



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE DE 2020

1. INTRODUCCIÓN

Para la Agencia Nacional Digital es fundamental contar con la identificación de las características de sus usuarios, reconociendo necesidades, intereses, preferencias y expectativas de los grupos de interés; y a partir de esta información, tomar decisiones respondiendo satisfactoriamente a sus demandas mediante el ajuste de la oferta institucional y de los mecanismos de comunicación, para brindar mejores servicios, fomentando la interacción con los interesados, consiguiendo su retroalimentación y participación activa.

Particularmente la presente caracterización describe y segmenta el conjunto de usuarios mediante las siguientes variables: Geográficas (cobertura geográfica, dispersión, ubicación principal), Tipo de Organización (origen de capital, tamaño de la entidad, dependencia, industria, tipo de cliente) y de comportamiento (cultura organizacional, procedimiento usado, gestor procedimiento, toma de decisiones), con su priorización es posible determinar sus motivaciones de acceso a los servicios prestados por la AND.

La construcción del documento no sólo atiende a lo expuesto en el decreto 1499 de 2017 que actualiza el “Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG”, también soporta los lineamientos definidos en las políticas de desarrollo administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012, y la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

En fundamento a lo anterior y teniendo en cuenta el interés que tiene la AND en el desarrollo de estas directrices, se realiza la “Caracterización de Usuarios y Grupos de Valor de La Agencia Nacional Digital” tomando como referencia la “Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés” del Departamento de Planeación Nacional.

En la presente caracterización se pretende determinar las principales características de los grupos de valor, los mecanismos de recolección de información y las acciones a desarrollar para contar con información oportuna, estandarizada y estructurada en el momento que se incorporen tecnologías de información a todos los procesos misionales de la Entidad.

Por tanto, el presente ejercicio se centra en las variables que sean de insumo para la toma de acciones encaminadas hacia una mejor recolección de información y por ende una mejor prestación de los servicios de la Agencia.

2. OBJETIVO GENERAL

Reconocer las características e intereses de los usuarios y principales grupos de valor respecto a la oferta de la Agencia Nacional Digital, con el propósito de orientar esfuerzos e iniciativas de la Corporación hacia en el mejoramiento de sus servicios.

2.1. Objetivos Específicos

- Realizar segmentación de los grupos de valor de la AND conforme a su misión y competencia.
- Establecer los grupos de valor, determinando su relación y comunicación con la AND
- Identificar la pertinencia de adecuar canales de atención, procesos y procedimientos para la entrega de los servicios.
- Determinar los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales).
- Diseñar acciones de dialogo virtuales en el marco de la ciencia, tecnología e innovación y de la articulación y prestación de los servicios ciudadanos digitales.

3. ALCANCE

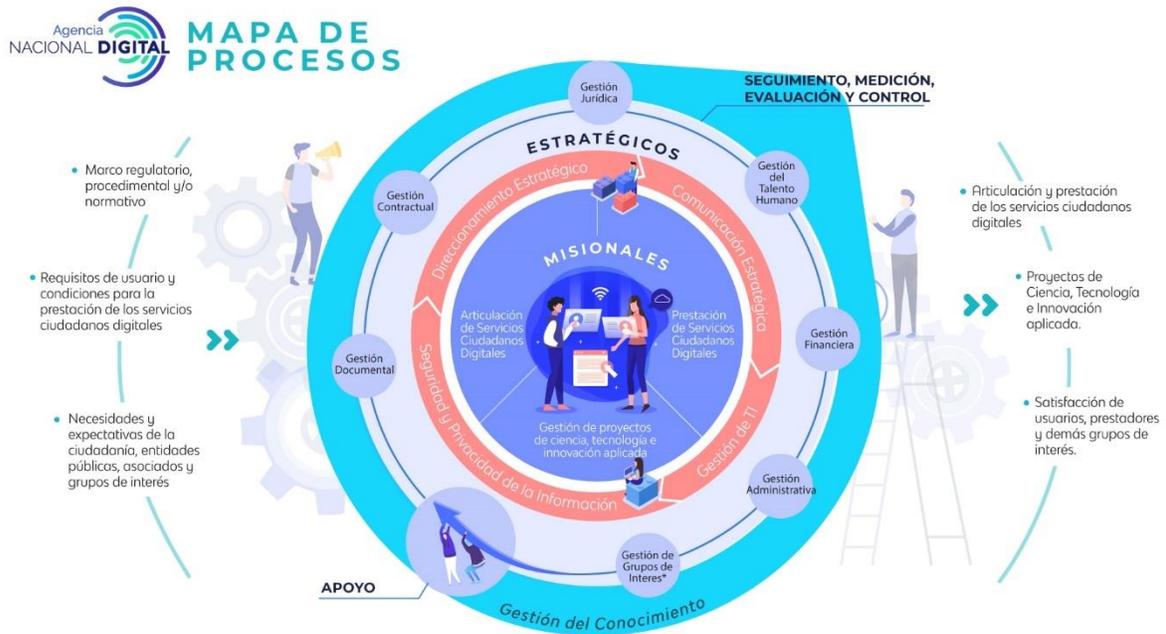
Este documento identifica los usuarios, beneficiarios, grupos de interés o grupos de valor que hacen uso de los servicios de la Agencia Nacional Digital, identificando sus particularidades, intereses y expectativas frente a la oferta de la AND.

4. SERVICIOS

Los servicios de la Agencia se enmarcan en la oferta de valor centrada en la *transformación digital del sector público* a través de:

- Proyectos de Ciencia Tecnología e Innovación aplicada
- Articulación de Servicios Ciudadanos Digitales
- Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales

Estas líneas de negocio se articulan en el siguiente mapa de procesos, el cual hace especial énfasis representándolos como la misionalidad de la Agencia como se ilustra a continuación. Los procesos restantes se plantean para generar capacidades específicas en la Entidad de planeación, organización, operación y control de la Corporación. La cadena de valor institucional es especializada y no cuenta con antecedente en el sector, lo cual exige mayor dedicación y esfuerzo para romper paradigmas, generar sentido de lo posible respecto a la aplicación de tecnologías de información y mejora de los trámites que realiza el ciudadano.



5. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

Considerando los procesos misionales y los servicios anteriormente citados, el tipo de usuarios y grupos de valor principales se identifican de la siguiente manera:

Tabla 1. Relación de tipo de usuario y procesos de la AND

Tipo de usuario/Proceso	Gestión de Proyectos de CTI aplicada	Articulación de SCD	Prestación de SCD
Ciudadano			X
Entidades del Estado	X	X	X
Entidades privadas que ejercen funciones públicas	X	X	X
Prestadores SCD básicos y especiales		X	
Industria de TI	X	X	X
Academia	X		X
Socios AND	X	X	X

Fuente: Equipo planeación AND, 2020

Principalmente se considera como beneficiarios directos de los servicios de la Agencia, a las Entidades del sector público o privados que ejercen funciones públicas, y solo para el caso específico de Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales base se establecen dentro de los usuarios, los ciudadanos que acceden a los servicios de autenticación digital y carpeta ciudadana digital.

Adicional, se consideran los asociados como grupos de valor para la Corporación, puesto que tanto el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones como el Departamento de la Función Pública DAFP son actores interesados en los proyectos de CTI aplicada y la puesta en marcha de los Servicios Ciudadanos Digitales, como habilitador de la Política de Gobierno Digital.

La Academia y la Industria de TI, son grupos de valor que son clave considerar por su impacto en el desarrollo de los procesos misionales y las sinergias que pueden gestionarse para fortalecer el ecosistema de información pública del país.

A mediano plazo y en desarrollo de algunos proyectos como el de direccionar a la Agencia como Centro de Investigación de CTI aplicada, se pretende profundizar y mejorar la caracterización de la población conforme a los tipos inicialmente establecidos. Estos análisis se realizarán con el objetivo de determinar las necesidades y oportunidades que se puedan generar.

6. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA Y NORMATIVIDAD APLICABLE

La caracterización de los grupos de interés es un requerimiento que elevan varias de las políticas del desarrollo administrativo, a continuación, serán mencionados los enfoques y usos de la normatividad aplicable:

- Decreto 1499 de 2017 que actualiza el “Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. 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”.
- CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y 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”.
- Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”, Presidencia de la República, Colombia, diciembre 3 de 2012.

- CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”. Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

7. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Partiendo de las necesidades y retos identificados en la formulación y actualización del Plan Estratégico Institucional, el Plan Estratégico de Comunicaciones, el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano establecido para la presente anualidad de manera participativa al interior de la Agencia, se establecieron las siguientes variables:

Para el caso de persona que aplica al proceso de prestación de servicios ciudadanos digitales SCD base se establecieron categorías geográficas, demográficas y de comportamiento que buscan identificar la cobertura, las edades, idiomas y etnias para comprender el comportamiento de las personas que realizarán uso de los SCD base.

Tabla 2. Categorías y variables priorizadas Personas

Geográfica					
Departamento	Ciudad	Vereda	Corregimiento		
Demográficas					
Género	Idioma	Edad	Etnia		
Intrínsecas					
Requerimientos en el tiempo (frecuencia de consultas por temas)	Uso de canales				Grupo de usuarios (Entidades públicas, ciudadanos, prestadores, otros grupos de interés)
	Presencial	Virtual	Telefónico	Escrito	
De comportamiento					
Temas de consulta					
Interoperabilidad	Autenticación Digital	Carpeta Ciudadana Digital	Anomalías o incidentes	Atención al usuario	Trámite a realizar

Fuente: Equipo de planeación AND, 2019

De manera similar, se encuentran las entidades (públicas o privadas) con funciones públicas de las cuales se requiere establecer su ubicación, sector al cual pertenece, canales de atención que tienen disponibles, los que usan, el responsable de interacción, los temas frecuentes de consulta y los tiempos en que la desarrollan y que tipo de servicios usan desde los proyectos de CTI aplicada hasta la autenticación digital.

Para el proceso de articulación se consideran los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales y la información que se busca identificar, recolectar y analizar para la toma de decisiones desde el rol de Articulador es similar a las entidades considerando el alcance de los servicios a utilizar y los puntos de contacto requeridos.

Tabla 3. Categorías y variables Entidades / Prestadores

Tipo					
Entidades - Personas jurídicas			Prestadores-Personas jurídicas		
Geográfica					
Departamento			Ciudad		
Tipología Organizacional					
Orden nacional/orden territorial	Organización/Sector del cual depende	Canales de atención disponibles			
Responsable de la Interacción (proyecto, SCD, mesa de ayuda y PQRS)	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Presencial	Virtual	Telefónico	Escrito
Trámites que realiza, objeto de la relación con la AND	Servicios Ciudadanos Digitales Especiales que presta				
Intrínsecas					
Requerimientos en el tiempo (frecuencia de consultas por temas)	Uso de canales				Grupo de usuarios (Entidades públicas, ciudadanos, prestadores, otros grupos de interés)
	Presencial	Virtual	Telefónico	Escrito	
Comportamiento Organizacional					
Temas de consulta					
Proyectos de CTI aplicada	Soporte Proyectos de CTI aplicada	Garantía Proyectos de CTI aplicada	Interoperabilidad	Autenticación Digital	Carpeta Ciudadana Digital
Anomalías o incidentes					

8. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y de la adopción del marco de arquitectura empresarial se han establecido iniciativas para fortalecer los mecanismos y las herramientas para recolectar la información junto con las políticas de Gobierno del Dato.

Se proyecta contar con registros iniciales estandarizados de las entidades atendidas tanto por el servicio de proyectos de CTI aplicada como de Servicios Ciudadanos Digitales.

De manera paralela, se busca integrar estas necesidades en las siguientes iniciativas:

- Mesa de ayuda que incluyen los siguientes canales de atención (escrito, virtual, telefónico)
- Formulario de registro para la autenticación digital
- Adopción e implementación de Gestión de proyectos
- Encuesta de percepción sobre la prestación de los servicios ciudadanos digitales base
- Punto de atención o servicio al ciudadano que se defina.

Paulatinamente, que el ecosistema de aplicaciones y el nivel de estrategias de atención a los grupos de valor se fortalezca, se proyecta a futuro contar con una bodega de datos que centralice y estandarice la información para su posterior análisis y aprovechamiento en la mejora de los servicios que presta la Agencia.

8.1. Solicitud de datos

Como mecanismo inicial para la recolección de información, la Dirección, desde el equipo de comunicaciones, realizó la solicitud de información de la base de datos de las Entidades correspondientes a la Subdirección de Desarrollo y Servicio Ciudadanos Digital, con el objetivo de identificar las variables acordes para la elaboración de la caracterización de grupos de valor, con el fin de encontrar oportunidades de mejora y para así fortalecer la gestión que se realiza con los grupos de interés.

9. CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES

9.1. Grupos de Valor

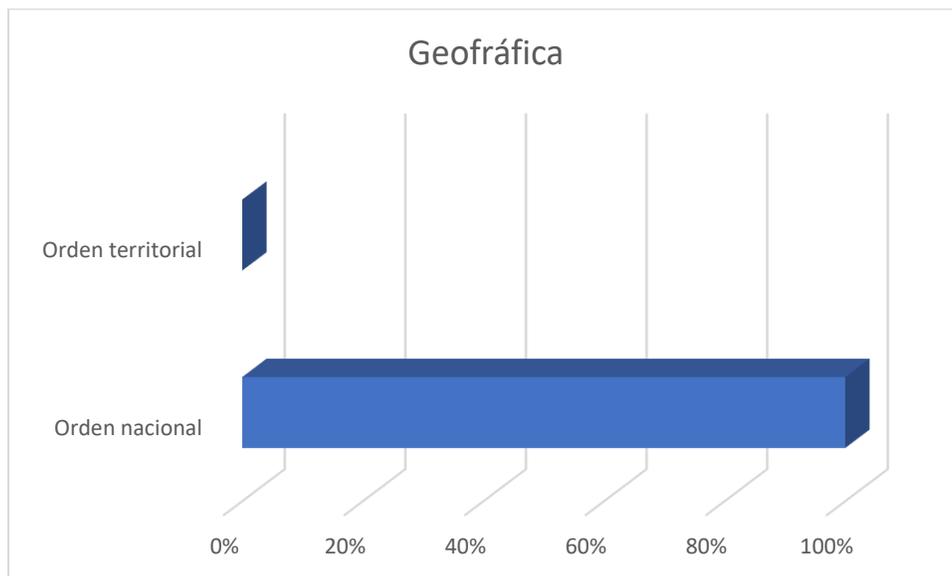
Como se mencionó en el apartado 5 del presente documento, la Agencia considera como un grupo de valor directo a las Entidades del sector público o privados que ejercen funciones públicas, quienes usan los servicios desde los Proyectos de CTI aplicada hasta la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales.

Para el caso de la ciudadanía aplica como grupo de valor solo para el proceso de Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales base, quienes accederán a los servicios de autenticación digital y carpeta ciudadana digital.

No obstante, la Agencia realizará el contacto con la ciudadanía de acuerdo con los lineamientos establecidos por MinTIC, ya que el Ministerio es quien lidera la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales de cara a la ciudadanía, por lo que la AND trabajará de manera conjunta para implementar las actividades que esta Entidad establezca.

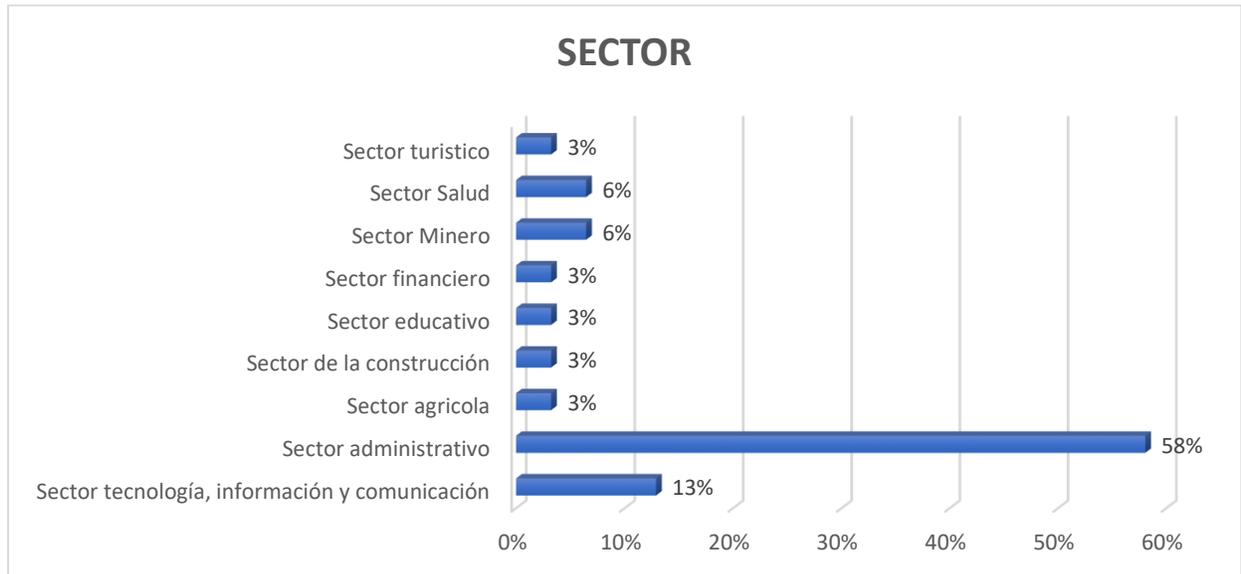
Teniendo en cuenta lo anterior, la caracterización de variables de los grupos de valor de la AND se enfocará en el grupo de entidades públicas, tal como se muestra a continuación:

9.1.1. Variable Geográfica



La Agencia Nacional Digital presta sus servicios a entidades públicas, con las cuales se han ejecutado proyectos que han sido atendidos principalmente en la ciudad de Bogotá, enfocándose en entidades de orden nacional, con proyectos a gran escala y que tendrán impacto a nivel nacional. De igual manera la Agencia se encuentra fortaleciendo sus procesos internos y sus capacidades, promoviendo a futuro atender proyectos con entidades de orden territorial, en el marco del apoyo a la transformación digital del Estado Colombiano.

9.1.2. Variable Tipología Organizacional – Sector



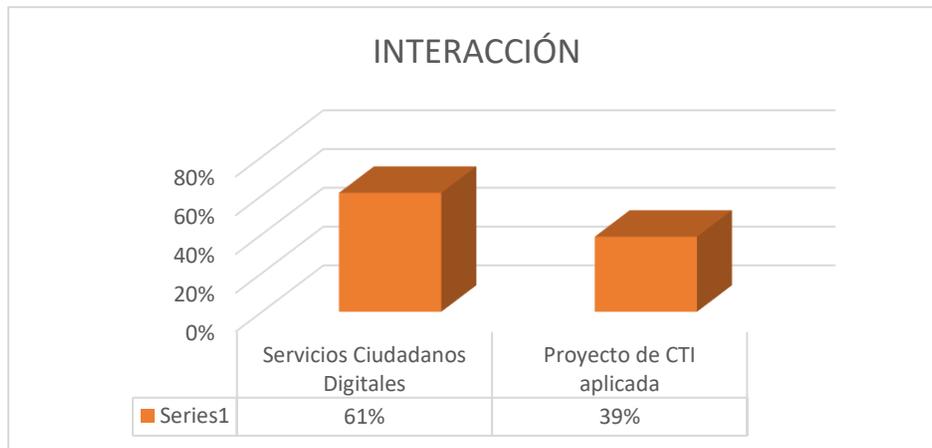
Los diferentes convenios y/o contratos interadministrativos que se han realizado con las entidades públicas han respondido a sus necesidades de fortalecimiento tecnológico o de transformación digital, de acuerdo con su labor en el sector económico al que pertenecen.

Con la caracterización se logró identificar los sectores económicos en los que la Agencia ha impactado a través de los proyectos realizados con dichas entidades, evidenciándose que el sector que más demandó servicios relacionados a Proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación aplicada así como de implementación de Servicios Ciudadanos Digitales, fue el Sector Administrativo, encargado de ordenar, organizar y disponer toda la información y recursos del Gobierno Colombiano, por lo que son entidades que manejan una gran cantidad de bases de datos que requieren ser procesados de manera más eficiente. Como ejemplo se mencionarán algunas de las entidades atendidas del sector administrativo:

- Superintendencia de Notariado y Registro
- Función Pública
- Registraduría Nacional del Estado Civil

La Agencia Nacional Digital a través de sus servicios facilita que estas entidades puedan realizar sus procesos administrativos de una forma más automática y eficiente, ofrecer seguridad en el tratamiento de datos y de esa manera adaptarse a la transformación digital, para que así las entidades puedan brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

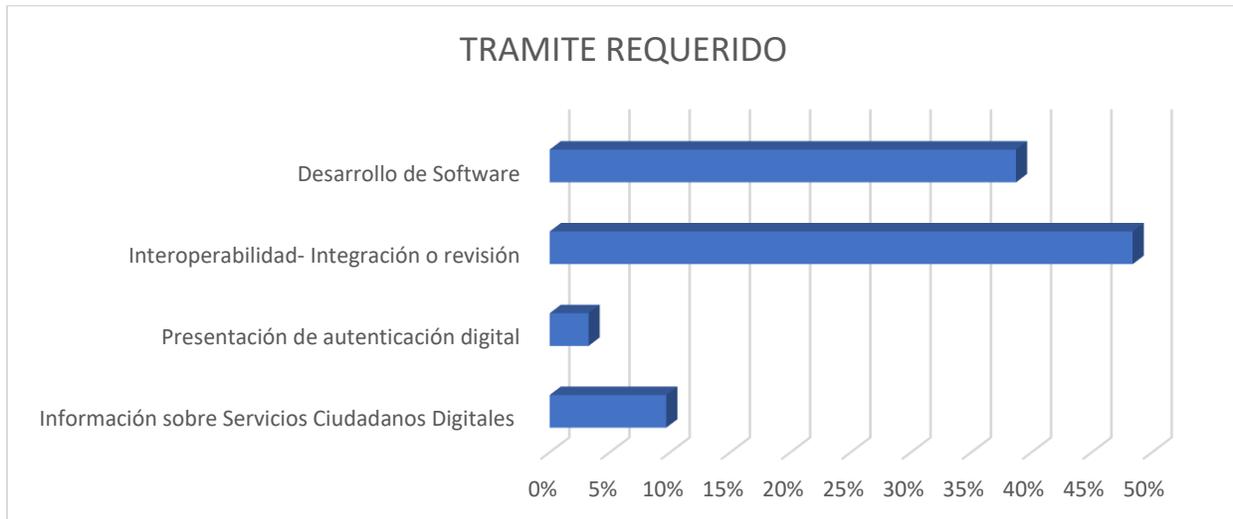
9.1.3. Variable Tipología Organizacional – Responsable de la interacción



Como se ha mencionado, los procesos misionales que desempeña la Agencia Nacional Digital se enfocan en la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales y en el Desarrollo de Proyectos de CTI aplicada, por lo que de acuerdo con las necesidades que han presentado las entidades públicas, se ha podido identificar que existe una mayor demanda por acceder a los Servicios Ciudadanos Digitales de parte de nuestro grupo de interés. Lo anterior se da de manera articulada al proceso de transformación digital que actualmente está liderando el Gobierno Nacional, por lo que los entes gubernamentales requieren tener las herramientas suficientes y pertinentes para responder ante las tecnologías emergentes.

Para cumplir con este propósito de transformación digital y ofrecer sus servicios de manera virtual, las entidades junto con la Agencia realizan un proceso personalizado, identificando con gran detalle las diferentes necesidades que presenta cada entidad acorde a su sector económico y a los servicios que le brinde a la ciudadanía, garantizando las condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad tanto para los Proyectos de CTI aplicada como para la implementación de Servicios Ciudadanos Digitales.

9.1.4. Variable Tipología Organizacional – Trámite u objeto de relación con la AND

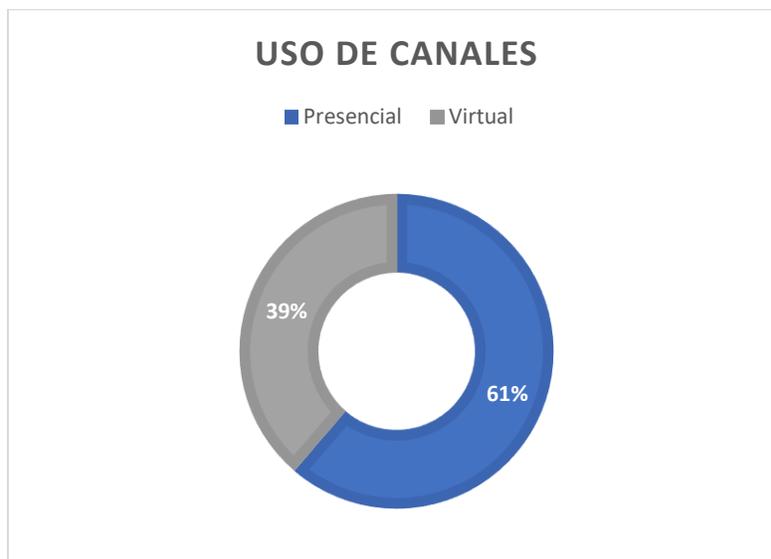


De acuerdo con los resultados de la caracterización, se identificó que existe una mayor demanda para la implementación del Servicio Ciudadano Digital de interoperabilidad por parte de las entidades públicas, el cual actualmente la Agencia está liderando junto a MinTIC, con el propósito de integrar los servicios de dichas entidades tanto al Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales como a Gov.co, el Portal Único del Estado Colombiano, el cual es la herramienta por medio de la cual las entidades públicas deben disponer su oferta institucional a la ciudadanía.

La integración de los servicios de las entidades a estas plataformas es de gran utilidad para el intercambio efectivo de información entre entidades, de una manera segura. Al ser un servicio innovador en el Estado Colombiano, se vuelve muy atractivo para los entes gubernamentales, ya que así las entidades públicas puedan optimizar la manera en cómo su información es expuesta y generar una mayor trazabilidad que permita tener un control en el manejo de esta.

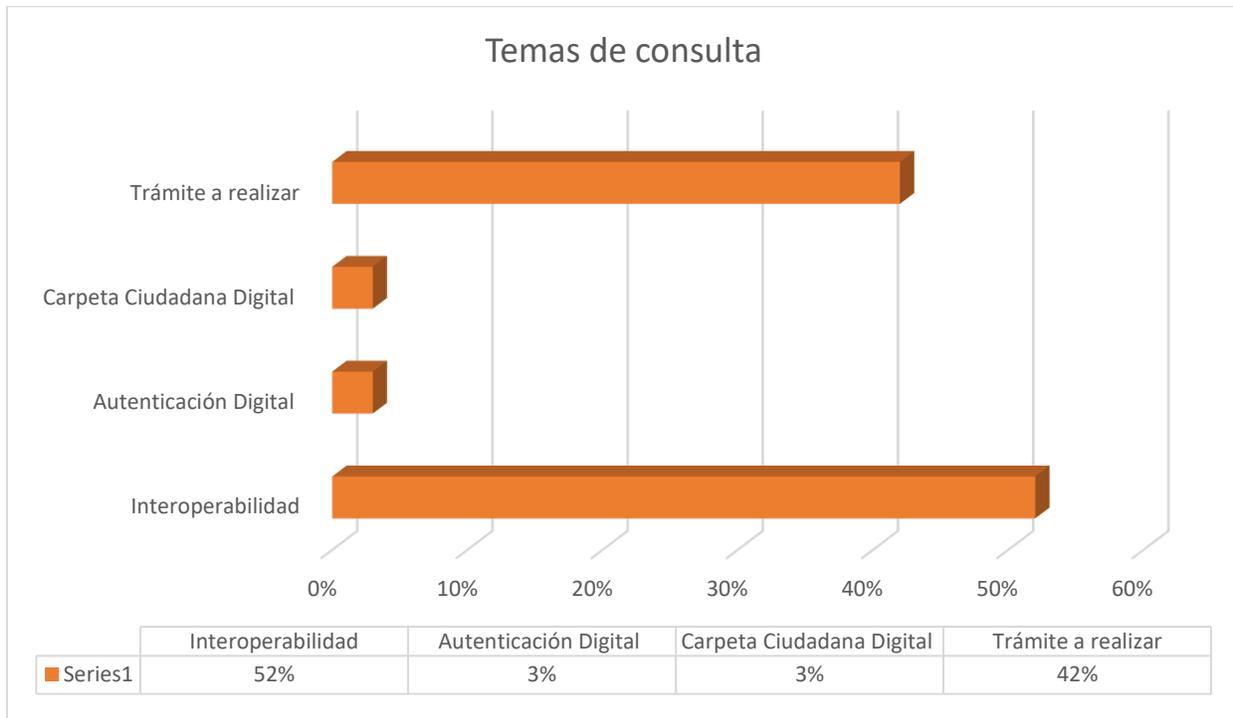
Finalmente, se evidencia que el segundo tema de consulta más frecuente es el desarrollo de Software, ya que la Agencia tiene una gran experiencia y conocimiento en esta labor, lo cual deriva en el interés de nuestro grupo de valor por conocer sobre este servicio y obtener más información sobre las diferentes soluciones tecnológicas que se pueden elaborar en este campo y de esa manera implementarlas en su gestión interna y así ofrecer una propuesta de valor a la ciudadanía.

9.1.5. Variable Intrínseca – Uso de canales



Desde el inicio de la gestión de la Agencia (2018) hasta la fecha, es posible evidenciar que el canal de atención más frecuente es el presencial. No obstante, debido a la situación actual de emergencia en la que se encuentra el país, durante la vigencia 2020 el canal presencial ha tendido a disminuir su uso, lo cual es consecuencia directa de los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional en materia de confinamiento y trabajo en casa. Teniendo en cuenta lo anterior, es posible afirmar que el canal virtual aumenta cada vez más su uso y será sin duda más importante para los grupos de interés en el corto y mediano plazo, por lo que el uso de los canales de comunicación digital como el correo, aplicaciones de trabajo colaborativo, el teléfono, entre otros medios virtuales, serán las principales herramientas de contacto con los grupos de valor.

9.1.6. Variable Comportamiento Organizacional - Temas de consulta



Como se mencionó anteriormente, el servicio de la Agencia que presenta una mayor demanda de acceso es el asociado a la Implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales. En este marco, el tema de mayor consulta fue el de interoperabilidad, siendo este el servicio ciudadano digital que se está implementando por parte de las entidades y al que se observa que cada vez más entes gubernamentales quieren integrar sus servicios.

Por otra parte, es importante mencionar que la Agencia Nacional Digital es una entidad que aún no se encuentra posicionada en el sector público, dado su poco tiempo de creación y gestión (3 años), esto ocasiona que algunos de sus servicios no sean tan reconocidos y los grupos de interés presenten dudas sobre cuáles son los posibles tramites que se pueden realizar con la entidad.

9.2. Grupos de interés

Como se mencionó inicialmente, como parte de los grupos de interés de la Agencia se encuentran la Industria de TI, la Academia, Agremiaciones profesionales relacionadas con ingeniería, entre otros, a los

cuales se les brinda información relevante sobre la gestión de la Agencia a través de los canales de comunicación externa como las redes sociales y su página web. Próximamente se crearan actividades dirigidas específicamente a los grupos de interés de la Agencia, en el marco de la consolidación del proceso de Gestión de grupos de valor e interés.

10. CONCLUSIONES

- La caracterización de grupos de valor permite llevar a cabo análisis del comportamiento, necesidades y/o requerimientos de los principales actores de la gestión institucional, logrando identificar posibles acciones estratégicas que se pueden llevar a cabo al interior de la entidad, con el objetivo de optimizar la atención a dichos grupos y mejorar los servicios que se brindan en las entidades gubernamentales.
- Dentro de cada Subdirección de la Agencia debe llevarse a cabo la recolección de información asociada con las variables contempladas en esta caracterización, de acuerdo con el grupo de interés que atienda, garantizando una recopilación de datos efectiva, siendo importante actualizar la información de manera constante con el propósito de llevar a cabo análisis que promuevan oportunidades de mejora.
- Para mejorar la atención que se brinda a los grupos de valor, es importante fortalecer un equipo de trabajo que se enfoque en este proceso, desarrollando planes de trabajo y acciones que permitan ajustar las debilidades u oportunidades de mejora que se encuentren.
- Es importante enfocar esfuerzos en la estructuración e implementación de estrategias de comunicación junto con MinTIC para los Servicios Ciudadanos Digitales de Carpeta Ciudadana Digital y Autenticación Digital, en los que la ciudadanía será el actor primordial, y para lo cual hay que llevar a cabo un proceso de uso y apropiación que influenciará en el factor de éxito de dichos servicios.

Se debe continuar trabajando en aumentar la demanda de los servicios que ofrece la Agencia Nacional Digital en los diferentes sectores de la economía, realizando estrategias de comunicación enfocadas al cubrimiento de las necesidades los grupos de valor a través de la gestión de la AND, dando a conocer el portafolio de servicios que ofrece la entidad y mostrando la manera en cómo la implementación de la tecnología en la gestión interna optimiza y fortalece los procesos, además de la necesidad de integrarse en la transformación digital que vive el país.

- En el marco de la caracterización, se encontró la oportunidad de brindar una asesoría o un acompañamiento cercano al grupo de valor para revisar cuál sería la “ruta de la transformación digital” acorde a sus necesidades y sus requerimientos. Lo anterior permitió ofrecer información de valor, brindando la posibilidad de articular la implementación de Proyectos de ciencia, tecnología e

innovación aplicada y la integración al Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales, en el marco de su gestión institucional.

11. DIVULGAR Y PUBLICAR LA INFORMACIÓN

La presente caracterización será divulgada en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño con el propósito de contar con este documento como el inicio de la información asociada a nuestros grupos de valor, en pro de mejorar tanto los servicios como los canales de atención considerando las preferencias y facilidades de dichos grupos.

12. BIBLIOGRAFÍA

Agencia Nacional Digital . (2019). *Plan Estratégico de Tecnologías de Información* . Bogotá.
Agencia Nacional Digital . (2019). *Plan Estratégico Institucional* . Bogota.
Agencia Nacional Digital . (s.f.). <https://and.gov.co/>.
DNP. (s.f.). GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS. Bogota.
República, P. d. (s.f.). Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Bogota, Colombia.

13. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	30/11/2020	Emisión del documento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Alejandra Martin Profesional de Apoyo Comunicaciones, contratista	 Johanna Laverde Profesional de Planeación	 Lesly Cristina Gómez Jaramillo Directora