEMPLO

A continuación, a manera de ejemplo se ilustra la metodología

Ejemplo:

IDENTIFICAR OBJETIVO

PROBLEMÁTICA: Los resultados de la encuesta de satisfacción 2018 muestran que el 76% de los encuestados (ciudadanía) en Bogotá, no conoce que el MinTIC rinde cuentas.

Acción que se espera realizar (verbo)	Objeto sobre el cual recae la acción (sujeto)	Elementos de contexto
Identificar las características, intereses y necesidades	de los ciudadanos Bogotanos	para implementar la estrategia de comunicación y divulgación adecuada en el marco del proceso de rendición de cuentas

OBJETIVO: Identificar las características, intereses y necesidades de los ciudadanos Bogotanos para implementar la estrategia de comunicación y

ROLES Y RESPONSABILIDADES:

En este caso se necesita una caracterización de tercer nivel:

ROL	RESPONSABILIDAD	DEPENDENCIA
Líder del equipo	Lidera y coordina el ejercicio de caracterización. Centraliza, analiza y procesa la información Caracteriza los Grupos de interés Utiliza los resultados para el diseño de la estrategia de comunicación y divulgación.	Grupo de fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés. Oficina Asesora de Prensa Oficina Asesora de Planeación y estudios sectoriales
Equipo caracterizador	Apoya al líder en el ejercicio de caracterización	Grupo de fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés. Oficina Asesora de Prensa Oficina Asesora de Planeación y estudios sectoriales
Apoyo de recolección de la información	Apoya la recolección y/o entrega de la información requerida por el líder del equipo para realizar el ejercicio de caracterización	Bases de datos de personas encuestadas
Equipo validador	Realizar acompañamiento al líder y validación metodológica a los resultados del ejercicio de caracterización nivel 3.	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales – OAPES GITFRGI

ESTABLECER VARIABLES Y NIVEL DE DESAGREGACIÓN

El grupo de interés son personas naturales, por lo tanto, se seleccionan las variables de personas naturales.

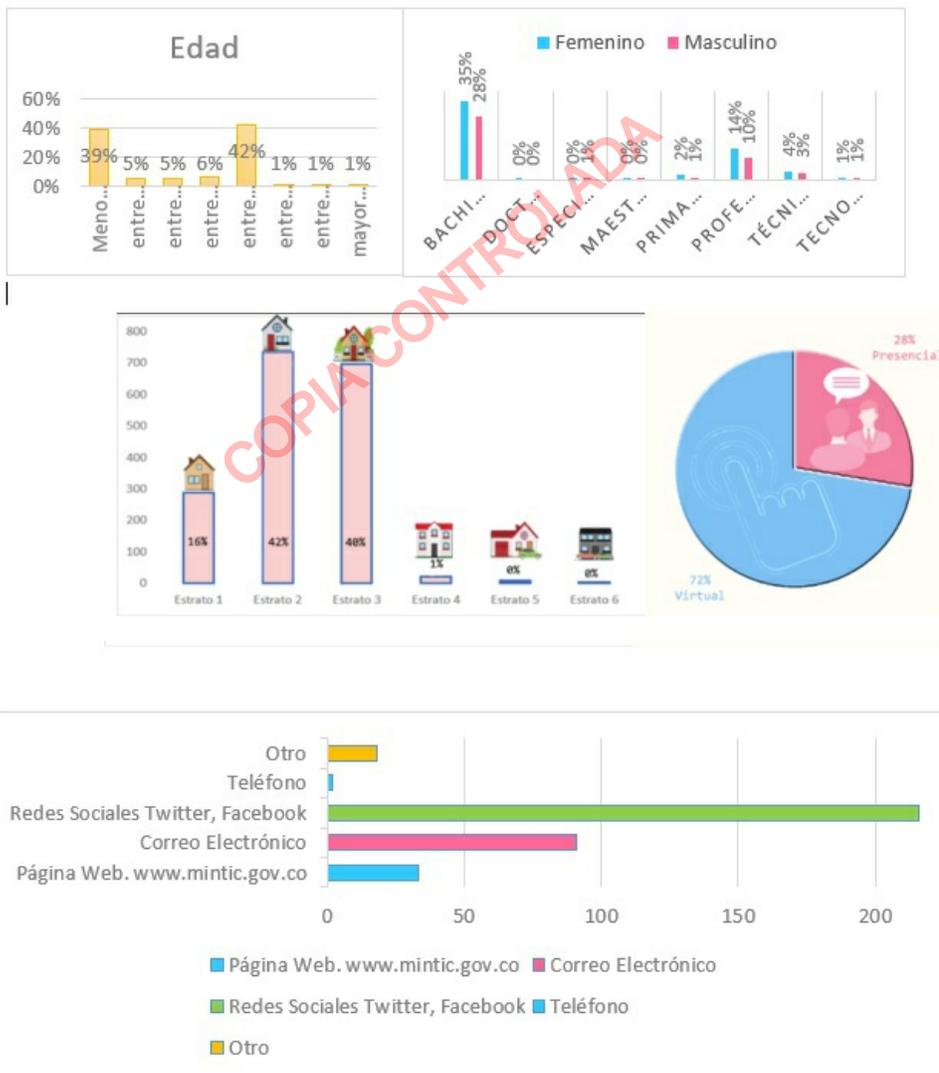
El objetivo de la caracterización es conocer a los ciudadanos para diseñar una estrategia de comunicación y divulgación adecuada, es decir que el nivel de desagregación será de tipo intrínseca y comportamental, porque con una desagregación geográfica y/o demográfica no se podrían evidenciar la manera en cómo los ciudadanos interactúan con el Ministerio.



Variable	Criterios de priorización/ La variable es						Puntaje total
	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Disponible	
Ubicación	0	0	1	1	1	0	3
Clima	0	0	1	0	1	0	2
Tipo de documento de identidad	0	0	1	0	1	0	2
Edad	1	0	1	1	1	1	5
Sexo	0	0	1	1	1	1	4
Ingresos	1	0	1	1	0	0	3
Actividad económica	0	0	1	1	1	0	3
Estrato socio - económico	1	0	1	1	1	1	5
Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social	0	0	1	0	1	0	2
Puntaje del sisbén	0	0	1	0	1	0	2
Tamaño familiar	0	0	1	0	0	0	1
Estado del ciclo familiar	0	0	1	0	0	0	1
Escolaridad	1	0	1	1	0	1	4
Lenguas o idiomas	0	0	1	0	0	0	1
Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	0	1
Intereses	1	0	0	1	0	1	3
Lugares de encuentro	1	0	0	1	0	1	3
Acceso a canales	1	0	1	1	1	1	5
Uso de canales	1	0	1	1	1	1	5
Conocimiento	1	0	1	1	0	0	3
Dialecto	0	0	1	1	0	0	2

ANALIZAR INFORMACION

De las bases de datos suministradas por la iniciativa “ciudadanía digital” se consolida los datos y se grafican las variables priorizadas.



ESTABLECER SEGMENTOS

De los resultados de la caracterización se evidencia que existen 2 grandes segmentos:

SEGMENTO 1: Estudiantes bachilleres menores de 16 años de estrato 1 y 2. Interactúan con el Ministerio de Manera Virtual, siendo las redes sociales el medio preferido por ellos.

SEGMENTO 2: Profesionales entre 38 y 44 años estrato 3. Interactúan con el Ministerio de Manera Virtual, escogiendo el correo electrónico como el medio favorito de comunicación.

CONCLUSIÓN: Las estrategias de comunicación deben ir encaminadas a 2 segmentos, uno mediante redes sociales para bachilleres y el segundo para profesionales mediante correo electrónico.



3.1 QUÉ ES PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Participación ciudadana (Banco Interamericano de Desarrollo - BID, 2013) - PC: se debe entender como la inclusión de forma activa de los grupos de interés en los diferentes procesos de la Entidad, implica la voluntad individual de involucrarse en dichos procesos. En Colombia, por ser un estado social de derecho, democrático y participativo, y conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, permitiendo a los ciudadanos conocer toda la información de su interés de forma clara y a tiempo. La PC supone la existencia de:

Individuos y los grupos que intervienen en actividades públicas para hacer valer sus intereses sociales.

- Espacios y mecanismos de articulación entre el Estado y los diversos actores sociales.
- Instrumentos y procedimientos gubernamentales puestos a disposición de los ciudadanos y los grupos para facilitar su intervención en los asuntos públicos. [\[CJOR1\]](#)

La participación ciudadana es el derecho a la intervención de los grupos de interés en todas las actividades confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población

Participación ciudadana - PC: Se debe entender como la inclusión de forma activa de los grupos de interés en los diferentes procesos de la Entidad, implica la voluntad individual de involucrarse en dichos procesos

3.2. OBJETIVOS DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

- Establecer los lineamientos generales para el desarrollo de las actividades de rendición de cuentas y participación ciudadana que implementa el Ministerio / Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones hacia sus grupos de interés. [\[CJOR2\]](#)
- Permitir a los ciudadanos influir y hacer parte de las discusiones y la toma de decisiones del Gobierno que a futuro les afectarán.
- Involucrar a los ciudadanos como un actor más, para que su voz sea escuchada y tenida en cuenta
- Buscar que los ciudadanos agreguen valor en cualquier eslabón de la cadena [\[1\]](#) en los momentos que se presente la oportunidad, aportando a la formulación de los resultados y las transformaciones requeridas para el bienestar general de la sociedad.

3.3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN EL MINTIC

CANALES DE PARTICIPACIÓN EN MINTIC

La ciudadanía podrá hacer uso de los canales de comunicación dispuestos por la entidad para presentar comentarios, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

A continuación, se describen los medios y mecanismos a través de los cuales pueden participar los ciudadanos con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

[\[1\]](#) De acuerdo con la definición de la cadena de valor desarrollada por el Departamento Nacional de Planeación

COPIA CONTROLADA

Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
 Presenciales	Punto de atención al ciudadano	Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Buzón de sugerencias	Buzón físico ubicado en el primer piso del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador, que se encuentra en el Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
 Telefónicos	Línea gratuita nacional	01-800-0914014	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea gratuita anticorrupción	01-800-0912667	
	Línea fija desde Bogotá	3443460	
 Virtuales	Sitio web	www.mintic.gov.co Enlace para PQRSD http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html	Permanente
	Facebook	Me gusta: ministerio.colombia	Permanente
	Twitter	@mintic_responde	
	Correo institucional	Minticresponde@mintic.gov.co	

Para Trámites y Servicios

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
 Presenciales	Punto de atención al ciudadano	Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
 Virtuales	Sitio web – Ventanilla Única de Trámites y Servicios MinTIC (VUTIC)	www.mintic.gov.co Enlace a la ventanilla única - VUTIC: http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6156.html	Permanente

Por correspondencia

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
 Presenciales	Punto de atención al ciudadano y al operador	Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

2.5 Administración de los Canales de Atención

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	PRÓTOCOLO DE ADMINISTRACIÓN	
				RESPONSABLES	ACCIONES
 Presenciales	Punto de atención al ciudadano	Edificio Murillo Toro, carrera 8ª entre calle 12y 13 1er piso	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	G.I.T. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	Disponer del escenario presencial donde los ciudadanos y servidores interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.
	Buzón de sugerencias	Buzón físico ubicado en el primer piso del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador, que se encuentra en el Edificio Murillo Toro, carrera 8ª entre calle 12 y 13 1er piso	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	G.I.T. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	Proporcionar los elementos necesarios para que los ciudadanos realicen la sugerencia.
 Telefónicos	Línea gratuita Nacional	01-800-0914014	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	G.I.T. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	Disponer del personal idóneo y capacitado en la oferta institucional de la entidad para prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuosa vía telefónica.
	Línea gratuita Anticorrupción	01-800-0912667			
	Línea fija desde Bogotá	3443460			

 <p>Virtuales</p>	<p>Sitio Web</p> <p>www.mintic.gov.co PQRSD https://www.mintic.gov.co/porta Inicio Peticiones Otras relaciones sugerencias y denuncias PQRSD</p>	Permanente	Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	Revisar que la información allegada sea clara y permita el correcto direccionamiento a la dependencia encargada de dar respuesta.
	<p>Redes sociales</p> <p>Fan Page: Ministerio TIC Colombia Twitter: @MinisterioTIC Facebook: MinisterioTIC Colombia MinisterioTIC Colombia MinisterioTIC Colombia YouTube: Ministerio TIC Colombia Flickr: MinisterioTIC Colombia</p>	Permanente	Oficina de Prensa	Utilizar los canales digitales del Ministerio TIC para divulgar, interactuar y brindar información a los grupos de interés acerca de las labores desarrolladas por la entidad, con base en el Plan TIC 2018 – 2022 "El Futuro Digital es de Todos"
	<p>Twitter: @MinTIC responde</p>	Permanente	G.I.T. Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	Disponer el personal idóneo y capacitado en la oferta institucional de la entidad para prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuoso.

La Ley 1757 de 2015 enuncia que los mecanismos de participación ciudadana son: “la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto”. Sin embargo, a continuación, se enunciarán los mecanismos directos en los que puede participar la ciudadanía y grupos de interés:

¿Cuáles son los mecanismos de participación?

- **Audiencias públicas:** Foros abiertos realizados de cara a la ciudadanía, en los que se informa y se responden preguntas sobre el funcionamiento de la entidad.
- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** Espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.
- **Rendición de cuentas:** Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.
- **Veeduría ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

¿A qué mecanismos puede recurrir en caso de preguntas, quejas o reclamos?

- **Acción de cumplimiento:** Mecanismo de protección de derechos; esta acción protege el principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico.
- **Acción de tutela:** Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.
- **Consultas:** Petición que se presenta a las autoridades para manifestar su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.
- **Denuncia:** Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.
- **Petición o derechos de petición:** Derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio para racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROL	RESPONSABILIDAD	DEPENDENCIA
Formulación de lineamientos, directrices, documentos y formatos que determine los mínimos de los procesos de participación ciudadana	Mantener actualizados los documentos de acuerdo con la normatividad vigente	GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de interés Oficina Asesora de Prensa Oficial de Seguridad
Caracterización de grupos de interés desagregado en un tercer nivel	Las áreas son responsables de identificar sus grupos de interés para definir las políticas, proyectos y actividades que impacten a la ciudadanía	Todas las áreas que en su misionalidad impacte a la ciudadanía
Identificar los medios idóneos para entregar información de interés a la ciudadanía	Garantizar que los grupos de interés tengan la información suficiente para participar en los espacios propuestos	Todas las áreas que realicen espacios de participación
Disponer de canales de comunicación de acuerdo con las condiciones de accesibilidad de los grupos de interés	Garantizar que los grupos de interés comenten y generen un dialogo de doble vía con la entidad	Oficina Asesora de Prensa Oficial de Seguridad Todas las áreas que realicen espacios de participación
Evaluar y dar respuesta a los comentarios de los grupos de interés	Hacer saber a los grupos de interés si sus comentarios o solicitudes fueron acogidas o tuvieron impacto sobre las decisiones que toma la entidad	Oficina Asesora de Prensa Todas las áreas que realicen espacios de participación

¿QUÉ ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS?

Rendición de Cuentas, un asunto de compromiso y transparencia

Se entiende por Rendición de Cuentas al proceso desarrollado por una entidad del Estado, o por un conjunto de organizaciones de carácter público en representación de un Gobierno legítimamente constituido, con la finalidad de presentar a la ciudadanía los resultados de sus gestiones públicas que, a fin de cuentas, representan la inversión del presupuesto público que se ejecutó por las autoridades gubernamentales en el desarrollo de su Plan de Gobierno.



¿CÓMO MINTIC RINDE CUENTAS?

De acuerdo con la Ley 1757 de 2015 es un proceso permanente mediante el cual las entidades y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión.

- Parte de la promoción del diálogo.
- Es una expresión de control social.
- Conjunto de acciones de petición de información y explicaciones, así como de evaluación de la gestión.

Ya que la Rendición de Cuentas promueve la participación ciudadana en la fase de evaluación del ciclo de la gestión pública, su objetivo fundamental es:

Garantizar acciones de información, diálogo y responsabilidad que garanticen un adecuado ejercicio de evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía.

La Estrategia de Rendición de Cuentas en el Ministerio TIC, debe contener los siguientes tres subcomponentes, que permitan garantizar la responsabilidad pública y el derecho ciudadano a participar y vigilar la gestión:



Las actividades asociadas a cada uno de estos tres elementos se identifican anualmente al inicio de cada vigencia y se incluyen en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y se articulan al Plan de Participación Ciudadana.

A continuación, se presentan ejemplos de actividades por cada subcomponente:

Subcomponentes	Ejemplo de actividades de RdC
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la capacitación a servidores públicos y a ciudadanos sobre RdC y sobre los temas referentes a la misión institucional.

Subcomponentes	Ejemplo de actividades de RdC
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar encuestas y difusión de resultados de éstas, para conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temáticas de la gestión institucional. • Convocar a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos de la gestión pública para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías. • Realizar ejercicios como concursos de conocimiento del Ministerio.
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar foros (virtuales o presenciales) • Realizar o participar habilitando espacios de diálogo en ferias de gestión, ferias de transparencia o expo gestión, ferias de servicio al ciudadano, etc. • Llevar a cabo audiencias públicas participativas • Ejercicios con grupos Focales • Llevar a cabo reuniones zonales • Realizar mesas de trabajo temáticas • Realizar encuentros regionales • Realizar asambleas comunitarias • Crear observatorios ciudadanos⁴ • Realizar consejos o espacios formales de participación ciudadana • Llevar a cabo entrevistas con grupos de interés • Habilitar la figura de defensor del ciudadano⁵ • Habilitar espacios de diálogo a través de medios de comunicación virtual (Facebook Live, chat etc.) • Realizar programas de Tv y radio donde habilite un diálogo con los ciudadanos sobre la gestión de la entidad.

- Toda actividad de diálogo en doble vía con los ciudadanos sobre la gestión de la entidad, donde puedan participar con sus preguntas y comentarios.
*Las actividades de diálogo pueden ser de carácter físico o virtual.

<p>Información</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y divulgar un informe general de rendición de cuentas. • Elaborar y divulgar de informes de gestión y de ejecución presupuestal. • Actualizar la información de la Sección Transparencia y Acceso a la Información del Sitio Web del MinTIC: http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-7698.html • Divulgar informes del avance de los proyectos, iniciativas, programas, políticas, etc. • Elaborar y divulgar publicaciones o documentos informativos que permiten comunicar algunas noticias, resultados de trabajos e investigaciones específicas, o la cotidianidad de la entidad. • Toda acción de divulgación (presencial y/o virtual) de información a los ciudadanos sobre la gestión de la entidad.
<p>Subcomponentes</p>	<p>Ejemplo de actividades de RdC</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y divulgar publicidad institucional a través de piezas comunicativas que se elaboran para dar a conocer el Ministerio ante los grupos de interés e intentar fomentar el uso de los bienes y servicios que esta presta. • Construir y difundir comunicados de prensa. • Elaborar y publicar carteleros o avisos informativos sobre la gestión del Ministerio. • Elaborar y publicar contenidos multimedia sobre la gestión del Ministerio. • Realizar apertura de datos y publicarlos en www.datos.gov.co <p><i>Las publicaciones pueden ser en formato físico o virtual, en medios como: revistas, periódicos, radio, internet y televisión (comunitaria, local, regional o nacional), redes sociales, página web, etc.</i></p>

Para dar cumplimiento con los lineamientos de la Función Pública se deben surtir las etapas de aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento y evaluación así:

APRESTAMIENTO

Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueve la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Está conformada por actividades de identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación, y organización del trabajo del equipo líder.

La entidad debe prepararse todo el tiempo para la rendición de cuentas.

DISEÑO

Se refiere a la actividad creativa desarrollada para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene por fin proyectar actividades que sean útiles y efectivas. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual). Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.

La rendición de cuentas entendida como el proceso que deben propiciar las entidades públicas para facilitar la participación de los ciudadanos en su gestión, es una de las políticas que debe incluirse en la planeación institucional, según lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para fortalecer la relación del Estado con el ciudadano.

PREPARACIÓN

Consiste en disponer, para su aplicación inmediata, los recursos, documentos, compromisos, entre otros, los cuales, en el caso de la rendición de cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos y mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.

EJECUCIÓN

Esta etapa se relaciona con la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de cada entidad de acuerdo con las actividades definidas; refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en el cual se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas es transversal e inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que éste brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance anual de los mismos en una entidad. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.

1. 1. ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROL	RESPONSABILIDAD	DEPENDENCIA
Conformación de equipo líder de la rendición de cuentas	Identificar las personas que deben participar de la ejecución de la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales De acuerdo el área que realizará el ejercicio de Rendición de Cuentas
Capacitación al equipo líder sobre los mínimos que se deben cumplir de acuerdo con los lineamientos de Función Pública	Es necesario generar capacidades al grupo líder con el fin de tener claridad sobre las etapas de ejecución de una rendición de cuentas	GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de interés Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
Formulación y publicación de la estrategia de comunicaciones	Brindar información sobre los lineamientos y la planeación del desarrollo de la rendición de cuentas (paso a paso)	Oficina Asesora de Prensa
Identificación de información que se dará a conocer a los grupos de interés	Las áreas tendrán que consolidar la información relevante sobre presupuesto, contratación, talento humano, cumplimiento de metas relacionadas con el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional e indicadores de desempeño institucional (MIPG). Así como, garantía de Objetivos de Desarrollo Sostenible, Derechos Humanos, Víctimas, Muher y Género, entre otros.	Las áreas involucradas con la rendición de cuentas
Publicación de información de interés a la ciudadanía	La información que previamente se identificó se debe publicar en lugares de fácil acceso para la ciudadanía y población con enfoque diferencial	Oficina Asesora de Prensa
Analizar los comentarios de la ciudadanía con el fin de disponer de información completa y de acuerdo con los intereses ciudadanos	Los comentarios de la ciudadanía se deben recibir y se debe revisar la pertinencia y oportunidad de estos para acogerlos o no.	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales De acuerdo el área que realizará el ejercicio de Rendición de Cuentas
Publicación de la versión final de la información que será objeto de la rendición de cuentas	Publicación de información de interés ciudadano en medios accesibles	Oficina Asesora de Prensa
Ejecución de la Rendición de Cuentas	Cumplir a cabalidad con la estrategia de comunicaciones y realizar los planeado en el documento	Oficina Asesora de Prensa De acuerdo el área que realizará el ejercicio de Rendición de Cuentas
Dar respuesta a las PQRD o comentarios de la ciudadanía de	Consolidar y publicar en medios de fácil acceso las respuestas a la	Oficina Asesora de Prensa

acuerdo con los tiempos establecidos por la norma	ciudadanía	De acuerdo el área que realizará el ejercicio de Rendición de Cuentas
Realizar la retroalimentación del espacio de participación	Aplicar encuestas de satisfacción a la ciudadanía	Oficina Asesora de Prensa De acuerdo el área que realizará el ejercicio de Rendición de Cuentas

BIBLIOGRAFIA

GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.

MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2)

Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados

<https://dapre.presidencia.gov.co/AtencionCiudadana/DocumentosCiudadania/guia-caracterizacion-ciudadanos-usuarios-interesados-SecTransparencia-DAPRE.pdf#search=caracterizaci%C3%B3n>

https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-81473_recurso_1.pdf

https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	17/Dic/2018	Creación del Documento
2	24/Dic/2019	Se consolida los 2 manuales, el de Caracterización y el de Relacionamiento con los Grupos de Interés, así mismo se actualiza y se incluyen los roles y responsabilidades de PC y de RdC

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Betsy Francia Amaya Blanchar Cargo: Funcionario Fecha: 10/Feb/2020	Nombre: Angelica Maria Cortes Calderon Cargo: Contratista Fecha: 10/Feb/2020 Nombre: Elvia Cecilia Visbal Villalba Cargo: Funcionario Fecha: 10/Feb/2020 Nombre: Andres Diaz Molina Cargo: Funcionario Fecha: 10/Feb/2020 Nombre: Oscar Javier Cuenca Medina Cargo: Funcionario Fecha: 19/Feb/2020	Nombre: Lady Didiana Vélasquez Henao Cargo: Funcionario Fecha: 24/Feb/2020

Nombre: Carolina Castañeda de Avila Cargo: Funcionario Fecha: 20/Feb/2020	
------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

AGI-TIC-MA-004

2

COPIA CONTROLADA