# CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERES DE INTERESES

# FUENTES DE INFORMACIÓN

**Definición**:

Información se define como los datos con más significado (o propósito). Esto quiere decir que los datos se convierten en información en el momento en que se les adscribe un propósito, es decir, cuando tácita o explícitamente establecemos para qué van a ser utilizados, dicho de otro modo, el término información se refiere a un conjunto de datos organizados de tal manera que conllevan como conjunto un significado, significado que estaría ausente sin tener esa condición de orden o de organización.

Una Fuente de Información se define como los diversos tipos de documentos que contienen información o datos útiles para satisfacer una demanda de información y/o conocimiento. Estos documentos pueden presentarse en diferentes modos, tanto en medios físicos como lógicos

Como Fuente de Información Primaria se define aquella fuente u origen que contiene información nueva u original, cuya disposición no sigue, habitualmente, ningún esquema predeterminado, y que para el caso que se estudia, apoyan los fines misionales de la entidad (la Cámara de Representantes).

Se accede a ella directamente o por medio de las fuentes de información secundaria.

Actualmente, el mundo globalizado permite el acceso a enormes cantidades de información que se encuentran en soportes cada vez más complejos, en los cuales se pueden almacenar inmensas cantidades de datos y que cuentan con interconexiones a miles de fuentes adicionales. Entre estos podemos nombrar las bases de datos, Internet, redes privadas de datos, etc., sin contar con la información que se encuentra en medios como libros, revistas, impresos, grabaciones, videos, etc.

La información como bien, es un punto clave en desarrollo económico y social. El adecuado uso de la información permite tener altos grados de competitividad y ventajas frente a otros entes.

Como entidad estatal legislativa, la Cámara de Representantes debe proveer información pública, la cual es un derecho consagrado que permite al ciudadano y a los entes de control, ejercer un monitoreo, un control y una participación del individuo en los asuntos públicos, del estado y de las instituciones gubernamentales.

# INFORMACIÓN PRIMARIA

Comprende la información y los requerimientos de los diferentes grupos de interés de la Cámara de Representantes, en forma especial la Comunidad, y los convierte en insumo para la planeación, la operación de la entidad y los procesos de toma de decisiones en todos los niveles de la Cámara de Representantes.

Este conjunto de datos proviene de dos medios diferentes: Por un lado, del entorno inmediato, es decir, de la ciudadanía, de las entidades de control, los proveedores, terceros por contratos, etc., y de otro lado, del entorno más general y no tan cercano a la entidad como es el de las tendencias del momento, el clima político, las novedades tecnológicas, la situación económica, etc.

La importancia de conocer perfectamente las fuentes de información primaria y los grupos de interés le permitirá a la Cámara de Representantes definir mejor sus procesos internos misionales que tiendan a mejorar esa relación con dichos grupos.

Teniendo en cuenta que la principal fuente de información primaria es la ciudadanía, se debe realizar un permanente estudio de sus necesidades para reducir los riesgos en la comunicación con ella. Dicho análisis se realiza mediante diferentes tipos de herramientas como los estudios demográficos, encuestas de opinión, documentales, etc., y como un componente especial se tiene los sistemas de PQR (Peticiones, quejas y Reclamos) de cada entidad.

Este aspecto de los sistemas de PQR es clave para entender y atender las necesidades de los grupos de interés, de ahí la importancia estratégica que tiene el poseer un eficiente sistema de PQR que me permita monitorear todas las actividades y el seguimiento de todo el proceso de PQR al interior de la entidad. Mediante el seguimiento a las actividades de este sistema, podremos conocer metodológicamente aspectos como eficiencia, efectividad, grados de cumplimiento, etc., respecto a las necesidades de nuestros grupos de interés.

# Tabla 1. Fuentes de Información Primaria – Grupos de Interés (Resumido)

|  |  |
| --- | --- |
| **FUENTES DE INFORMACIÓN** | **INFORMACIÓN PRIMARIA OBTENIDA** |
| **Presidencia de la República** | * Leyes * Decretos * Resoluciones * Directivas |
| **Ministerios** |
| **Departamento Administrativo de la Función Pública** |
| **Secretaría del Senado** | * Circulares * Inherentes a la función y/o estudio de la Cámara de Representantes |
| **Departamento Nacional de Planeación** |
| **Senado de la República** |
| **Banco de la República** |
| **DANE** |
| **Rama Judicial** |
| **Contraloría General de la Republica** | * - Requerimientos de los organismos de Vigilancia y Control |
| **Departamento Administrativo de la Gestión Pública** |
| **Procuraduría General de la Nación** |
| **Ministerio de Hacienda y Crédito Público** |
| **Contaduría General de la Nación** |
| **Fiscalía General** |
| **Ciudadanía** | * Peticiones * Quejas * Reclamos * Solicitudes de información General * Solicitudes pertinentes a Control Ciudadano |
| **Instituciones Privadas y/o Gubernamentales (Entidades de vigilancia o estudios, ONG’s, Revistas, Prensa, Universidades, Organizaciones Internacionales) etc.** | * Estudios demográficos * Estudios socioeconómicos * Investigaciones * Publicaciones especializadas * Estadísticas |
| **Asesores, enlaces con entidades, organizaciones, empresas, gremios, oficinas** | * Información general * Documentos institucionales de entidades, organizaciones, etc. * Agendas de organización reuniones * Capacitación * Inherentes a la función y/o estudio de la Cámara de Representantes |
| **Entidades Financieras** | * Obligaciones contractuales * Contratos |
| **Proveedores** | * Cotizaciones * Oferta de servicios |
| **Organizaciones internacionales (ONU, HRW, FAO, UNICEF, Banco Mundial, FMI, INTERPOL, etc.)** | * Directivas de países miembros * Tratados internacionales * Convenios internacionales * Obligaciones contractuales |
| **Gobiernos extranjeros** | * Acuerdos, Tratados internacionales * Convenios internacionales * Obligaciones contractuales |
| **Confederación de Gobernadores** | * Requerimientos de beneficios por sectores de población * Requerimientos de beneficios específicos de funcionamiento |
| **Federación de Municipios** |
| **Federación de Municipios** |

Toda la información recibida de fuentes primarias es el insumo básico para los procesos de toma de decisión al interior de la Cámara de Representantes.

Como este insumo es la base de todos sus procesos misionales, debe crearse la necesidad de mejorar la comunicación y aumentar el número de fuentes de información primaria. Entre más fuentes se tengan, se logrará una compresión mucho más adecuada y exacta de las situaciones que deben solucionarse como misión de la Entidad.

La implementación de procesos que permitan mantener una fluidez en la comunicación con los grupos de interés primario y las fuentes de información primaria son de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos propuestos por el Gobierno Nacional en temas como las leyes anti tramites, las leyes sobre transparencia, la agenda de conectividad, la propuesta de Gobierno en Línea, etc.

# INFORMACIÓN SECUNDARIA

Una fuente de información secundaria es aquella que recopila, organiza y presenta material conocido previamente, generalmente basándose en fuentes primarias. Estas fuentes suelen ser el resultado de la aplicación de técnicas de análisis documental o de estudios sobre las fuentes primarias existentes. El propósito principal de las fuentes de información secundarias es hacer accesible la información a los usuarios finales, extrayendo, condensando o reorganizando la información original de manera que sea más fácil de entender y utilizar.

El uso de fuentes de información secundarias confiables y actualizadas es fundamental para respaldar el trabajo de los representantes, ya que les proporciona una visión más completa de los temas que se están debatiendo y les permite tomar decisiones informadas. Además, estas fuentes permiten a los usuarios finales acceder a información clave sin tener que analizar exhaustivamente las fuentes primarias originales.

En resumen, las fuentes de información secundarias desempeñan un papel importante en la recopilación, organización y presentación de información relevante para los diferentes aspectos de trabajo en la Cámara de Representantes. Su correcta utilización y actualización constante garantiza que los representantes dispongan de información confiable y actualizada para cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva.

# Tabla 2. Fuentes de Información Secundaria (Resumido)

|  |  |
| --- | --- |
| **FUENTE DE INFORMACÓN** | **INFORMACIÓN SECUNDARIA OPTENIDA** |
| **Control interno** | * Auditoria * Seguimiento * Fomento de la cultura del control y del autocontrol * Formulación y seguimiento de planes de mejoramiento |
| **Oficina de protocolo** | * Respuesta a los derechos de petición y otros requerimientos * Condecoraciones y menciones de reconocimiento * Realización de libretos del programa opinio0n mundial * Realización de eventos * Trasmites de pasaporte oficial y visa * Preparación de viajes al exterior * Atención de visitas protocolarias * Desarrollo de estudios previos y supervisión de contratos * Supervisión judicantes y pasantes * Manejo de correspondencia y archivo |
| **Oficina de información y prensa** | * Realización de programas de radio * Elaboración revista virtual poder legislativo * Producción boletines congresistas * Producción boletines SENCAR * Cubrimiento comisiones * Seguimiento de redes sociales * Producción Informativo Cámara NCR * Producción de Programas de TV * Administración del Canal del Congreso * Elaboración agenda legislativa * Elaboración parrilla * Transmisiones de TV en directo |
| **Oficina de planeación y sistemas** | * Consolidación de información y elaboración anteproyecto de presupuesto * Elaboración del Plan de Acción * Elaboración y Seguimiento del Plan Estratégico * Gestión de Proyectos de Inversión * Gestión de Informes entes de Control * Gestión de Mapas de Riesgos, Consolidación y Seguimiento * Elaboración y Control de Documentos y Registros * Formulación y Seguimiento a Planes de Mejoramiento * Actualización del Manual de Procedimientos * Soporte Técnico – Mesa de Ayuda * Desarrollo Estrategia IT * Implementación Estrategia IT * Mantenimiento página WEB * Apoyo especializado a diferentes plataformas * Seguimiento a Contrato ERT |
| **Presidencia** | * Respuesta de derechos de petición y otros requerimientos * Tramite de Inasistencia Parlamentaria * Administración de caja menor * Desarrollo de Estudios previos y supervisión de contratos * Supervisión de judicantes y pasantes * Manejo de correspondencia y archivo * Rendición de cuentas |
| **Vicepresidencia** | * Respuesta a derechos de petición y otros requerimientos * Desarrollo de estudios previos y supervisión de contratos * Manejo de Correspondencia y archivo |
| **Secretaria general** | * Consulta y préstamo de documentos * Atención a requerimientos de órganos de control y altas cortes * Expedición de certificaciones * Informes control interno indicadores de gestión * Apoyo y asistencia a representantes en procesos legislativos * Control, registro y reporte de asistencia a sesiones plenarias * Apoyo a desarrollo de sesiones plenarias en el elíptico * Reportes para el proceso de elaboración de acta * Actualización hojas de vida de representantes * Manejo de correspondencia y archivo |
| **Sección de relatoría** | * Elaboración proyecto de acta de cada sesión * Relatoría presencial en el salón elíptico |
| **Sección de grabación** | * Grabación de la sesión * Transcripción de la sesión |
| **Comisiones** | * Respuesta a derechos de petición y otros requerimientos * Préstamo del recinto * Supervisión Judicantes y Pasantes * Manejo de Correspondencia y Archivo * Gestión precontractual y pos-contractual * Apoyo a la gestión de proyectos de Ley * Apoyo a la gestión de control político * Apoyo logístico a las sesiones * Asistencia técnica Informática |
| **Dirección administrativa** | * Manejo de Caja Menor * Reembolso de caja menor |
| **División de personal** | * Plan Institucional de Capacitación * Bienestar e Incentivos * Seguridad y Salud en el Trabajo * Estímulos Educativos * Atención de Urgencias Medicas * Inventario de Medicamentos * Certificación de Cesantías * Tramite de Libranzas * Aporte a Cesantías * Certificado de Tiempo de Servicio * Certificaciones de bonos pensionales * Comisión de Servicios * Coordinación Evaluación de Desempeño * Gestión de Inducción y Reinducción * Respuesta a Derechos de Petición y Requerimientos * Situaciones Administrativas * Traslado del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS * Vinculación de Personal * Expedición de certificados de paz y salvo por factores salariales * Expedición de certificado de ingresos y retenciones |
| **Sección de registro y control** | * Liquidación de Nomina * Depuración de Cartera de Seguridad Social * Certificado de Cesantías * Aportes Parafiscales y Seguridad Social * Aplicación de Sentencias Judiciales |
| **División jurídica** | * Acuerdo Marco de Precios * Concurso de Méritos * Contratación de servicios profesionales de apoyo de gestión * Contratación directa * Estudios del Sector * Liquidación de Contratos * Mínima Cuantía * Modificación de Actos Contractuales * Selección Abreviada de Menor Cuantía * Subasta Inversa * Licitación Publica * Elaboración y Tramite de poderes de Representación * Cobro Coactivo * Cobro Persuasivo * Conciliaciones * Control Disciplinario Verbal * Control Interno Ordinario * Defensa Judicial * Defensa Judicial a favor de la Entidad * Certificaciones Contractuales * Emisión de Conceptos Jurídicos * Procedimiento de Pagos de Sentencias y Conciliaciones Judiciales * Requerimientos e Informes |
| **División financiera y presupuestal** | * Constitución de Vigencias Futuras * Expedición del certificado disponibilidad presupuestal * Modificación del Certificado de Disponibilidad Presupuestal * Expedición del certificado de Registro Presupuestal de compromiso * Modificación del certificado de registro presupuestal de compromiso * Cuenta por pagar y expedición del documento de la obligación * Constitución de Reservas Presupuestales * Cancelación o reducción de reservas presupuestales * Traslados Presupuestales * Ejecución Presupuestal * Elaboración de cuentas de cobro * Retiro de usuarios SIIF * Adquisición y entrega certificados digitales (TOKEN) * Asignación y Administración de usuarios SIIF |
| **Sección de Contabilidad** | * Conciliaciones Bancarias * Diligenciamiento de declaraciones Tributarias * Cierre Contable Anual * Cierre Contable Trimestral * Envió de información Financiera a la Contaduría General de la Nación CGN a través del Chip * Reporte de deudores morosos del Estado * Conciliación no Automática * Conciliación Mensual Cuentas Automáticas * Registro de Información en SIIF * Generación de Estados Financieros |
| **División de servicios** | * Comparendos * Asignación, préstamo y devolución del Parque Automotor * Liquidación, declaración y pago de impuestos vehiculares * Verificación de facturas de servicios públicos * Asignación de Llantas * Mantenimiento de vehículos * Etapa Contractual * Etapa precontractual * Entrega de chips para suministro de combustible * Reclamo ante empresa aseguradora * Plan Anual de Adquisiciones * Tramite Mantenimiento de Bienes * Manejo de Correspondencia y Archivo * Expedición de Paz y Salvo de vehículos |
| **Oficina de atención ciudadana** | * Estadísticas * Solicitudes de información |
| **Comités internos** | * Actas * Agendas * Documentos específicos |

En el contexto de la Cámara de Representantes, se generan fuentes de información secundarias en todas las áreas de trabajo. Es esencial que esta información fluya de manera oportuna para que conserve su valor. Una información desactualizada, aunque sea cierta, no es tan valiosa como una información actualizada y veraz. Por lo tanto, es importante asegurar que la información secundaria esté actualizada y refleje de manera precisa los hechos y acontecimientos relevantes.

La debilidad que se encuentra constantemente en toda la Cámara, es la deficiente forma en que toda esta información fluye entre las diferentes áreas.

Se hace necesaria la estandarización de procedimientos para intercambio de información al interior de la Cámara, así como asegurar su fiabilidad, permitiendo además que la productividad se vea inmediatamente beneficiada.

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nº VERSIÓN** | **FECHA** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
| **1** | 28 /11/2008 | Emisión inicial del documento |
|  |  |  |