



Instituto Municipal de  
Transporte y Tránsito de Corozal  
NIT: 823.001.932-1



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

## RESOLUCION NUMERO 0630 (12 de agosto de 2024)

"Por medio de la cual se actualiza y formaliza la caracterización de Grupos de Interés y Grupos de Valor del Instituto Municipal de Transportes y Tránsito de Corozal -IMTRAC "

El director del INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSPORTE Y TRANSITO DE COROZAL IMTRAC, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el Acuerdo Municipal 045 del 1998, expedido per el Concejo Municipal, y las demás normas complementarias y,

### CONSIDERANDO

Que la caracterización, hace referencia a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares.

Que la Ley 134 de 1994, Ley 1757 de 2015, dictan y establecen normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.

Que La construcción de caracterización de Grupos de Interés y Grupos de Valor 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.

Que, en virtud de lo anterior, se hace necesario la caracterización de Grupos de Interés y Grupos de Valor para el Instituto Municipal De Transporte Y Tránsito De Corozal – IMTRAC.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Actualizar y formalizar la caracterización de Grupos de Interés y Grupos de Valor del Instituto Municipal de Transportes y Tránsito de Corozal -IMTRAC, el cual es parte integral de este Acto Administrativo, de conformidad con lo expuesto en su parte motiva.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Este documento es socializado y aprobado en el Comité Institucional De Gestión Y Desempeño.

**ARTÍCULO TERCERO:** la caracterización de Grupos de Interés y Grupos de Valor, podrá ser modificado de acuerdo a las situaciones que se presenten, según corresponda a las necesidades del Instituto Municipal de Transporte y Tránsito de Corozal IMTRAC.

**ARTICULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición; así mismo, será publicada en la página WEB del IMTRAC.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en la ciudad de Corozal a los doce (12) días del mes de agosto de 2024.

  
**YEDSO VERGARA LORA**  
Director IMTRAC



Instituto Municipal de  
Transporte y Tránsito de Corozal  
NIT: 823.001.932-1



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

# Caracterización de grupos de valor y otros de interés del Instituto Municipal de Transportes y Tránsito de Corozal – IMTRAC-

## 1. INTRODUCCIÓN

La caracterización de los grupos de interés y de valor es un requisito asociado al cumplimiento de varias de las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, tales como: Planeación Institucional, Gobierno Digital, Racionalización de trámites, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Así mismo, en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y con el fin de fortalecer el diálogo de doble vía con la ciudadanía, para la vigencia 2024 se establece realizar la caracterización de los grupos de interés y de valor en la Institución.

La caracterización de Grupos de Interés y Grupos de Valor del Instituto Municipal de Transportes y Tránsito de Corozal -IMTRAC- permite dar cumplimiento a las diversas disposiciones legales que estipulan dicha caracterización. De acuerdo con los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por ende, es importante reconocer las características principales de la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la entidad.

El presente documento toma como referencia la “Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor - versión 5” elaborada por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la cual, se dictan los lineamientos de la caracterización para identificar las particularidades de la ciudadanía y grupos de valor, con el fin de responder con eficiencia a sus necesidades e intereses, realizar mejoras en el servicio y fortalecer los escenarios de relacionamiento del ciudadano con la entidad. También dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 “Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional” y como parte de las actividades establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El IMTRAC hará su ejercicio de caracterización y priorización de sus grupos de valor, definiendo sus Grupos de valor; como todas las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con la el instituto, mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misionalidad.

Es fundamental para el IMTRAC contar con la identificación de las características de sus usuarios, toda vez que sólo reconociendo sus necesidades, intereses y expectativas de los grupos de interés es posible tomar decisiones respondiendo satisfactoriamente a sus demandas y preferencias mediante una oferta institucional que permita brindar los mejores servicios y fomentar el dialogo e interacción con los interesados, con una participación activa de estos.



Instituto Municipal de  
Transporte y Tránsito de Corozal  
NIT: 823.001.932-1



ALCALDÍA MUNICIPAL DE COROZAL

## 2. ALCANCE

El IMTRAC en la función de caracterización de grupos de valor y grupos de interés identifica conjuntos de características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados que interactúan en el instituto, con el fin de agruparlos según variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones.

## 3. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los usuarios, grupos de valor e interés y ciudadanos en general del IMTRAC, respecto a la oferta institucional con el propósito de orientar los esfuerzos e iniciativas de la entidad hacia en el mejoramiento de los servicios prestados.

## 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Definir las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- ✓ Clasificar los usuarios internos y externos, relacionando los servicios asociados a estos.
- ✓ Recolectar datos, efectuar el análisis y usar la información para fortalecer la relación Estado-Ciudadano y la implementación de MIPG.
- ✓ Diseñar estrategias de comunicación e información que den respuesta a las necesidades de la ciudadanía y demás grupos de interés.
- ✓ Mejorar la interacción con los grupos de valor y grupos de interés.

## 5. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

- Documentos de política (leyes, circulares, resoluciones, planes, decretos).
- Documentos técnicos para la aplicación de política (guías, manuales, modelos)
- Aplicativos y herramientas para la gestión pública (SUIT, SIGEP, FURAG, aplicativo por la integridad, Normograma).
- Medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

## 6. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- Asesoría integral y focalizada a los grupos de valor en temas del IMTRAC.
- Orientación a los grupos de valor (diferentes canales) en temas de competencia del IMTRAC.
- Formación y capacitación para la aplicación de lineamientos.
- Promoción y difusión de los temas de interés de los grupos de valor.
- Selección meritocrática para cargos de libre nombramiento y remisión, contratistas y jefe de control interno.

## 7. PORTAFOLIO TRÁMITES

- Aprobación de implementación de nuevos trámites del RUNT en el IMTRAC.



Instituto Municipal de  
Transporte y Tránsito de Corozal  
NIT: 823.001.932-1



ALCALDÍA MUNICIPAL DE COROZAL

- Concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal.
- Registro de hoja de vida en el SIGEP.
- Declaración de bienes y rentas en el SIGEP.
- Aplicación de la circular 20144010289831 de 2014 "Denominación reglamentaria de los trámites de Organismos de Tránsito".

## 8. CONTEXTUALIZACIÓN

Como parte de la metodología de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, es importante analizar el contexto interno del IMTRAC, esto permite identificar los mecanismos y herramientas para la captura de información que serán insumo para el análisis de resultados.

Se toma como base para el análisis de la totalidad de los datos la información correspondiente en el manual de funciones y competencias laborales, mapas de procesos y procedimientos, información recolectada a través de los canales de comunicación (presencial, escrito, telefónico, virtual).

## 9. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN UTILIZADAS

El IMTRAC, ha utilizado las técnicas de recolección de datos o aquellos métodos disponibles para recoger y analizar diferentes formas de datos, entre las cuales podemos mencionar.

**9.1 Encuesta.** La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del IMTRAC, está sustentada en el análisis de información primaria y secundaria, a través de encuestas, datos internos, repositorios, procesos actuales, entre otros. Con el fin de validar esta información, se realizó un cruce de datos con de los diferentes canales de atención que brindan información a los ciudadanos.

**9.2 Observación.** Se aplicó esta técnica en las áreas de realización de los tramites en el sistema HQ RUNT, teniendo en cuenta que es una de las áreas del IMTRAC, con una mayor afluencia de usuarios, lugar en el que se centra la mayoría de información y atención.

## 10. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

Teniendo como referencia la "Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés" del Departamento Administrativo de la Función Pública, el IMTRAC, tuvo en cuenta las variables dispuestas para realizar la caracterización de usuarios allí sugeridas, tales como:

**10.1 Geográficas.** Se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni definir actividades en planes o proyectos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.

Se analizó la procedencia o lugar de residencia de los grupos de valor e interés que requieren servicios del IMTRAC y poder cubrir con los servicios y beneficios que oferta a



Instituto Municipal de  
Transporte y Tránsito de Corozal  
NIT: 823.001.932-1



un gran número de ciudadanos y empresas concesionarios de vehículos, locales, regionales y nacionales.

**10.2 Demográficas.** Esta variable permite identificar la influencia de los roles que son desempeñados por cada uno de los usuarios que integran los grupos de valor de conformidad con su género, determinando que al IMTRAC recurren y pueden participar e interactuar ciudadanos de cualquier sexo, nivel educativo, estado civil, grupo étnico, protección constitucional.

Es de señalar que el Instituto Municipal de Transportes y Tránsito de Corozal promueve la inclusión social y productiva de las personas con discapacidad dentro de su planta global, la participación de jóvenes y la mujer atendiendo las directrices y normatividad vigente en esta materia.

**10.3 Intrínsecas.** Se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. El IMTRAC tiene horarios de atención presencial al público definidos de lunes a viernes de 8 am a 12 M y de 2 PM a 6 PM, las preferencias a la hora de acceder a canales de atención o el uso que se da a los mismos, es relativo. Así mismo se tiene a disposición para cualquier consulta los canales de comunicación (presencial, escrito, telefónico, virtual).

## 11. USUARIOS INTERNOS

El IMTRAC Incluye en sus Grupos De Valor: sociedad y ciudadanía, empresas concesionarias de vehículos y en sus Grupos De Interés: proveedores, servidores públicos, contratistas; todos ellos están relacionados con el instituto a partir de sus intereses y que participan, directa o indirectamente, en el desempeño de las actividades misionales de la Entidad.

Para escoger esta caracterización el IMTRAC, hace referencia a servicios administrativos, es decir, a las gestiones que se adelantan principalmente por los usuarios internos que han tenido algún tipo de vínculo laboral o contractual con el instituto. Estos servicios se prestan a nuestros usuarios internos que son los considerados a continuación:

**11.1 servidores públicos.** Nos acogemos a la definición de la Constitución Política de Colombia. Artículo 123 el cual establece que: "Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio".

Para el IMTRAC, los servidores públicos son aquellas personas que han sido nombradas y ocupan empleos de la planta de personal, la cual se encuentra conformada por veintiuna (21) personas. El personal administrativo vinculado al IMTRAC, será de período fijo, de carrera administrativa, provisionales, libre nombramiento y remoción y trabajadores oficiales. Para ingresar a la carrera administrativa es indispensable haber sido seleccionado mediante concurso abierto y público de méritos y haber obtenido evaluación favorable del desempeño durante el período de prueba.



Instituto Municipal de  
Transporte y Tránsito de Corozal  
NIT: 823.001.932-1



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

Según la naturaleza de sus funciones, la índole de sus responsabilidades y los requisitos exigidos para su desempeño, los empleos del IMTRAC, se clasifican en los siguientes niveles jerárquicos: Directivo, Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial.

**11.2 contratistas.** Se consideran usuarios internos, los contratistas que son personas naturales o jurídicas que ejecutan contratos estatales, los cuales son entendidos conforme lo establecido en la Ley 80 de 1993. Artículo 32 como “todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiere el presente estatuto, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad (...)”

Teniendo en cuenta que estos demandan servicios administrativos relacionados con los Proceso de Gestión Contractual y Gestión Financiera, respecto a solicitudes de certificaciones de la ejecución de contratos y financieras por concepto de ingresos, deducciones y afiliaciones a entidades prestadoras de riesgos.

## 12. USUARIOS EXTERNOS

Para caracterizar este tipo de población es necesario identificar las necesidades, intereses, expectativas, características y preferencias de los grupos de valor y grupos de interés, que hacen uso de los servicios ofertados por el IMTRAC, bien sea de forma directa o indirecta. Entre estos podemos caracterizar exfuncionarios, ex contratistas, gestores o intermediarios, concesionarios de automóviles, Ministerio de Transporte, SIMIT, Superintendencia de Transporte, entes de control, fiscalía, policía nacional, policía de tránsito y carretera.

## 13. GRUPOS DE VALOR

Para el IMTRAC, los actores que integran los grupos de valor son aquellos directamente beneficiados con los servicios y gestión que presta la entidad, de tal forma que con la materialización de su misionalidad son impactados de manera directa con generación de valor público a nivel regional, entre los cuales se encuentran: gestores o intermediarios, concesionarios de automóviles, Ministerio de Transporte, SIMIT, Superintendencia de Puertos y Transporte, entes de control, Fiscalía, policía nacional, Alcaldía Municipal de Corozal, policía de tránsito y carretera, Institutos de Transporte y Tránsito nacionales, Gobernaciones, Instituto Nacional de Vías (INVIAS), Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV), Agencia Nacional de Infraestructuras (ANI), DIAN, ESAP.

## 14. GRUPOS DE INTERES

Para el IMTRAC, los actores que integran los grupos de interés son aquellos que por su quehacer misional se interesan en los servicios y/o gestión que presta la entidad y pueden pertenecer al Sector tanto público como privado, bien sea juntas de acción comunal (JAC) veedurías ciudadanas sindicatos, periodistas. instituciones educativas, población en general. se clasifican en:

**Actores interesados.** Se constituye en cualquier persona natural o jurídica que tenga el deseo de conocer la gestión de la entidad, indistintamente de su nacionalidad o sector poblacional al que pertenezca.

**Actores involucrados.** Son las personas naturales o jurídicas que pueden estar involucrados en los proyectos de inversión regional priorizados por la Junta Directiva,



Instituto Municipal de  
Transporte y Tránsito de Corozal  
NIT: 823.001.932-1



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

donde dos o más entidades territoriales asociadas a la Región Administrativa y de Planeación Especial han focalizado acciones o en los servicios específicos que presta la entidad y por tanto se constituyan en beneficiarios.

## 15. GLOSARIO

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

**Grupos de valor.** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad” Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

**Grupos de interés.** “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

**Valor público.** Cambios sociales —observables y susceptibles de medición— que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5). p. 11).

**Variable:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

**Entes de control:** Entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública, quienes demandan de la Universidad de Caldas la entrega periódica de información.

**Proveedor:** Es cualquier interesado en participar en el Sistema de Compra Pública vendiendo bienes, obras o servicios a las Entidades Estatales.

**Sindicatos:** Son organizaciones continuas y permanentes, creadas y constituidas por los trabajadores, con el fin de garantizar la defensa de sus intereses laborales comunes, mejorar sus salarios, condiciones laborales y sobre todo promover el progreso de las condiciones de vida en general.

**YEDSO VERGARA LORA**  
Director IMTRAC