

RESOLUCIÓN NÚMERO 0094 - 06 FEB 2020

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADAPTA LA METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR ESTABLECIDA EN LA GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN -DNP- Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES EN EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA**

EL DIRECTOR GENERAL DEL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las que le confiere los literales c) y f) del artículo 10 del Decreto 1591 de 1989 y literal d) del artículo 15 del Decreto 1435 de 1990 y,

**CONSIDERANDO:**

Que, respecto a la responsabilidad del Control Interno, la Ley 87 de 1993; "*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones*", dispuso en su artículo 6º que: "*El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, también será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos... (Sic)*".

Que mediante la Resolución No. 2983 de 2004, se adoptó el Manual de Procesos y Procedimientos de la Entidad.

Que el Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en su artículo 2.2.23.2 establece "**Actualización del Modelo Estándar de Control Interno**. *La actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI, se efectuará a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual será de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades y organismos a que hace referencia el artículo 5º de la Ley 87 de 1993... (Sic)*".

Que el Decreto 1499 de 2017, establece en su artículo 2.2.22.2.1 "*Políticas de Gestión y Desempeño Institucional. Las políticas de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los demás líderes, se denominarán políticas de Gestión y Desempeño Institucional y comprenderán, entre otras, las siguientes: ..Servicio al ciudadano... (Sic)*".

Que el Decreto 1499 de 2017, establece en su artículo 2.2.22.1.1 *Sistema de Gestión*. "*El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño*

RESOLUCIÓN NÚMERO 009406 FEB 2020

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADAPTA LA METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR ESTABLECIDA EN LA GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN –DNP- Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES EN EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA**

*institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.”*

Que la política de Servicio al Ciudadano, se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (*Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*) que define un Modelo, enmarcado hoy en MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera. A partir de estas dos áreas de intervención, denominadas ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, se han identificado seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía y que permiten identificar y realizar ajustes sistemáticos, que produzcan efectos en el servicio y a su vez en la satisfacción ciudadana.

Que el Artículo 2.2.22.3.1 ibidem señala sobre la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que “*Para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, se adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG (Sic)*”

Que el mismo Decreto en su artículo 2.2.22.3.2. define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG como “*...un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio (Sic)*”

Que el artículo 2.2.22.3.3 de la norma en cita, estableció los Objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así:

*“..1Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas*

*2. Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.*

RESOLUCIÓN NÚMERO 0094 06 FEB 2020

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADAPTA LA METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR ESTABLECIDA EN LA GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN –DNP- Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES EN EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA**

3. *Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.*

4. *Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas.*

5. *Promover la coordinación entre entidades públicas para mejorar su gestión y desempeño.”*

Que el artículo 8 de la Ley 1712 de 2014 establece el *Criterio diferencial de accesibilidad*. Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

Que la caracterización de usuarios se da por la necesidad de identificar aspectos comunes y necesidades de los grupos de valor e interés, buscando ofrecer nuevos y mejores servicios por parte de la entidad.

En este sentido, cuando la entidad reconoce la diversidad de sus usuarios o población objetivo puede identificar con claridad las características, actitudes y preferencias teniendo la oportunidad de ajustar su portafolio de servicios para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos para obtener su retroalimentación y tener la participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

Entre los beneficios más relevantes de la caracterización de usuarios por parte de las entidades se encuentran los siguientes:

- Se cuenta con mayor conocimiento sobre las necesidades de los usuarios.
- Existe una mejor comunicación entre la entidad y los usuarios.
- Los productos y servicios que ofrece la entidad llega a la población objetivo.
- Permite formular e implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción y confianza de los usuarios.
- Permite fortalecer las políticas, planes y proyectos que ejecute la entidad, entre otros.

RESOLUCIÓN NÚMERO 0094 06 FEB 2020

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADAPTA LA METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR ESTABLECIDA EN LA GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN –DNP- Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES EN EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA**

En este orden de ideas, el Departamento Nacional de Planeación como líder de la política de servicio al ciudadano diseño la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés, con el fin que las entidades cuenten con lineamientos que permitan caracterizar de una forma correcta a sus grupo de valor e interés, permitiendo tener en cuenta criterios requeridos por otras políticas como Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Racionalización de Trámites.

Que mediante la Resolución No 0112 de 22 de enero de 2018, se crea y se conforma el Comité de Gestión y Desempeño el cual en materia de calidad tiene la función de *“aprobar la documentación que surja en el desarrollo del mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad”* del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, de acuerdo al numeral 3 del acápite Gestión de Calidad contenido en el artículo cuarto.

Que mediante la Resolución No. 3021 de diciembre 20 de 2019, se modifica la Resolución No 0112 de 22 de enero de 2018 y se crea y conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

Que los integrantes del Comité de Gestión y Desempeño en cumplimiento de sus funciones en la sesión virtual del 20 al 24 de diciembre de 2019 - Acta No. 022, se aprobó la metodología para la caracterización de usuarios y grupos de valor del FPS-FNC y el Plan de Acción para la ejecución de las actividades con las que se logrará la materialización de la caracterización.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adaptar la metodología para la caracterización de usuarios y grupos de valor establecida en la GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN –DNP-.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Aprobar los pasos desarrollados mediante metodología aplicada en mesas de trabajo con los líderes de procesos y la información generada como: Objetivos y alcance de la caracterización, Líder del proceso de caracterización, variables y niveles de desagregación, priorización de las variables y mecanismos que se aplicarán para la recolección de la información, aprobada por parte de los integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la sesión virtual del 20 al 24 de diciembre de 2019 - Acta No. 022.

**RESOLUCIÓN NÚMERO 009406 FEB 2020**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADAPTA LA METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR ESTABLECIDA EN LA GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN –DNP- Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES EN EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA**


**ARTÍCULO TERCERO:** El líder del proceso de caracterización de usuarios y grupos de valor de la entidad, será la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, con la participación de los procesos misionales, en cumplimiento de la ejecución del plan de acción aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante acta 022 en la sesión virtual del 20 al 24 de diciembre de 2019, tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la información generada en el proceso de caracterización que necesite revisión y aprobación por esta instancia.
2. Asesorar a los procesos involucrados en el proceso de caracterización en la consolidación de las bases de datos según las variables a evaluar.
3. Establecer las estrategias de recolección de información para el mantenimiento de la caracterización de los usuarios.
4. Realizar informes y segmentaciones según la necesidad de los procesos y proyectos.
5. Publicar el resultado del proceso de caracterización al inicio de cada vigencia.
6. Centralizar la información que resulte del ejercicio.
7. Difundir la información al interior de la Entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano.
8. Promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente.
9. Facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de interés de las instituciones.

**ARTÍCULO CUARTO: VIGENCIA Y DEROGATORIA.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga los demás Actos Administrativos que le sean contrarios.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JHON MAURICIO MARÍN BARBOSA**  
Director General

Elaboró: Carlos Eduardo Habib -Profesional de Apoyo Oficina Asesora Planeación y sistemas- 

Revisó: María Yaneth Farfán Casallas-Jefe Oficina Asesora Planeación y sistemas-C  
Dra. Sandra Burgos Beltrán -Jefe Oficina Asesora Jurídica 