


GUÍA
CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS
CR-DR-006



**Comercio,
Industria y Turismo**



Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Comunicación estratégica y relacionamiento con los
grupos de valor
Junio de 2026


	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	GUIA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS - CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL				
	Código:	CR-DR-006	Versión:	00	Fecha:

Canales de atención: Telefónica, presencial y virtual
Usuario: funcionarios y colaboradores del Ministerio

Presentación

En la guía se registra la información y datos relacionados con la caracterización del usuario a cargo de los funcionarios y colaboradores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Para ingresar al módulo haga clic en el siguiente enlace
<https://gestion.mincit.gov.co/GRC/login.php>



**Comercio,
Industria y Turismo**

BIENVENIDO A LA PLATAFORMA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Lo invitamos a relacionar sus datos y formar parte de la comunidad que genera valor para el Sector Comercio, Industria y Turismo.

Esta plataforma le permitirá opinar sobre temas de interés, inscribirse y visualizar los links de acceso a nuestros espacios de Miércoles de Socialización programados por la entidad, solicitar citas virtuales, así como mantenerlo informado sobre nuestros eventos institucionales.

Correo electrónico

Contraseña

Recordarme

[Ingresar](#)

[Registrar me](#)

[Olvidé contraseña](#)


[Ingreso funcionarios Grupo de Relación con el Ciudadano](#)

Ingreso al sistema:

Usuario: Correo electrónico registrado

Contraseña: Colocar últimos 4 dígitos del documento registrado

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	GUIA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS - CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL				
	Código:	CR-DR-006	Versión:	00	Fecha:

Objetivo

Identificar las particularidades, características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, con los cuales interactúa el MinCIT a través de sus canales de atención: Presencial, telefónico y virtual con el propósito de clasificarlos según sus atributos o variables en torno al portafolio de productos o servicios ofrecidos, para mejorar la gestión estratégica y operativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Alcance


Aplica a todos los servidores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, inicia con la identificación de los ciudadanos, usuarios o partes interesadas 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 usuario, trámites por parte del Ministerio y en general la gestión operativa de la entidad, si así aplicara.

Definiciones

Canales de atención: Son los mecanismos, medios y espacios mediante los cuales las entidades públicas del orden nacional y 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.

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	GUIA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS - CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL				
	Código:	CR-DR-006	Versión:	00	Fecha:

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.

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.

Condiciones Generales

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

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	GUIA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS - CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL				
	Código:	CR-DR-006	Versión:	00	Fecha:

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.

En Desarrollo

Paso 1. Saludo e identificación del funcionario

El funcionario que atiende al ciudadano deberá identificarse con su nombre completo, orientar al usuario, y si es necesario solicitar apoyo al área competente para atender la solicitud del ciudadano.


El link de acceso a la plataforma es el siguiente:
<https://gestion.mincit.gov.co/GRCFuncionario/login.php>


Perfil de usuario: Funcionario o colaborador del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Usuario: Correo electrónico registrado

Contraseña: Colocar últimos 4 dígitos del documento registrado

Visualización acceso:

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor			
	GUIA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS - CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL			
Código:	CR-DR-006	Versión:	00	Fecha: 12/06/2026



BIENVENIDO A LA PLATAFORMA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Lo invitamos a relacionar sus datos y formar parte de la comunidad que genera valor para el Sector Comercio, Industria y Turismo.

Esta plataforma le permitirá opinar sobre temas de interés, inscribirse y visualizar los links de acceso a nuestros espacios de Miércoles de Socialización programados por la entidad, solicitar citas virtuales, así como mantenerlo informado sobre nuestros eventos institucionales.

Correo electrónico

Contraseña

Recordarme

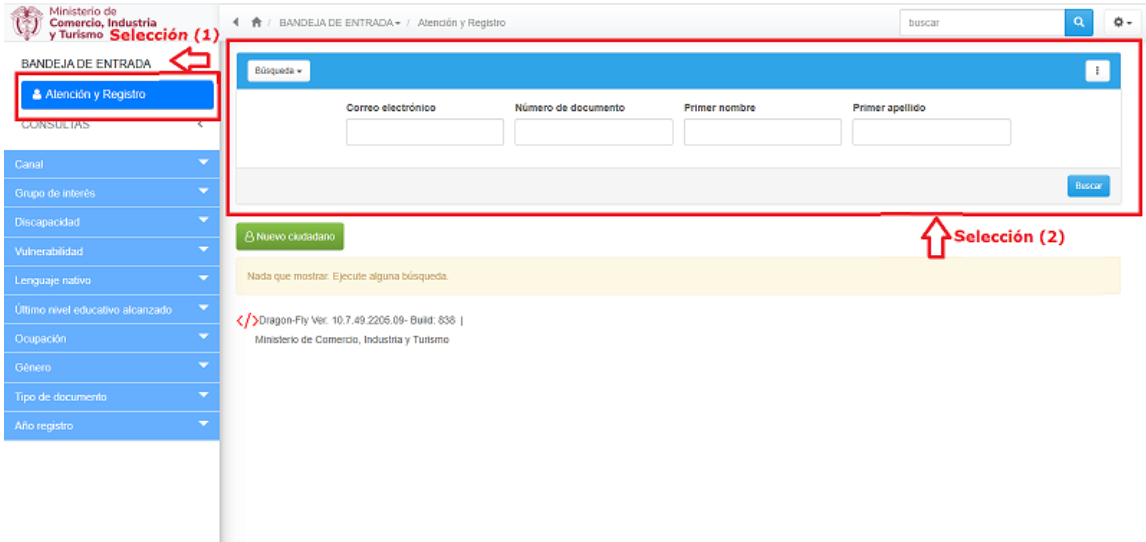
[Ingresar](#) [Registrarme](#)

[Olvidó contraseña](#)

[Ingreso funcionarios Grupo de Relación con el Ciudadano](#)

PASO 2. Captura de información

a) Verificar si el ciudadano se encuentra registrado en la plataforma de caracterización



Ministerio de Comercio, Industria y Turismo **Selección (1)**

BANDEJA DE ENTRADA **Atención y Registro**

CONSULTAS

Canal

Grupo de interés

Discapacidad

Vulnerabilidad

Lenguaje nativo

Último nivel educativo alcanzado

Ocupación

Género

Tipo de documento

Año registro

Búsqueda

Correo electrónico

Número de documento

Primer nombre

Primer apellido


Buscar

Nuevo ciudadano **Selección (2)**

Nada que mostrar. Ejecute alguna búsqueda.

Dragon-Fly Ver: 10.7.49.2206.09- Build: 838 |
 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	GUIA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS - CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL				
	Código:	CR-DR-006	Versión:	00	Fecha:

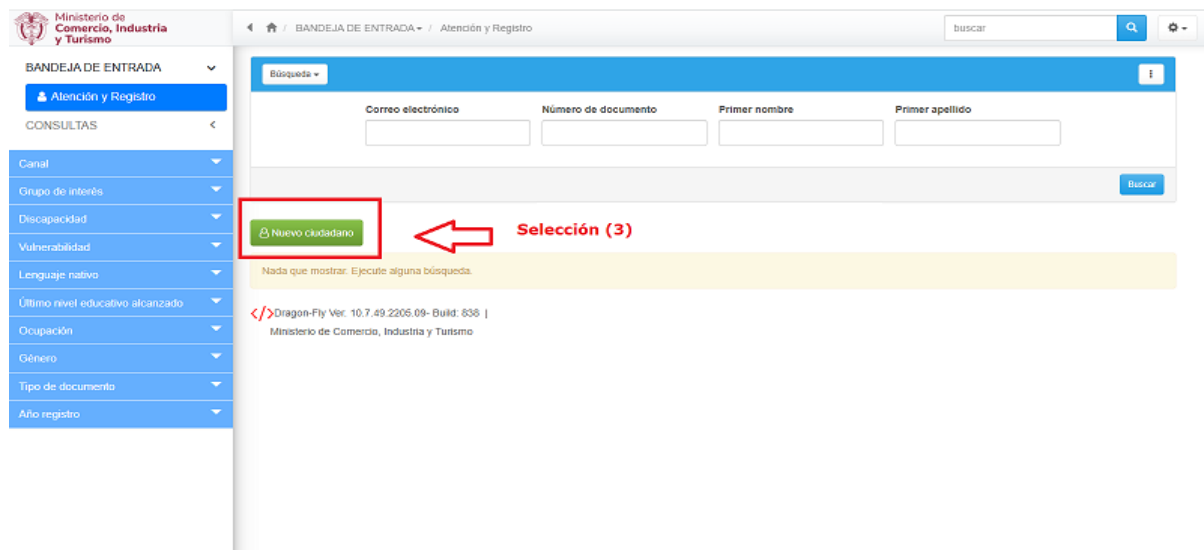
La búsqueda de un ciudadano que ya está caracterizado puede generarse a través de las siguientes opciones:

Seleccionar ítems (1) y (2) opción atención y registro y digitar un dato de identificación del ciudadano caracterizado como correo electrónico, cédula, nombre o apellido.


b) Crear un nuevo registro

Una vez se evidencie que el ciudadano no está caracterizado se procede a la creación del registro siguiendo los siguientes pasos:

1. Se debe seleccionar el menú de la izquierda, opción: "Atención y Registro" (Selección 1) y seleccionará "nuevo ciudadano" (Selección 3):



2. El funcionario - colaborador informará al ciudadano sobre la Política de Protección de Datos Personales y de aceptarla continuará con la captura de información.

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	GUIA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS - CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL				
	Código:	CR-DR-006	Versión:	00	Fecha:

Tablero

BANDEJA DE ENTRADA

- Atención y Registro
- Tareas asignadas
- Registro por lotes
- Reporte de actividades

PLANIFICACIÓN DE EVENTOS <

REPORTES Y GRAFICAS <

EVENTOS <

TEMATICAS <

CONSULTAS <

Registro persona natural

Condiciones de registro
Información personal
Caracterización
Ubicación y contacto
Actividad económica

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 en el siguiente [enlace](#) o en la Calle 28 No 13 A – 15 o en la Línea de atención al usuario: +018000 958283 - 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

</>Dragon-Fly Ver. 10.7.49.2205.09- Build: 789 |
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

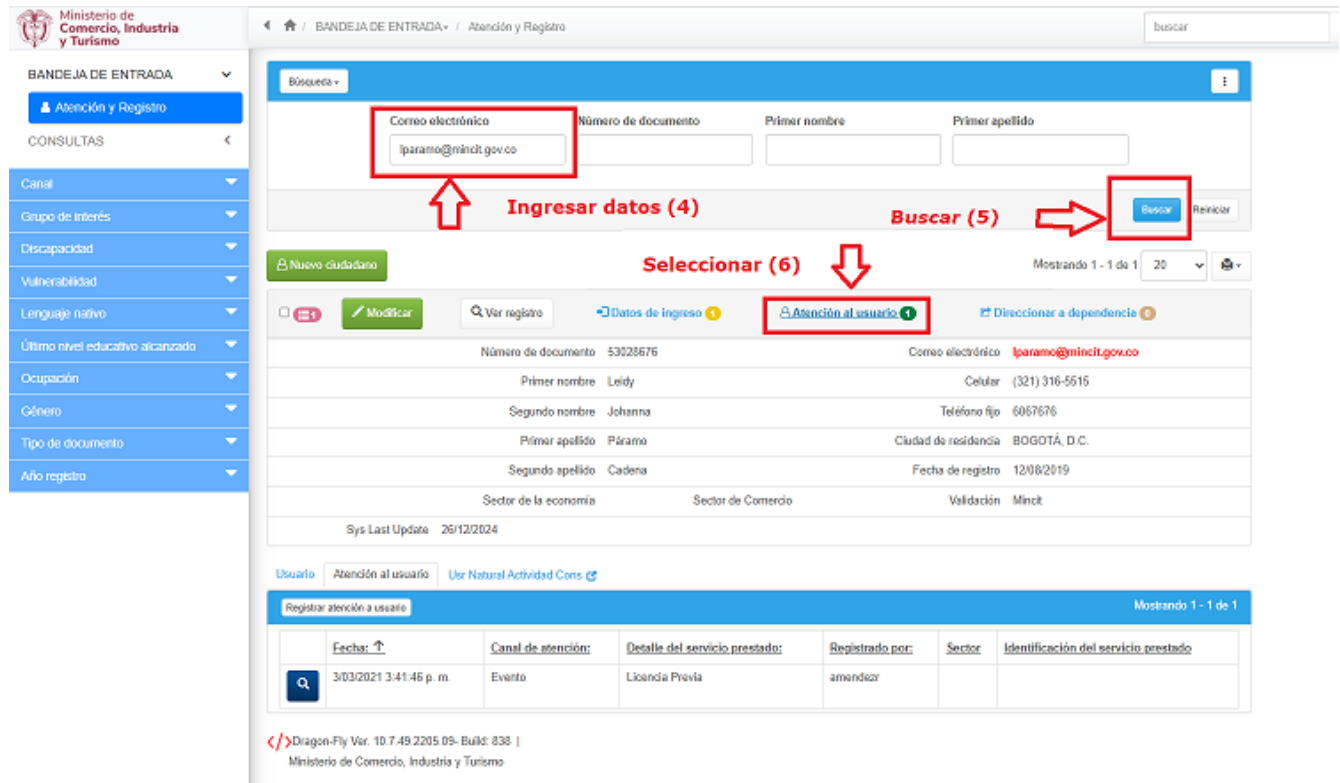
3. Se procede al diligenciamiento del formulario la caracterización.

El formulario de registro de caracterización requiere los siguientes grupos:

- Información personal
- Datos caracterización (Información poblacional específica)
- Ubicación y datos de contacto
- Actividad económica.
- Eventos. Opción posterior que puede ser consultada por el ciudadano una vez se caracterice.

Paso 3. Registro atención de solicitud

Al contar con la información del ciudadano, el sistema arroja la siguiente información (previa búsqueda 4 y 5):



The screenshot shows the 'Atención y Registro' interface. Red annotations include:

- An arrow pointing to the 'Correo electrónico' field containing 'lparamo@minci.gov.co' with the label 'Ingresar datos (4)'.
- An arrow pointing to the 'Buscar' button with the label 'Buscar (5)'.
- An arrow pointing to the 'Atención al usuario' button with the label 'Seleccionar (6)'.


Below the annotations, a table displays user information:

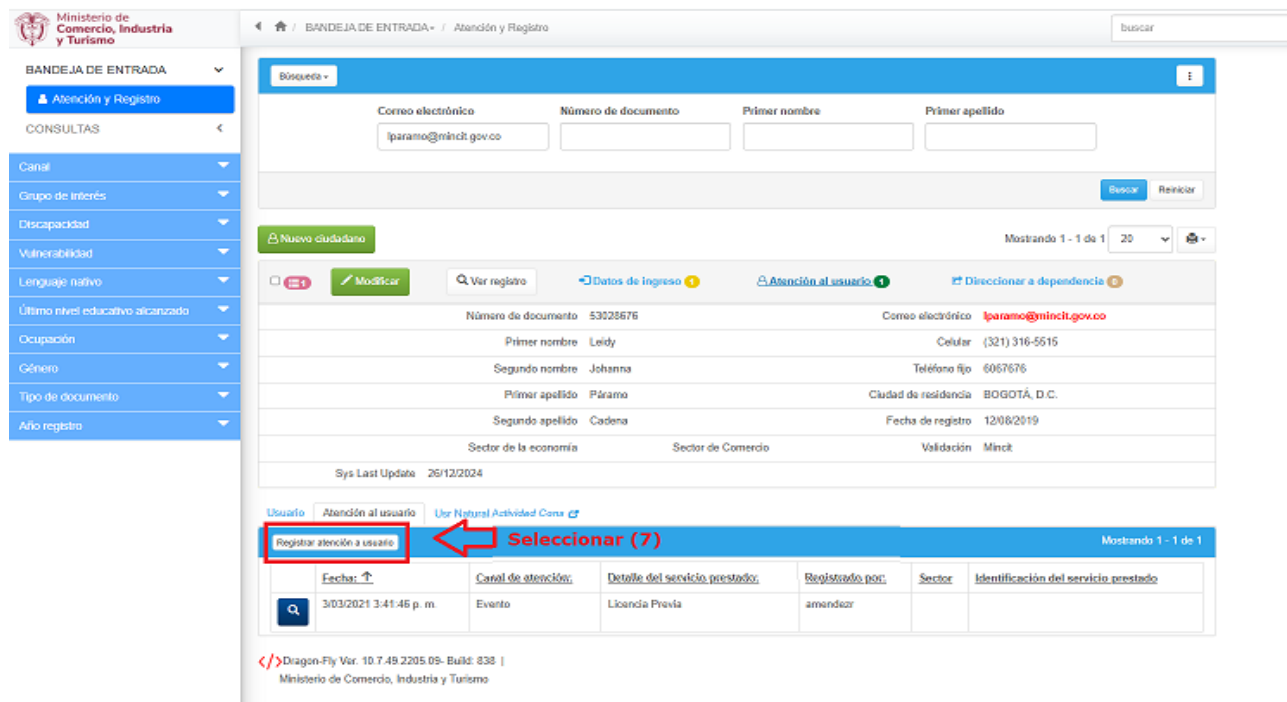
Número de documento	53028676	Correo electrónico	lparamo@minci.gov.co
Primer nombre	Leidy	Celular	(321) 316-5515
Segundo nombre	Johana	Teléfono fijo	6067676
Primer apellido	Páramo	Ciudad de residencia	BOGOTÁ, D.C.
Segundo apellido	Cadena	Fecha de registro	12/08/2019
Sector de la economía	Sector de Comercio	Validación	Minci

At the bottom, a table titled 'Registrar atención a usuario' shows a record:

Fecha:	Canal de atención:	Detalle del servicio prestado:	Registrado por:	Sector:	Identificación del servicio prestado:
3/03/2021 3:41:46 p. m.	Evento	Licencia Previa	amendez		

En este punto, se debe seleccionar la opción "Atención al usuario" (6) para registrar el servicio prestado al ciudadano (7):

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	GUIA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS - CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL				
Código:	CR-DR-006	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026



Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

BANDEJA DE ENTRADA

Atención y Registro

CONSULTAS

Canal

Grupo de Interés

Discapacidad

Vulnerabilidad

Lenguaje nativo

Último nivel educativo alcanzado

Ocupación

Género

Tipo de documento

Año registro

Búsqueda

Correo electrónico: iparamo@minci.gov.co

Número de documento: []

Primer nombre: []

Primer apellido: []

Buscar Reiniciar

Nuevo ciudadano

Mostrando 1 - 1 de 1

Modificar Ver registro Datos de ingreso Atención al usuario Dirección a dependencia

Número de documento	53028676	Correo electrónico	iparamo@minci.gov.co
Primer nombre	Leidy	Celular	(321) 316-5515
Segundo nombre	Johana	Teléfono fijo	6057676
Primer apellido	Páramo	Ciudad de residencia	BOGOTÁ, D.C.
Segundo apellido	Cadena	Fecha de registro	12/06/2019
Sector de la economía	Sector de Comercio	Validación	Mincit

Sys Last Update: 26/12/2024

Usuario Atención al usuario Usr Natural Actividad Com

Registrar atención a usuario Seleccionar (7) Mostrando 1 - 1 de 1

Fecha	Canal de atención	Detalle del servicio prestado	Registrado por	Sector	Identificación del servicio prestado
3/03/2021 3:41:46 p. m.	Evento	Licencia Previa	amendezar		

Diagon-Fly Ver. 10.7.49.2205.09- Build: 838 | Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Paso 4. Encuesta de Satisfacción

Al finalizar el servicio, se debe remitir al ciudadano a la encuesta de satisfacción o enviarla a su correo electrónico para ser diligenciada:


<https://encuestas.mincit.gov.co/index.php/456823?lang=es-CO>

Canales de Atención

- Evento
- Atención telefónica
- Atención presencial
- Atención Virtual
- Cita Virtual

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.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	GUIA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS - CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL				
	Código:	CR-DR-006	Versión:	00	Fecha:

Divulgación y Publicación de la Información

El informe de análisis de la información correspondiente a cada área funcional le debe ser útil como herramienta para conocer al detalle las necesidades y expectativas del ciudadano frente a los trámites y servicios prestados por la entidad 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.

HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12/06/2026	0	Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. Código anterior: IC-DE-002. V03 Autorizada la migración por medio de correo electrónico de acuerdo con la versión vigente en ISOLución.

FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Carolina Huertas	Nombre:		Nombre:	Tatiana M. Román Robayo
Cargo:		Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:		Cargo:	Coordinadora Relación con el Ciudadano

DOCUMENTO CONTROLADO