



**El progreso  
es de todos**

**Mincomercio**

# **Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés**

**Bogotá, 23 de Septiembre de 2019**



## CONTROL DE DOCUMENTO

	<b>Elaboro</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Cargo:	Pedro Donato Jimenez Gestor de Calidad Grupo de Atención al Ciudadano	Laura Camila Díaz Sora Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano Manuela Miranda Castrillón Jefe de Oficina Asesora de Planeación	Laura Camila Díaz Sora Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Fecha:	Septiembre 3 de 2019		



## TABLA DE CONTENIDO

	Pagina	
TABLA DE CONTENIDO	3	
1. OBJETO	4	
2. ALCANCE	4	
3. DEFINICIONES	4	
4. CONDICIONES GENERALES	4	
4.1. REQUISITOS LEGALES	4.1	
5. DESARROLLO	6	
5.1 Variables	11	
5.2 Canales de atención	12	
5.3 Captura de datos	12	<u>3</u>
5.4 Análisis de la información	12	
5.5 Divulgación y publicación de información	12	
6. DOCUMENTOS ASOCIADOS	12	
6.1. Caracterización del proceso Gestión de Información y Comunicaciones.	13	
6.2. Procedimiento IC-PR-015 Atención al Ciudadano y Caracterización de Usuarios.	14	

## 1. OBJETO

Identificar las particularidades: características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, con los cuales interactúa el MinCIT, con el propósito de clasificarlos según sus atributos o variables en torno al portafolio de productos o servicios ofrecidos por el Ministerio, para mejorar la gestión estratégica y operativa del servicio al ciudadano y trámites

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, inicia con la identificación de los ciudadanos, usuarios o partes interesadas, con los cuales interactúa el MinCIT y finaliza con la generación del reporte de la caracterización, con el fin de diseñar e implementar las estrategias y acciones de mejora del servicio al ciudadano y trámites por parte del Ministerio, si así se considera pertinente.

## 3. DEFINICIONES

**Canales de atención:** Son los mecanismos, medios y espacios mediante los cuales las entidades públicas del orden nacional, territorial, atienden los requerimientos de información, servicios, trámites, orientación, asistencia, a los ciudadanos que lo solicitan, relacionados con la misión institucional. Los canales de atención pueden ser presencial, telefónico, virtual.

**Caracterizar:** Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o partes interesadas con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.

**Ciudadano:** El término «ciudadano» es el nombre dado para referirse al interlocutor (a) que por haber nacido o residir en una ciudad, es miembro de la comunidad organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de los derechos y deberes propios de la ciudadanía, establecidos en la constitución y la ley frente a la administración pública del orden nacional o territorial quedando obligado, como ciudadano, a hacer que se cumplan.

**Grupos de interés:** Los Grupos de Interés se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas (Freeman, 1983).

**Habeas data:** El derecho de hábeas data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada. El titular de la información es la



persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos. Ejemplo: Un usuario que celebró el contrato de prestación de servicio de comunicaciones. La fuente de información es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Ejemplo: El proveedor de servicios de comunicaciones. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios, y no a través de un operador, tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. El vínculo de cualquier otra índole debe entenderse como aquel que genere una o más obligaciones entre la fuente y el titular que legitime al primero a reportar información tanto negativa como positiva del último por lo que es claro que, el contar solamente con la autorización de reporte no genera obligación alguna entre la supuesta fuente y el reclamante; será requisito indispensable la existencia de una obligación entre estos para que sea posible realizar un reporte. Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la ley. Ejemplo: Central de Información Financiera CIFIN y Datacrédito.

**Información:** De conformidad con la Ley 1712 de 2014 se refiere a un conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen que adquieren significado para los grupos de interés de la Entidad Pública a los que va dirigido.

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1. REQUISITOS LEGALES

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 1266 de 2008 "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".

Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Decreto Reglamentario 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012".

Decreto 1081 de 2015, el cual ajusta los requerimientos de accesibilidad que pudiera tener cada ciudadano, usuario o interesado, teniendo en cuenta los criterios



señalados, referidos a formatos alternativos, accesibilidad en medios electrónicos y espacios físicos para población en situación de discapacidad para adaptar o diseñar servicios que faciliten el acceso a todos los usuarios identificados.

Dar cumplimiento al criterio diferencial de accesibilidad (Artículo 8 de la Ley 1712 de 2014), el cual busca facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte.

## 5. DESARROLLO

El usuario a caracterizar puede ser “Presencial” o “No presencial”.

Si el usuario es atendido vía telefónica se considera “No presencial”. El funcionario que atiende la consulta, debe identificarse con su nombre completo, orientar al usuario o redireccionar su consulta con el funcionario competente para ser atendida la solicitud.

En este caso, el servidor público que efectivamente da la respuesta a la inquietud del usuario debe solicitar al ciudadano sus nombres y apellidos y el correo electrónico, con el fin de remitirle el enlace correspondiente de la plataforma para que el usuario diligencie directamente la información requerida en el aplicativo de caracterización.



### Registro de nuevo usuario - ciudadano

Condiciones de registro   Información personal   Caracterización   Ubicación y contacto   Grupos de interés

#### Ley de Protección de Datos - Aviso de Privacidad

Le invitamos a conocer las Políticas de Protección de Datos Personales de este sitio web. Con motivo de la expedición de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, han adoptado una Política para el Tratamiento de los Datos Personales, la cual puede ser consultada [AQUÍ](#)

A la fecha el MinCIT (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), conserva la información de sus usuarios; esta información ha sido recolectada en el desarrollo de sus funciones públicas, en el momento que usted como ciudadano ha realizado cualquier solicitud a la entidad, eventos o reuniones en las que ha participado y que por su función la entidad debe cumplir.

Las finalidades del tratamiento de datos son las siguientes:

- 1) En desarrollo de las actividades propias de la entidad.
- 2) Para realizar contactos tendientes a la medición del nivel de satisfacción de los servicios que el MINCIT presta a través de sus diferentes dependencias.
- 3) Para realizar notificaciones e informes de trámites específicos o respuestas a consultas realizadas por los ciudadanos relacionadas con los temas que por su función el MINCIT debe realizar.

Para el ejercicio de los derechos a conocer, actualizar, rectificar o suprimir su información, nos puede contactar al correo [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co) o en la Calle 28 No 13 A – 15 o en la Línea de atención al usuario: +018000 958263 - Bogotá – Colombia.

**Acepto y autorizo**  
Autorizo el uso de mis datos personales al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

**Manifiesto que he leído y acepto los términos y condiciones \***

Al ingresar el usuario al enlace correspondiente del aplicativo de caracterización, el ciudadano debe leer el aviso de privacidad que se encuentra en la sección de “Condiciones de registro” y determinar su aceptación o no de la política de “Ley de Protección de Datos - Aviso de Privacidad”.



Una vez el usuario manifiesta su aceptación a la política de privacidad, el sistema despliega la información que se solicita en la pestaña de "Información personal" que corresponde al usuario, la cual debe ser diligenciada por el usuario y de igual forma debe proceder con la información requerida en cada una de las secciones denominadas: "Caracterización", "Ubicación y contacto" y "Grupos de interés".



#### Registro de nuevo usuario - ciudadano

Condiciones de registro	Información personal	Caracterización	Ubicación y contacto	Grupos de interés
Tipo de documento *		Número de documento *		
<input type="text" value="Por favor seleccione"/>		<input type="text"/>		
Primer nombre *		Segundo nombre		
<input type="text"/>		<input type="text"/>		
Primer apellido *		Segundo apellido		
<input type="text"/>		<input type="text"/>		
Correo electrónico *		Confirmar Correo electrónico *		
<input type="text"/>		<input type="text"/>		
Persona natural *				
<input type="checkbox"/>				

Pasadas 24 horas, el funcionario que efectivamente dio respuesta y recibió la identificación del usuario debe realizar el registro de la información que fue objeto de consulta por parte del usuario.

El usuario recibirá a vuelta de correo electrónico un usuario y una contraseña, la cual le permitirá validar su información y calificar el servicio por el solicitado.

En caso de que la persona acuda al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo directamente o que sea atendido in situ "Presencial", el usuario debe diligenciar directamente la información requerida en el aplicativo.

Al ingresar al enlace correspondiente al aplicativo de caracterización, dispuesto en la barra de tareas de todos los computadores del Ministerio, el usuario debe leer el aviso de privacidad que se encuentra en la sección de "Condiciones de registro" y determinar su aceptación o no de la política de "Ley de Protección de Datos - Aviso de Privacidad" para continuar con la caracterización.



### Registro de nuevo usuario - ciudadano

Condiciones de registro Información personal Caracterización Ubicación y contacto Grupos de interés

#### Ley de Protección de Datos - Aviso de Privacidad

Le invitamos a conocer las Políticas de Protección de Datos Personales de este sitio web. Con motivo de la expedición de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, han adoptado una Política para el Tratamiento de los Datos Personales, la cual puede ser consultada [AQUÍ](#)

A la fecha el MinCIT (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), conserva la información de sus usuarios; esta información ha sido recolectada en el desarrollo de sus funciones públicas, en el momento que usted como ciudadano ha realizado cualquier solicitud a la entidad, eventos o reuniones en las que ha participado y que por su función la entidad debe cumplir.

Las finalidades del tratamiento de datos son las siguientes:

- 1) En desarrollo de las actividades propias de la entidad.
- 2) Para realizar contactos tendientes a la medición del nivel de satisfacción de los servicios que el MINCIT presta a través de sus diferentes dependencias.
- 3) Para realizar notificaciones e informes de trámites específicos o respuestas a consultas realizadas por los ciudadanos relacionadas con los temas que por su función el MINCIT debe realizar.

Para el ejercicio de los derechos a conocer, actualizar, rectificar o suprimir su información, nos puede contactar al correo [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co) o en la Calle 28 No 13 A – 15 o en la Línea de atención al usuario: +018000 958263 - Bogotá – Colombia.

**Acepto y autorizo**  
Autorizo el uso de mis datos personales al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

**Manifiesto que he leído y acepto los términos y condiciones \***

**Guardar** Volver a la lista

Si el usuario manifiesta su aceptación a la política de privacidad, inmediatamente el sistema despliega la información que se solicita en la pestaña de "Información personal" que corresponde al usuario, la cual debe ser diligenciada por el usuario y de igual forma debe proceder con la información requerida en cada una de las secciones denominadas: "Caracterización", "Ubicación y contacto" y "Grupos de interés".

### Registro de nuevo usuario - ciudadano

Condiciones de registro Información personal Caracterización Ubicación y contacto Grupos de interés

Tipo de documento \*

Número de documento \*

Primer nombre \*

Segundo nombre

Primer apellido \*

Segundo apellido

Correo electrónico \*

Confirmar Correo electrónico \*

Persona natural \*  
1

**Guardar** Volver a la lista

El servidor público registra el motivo por el cual el usuario requiere información del Ministerio, a través del aplicativo haciendo clic en "volver a la lista" y luego ingresando con el usuario y contraseña del inicio de sesión de cada funcionario o colaborador y consultando por el nombre completo del usuario en el recuadro "buscar", o con cualquier criterio de los aparecen en el menú izquierdo.



El progreso es de todos

Mincomercio

Caracterización

Ciudadano CARACTERIZACIÓN CALENDARIO

buscar

Caracterización / ATENCIÓN Y REGISTRO DE CIUDADANOS

Búsqueda

Correo electrónico

Número de documento

Segundo apellido

Primer apellido

Segundo nombre

Primer nombre

Buscar

Canal

CORREO ELECTRÓNICO (3)

Añadir nuevo

Nada que mostrar. Ejecute alguna búsqueda.

El sistema muestra el registro y se da clic en el botón amarillo señalado con color rojo.

El progreso es de todos

Mincomercio

Caracterización

Ciudadano CARACTERIZACIÓN CALENDARIO

80740710

Caracterización / ATENCIÓN Y REGISTRO DE CIUDADANOS

Búsqueda

Correo electrónico

Número de documento

Segundo apellido

Primer apellido

Segundo nombre

Primer nombre

Buscar

Mostrar todo

Añadir nuevo

Viendo 1 - 1 de 1

Número de documento [redacted] Correo electrónico [redacted]@hotmail.com Fecha de registro 14/12/2018

Primer nombre [redacted] Celular [redacted] Canal VIRTUAL - INTERNET

Segundo nombre [redacted] Teléfono fijo [redacted]

Primer apellido [redacted] Direccion [redacted]

Segundo apellido [redacted] Ciudad de residencia BOGOTÁ, D.C.




El progreso es de todos
Mincomercio
Caracterización

---

Ciudadano
CARACTERIZACIÓN
CALENDARIO
90740710

---

Atención y Registro de Ciudadanos
Viendo 1 - 1 de 1

**Búsqueda**

Correo electrónico

Número de documento

Segundo apellido

Primer apellido

Segundo nombre

Primer nombre

**Canal**

VIRTUAL - INTERNET (1)

[Añadir nuevo](#)

Número de documento	Correo electrónico	Fecha de registro
Primer nombre	Celular	Canal
Segundo nombre	Teléfono fijo	
Primer apellido	Dirección	
Segundo apellido	Ciudad de residencia	

[Atención al usuario](#)
[Direccionar a dependencia](#)

Fecha	Mensaje de envío	Funcionario	Dependencia	Correo electrónico	Registrado por
26/06/2019 12:45:11 p. m.	Lorem ipsum es simplemente el texto de relleno de las imprentas y archivos de le Más ...	ALEX FERNANDO GUTIERREZ DUARTE	OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	agutierrez@minci.gov.co	dto73@gmail.com
28/06/2019 12:45:37 p. m.	prueba del sistema	LIZ BELEN FERNANDEZ ALVAREZ	ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	lfernandez@minci.gov.co	dto73@gmail.com
31/08/2019 9:33:55 a. m.	esta es otra prueba	ALEX FERNANDO GUTIERREZ DUARTE	OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	agutierrez@minci.gov.co	agutierrezd
31/08/2019 9:35:09 a. m.	una mas	ALEX FERNANDO GUTIERREZ DUARTE	OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	agutierrez@minci.gov.co	agutierrezd
31/08/2019 9:40:27 a. m.	Hola Alex, el señor requiere que por favor le ayude con la generacion de un repo más ...	ALEX FERNANDO GUTIERREZ DUARTE	OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	agutierrez@minci.gov.co	agutierrezd

Se selecciona la acción que se va a realizar, ya sea atender la solicitud del ciudadano (Atención al Ciudadano) o Direccionar a una dependencia para que el funcionario con la competencia atienda la solicitud. Allí podrá seleccionar el canal de atención y el motivo de la consulta y se debe registrar el detalle del servicio prestado.



## 5.1 Variables

Es importante separar los usuarios normales de cada entidad tanto en usuarios particulares o individuales como organizaciones, entidades o empresas, presentando para cada uno de ellos las principales categorías de variables que se consideren relevantes, así:

Información personal:

- Tipo de documento
- Número de documento
- Primer nombre
- Segundo nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Correo electrónico

Demográficas:

- Género:
- Ocupación
- Rango de edad
- Último nivel educativo alcanzado
- Lenguaje nativo
- Vulnerabilidad
- Discapacidad

Geográficas:

- Ciudad de residencia
- Dirección
- Datos de contacto: Número de celular, teléfono fijo, ARL, EPS, contacto en caso de emergencia

Intrínsecas:

- Grupos de interés
- Canal de contacto

Si el usuario se registra en representación de una empresa, organización o entidad, además de las variables anteriores debe indicar:

- Grupo de interés
- NIT de la empresa
- Razón social
- Canal de contacto



## 5.2 Canales de atención

- Presencial
- Telefónico
- Virtual

## 5.3 Captura de datos

- Link dispuesto en la página WEB
- Página web del Mincit
- Encuestas de satisfacción

## 5.4 Análisis de la información

- Necesidades y expectativas

En el módulo de caracterización en paramétricas permite generar gráficos con detalles estadísticos que facilitan la realización de los análisis que cada área requiera de su información, esta herramienta es parametrizable según las necesidades.

## 5.5 Divulgación y publicación de información

El informe de análisis de la información correspondiente a cada área funcional le debe servir como herramienta para conocer al detalle las necesidades y expectativas de su misionalidad y debe proponer acciones que permitan contribuir al direccionamiento estratégico del Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

En cuanto a la divulgación y publicación de la información se debe realizar según la política de protección de datos del Ministerio y atendiendo la periodicidad de sus entregables.

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

6.1. Caracterización del proceso Gestión de Información y Comunicaciones.

6.2. Procedimiento IC-PR-015 Atención al Ciudadano y Caracterización de Usuarios.



