



INSTRUCTIVO CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	001	FECHA	07/10/2022
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Contenido

OBJETIVO	2
ALCANCE	2
GLOSARIO	2
REQUISITOS APLICABLES	3
DESCRIPCIÓN	4
CONTROL DE CAMBIOS	5
APROBACIÓN	5

INSTRUCTIVO CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	001	FECHA	07/10/2022
--------	------------	---------	-----	-------	------------



OBJETIVO

Identificar las características y expectativas de los ciudadanos y las partes interesadas que se comunican con la Agencia, para acceder a sus diferentes trámites o servicios.



ALCANCE

Inicia con el envío del memorando de solicitud de actualización de la matriz TPSC-F-004 Caracterización del ciudadano y partes interesadas, por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano, dirigido a cada una de las Vicepresidencias de la Entidad y las Oficinas de Comunicaciones y de Control Interno, y finaliza con la publicación de la matriz actualizada en la página web de la ANI, para consulta de los ciudadanos y las partes interesadas.



GLOSARIO

- **Partes interesadas:** 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, proveedores o usuarios involucrados en los resultados de la gestión de la entidad.¹
- **Ciudadano:** cualquier persona natural que por interés en los asuntos públicos del país, o con el ánimo de satisfacer alguna necesidad personal o conjunta, se relaciona con la ANI.
- **Caracterizar:** es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y las partes interesadas con las que interactúa la 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 la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de sus derechos.
- **Usuarios de la Operación Estadística de Tráfico y Recaudo:** se refiere a los ciudadanos y partes interesadas que requieren información, trámites o servicios relacionados con la Operación Estadística de Tráfico y Recaudo de los Peajes. Estos usuarios pueden ser estratégicos, ocasionales o potenciales.²

¹ Las definiciones de partes interesadas, ciudadano y caracterizar fueron construidas con base en la información contenida en la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor – Versión 4.0, publicada en septiembre de 2022 por el Departamento Administrativo de la Función Pública, disponible para consulta en: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=41834443>

² Las definiciones de los usuarios de la Operación Estadística de Tráfico y Recaudo son de creación propia de la ANI.

INSTRUCTIVO CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	001	FECHA	07/10/2022
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- **Usuarios estratégicos de la Operación Estadística de Tráfico y Recaudo:** son aquellos usuarios que definen lineamientos y toman decisiones sobre el desarrollo de la operación estadística. Sus requerimientos son tratados de manera inmediata y son tenidos en cuenta durante todas las etapas de la operación estadística.
- **Usuarios ocasionales de la Operación Estadística de Tráfico y Recaudo:** son aquellos usuarios que, de requerirlo, consultan información general relacionada con la operación de peajes. Además, sus requerimientos son tratados de acuerdo con los lineamientos definidos por la ley, y su participación está limitada a los productos publicados por la operación estadística.
- **Usuarios potenciales de la Operación Estadística de Tráfico y Recaudo:** son aquellos usuarios que sus intereses pueden aportar al mejoramiento y desarrollo de la operación estadística. Sus requerimientos son tratados de acuerdo con los lineamientos definidos por la ley, y su participación es importante para las etapas de planeación y diseño de la operación estadística.
- **Observación directa:** Es un mecanismo de levantamiento de información que consiste en la simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad, la cual es comprobable a través de los registros que reposan en los correos electrónicos y los radicados y expedientes del Sistema de Gestión Documental Orfeo, en donde se evidencia la solicitud de un trámite o servicio.³



REQUISITOS APLICABLES

1. La Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013) busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. 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 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.
2. El Conpes 4070 de 2021, brinda lineamientos de política para la implementación del modelo de Estado Abierto al interior de la Administración Pública, que propende por la construcción

³ La definición de observación directa fue construida con base en lo establecido en la Guía para la Caracterización de Usuarios, Ciudadanos e Interesados de Presidencia de la República de Colombia (2017). Disponible para consulta en: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf

INSTRUCTIVO CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	001	FECHA	07/10/2022
--------	------------	---------	-----	-------	------------

de la confianza pública, así como equilibrar las necesidades y expectativas ciudadanas frente a las responsabilidades públicas. 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 que provee el 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, rendir cuentas o incidir en el ciclo de la gestión pública, mediante la participación ciudadana.

3. La Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor (versión 4.0), del Departamento Administrativo de la Función Pública, brinda lineamientos para que las entidades públicas diseñen y apliquen ejercicios de caracterización que les permitan identificar las particularidades de la ciudadanía y de los grupos de valor con los cuales interactúan. Esta guía actualiza 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 simplifica algunos conceptos y procedimientos existentes e incorpora el enfoque de Estado abierto planteado en el documento Conpes 4070 de 2021.

DESCRIPCIÓN

La actualización de la caracterización de usuarios y partes interesadas constituye un ejercicio permanente, liderado por el Equipo de Servicio al Ciudadano, en el que participan cada una de las áreas de la entidad. En ese sentido, a continuación se describen las actividades más importantes para llevarlo a cabo, durante cada vigencia:

1. Durante el primer trimestre de la vigencia correspondiente, el Equipo de Servicio al Ciudadano elabora y remite un memorando, dirigido a cada una de las Vicepresidencias, así como a las Oficinas de Comunicaciones y de Control Interno, invitándoles a revisar la matriz TPSC-F-004 Caracterización del Ciudadano y Partes Interesadas, en aras de verificar la información, y eliminar, incluir o confirmar, según corresponda, los usuarios que requirieron algún trámite o servicio de la Agencia.
2. En un plazo máximo de 15 días, posteriores a la recepción del memorando, cada una de las Vicepresidencias y Oficinas, a través de sus enlaces de servicio al ciudadano, deberá realizar la verificación de los usuarios registrados en la matriz TPSC-F-004 - Caracterización del Ciudadano y Partes Interesadas, para llevar a cabo los ajustes a los que haya lugar. Cabe mencionar que, para facilitar el diligenciamiento de la Matriz, el formato cuenta con comentarios explicativos en la celda inicial de sus columnas, por secciones.



INSTRUCTIVO CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y PARTES INTERESADAS

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

CÓDIGO	TPSC-I-009	VERSIÓN	001	FECHA	07/10/2022
---------------	------------	----------------	-----	--------------	------------

3. Una vez la matriz esté revisada y ajustada la Matriz TPSC-F-004, la Vicepresidencia u Oficina correspondiente deberá remitirla, mediante memorando, a la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, con copia al Experto G3-05 del Equipo de Servicio al Ciudadano.
4. Una vez el Equipo de Servicio al Ciudadano recepciona el memorando y la matriz actualizada de cada una de las áreas, deberá consolidar la información de los usuarios de estas, en el formato TPSC-F-004 - Caracterización del Ciudadano y Partes Interesadas.
5. Una vez el Equipo de Servicio al Ciudadano finalice el proceso de consolidación de la información en la matriz, la remitirá al GIT Planeación, mediante memorando, para su conocimiento, y para que proceda a solicitar, al GIT Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, la publicación en la página web de la ANI.
6. 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.

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
001	07/10/2022	Creación y adopción del documento	
APROBACIÓN			
	Nombre	Cargo	Aprobación
Elaborado	Monica Patricia Franco Toro	Experto G3-06	Documento aprobado mediante Radicado No. <u>20224000121163</u>
Revisado	Elizabeth Gómez Sánchez	Vicepresidente de Gestión Corporativa	
Aprobado	Elizabeth Gómez Sánchez	Vicepresidente de Gestión Corporativa	
Vo.Bo. SGC	Cristian Leandro Muñoz Claros	Contratista – GIT Planeación	