



# MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO



## ALINEACIÓN ESTRATÉGICA E IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 2022

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**2022**

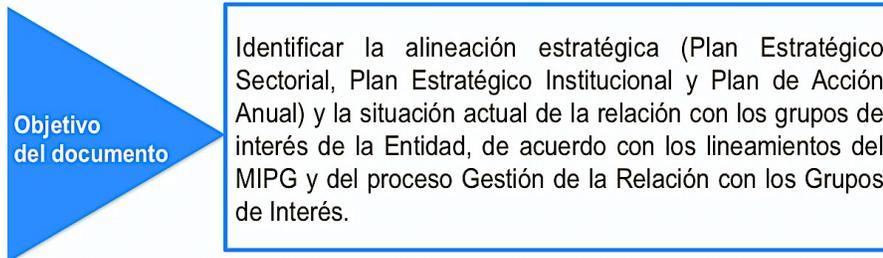


## TABLA DE CONTENIDO

<b>ALINEACIÓN ESTRATÉGICA E IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA.....</b>	<b>1</b>
<b>RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 2022.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Alineación estratégica para las actividades de planeación del proceso .....</b>	<b>3</b>
1.1 ODS y Plan Nacional de Desarrollo.....	4
1.2 Plan Estratégico Sectorial.....	6
1.3 Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Institucional .....	7
1.4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:.....	9
1.5 Plan de Participación Ciudadana.....	11
1.6 Modelo Integrado de Planeación y Gestión .....	12
1.7 Resultados globales de la alineación del proceso GRGI.....	14
<b>2. Situación actual de la relación con los grupos de interés .....</b>	<b>14</b>
2.1 Estructura documental del proceso.....	16
2.2 Política de Servicio al Ciudadano:.....	17
2.3 Caracterización de los grupos de interés usuarios de canales de atención.....	27
2.4 Logros 2021 en la implementación de la política de servicio al ciudadano .....	30
<b>3. Política de Participación Ciudadana .....</b>	<b>35</b>
3.1 Logros 2021 en la implementación de la política de participación ciudadana.....	40
3.2 Percepción y expectativas de los grupos de interés.....	44
3.3 Caracterización de los grupos de interés participantes .....	48
3.4 Recomendaciones específicas para la mejora del índice de desempeño de las políticas.....	51
3.4.1 Política Servicio al Ciudadano .....	51
3.4.2 Política Participación Ciudadana.....	53
<b>4. Retos para la vigencia 2022 por política.....</b>	<b>55</b>
4.1 Política de Servicio al Ciudadano:.....	55
4.2 Política de Participación Ciudadana: .....	57
<b>5. Necesidades para la mejora del proceso GRGI.....</b>	<b>60</b>
5.1 Anexos .....	61



## 1. Alineación estratégica para las actividades de planeación del proceso



El presente documento busca establecer la congruencia entre la estrategia misional planteada por la alta dirección y el proceso Gestión de la Relación con los Grupos de Interés - GRGI establecido en el Sistema Integrado de Gestión – SIG de la Entidad, con la finalidad de que el MinJusticia cumpla con sus objetivos propuestos, optimice su operación y logre generar resultados con valor en el corto y mediano plazo, a través del fortalecimiento de la gestión de esta relación.

El punto de partida de este ejercicio fue el entendimiento del direccionamiento estratégico de la Entidad, con el fin de promover la unidireccionalidad de los objetivos y acciones que se plantean realizar en la planeación institucional sobre la materia. Posteriormente, se realizó el análisis de la alineación de los siguientes instrumentos de planeación y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:





### 1.1 ODS y Plan Nacional de Desarrollo

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 *“Hacia un Pacto por Colombia, con Legalidad, Emprendimiento y Equidad para Todos”* es una hoja de ruta que guía los objetivos del MinJusticia y por ende los diferentes componentes del proceso GRGI, para este cuatrienio.

Dicho instrumento en su estructura contempla el “Pacto por la legalidad”, el cual va de la mano con la seguridad efectiva y el acceso a la justicia eficaz para garantizar la convivencia que permita a los colombianos vivir con libertad y en democracia.

**ODS relacionados con este pacto:**

<p><b>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b></p> 	<p><b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b></p> 	 <p><b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b></p>
---	--	--

Dentro de éste se encuentran las siguientes líneas estratégicas que continen los retos que se deben tener en cuenta en la alineación de las actividades de planeación del proceso GRGI:

**Alianza contra la corrupción:**  
tolerancia cero con los corruptos

Busca mejorar la percepción de transparencia e integridad de las instituciones públicas y privadas del país y contempla dentro de sus retos la **generación de un entorno**

 Pactos relacionados

**Participación ciudadana:** promoviendo el diálogo, la inclusión democrática y la libertad de cultos para la equidad



**institucional transparente, en constante diálogo con el ciudadano, y efectivo para castigar la corrupción.**

Esta línea se articula a otros pactos transversales del PND como lo son: ciencia tecnología e innovación; descentralización; igualdad de la mujer, grupos étnicos y gestión pública efectiva. Dentro de sus principales propósitos se encuentran: **formar a los servidores públicos y a los ciudadanos en diálogo social; y generar encuentros de diálogo social e interacción en las regiones.** Para ello se plantea retos enfocados en **mejorar la efectividad de los espacios de participación** y la coordinación entre las regiones y la nación, mediante espacios entre los ciudadanos, el orden territorial y el nacional.

Por otro lado, es importante que en la alineación estratégica del proceso de GRGI, también se consideren los siguientes pactos transversales del PND:

## Pacto por una gestión pública efectiva

**Propósito:** mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas. El Estado colombiano será más productivo, efectivo y cercano al ciudadano.

**Retos para alineación:** acabar la rigidez de los arreglos institucionales para una adecuada gestión; y mejorar el desempeño de los sectores e instituciones en términos de eficiencia y eficacia.

## Pacto por la Transformación Digital de Colombia:

Gobierno, empresas, universidades y hogares conectados con la Era del Conocimiento

**Propósito:** hacer más fácil la vida de los ciudadanos y su interacción con el Estado mediante el uso de tecnologías digitales.

**Retos para alineación:** promover la transformación digital de la administración pública, el sector privado y los territorios; y las estrategias de gobierno digital por parte de las entidades públicas.

## Alianza por la inclusión y la dignidad de todas las personas con discapacidad

**Propósito:** garantizar el ejercicio de la capacidad legal y el acceso a la justicia para las personas con discapacidad; y mejorar la infraestructura, la información y las tecnologías de comunicación para que las personas con discapacidad tengan independencia.



**Retos para alineación:** avanzar en las condiciones de accesibilidad de las entidades públicas a las personas con discapacidad.

## 1.2 Plan Estratégico Sectorial

El Plan Estratégico Sectorial – PES fue aprobado por el Comité Sectorial de Gestión y Desempeño en el mes de enero de 2020, se encuentra formulado para cuatro años que comprende las vigencias de 2019 a 2022. Este plan contempla la ejecución de los objetivos estratégicos del Sector Justicia y del Derecho, y se propone medir las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo. El PES cuenta con siete Objetivos Estratégicos. Para el desarrollo del proceso GRGI, son de relevante observancia el que se describe a continuación:

Afianzar una gestión institucional innovadora y ética, soportada en el desarrollo humano y la participación ciudadana

Este objetivo tiene la intención de accionar un modelo de gestión fundamentado en los principios de la gerencia de entidades públicas del siglo XXI<sup>1</sup>, enmarca sus acciones en el eje estratégico transversal de “Justicia para el ciudadano”, en el que inicialmente y bajo la perspectiva de responsabilidad en la gestión de los recursos, debemos planear adecuadamente a corto, mediano y largo plazo y con ello hacer más eficiente la gestión del Sector de Justicia y del Derecho.

En la importancia que asiste a la gestión de los intangibles como pilar institucional, es imperativo tener en cuenta en los capitales humano, tecnológico y organizacional la observancia de retos para cada uno, de manera que sean soporte a toda la gestión institucional. En materia de capital humano, el reto lo constituye el desarrollar una planta adecuada, competente y comprometida, que permita incrementar la productividad y calidad de vida de los servidores del Sector de Justicia y del Derecho, a través de **estrategias, programas, acciones y procesos que incrementen el nivel de competencias funcionales y comportamentales**, que mejoren su bienestar y que garanticen condiciones seguras y de salud en su entorno laboral, con el propósito cumplir con los objetivos estratégicos.

En cuanto al capital tecnológico debe brindarse un sistema de información interoperable, oportuno y confiable que facilite la toma de decisiones, fundamentado en el fortalecimiento del uso y apropiación de las TIC's, **el acceso a la información oportuna y la facilidad de trámites**, la gestión integrada de información y la seguridad informática.

---

<sup>1</sup> MinJusticia. Informe del plan estratégico sectorial IV trimestre 2020.



En cuanto al capital organizacional, el reto lo constituye el **afianzar una cultura institucional atada al principio de justicia, soportada en un modelo efectivo de gestión de conocimiento, el impulso de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i), la aceptación de cambio, la búsqueda de la mejora continua y los principios de gerencia pública del siglo XXI; así como la modernización de los mecanismos de relación entre funcionarios judiciales, empleados del sector y usuarios del servicio de justicia.**<sup>2</sup>

Este objetivo del PES esta alineado de la siguiente manera al PND y ODS:



De conformidad con lo expuesto en el PES, en disposición al logro de este objetivo, el MinJusticia como cabeza del Sector dará continuidad y emprenderá acciones dirigidas a:

- La actualización del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad con la revisión y ajuste de los procesos y procedimientos.
- La implementación sectorial de las políticas de gestión y desempeño definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- La mejora de gestión con base en las orientaciones contenidas en los factores analizados en el Formulario Único Reporte de Gestión – FURAG.
- La reformulación de los proyectos de inversión institucionales con el enfoque orientado a resultados.
- El ajuste al seguimiento presupuestal institucional y sectorial.
- La actualización y adecuación del marco de referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión TIC.

### **1.3 Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Institucional**

<sup>2</sup> Ibidem.



En el MinJusticia el actual Plan Estratégico Institucional se encuentra formulado para

**Objetivo estratégico:** afianzar una gestión institucional innovadora y ética, soportada en el desarrollo humano y la participación ciudadana

cuatro años que comprende las vigencias de 2019 a 2022. Este plan contempla las políticas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” y propone alcanzar los objetivos estratégicos establecidos para la Entidad y el Sector, de acuerdo a su misionalidad. Es importante tener en cuenta que con base al PEI, se articula la estrategia a implementar en cada vigencia dentro del Plan de Acción Institucional. Por lo anterior, la planeación se constituye en un mecanismo en el cual se articulan a las políticas y objetivos estratégicos, las iniciativas estratégicas y las actividades que permiten su cumplimiento. A continuación, se presenta el direccionamiento estratégico de la Entidad planteado en el PEI, objetivo estratégico e iniciativas sobre las cuales el proceso GRGI debe versar sus acciones:



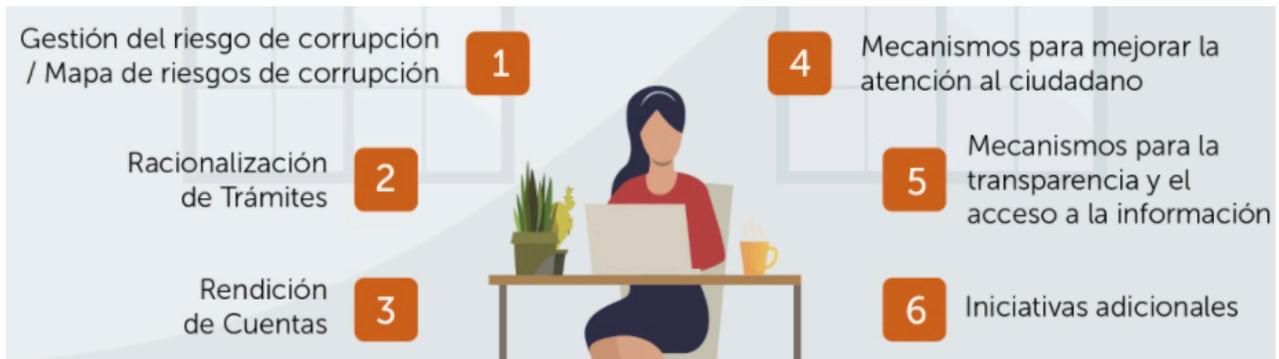
La articulación inter e intrainstitucional se constituyen en mecanismos que sostienen este objetivo estratégico y sus iniciativas institucionales. Se requiere una adecuada coordinación desde el proceso GRGI en todos los niveles de dirección, misional, evaluación y de apoyo, para el cumplimiento de las metas del cuatrienio.



Indicadores/Metas	2019	2020	2021	2022
Calificación del FURAG de la política de Servicio al Ciudadano	80	82	86	89
Calificación del FURAG de la política de Participación Ciudadana	76,9	78,9	82,9	85,9

#### 1.4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

Esta herramienta de gestión, integra anualmente en un solo cuerpo la planeación de las estrategias de las entidades en torno a la lucha contra la corrupción. De tal manera que el ciudadano pueda conocer de primera mano las acciones programadas para frenar este flagelo. El PAAC está integrado por los siguientes componentes:



Teniendo en cuenta que dentro del proceso GRGI se lidera la implementación institucional de las Políticas de Gestión y Desempeño “**Servicio al Ciudadano**” y “**Participación Ciudadana**”, es necesario tener en cuenta la siguiente alineación para el desarrollo de sus actividades.

Componentes del PAAC	Liderado por el proceso GRGI	Se articula y apoya en el proceso GRGI
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	x	
Rendición de Cuentas		x
Racionalización de Trámites		x
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información		x
Gestión del Riesgo de Corrupción		x
Iniciativas adicionales – Plan de Participación Ciudadana	x	



Dentro del componente “**Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**”, se deben abordar la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior del MinJusticia para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional y al cumplimiento de sus derechos. También, contempla la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias<sup>3</sup>. Este componente es articulado y liderado por el proceso GRGI.

El componente “**Rendición de Cuentas**”, como expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos, es fundamental para propiciar y consolidar una cultura de la participación ciudadana en la gestión, siendo una acción transversal y permanente de interacción entre la Entidad y los grupos de interés. Este componente se articula y apoya con el proceso GRGI.

La “**Racionalización de Trámites**” facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando a los grupos de interés a los servicios que presta el Ministerio, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Por esto, desde el proceso GRGI se recomienda a las dependencias administradoras de trámites insituacionales su observancia y aplicación. Este componente se articula y apoya con el proceso GRGI.

Dentro de los “**Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**” se requiere revisar y acatar los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, para promover el fortalecimiento de la relación de la Entidad con sus grupos de interés. Este componente se articula y apoya con el proceso GRGI.

Por otro lado, dentro del componente “**Iniciativas adicionales**” como buena práctica se recomienda la incorporación y articulación de la formulación, desarrollo y monitoreo del Plan de Participación Ciudadana, ya que éste se constituye en un elemento relevante para fortalecer los ámbitos de relacionamientos democráticos y transparentes entre el MinJusticia y sus grupos de interés, que aportan a la lucha contra la corrupción. La mencionada iniciativa de este componente es articulada y liderada por el proceso GRGI.

Finalmente, el componente “**Gestión del Riesgo de Corrupción**” es liderado desde el proceso Mejora Integral de la Gestión Institucional, no empero, sus recomendaciones se incorporan de manera transversal en el proceso GRGI.

---

<sup>3</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias para Formular el PAAC, Versión 2. (2015).



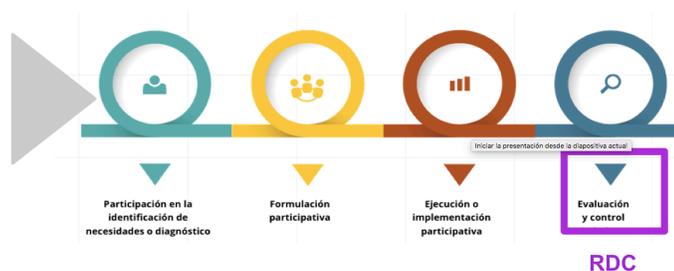
### 1.5 Plan de Participación Ciudadana

Teniendo en cuenta las herramientas de planeación expuestas en los puntos anteriores y por mandato de la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el MinJusticia diseña e implementa anualmente un Plan de Participación Ciudadana, el cual, contiene un conjunto de estrategias y actividades enfocadas en garantizar la incidencia de los grupos de interés en la gestión de la Entidad.

#### ¿Qué debe hacer MinJusticia?

Garantizar la incidencia efectiva de sus grupos de interés en todo el ciclo de la gestión pública a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

#### Círculo Virtuoso de la Participación



Este instrumento de planeación es fundamental para el logro del objetivo del proceso GRGI, ya que, la participación ciudadana es la principal herramienta para promover la transparencia, el control social y la integridad en la gestión pública y fortalecer la relación Estado - Ciudadanía, por ello el MinJusticia a través de este plan debe asumir retos institucionales para aportar a la consolidación de un gobierno abierto, para fortalecer la confianza y satisfacción de los grupos de interés, y así mismo, generar valor público.

La Ley 1757 de 2015 establece que los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia; así mismo, el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en lo concerniente a las dimensiones operativas Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado – Ciudadano) y Direccionamiento Estratégico y Planeación, señala que “Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública”.

En este sentido se presenta a continuación el esquema de articulación del Plan de Participación Ciudadana con la planeación y gestión institucional del MinJusticia:



## Articulación con la planeación institucional



### 1.6 Modelo Integrado de Planeación y Gestión

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es reflejo del compromiso que deben tener todos los servidores públicos con los ciudadanos, y plantea que *“Si todos los servidores se comprometen a que el Estado invierta menos recursos en su gestión interna superando los estándares de eficiencia, se podrán dedicar más esfuerzos a satisfacer las solicitudes de la ciudadanía. Este es el mensaje que persigue el MIPG: todos estos esfuerzos administrativos valen solo si terminan teniendo impacto donde más importa: mejor calidad y cubrimiento de los servicios del Estado”*<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo de MIPG, Versión 3. (2019).



Sobre el particular, el Modelo dicta lineamientos que se deben tener en cuenta de manera transversal en todo el ciclo PHVA del proceso Gestión de la Relación con los Grupos de Interés.

Al respecto, la Resolución 1940 de 2019 articula el Sistema Integrado de Gestión - SIG del Minjusticia con la versión actualizada del MIPG, y por ende sus procesos deben tener en cuenta para cada una de las políticas de gestión y desempeño, su marco normativo, su ámbito de aplicación, sus propósitos, y sus lineamientos generales.

En el siguiente diagrama se presentan los aspectos específicos del MIPG que deben alinearse en la planeación y desarrollo del proceso Gestión de la Relación con los Grupos de Interés.





### 1.7 Resultados globales de la alineación del proceso GRGI

Después de haber realizado un recorrido por cada uno de los instrumentos de planeación, revisando su articulación con el Modelo Integrado de planeación y Gestión – MIPG y el proceso GRGI, a continuación, se presenta el esquema general de alineación:

Instrumentos	Componentes en alineación con el proceso GRGI			
ODS	16 Paz, justicia e instituciones sólidas		17 Alianzas para lograr los objetivos	
Pacto PND	Pacto por la legalidad	Pacto transversal Alianza por una gestión pública	Pacto transversal Transformación Digital de Colombia	Pacto transversal Inclusión para todas las personas
Líneas estratégicas pactos	Alianza contra la corrupción / Participación ciudadana	Alianza por una gestión pública efectiva	Transformación Digital de Colombia	Alianza por la inclusión y la dignidad de todas las personas con discapacidad
Objetivos sectoriales/ institucionales	Afianzar una gestión institucional innovadora y ética, soportada en el desarrollo humano y la participación ciudadana			
Iniciativas estratégicas	Desarrollar estrategias, programas y proyectos encaminados a mejorar el servicio al ciudadano en el MJD		Desarrollar estrategias para fortalecer la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública del MJD	
Componentes PAAC	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Racionalización de Trámites	Rendición de cuentas	Iniciativa adicional "Participación ciudadana"
	Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información			
Plan de participación ciudadana	Promoción efectiva de la participación ciudadana	Fortalecimiento de las condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación		Fomento de la cultura de la participación en la gestión
MIPG	Política de servicio al ciudadano		Política de participación ciudadana	
	Política de transparencia	Política de Racionalización de trámites		Política de Gobierno digital
Instrumentos que lidera directamente				-----
Componentes que lidera directamente				-----

### 2. Situación actual de la relación con los grupos de interés

Una Entidad no puede determinar si su gestión está siendo realmente eficiente, ni tomar decisiones encaminadas a mejorar su desempeño si no hace primero un diagnóstico detallado y a conciencia de factores claves como el cumplimiento de las funciones, evaluación de los procesos, aplicación óptima de los procedimientos y evaluación de la calidad de los productos generados entre otros. Solo si se convierte el ejercicio del



autodiagnóstico en un proceso inherente a la gestión, se podrán obtener los resultados esperados y por ende satisfacer efectivamente las necesidades ciudadanas.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía de una de las herramientas de autodiagnóstico – MIPG. (2019).



## 2.1 Estructura documental del proceso

# Documentos del proceso



### Caracterización

#### Proceso Gestión de la Relación con Grupos de Interés

El proceso inicia con la planificación en la gestión de la relación con los grupos de interés y finaliza con la medición, seguimiento, autoevaluación y formulación de acciones basadas en los resultados de la gestión del proceso y en la aplicación de buenas prácticas nacionales e internacionales.



### Procedimiento

#### Gestión de Requerimientos de Grupos de Interés

Establece los lineamientos para gestionar los requerimientos formulados por los grupos de interés ante el Ministerio, a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de brindarles orientación y atender sus PQRD de manera adecuada y oportuna.



### Manual

#### de Servicio al Ciudadano

Establece los lineamientos institucionales para el servicio al ciudadano, en búsqueda de la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción respecto a los servicios ofrecidos en el Ministerio.



### Manual

#### Participación Ciudadana en la Gestión Institucional

Establece los lineamientos para formular, implementar y monitorear el plan y las estrategias de participación ciudadana que deben ser formulados anualmente por la Entidad, y el desarrollo de las actividades de diálogo con los grupos de interés que dentro de ellos se documenten.



### Guía

#### Lineamientos para Identificación y Caracterización de Grupos de Interés

Define los parámetros orientativos para la identificación y caracterización de los grupos de interés del Ministerio, que sirven como herramienta para fortalecer la gestión de la relación con estos.



### Formato

#### Interno de Reporte al Plan del Participación Ciudadana

A través del cual se realiza el monitoreo estructurado y formal del plan y las estrategias de participación ciudadana de la Entidad.

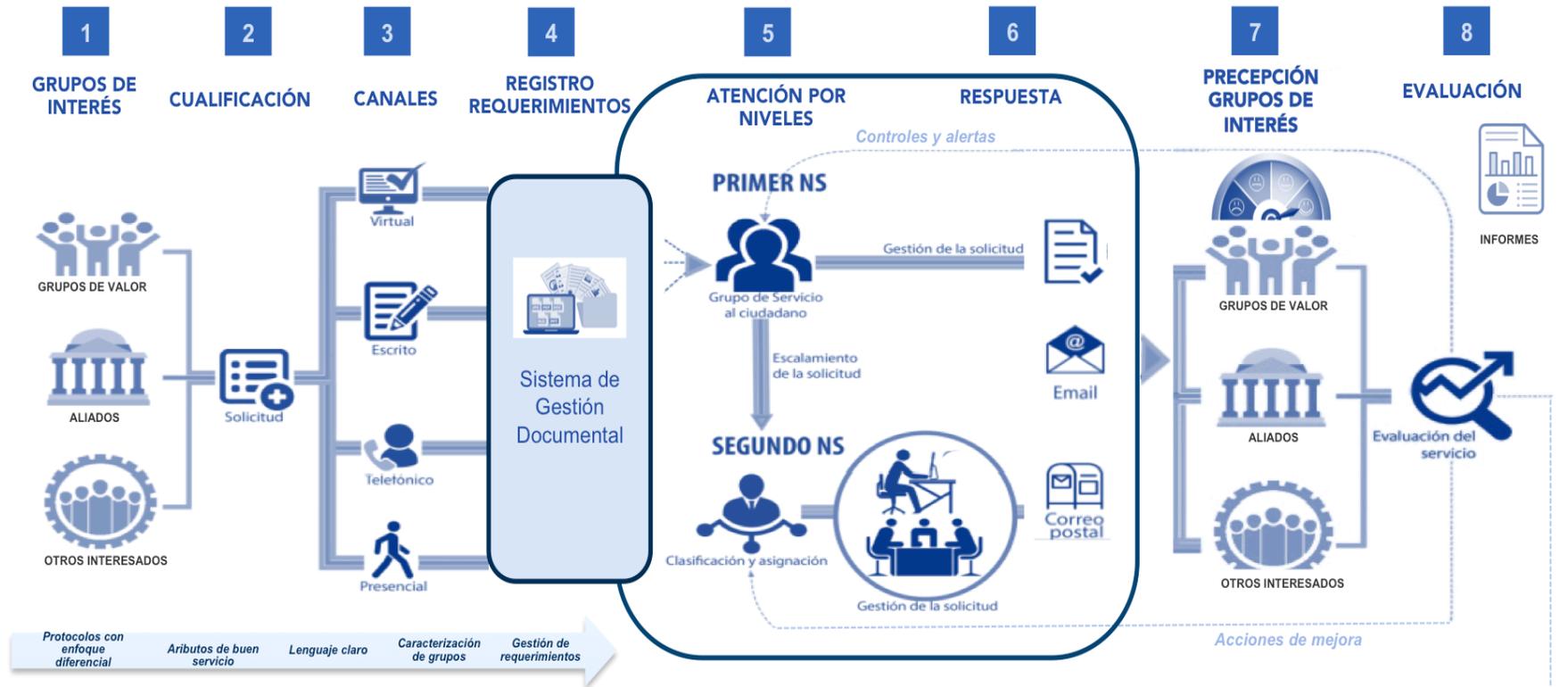
También resulta fundamental como parte de la alineación estratégica la realización de un análisis que permita definir la situación actual de la relación con los grupos de interés, distinguiendo los puntos críticos que impactan la estrategia institucional, con lo cual, pueden tomarse las decisiones necesarias que garanticen el logro de los objetivos en la vigencia 2022. A continuación, se presentan los principales resultados:



## 2.2 Política de Servicio al Ciudadano:

El proceso GRGI lidera la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en el MinJusticia, a continuación, se presenta su actual esquema de operación:

# El proceso GRGI lidera la Política de Servicio al Ciudadano



1. Caracterización de grupos de interés
2. Capacitación y sensibilización
3. Fortalecimiento y habilitación de canales
4. Revisión de tipologías y registro de requerimientos
5. Atención de requerimientos por niveles (aplica controles)
6. Proyección, envío y notificación respuesta (aplica controles)
7. Medición de percepción por parte de los grupos de interés
8. Medición de indicadores del proceso y acciones de mejora

Indicador de **oportunidad** en la respuesta a las PQRD presentadas a la Entidad

Indicador de **capacidad de atención** de las PQRD según el recurso humano disponible

Indicadores de **usabilidad de los canales** de atención de la Entidad

Indicador de **percepción de la ciudadanía** frente a la atención prestada a través de los canales oficiales de servicio del MJD habilitados

Indicador de **tiempo de espera** para la atención presencial en primer nivel



Seguidamente se exponen los resultados de medición de indicadores, los cuales corresponden a la vigencia 2021, que sirven de base para fortalecer el proceso en 2022:





# Indicador Capacidad de Atención de las PQRD según el Recurso Humano disponible

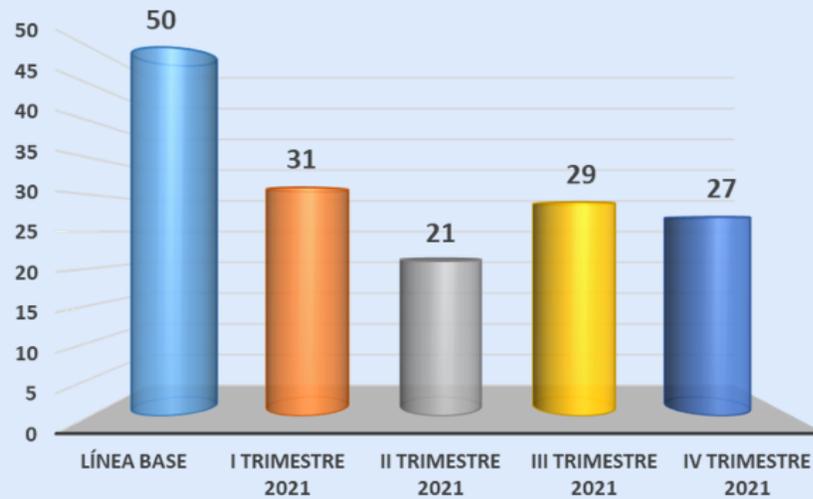
**Objetivo:** medir la capacidad de atención de PQRD respecto a la disponibilidad de recurso humano de la Entidad para dicha labor.

**Tipo de indicador:** eficiencia

**Tendencia:** decreciente

**Rango porcentual:** no aplica

**Meta:** no aplica



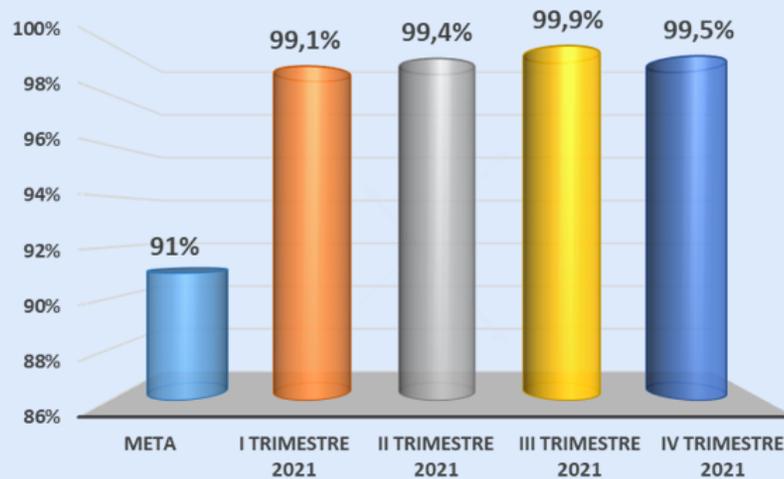
FÓRMULA DEL INDICADOR	VARIABLE 1:	$\Sigma$ PQRD que se respondieron en el trimestre
	VARIABLE 2:	Total recurso humano disponible para atender PQRD en el trimestre

Frente a la línea base, se mantiene la disponibilidad de recurso humano para la atención de la demanda de PQRD y así mismo su carga operativa.



# Indicador Oportunidad en la Respuesta a las PQRD

**Objetivo:** medir el porcentaje del total de respuestas a PQRD dadas a los ciudadanos dentro de los términos legales.



**Tipo de indicador:** eficiencia

**Tendencia:** ascendente

FÓRMULA DEL INDICADOR		
VARIABLE 1:	Σ PQRD atendidas en términos	
VARIABLE 2:	Σ total PQRD atendidas	

El indicador se ubicó por encima del 99% durante toda la vigencia 2021 lo cuál evidencia que se responde con oportunidad y eficiencia las PQRDS radicadas en Minjusticia.

RANGO PORCENTUAL						
Ascendente	Insuficiente	0% - 74,9%	Satisfactorio	75% - 89,9%	Sobresaliente	90% - 100%



Los datos detallados de demanda de gestión de requerimientos (orientaciones y PQRD) oportunidad de respuesta y disponibilidad de recurso humano por dependencia y por trimestre se presentan en la siguiente gráfica:



## Detalle por dependencia

Item	Dependencia	Total PQRD atendidas				Total PQRD con respuesta oportuna				Disponibilidad RH			
		Trim 1º	Trim 2º	Trim 3º	Trim 4º	Trim 1º	Trim 2º	Trim 3º	Trim 4º	Trim 1º	Trim 2º	Trim 3º	Trim 4º
1	Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	35	14	10	5	35	14	10	5	1	2	1	1
2	Dirección de Asuntos Internacionales	222	199	207	198	201	195	205	194	4	5	4	8
3	Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	123	445	141	95	123	445	141	95	10	12	17	14
4	Dirección de Justicia Transicional	137	115	106	123	137	115	106	120	9	12	19	7
5	Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	358	355	1.147	380	357	355	1.147	376	25	25	26	21
6	Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	353	241	147	273	351	240	146	273	25	60	19	34
7	Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	51	229	61	35	49	198	60	35	11	13	2	18
8	Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	12	-	-	3	12	-	-	3	1	-	-	1
9	Dirección Jurídica	114	160	147	133	113	160	147	133	12	8	8	6
10	Dirección Justicia Formal	121	102	177	232	121	102	177	230	31	31	18	13
11	Grupo de Almacén Inventarios y Transporte	3	3	1	-	2	3	-	-	1	1	0	-
12	Grupo de Asuntos Legislativos	3	5	11	14	3	5	11	12	2	3	3	3
13	Grupo de Control Disciplinario Interno	6	5	8	9	6	5	8	9	4	4	4	1
14	Grupo de Gestión Administrativa	8	1	8	25	8	1	8	23	1	-	1	4
15	Grupo de Gestión Contractual	223	88	54	150	223	88	54	150	6	3	4	4
16	Grupo de Gestión Documental	232	96	78	61	231	96	78	61	3	4	4	4
17	Grupo de Gestión Financiera y Contable	22	10	33	17	21	10	33	17	5	4	15	4
18	Grupo de Gestión Humana	88	48	57	53	88	48	57	52	11	11	9	16
19	Grupo de Servicio al Ciudadano	618	587	817	689	618	586	817	689	5	9	8	7
20	Oficina Asesora de Planeación	19	20	24	18	17	20	23	18	7	10	11	9
21	Oficina de Prensa y Comunicaciones	4	2	3	-	3	2	3	-	2	1	-	-
22	Secretaría General	17	30	20	15	17	30	20	15	2	2	-	2
23	Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	4.169	3.846	3.699	3.691	4.138	3.844	3.699	3.680	30	30	57	45
24	Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	1	7	4	-	1	7	4	-	1	3	4	-
25	Subdirección Estratégica y de Análisis	40	48	56	37	40	48	56	37	6	6	6	7
26	Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	6	15	102	8	6	15	102	8	1	2	1	1
27	Viceministerio de Promoción de la Justicia	34	22	39	22	34	22	39	22	8	4	4	5
<b>Total</b>		<b>7.019</b>	<b>6.693</b>	<b>7.157</b>	<b>6.286</b>	<b>6.955</b>	<b>6.654</b>	<b>7.151</b>	<b>6.257</b>	<b>224</b>	<b>265</b>	<b>246</b>	<b>235</b>



# Indicador de Usabilidad de Canales

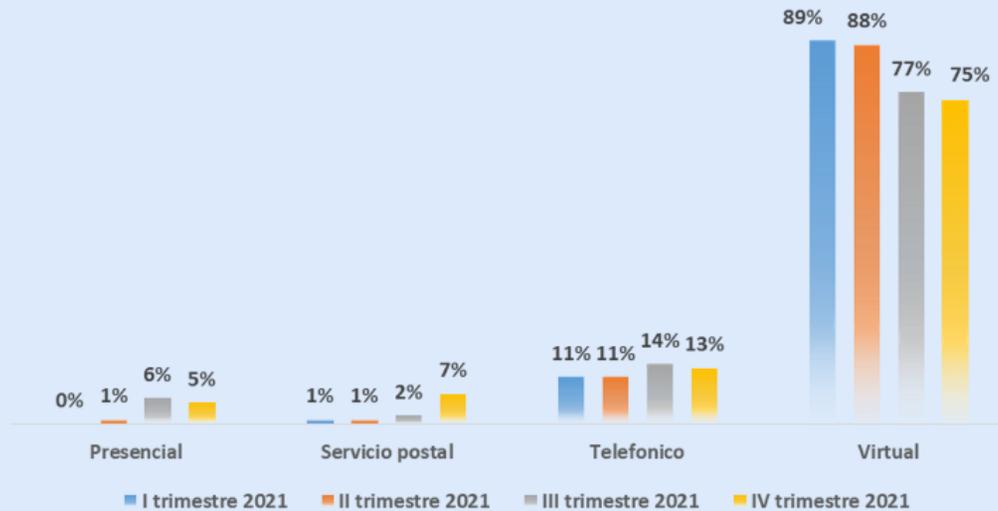
**Objetivo:** medir la proporción de usabilidad de cada uno de los canales dispuestos por el MJD para la atención de los grupos de interés.

**Tipo de indicador:** eficacia

**Tendencia:** no aplica

**Rango porcentual:** no aplica

**Línea base:** 28%



<b>Formúla del indicador:</b>	Porcentaje canal 1 (teléfono)= (Variable 1/Variable 2)*100
	Porcentaje canal 2 (virtual)= (Variable 1/Variable 2)*100
	Porcentaje canal 3 (presencial)= (Variable 1/Variable 2)*100
	Porcentaje canal 4 (Servicio postal)= (Variable 1/Variable 2)*100

Para el análisis del comportamiento del indicador, el canal virtual es el más usado por los ciudadanos seguido del canal telefónico. El canal presencial y servicio postal están funcionando con normalidad y los ciudadanos los usan esporádicamente.

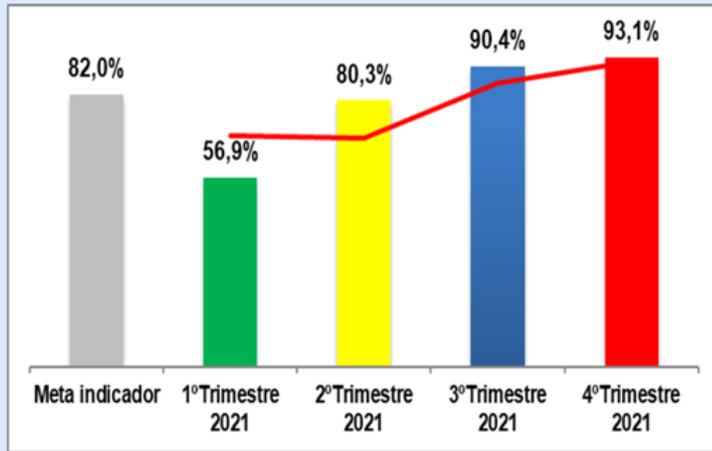


# Indicador de percepción ciudadana sobre la atención por canales

**Objetivo:** medir la percepción de la ciudadanía sobre la atención prestada por el MJD a través de los canales oficiales de servicio habilitados.

**Tipo de indicador:** calidad

**Tendencia:** ascendente



FÓRMULA DEL INDICADOR	
VARIABLE 1:	Número de encuestados que calificaron con la atención recibida del Ministerio en los rangos: muy satisfecho, satisfecho y conforme.
VARIABLE 2:	Número total de encuestados que calificaron la atención recibida del Ministerio.

La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida por la Entidad para la gestión de sus requerimientos en la vigencia 2021 mejoró en los dos últimos trimestres, se ubicó en un rango porcentual mayor de 90% sobre 100%, con lo cual se obtiene una calificación en el rango porcentual del indicador de sobresaliente.

RANGO PORCENTUAL			
Insuficiente	0% - 69%	Satisfactorio	69,01% - 80%
		Sobresaliente	80,1% - 100%

Es importante tener en cuenta para el análisis del comportamiento del indicador los siguientes aspectos:

- Para la vigencia 2021 todos los canales estuvieron habilitados a partir del segundo semestre, el canal de mayor frecuencia por grupos de interés fue el canal virtual, seguido del canal telefónico y el presencial.



- Los instrumentos de calificación de satisfacción sobre la atención recibida y el servicio de información, son de libre acceso y de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos para todos los canales de atención.
- Los ciudadanos atienden la invitación que se realiza por correo electrónico sobre diligenciar la encuesta de percepción ciudadana habilitada en la página web en el link <https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/encuesta-de-percepci%C3%B3n-sobre-pqrd>
- La percepción de los ciudadanos hacia los servicios que presta el Ministerio de Justicia y del Derecho mejoró favorablemente en este periodo rendido lo cual indica que los esfuerzos y estrategias adelantadas en mejora del servicio han sido efectivas.

**Dentro de las oportunidades de mejora para la entidad, identificadas del resultado de la medición, se encuentran:**

- Es importante que la Entidad evalúe acciones de fortalecimiento para todos los canales oficiales de atención para elevar sus niveles de satisfacción de todos los grupos de interés.
- Se recomienda continuar realizando campañas de promoción y sensibilización dirigida a los ciudadanos, sobre el uso de los canales de atención.
- Continuar actualizando la información dirigida a los ciudadanos en el Sitio Web, de acuerdo con lo establecido en el instrumento de transparencia “esquema de actualización y publicación” adoptado por la Entidad.
- Socializar los resultados de la medición en el informe de PQRD trimestral para conocimiento de las dependencias, dando recomendaciones para mejorar la pertinencia y uso de lenguaje sencillo de las respuestas que emiten, haciendo hincapié en los radicados sobre los que la ciudadanía señaló solicitar especial seguimiento.
- Socializar los resultados de los indicadores y el presente informe de “alineación estratégica” a los enlaces de PQRD para retroalimentación a sus dependencias,



- Fortalecer de parte de los servidores y contratistas del Ministerio la invitación a diligenciar la encuesta de percepción por los diferentes canales de atención.

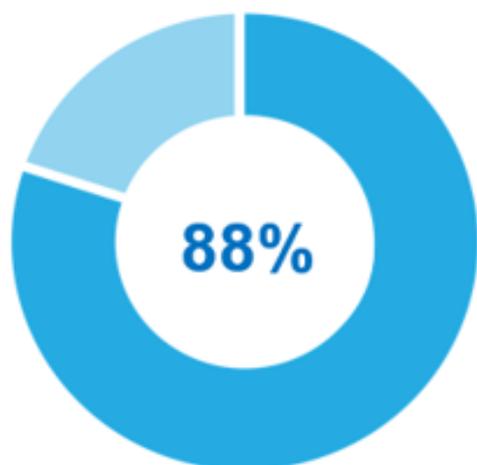
Por otro lado, siguiendo los lineamientos del MIPG, se presentan los resultados globales de la aplicación del autodiagnóstico de la Política Servicio al Ciudadano. Esta herramienta de autodiagnóstico permite a la Entidad desarrollar su propio ejercicio de valoración del estado de la política, determinar el avance de su gestión, sus fortalezas y debilidades; y lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para alcanzar la excelencia.

Es importante mencionar que como complemento a este ejercicio de autodiagnóstico se realizó un cruce y análisis integral de los resultados del último FURAG aplicado, las recomendaciones del DAFP, las observaciones dadas en las diferentes auditorías por la Oficina de Control Interno, y los lineamientos normativos y metodológicos de la política.

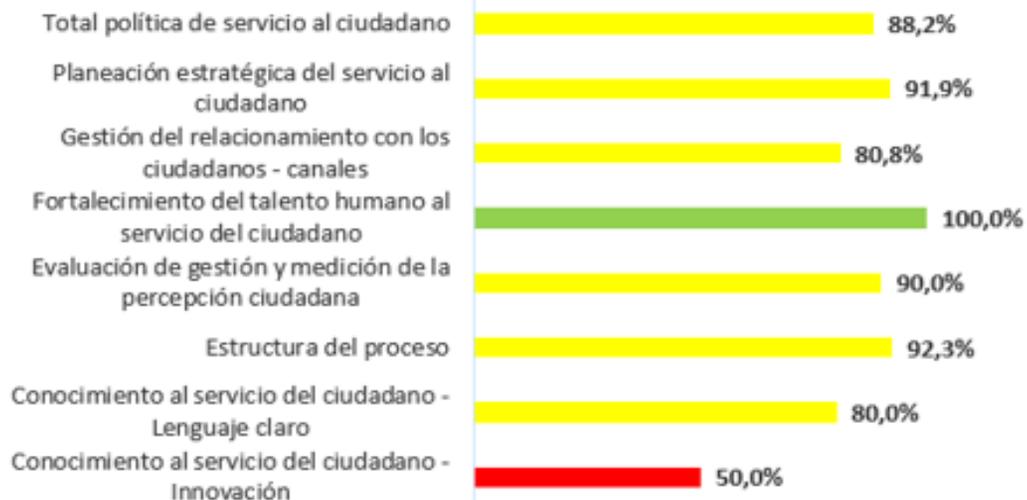


RESULTADOS POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Resultado global de implementación de la política



Resultados autodiagnóstico  
Política de Servicio al Ciudadano

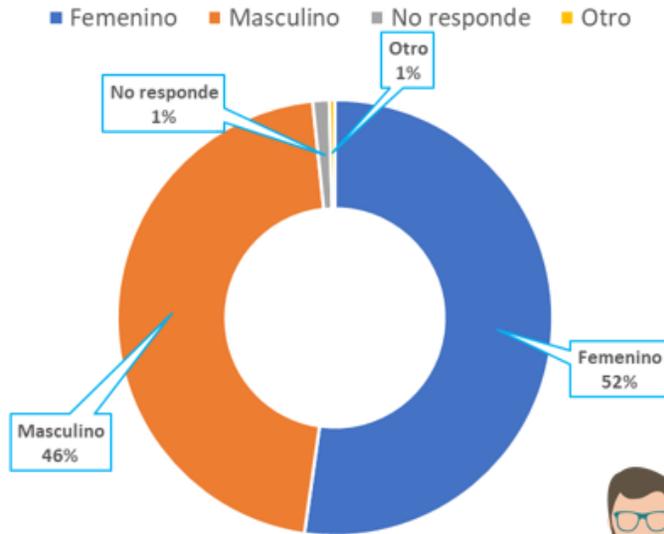


Para conocer mayor detalle de los resultados consulte el documento anexo *“Autodiagnóstico del estado de implementación de la política de servicio al ciudadano y acciones priorizadas 2021”*.

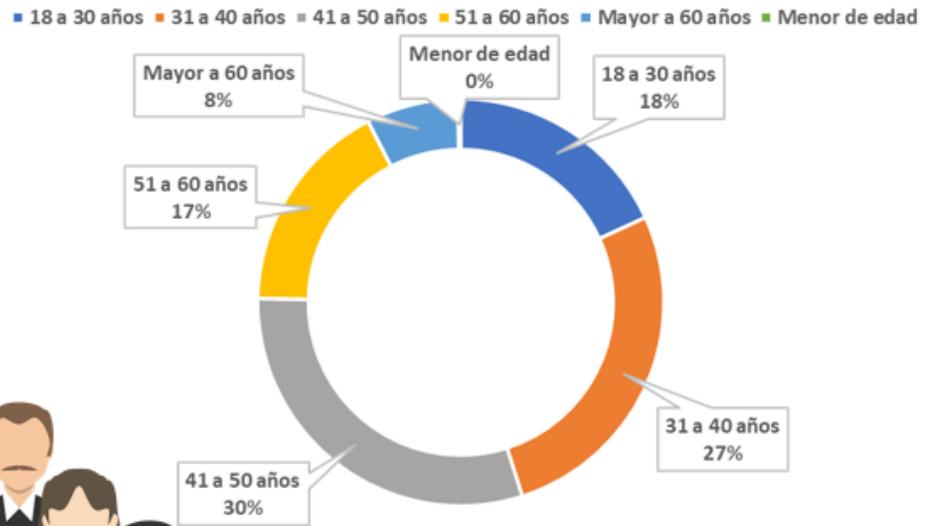


### 2.3 Caracterización de los grupos de interés usuarios de canales de atención

#### ¿Cuál es su género?



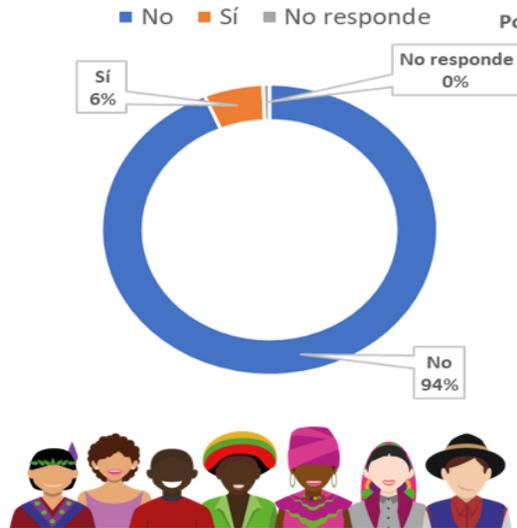
#### ¿Su edad está en el rango?



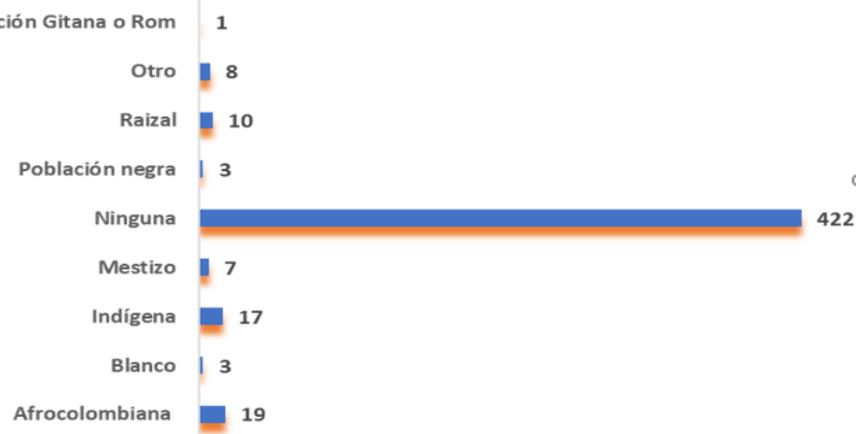
**Muestra:** 490 respuestas



### ¿Se encuentra fuera de Colombia?

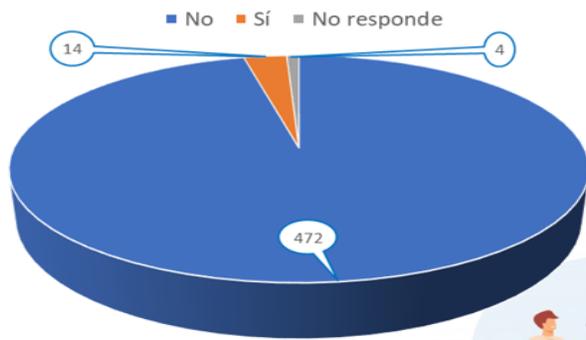


### Autorreconocimiento de pertenencia étnica



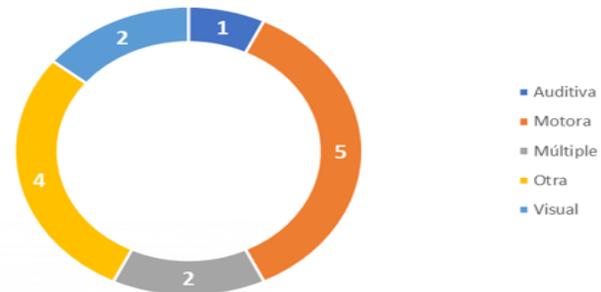
Muestra: 490 respuestas

### ¿Tiene alguna condición o situación de discapacidad?



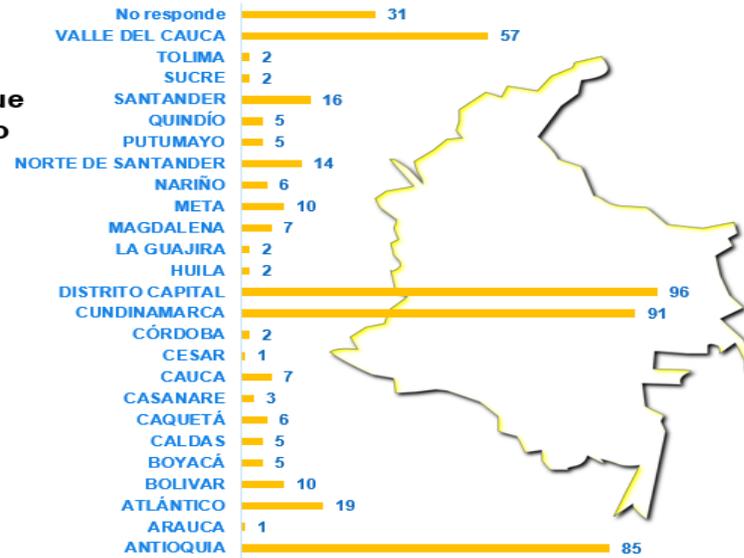
Muestra: 490 respuestas

14 ciudadanos indicaron estar en condición de discapacidad, y clasificaron así la discapacidad:



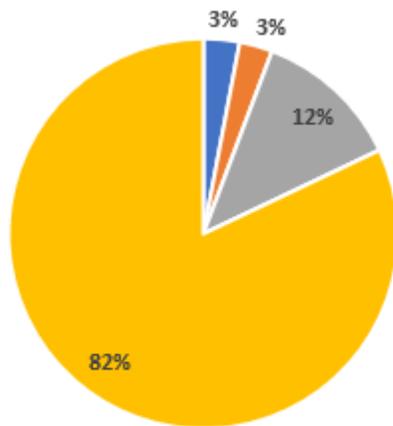


### Seleccione el departamento en el que se encuentra ubicado



Muestra: 490 respuestas

### Usabilidad de canales de los grupos de interés



■ Presencial 
 ■ Servicio postal 
 ■ Telefonico 
 ■ Virtual



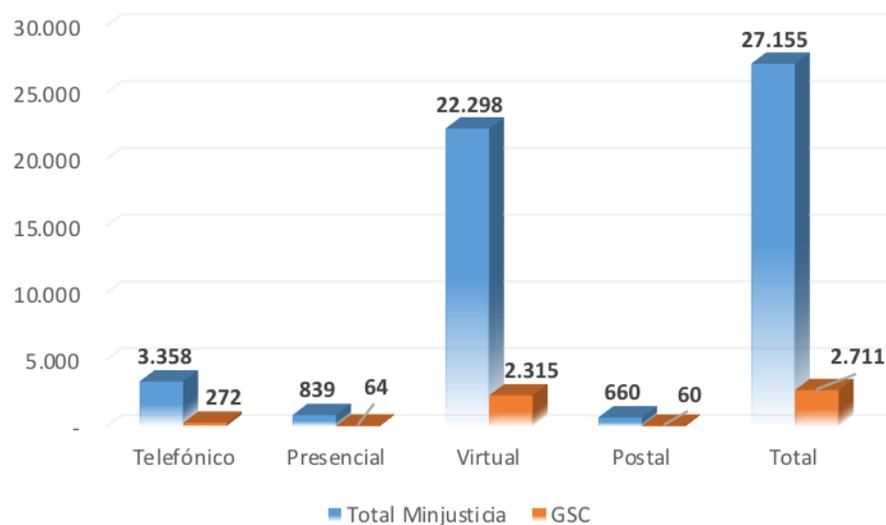


## 2.4 Logros 2021 en la implementación de la política de servicio al ciudadano

A continuación, se presentan los principales logros:

- Se lideró la elaboración, aprobación, socialización y apropiación del nuevo reglamento interno del trámite del derecho de Petición del Ministerio (Resolución 0163 de 2021), posteriormente se realizó la actualización de la documentación del proceso estratégico “*Gestión de la Relación con los Grupos de Interés*”, manual de servicio al ciudadano y procedimiento “*gestión de requerimientos*” acorde con lo establecido en la mencionada Resolución.
- Para el periodo de enero a diciembre de 2021 se recibieron en el Ministerio **27.155** requerimientos de los grupos de interés, el **10%** de este total son gestionados por el Grupo de Servicio al Ciudadano correspondiente a **2.711** orientaciones y peticiones.

Participación del GSC en la gestión de requerimientos por canal de atención

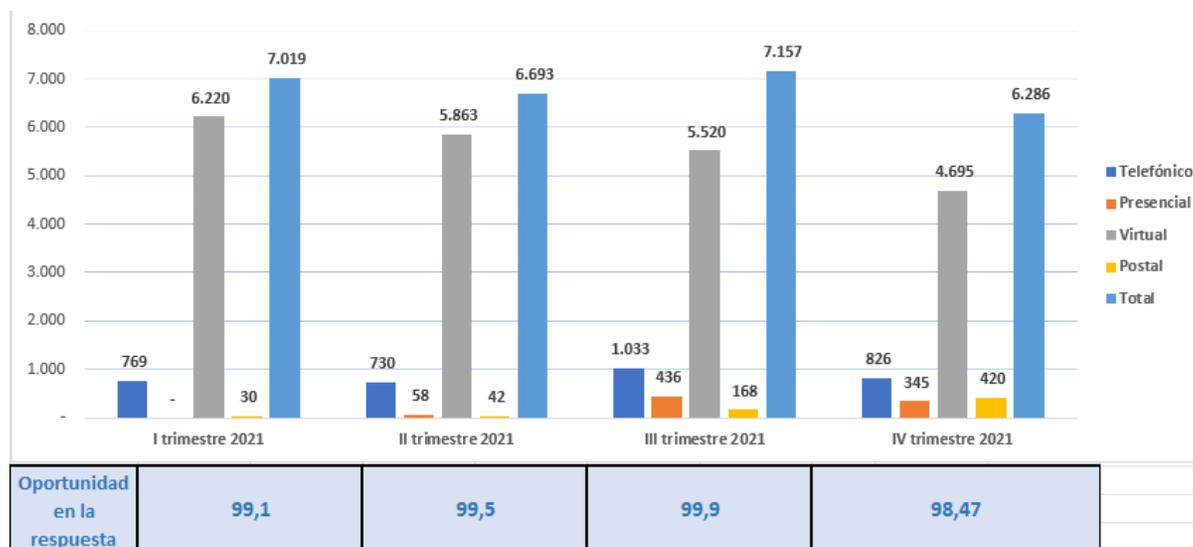




Fuente: Informes Trimestrales de PQRD 2021

- Se habilita en su totalidad los canales oficiales de atención al ciudadano de MinJusticia (presencial, telefónico, virtual y servicio postal o de correspondencia), teniendo en cuenta las recomendaciones en materia de bioseguridad del Gobierno Nacional derivadas de la emergencia sanitaria del Covid-19. Se destaca el aumento del **82.11%** en usabilidad del canal virtual, atendiendo exitosamente un total de **22.298** peticiones en el periodo señalado, aportando a la transformación digital y al cumplimiento de los lineamientos del DAFP en el marco del Covid-19.

Estadísticas de gestión de PQRD año 2021



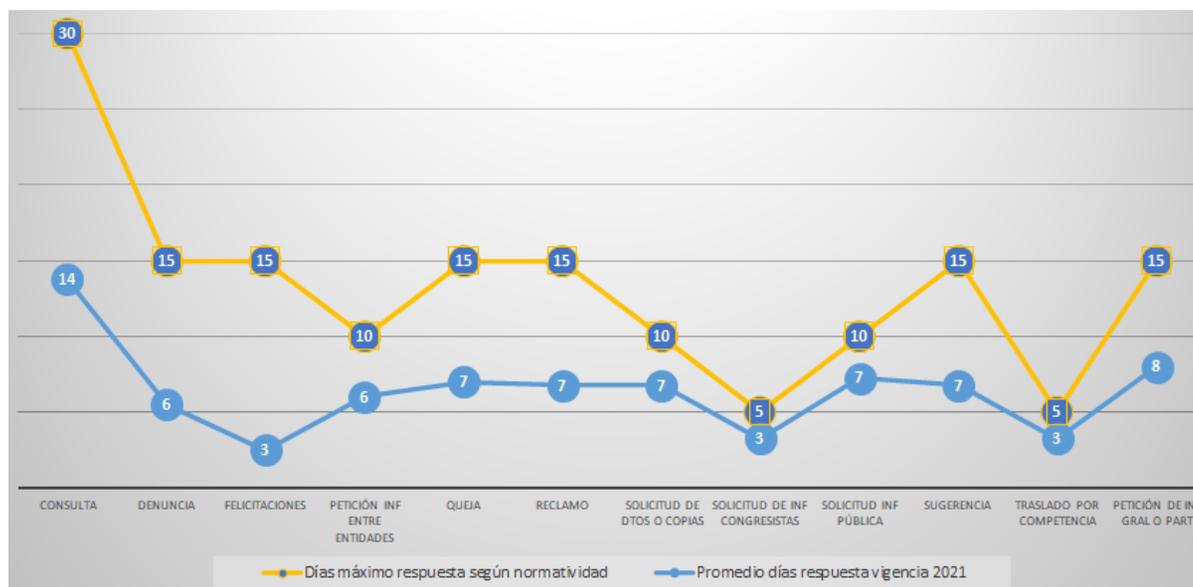
Fuente: Informes Trimestrales de PQRD y reporte sistema de gestión documental- EXP periodo enero-diciembre 2021

- Gracias al fortalecimiento en la gestión de PQRD bajo el rol de primera y segunda línea de defensa, a través de la identificación y replica de buenas prácticas, monitoreo y generación de alertas semanales y mensuales en la gestión de PQRD y el acompañamiento de los gestores o enlaces PQRD con asistencias técnicas y jornadas de cualificación o encuentros, se logró una disminución en el promedio de las inconsistencias en la gestión de PQRD trimestral y mejora en el indicador de oportunidad de respuesta obteniendo un promedio para el periodo analizado del 99,24%.



- El promedio de tiempo de respuesta en días por cada modalidad de PQRD, no superó los términos máximos establecidos en la normatividad vigente, como lo indica la siguiente gráfica:

Tiempos promedio de respuesta por modalidad de PQRD



Fuente: Informes Trimestrales de PQRD 2021

- La medición de la percepción los grupos de interés frente a la atención recibida por la Entidad para la gestión de requerimientos en la vigencia 2021, se ubicó en un rango porcentual de **sobresaliente con un 99,24%** sobre 100%, lo que indica que el nivel de satisfacción de los usuarios ha mejorado trimestre a trimestre. Cabe señalar, que los instrumentos de calificación virtual de la satisfacción sobre la atención recibida y el servicio de información son de libre acceso y de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos. Durante la vigencia se realizó campaña invitando a servidores y contratistas a incluir en los oficios y correos electrónicos de respuesta el link de la encuesta de percepción ciudadana.



- Fomento de la cultura interna de servicio mediante sensibilizaciones virtuales y jornadas para fortalecer la gestión y conocimiento de los lineamientos para la gestión de requerimientos – PQRD y protocolos de atención para los funcionarios y contratistas, realización de mesas de trabajo o encuentros con los enlaces o gestores de PQRD asignados de cada dependencia; así como mesas de trabajo junto con el GGD para la revisión de tipologías y automatización de reportes e indicadores, para un total de 40 interacciones.
- Actualización y socialización de las herramientas de servicio al ciudadano, tales como: carta de trato digno, protocolos de atención con enfoque diferencial e instrumentos de medición de percepción.
- Construcción, publicación y socialización de informes trimestrales de PQRD y solicitudes de información pública en la página web y en el portal de datos abiertos del Estado Colombiano.
- Se realizó el día del servicio al ciudadano incluyente en el marco de la semana de la integridad destacando tres actividades: i) Conversatorio sobre “ajustes razonables” con la colaboración de la Dirección de Justicia Formal y las entidades rectoras de la política de inclusión, ii) actividad “en los zapatos del otro”, la cual contó con experiencias de diferentes grupos poblacionales para mejorar el servicio incluyente iii) actividad lúdica “aprendamos sobre inclusión” concurso realizado por el GSC con el fin de evaluar lo aprendido en la jornada.
- Fortalecimiento de los canales presencial y virtual a través del sistema de turnos, el cual permite el agendamiento de citas de manera presencial y virtual para la atención efectiva y eficiente de los grupos de interés, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 emanada del MINTIC, respecto al anexo 2
- Se promovió el uso y apropiación del Lenguaje Claro en el Ministerio mediante las siguientes acciones: i) curso virtual del DNP (48 personas certificadas) ii) socialización y divulgación de la cartilla “ABC Derecho de Petición” mediante campaña de medios de manera virtual y presencial en ferias de servicio. iii) se gestionó la traducción de 10 documentos "tipo" para interacción con los grupos de interés en lenguaje claro, teniendo en cuenta la retroalimentación de la ciudadanía recibida a través de las encuestas de percepción de PQRD y de los colaboradores de la Entidad que tramitan requerimientos de los grupos de interés. iv) se construyó el inventario de documentos dispuesto en la página web, a los cuales se les aplicó el instrumento de diagnóstico diseñado para evaluar textos en lenguaje Claro, en total se evaluaron 42 documentos. v) se aprobó la conformación del equipo del Ministerio ante el Comité institucional de gestión y desempeño a cargo de diseñar e implementar la estrategia institucional con el fin de promover el uso y apropiación de lenguaje claro en la entidad dando cumplimiento a la circular No.100-010-2021 de la función pública.



- Se identifican y se documentan los retos y alternativas para fortalecer el servicio y la atención accesible e incluyente en la Entidad en el corto y largo plazo, aplicando la herramienta de diagnóstico de la Dirección de justicia formal que se utiliza para determinar el estado actual de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje en materia de prácticas inclusivas hacia la población con discapacidad, arrojando para el ministerio una calificación de 2.8 para lo cual se identificaron oportunidades de mejora a nivel institucional para este grupo de interés mediante el abordaje crítico de retos o desafíos para fortalecimiento del servicio y la atención incluyente, la apropiación de conocimiento y promoción de acciones articuladas por parte de las diferentes dependencias de MinJusticia para dar cumplimiento a los lineamientos universales, la normatividad vigente y realizar el plan de acciones afirmativas que garanticen los derechos a la inclusión de este tipo de población, los cuales fueron socializados en el Comité institucional de gestión y desempeño bajo la estrategia de MinJusticia incluyente.
- Mejoramiento del menú de servicio al ciudadano de la página web, a través de la generación y publicación de contenidos de información usando diseños comprensibles y de interés para la ciudadanía en general.
- Actualización y publicación de preguntas frecuentes en el sitio web – menú servicio al ciudadano del Ministerio a partir del análisis de los temas más consultados por los diferentes grupos de interés.
- Se adelantaron actividades establecidas en el Plan de acción étnico 2021 con el Grupo de Fortalecimiento de Justicia Étnica y Gestión Humana realizando procesos de formación y capacitación relacionados con el enfoque diferencial; asesoría técnica y acompañamiento por parte de MinCultura.
- Se realizaron varios análisis sobre las necesidades funcionales del gestor documental EPX relacionadas con el ciclo de las PQRD y que han sido identificados y documentados por el GSC para su mejoramiento y posteriormente enviadas al GGD como administrador del sistema, para el fortalecimiento del procedimiento de gestión de requerimientos. Incluye mejoras en el formulario virtual de PQRD para dar cumplimiento a los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como controles y generación de reportes necesarios para el seguimiento que realiza el GSC como primera y segunda línea de defensa.
- El Ministerio obtuvo un avance significativo en la Política de Servicio al Ciudadano logrando obtener 91,2 puntos sobre 100 en la evaluación del año 2020, aumentando un 11,2 punto respecto a la vigencia 2019 en la evaluación de desempeño institucional realizada por el DAFP a través de la herramienta FURAG.



### 3. Política de Participación Ciudadana

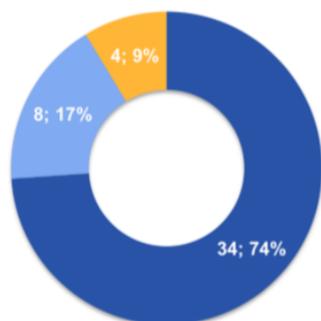
El proceso GRGI lidera la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión dentro del MinJustria, en la siguiente gráfica se presenta su actual esquema de operación:



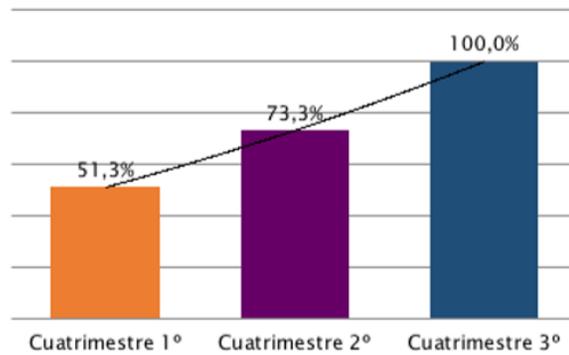
A continuación, se exponen los resultados y principales indicadores de implementación del plan de participación ciudadana 2021:



Proporción de actividades por estrategias del plan



Avance del plan de participación 2021 por cuatrimestre



Composición del plan

Avance



Respecto a los resultados de avance progresivo del plan, durante los tres (3) cuatrimestres de monitoreo establecidos en los lineamientos del Manual de Participación Ciudadana en la Gestión M-GG-02 del Minjusticia, en la siguiente gráfica se puede observar que la ejecución final del plan fue de un 100%.

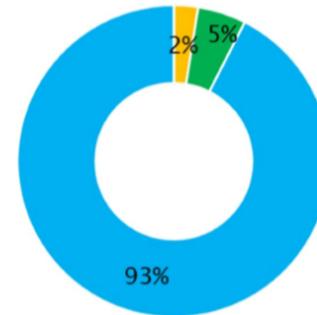


## Principales cifras de ejecución del plan ¡MinJusticia Te Escucha 2021!



Contamos con la participación de más de **186.740** ciudadanos y ciudadanas.

Canales utilizados para diálogo con grupos de interés



■ Canal presencial ■ Canal telefónico ■ Canal virtual

Se fortaleció el uso de canal virtual para el desarrollo de actividades de participación ciudadana en tiempos de Covid - 19.

Porcentaje de actividades del plan por fase



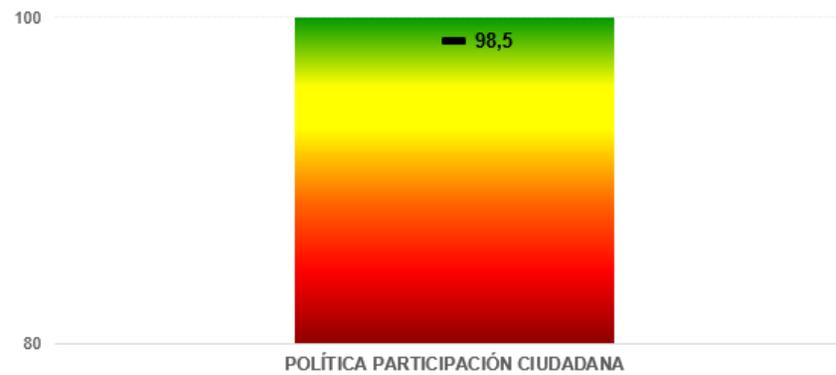


Por otro lado, siguiendo los lineamientos del MIPG, se presentan los resultados globales de la aplicación del autodiagnóstico de la Política Participación Ciudadana en la Gestión.

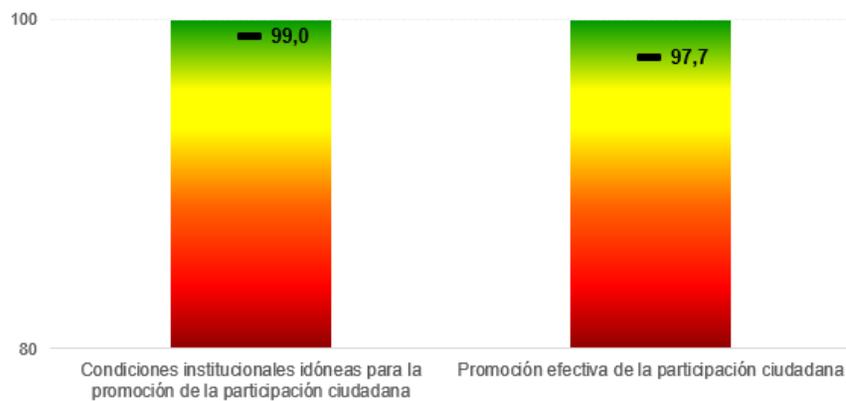


## RESULTADOS DE GESTIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 1. Calificación total:

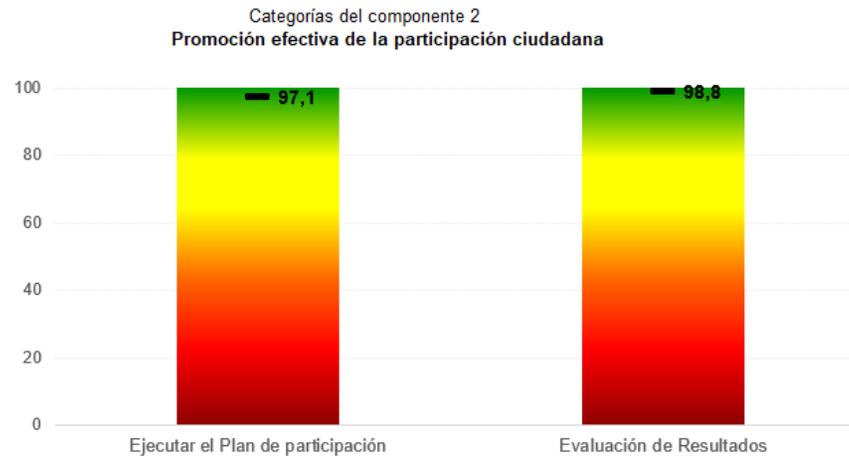
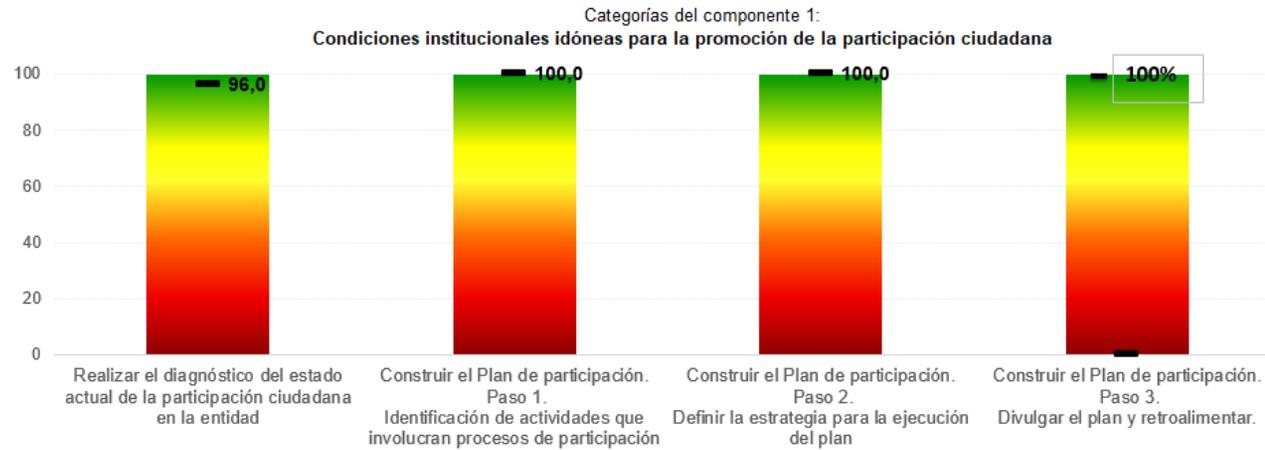


### 2. Calificación por componentes:





### 3. Calificación por categorías:

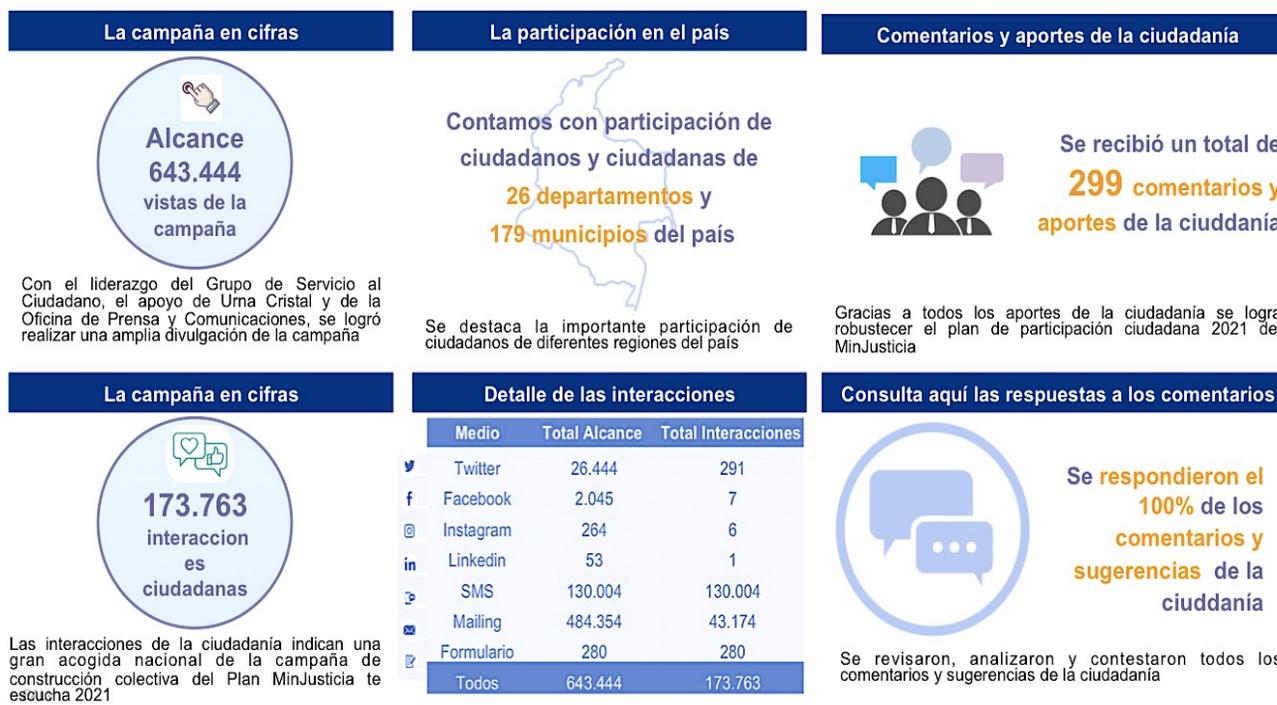




### 3.1 Logros 2021 en la implementación de la política de participación ciudadana

- Durante el 2021 la Entidad consolida la iniciativa ¡MinJusticia te escucha!, la cual contó con un elevado componente virtual con el fin de garantizar el derecho a la participación en tiempos de Covid-19 de acuerdo con lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- ¡MinJusticia Te Escucha! en su formulación participativa 2021 obtuvo 173.763 interacciones con los grupos de interés en 179 municipios y 26 departamentos y un alcance de 643.444 visualizaciones. Cuenta con un enfoque integral que además de lo mencionado, busca seguir generando buenas prácticas en el marco de la gestión del conocimiento y la innovación para la mejora continua de los procesos.

Principales resultados de la construcción colectiva de Minjusticia te escucha 2021



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano. Minjusticia, 2021.

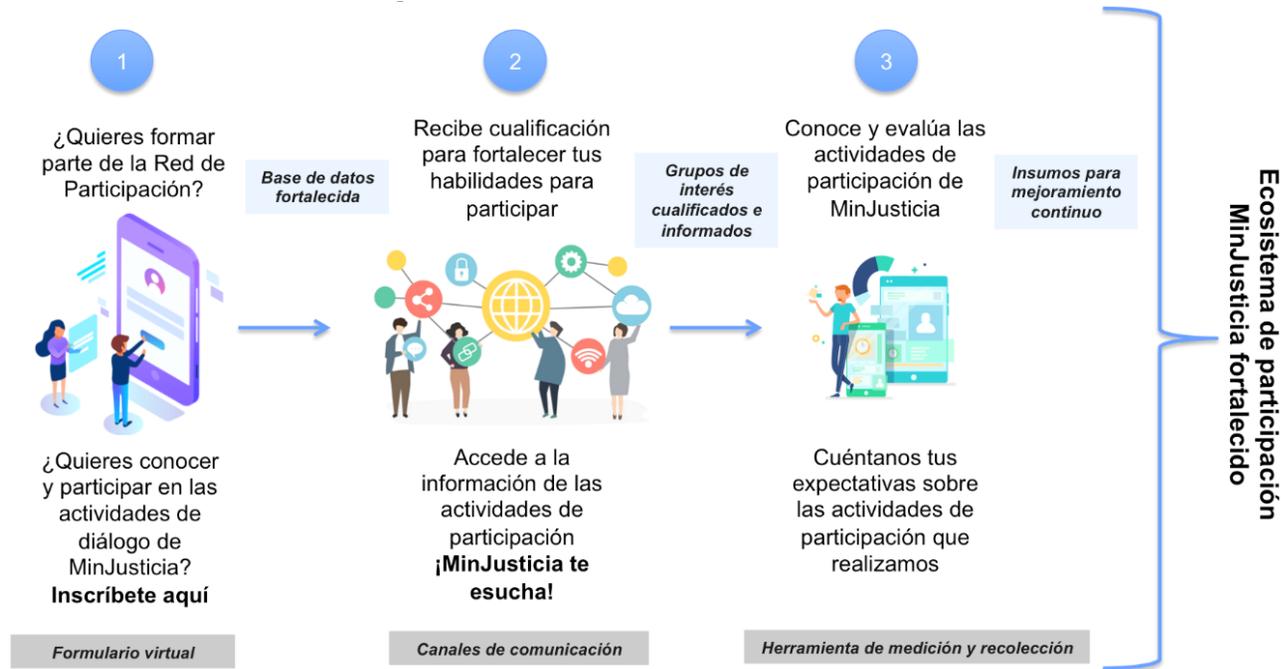


- Gracias a estos resultados, la iniciativa ¡MinJusticia Te Escucha! recibió por segunda vez en 2021 el sello de excelencia en participación ciudadana otorgado por MinTIC. El Sello de Excelencia de Gobierno Digital es un modelo de madurez que garantiza y certifica la alta calidad de los productos y servicios digitales de las entidades públicas del Estado Colombiano, en este caso se otorgó a la iniciativa, en la categoría de ejercicios de participación ciudadana.
- Así mismo, la iniciativa ¡MinJusticia Te Escucha! fue incluida por el DAFP en la colección de buenas prácticas en participación ciudadana. Esta colección identifica experiencias nacionales e internacionales en las que los ciudadanos participan en el ciclo de la gestión de las entidades públicas en una o varias de sus fases de diagnóstico, formulación, implementación y evaluación, que se ponen a disposición de las entidades públicas para que puedan conocerlas, apropiárselas e implementarlas.
- Por otro lado, se brindó acompañamiento a las dependencias del Ministerio por parte del GSC para el desarrollo de los ejercicios de caracterización de grupos de interés, liderando dentro de ello, la elaboración del informe de caracterización de grupos de valor para la estrategia de Rendición de Cuentas del Ministerio.
- Es importante destacar el compromiso de las dependencias de la Entidad en la ejecución del plan de participación ciudadana (46 actividades), al cierre de la vigencia 2021 obteniendo el 100% de cumplimiento.
- Lo anterior, es reflejo de la labor de consolidación y cualificación permanente del equipo humano conformado por todas las dependencias que promueven la participación ciudadana de la Entidad y que bajo el liderazgo del Grupo de Servicio al Ciudadano le apuestan a materializar la visión de la participación como herramienta para el fortalecimiento de la gestión institucional y la relación con los grupos de interés.

En articulación con el DAFP y el sector administrativo de justicia se estructura e implementa una estrategia para fortalecer y diversificar el ecosistema de participación de MinJusticia mediante el desarrollo tres (3) eventos con enfoque diferencial denominados “Diálogos de Saberes Sobre Control Social y Conformación de Veedurías Ciudadanas”, que contaron con una alta participación de diferentes grupos de interés, tales como: academia, veedurías, población con discapacidad, grupos étnicos, instituciones públicas y ciudadanía en general.



### Conceptualización de la estrategia para fortalecer el ecosistema de participación MinJusticia



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano. MinJusticia, 2021.

- Adicionalmente, se destaca el diseño e implementación del menú “Participe” dentro de la página web institucional, cumpliendo con los estándares definidos por la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC y los lineamientos expedidos por el DAFP en abril de 2021, publicando nuevos contenidos y herramientas que facilitan la interacción con los grupos de interés del MinJusticia.



### Estructura menú partícipe MinJusticia



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano. Minjusticia, 2021.

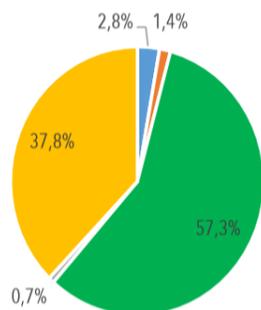
- Cualificación sobre participación ciudadana a grupos de interés internos y externos mediante la realización de 44 sensibilizaciones y encuentros virtuales, mesas de trabajo, acompañamientos y capacitaciones realizadas sobre rendición de cuentas, innovación abierta y participación ciudadana.
- Creación y publicación del dataset “Seguimiento acumulado de actividades de participación MinJusticia” en el portal de datos abiertos [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co).
- Participación en las cuatro (4) ferias de servicio al ciudadano “acércate” convocadas por el DAFP en donde convergen cuatro (4) políticas: servicio al ciudadano, participación ciudadana, racionalización de trámites, transparencia y acceso a la información pública, en los siguiente municipios PDET: San Jacinto-Bolívar 281, Sardinata – Norte de Santander 116, Dibulla – La Guajira 339 y Santander de Quilichao – Cauca 211 para un total de 947 ciudadanos atendidos, suministrando información de la oferta institucional: Legalapp, Suin Juriscol, Conexión Justicia, Tejiendo Justicia, Ruta de acceso y protocolos atención a víctimas, ABC del derecho de petición, promoción de la participación ciudadana, Métodos Alternativos de Solución de Conflictos; también se contó con el apoyo y participación de la Casa de Justicia y Centros de Conciliación realizando asesorías jurídicas y conciliaciones con los ciudadanos.

- Finalmente, se destaca el aumento de 16.7 puntos respecto a la vigencia 2019, en la evaluación del desempeño institucional que realiza el DAFP a través de la herramienta el FURAG, para la política de participación ciudadana en la gestión pública, logrando obtener 97,2 puntos sobre 100 en la evaluación 2020.

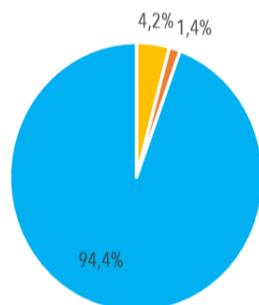
### 3.2 Percepción y expectativas de los grupos de interés

Con el propósito de recibir retroalimentación permanente sobre la percepción de la ciudadanía sobre las actividades de participación ciudadana realizadas por el Ministerio en 2021, así como, consultar sus expectativas y caracterizar los grupos de interés, se habilitó de manera permanente una encuesta virtual, dentro del espacio ¡MinJusticia te escucha! de la página web institucional. A continuación, se presentan los principales datos recolectados, en una muestra total de 258 participaciones:

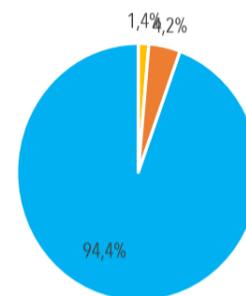
**En general, sobre el desarrollo de la actividad o evento de participación, Usted se siente:**



**¿Considera que los eventos de participación fortalecen su conocimiento para ejercer el control social de manera efectiva?**



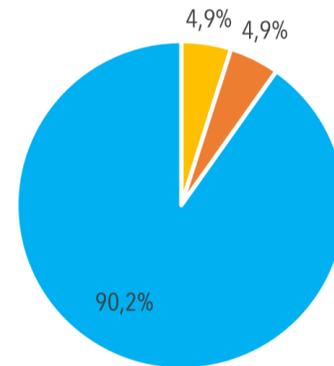
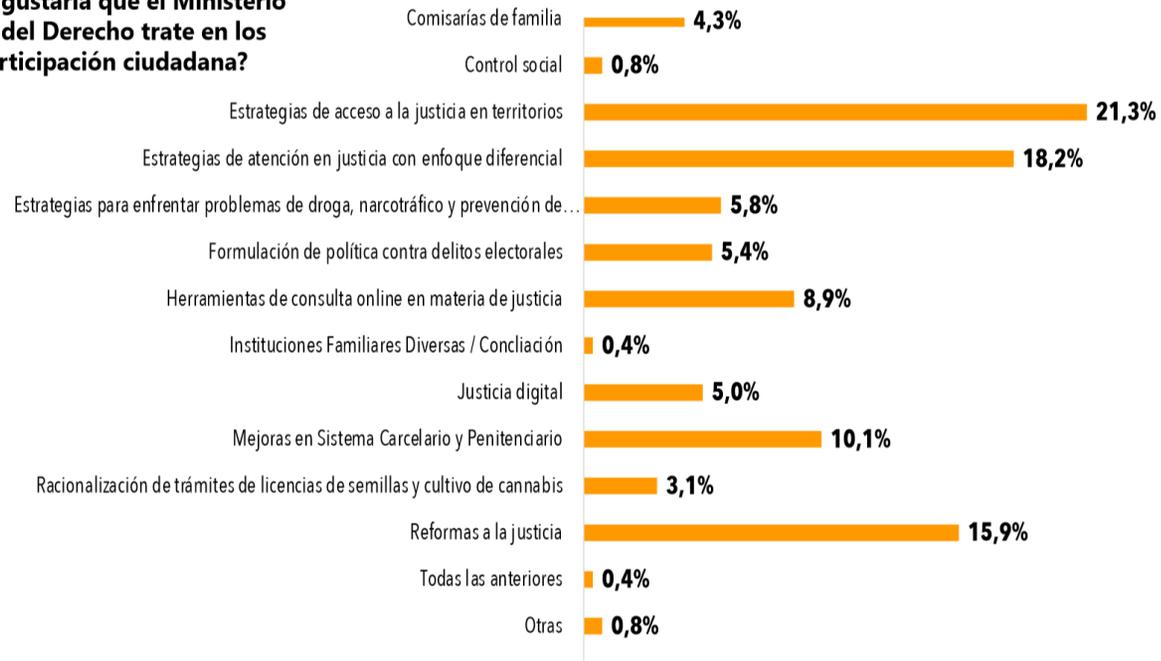
**¿Asistiría a eventos de participación ciudadana convocados por el Ministerio de Justicia y del Derecho?**



■ Conforme  
 ■ Muy insatisfecho  
 ■ Muy satisfecho  
 ■ No aplica  
 ■ Satisfecho  
 ■ En desacuerdo  
 ■ Me es indiferente  
 ■ Totalmente de acuerdo  
 ■ En desacuerdo  
 ■ Me es indiferente  
 ■ Totalmente de acuerdo



### ¿Qué temas le gustaría que el Ministerio de Justicia y del Derecho trate en los eventos participación ciudadana?



■ En desacuerdo ■ Me es indiferente ■ Totalmente de acuerdo

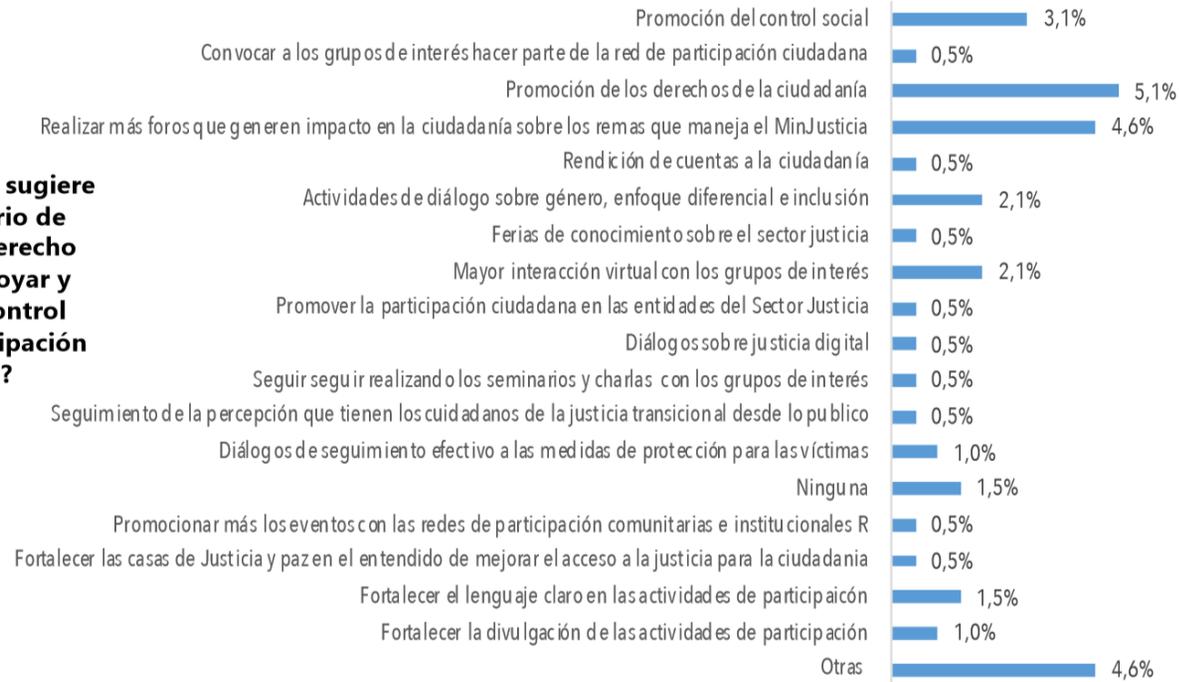


**¿Qué actividades sugiere que el Ministerio de Justicia y del Derecho realice para apoyar y promover el control social y la participación ciudadana?**





**¿Qué actividades sugiere que el Ministerio de Justicia y del Derecho realice para apoyar y promover el control social y la participación ciudadana?**



EALV





### 3.3 Caracterización de los grupos de interés participantes



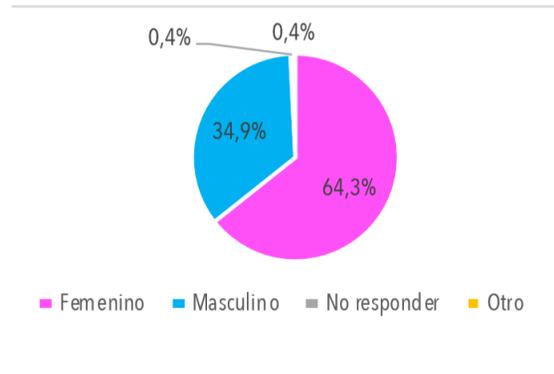
Grupo de interés al que pertenece



EALV

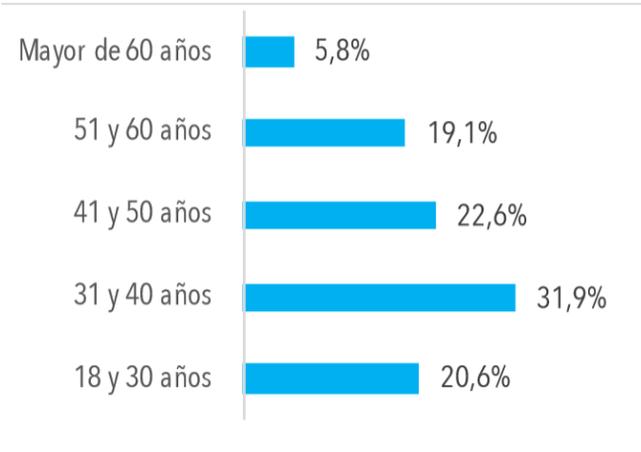


## Género de los ciudadanos participantes



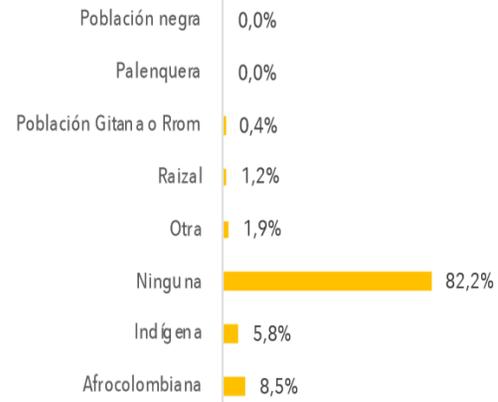
EALV

## Rango de edad de los ciudadanos participantes

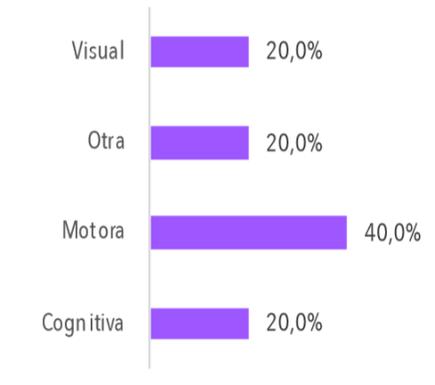
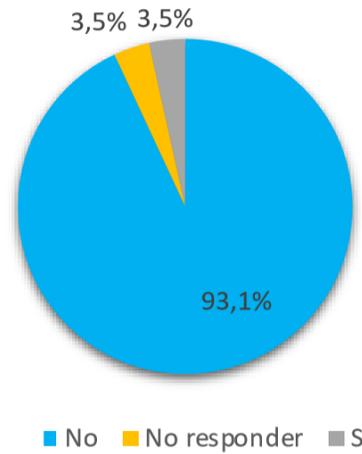




### Autoreconocimiento de pertenencia étnica de los ciudadanos participantes



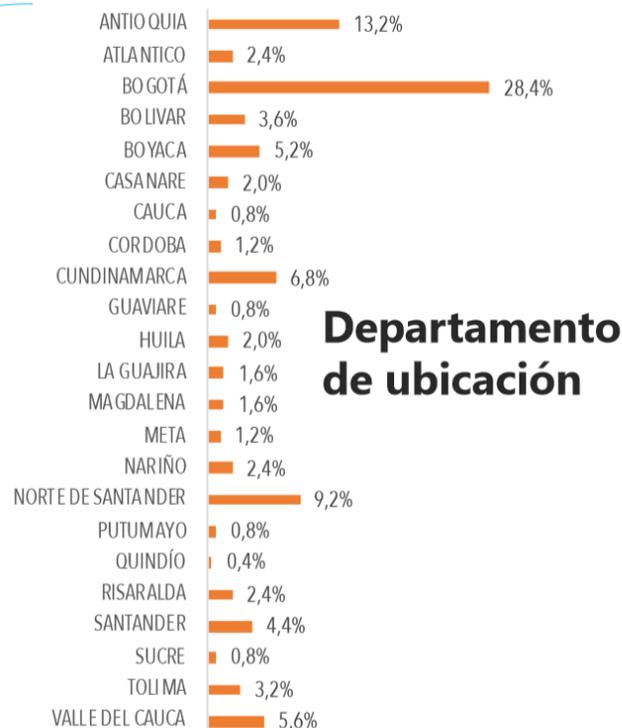
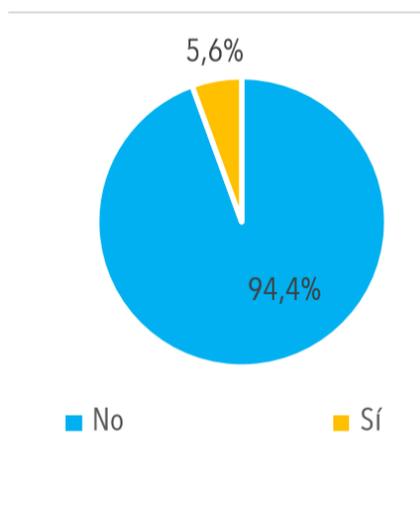
### Poblaciones con discapacidad





## Ubicación de los ciudadanos participantes

¿Se encuentra fuera de Colombia?



### 3.4 Recomendaciones específicas para la mejora del índice de desempeño de las políticas

#### 3.4.1 Política Servicio al Ciudadano

Ítem	Recomendaciones
1	Verificar la efectividad de las políticas, lineamientos y estrategias en materia de talento humano adoptadas por la entidad, por parte de la alta dirección.
2	Monitorear y evaluar la exposición al riesgo relacionadas con tecnología nueva y emergente. La actividad deben realizarla los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicios al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos) y desde el sistema de control interno efectuar su verificación.



Ítem	Recomendaciones
3	Establecer controles para evitar la materialización de riesgos judiciales, riesgos contractuales y riesgos asociados a la prestación del servicio o atención al ciudadano.
4	Divulgar oportunamente la actualización de los mapas de riesgos de la entidad.
5	Proponer acciones de mejora para el diseño y la ejecución de controles, por parte de los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos).
6	Llevar a cabo una gestión del riesgo en la entidad, que le permita evitar la materialización de los riesgos.
7	Apoyar al monitoreo de canales de comunicación, incluyendo líneas telefónicas de denuncias, por parte de los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos).
8	Verificar que el plan anual de auditoría contemple auditorías de gestión conforme a la norma técnica NTC 6047 de infraestructura.
9	Contemplar la confiabilidad de la información financiera y no financiera, dentro de la evaluación a la gestión del riesgo que hacen los jefes de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos.
10	Evaluar en el marco del Comité de Coordinación de Control Interno, el cumplimiento de los valores y principios del servicio público. Algunos aspectos a evaluar son: i) Conocimiento por parte de los servidores del código de integridad. ii) Cumplimiento del código de integridad. iii) Análisis de información relacionada, como serían declaraciones de conflictos de interés, información recibida desde la línea de denuncia (si existe), o bien desde otras fuentes.
11	Analizar y tomar las medidas de mejora que contribuyan al fortalecimiento del clima laboral en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
12	Definir políticas, lineamientos y estrategias en materia de talento humano efectivas, que aporten al logro de los objetivos. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
13	Tener en cuenta las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
14	Gestionar los riesgos y controles relacionados con la fuga de capital intelectual como acción para conservar el conocimiento de los servidores públicos.
15	Aplicar las pruebas necesarias para garantizar la idoneidad de los candidatos al empleo de modo que se pueda llevar a cabo la selección de un gerente público o de un empleo de libre nombramiento y remoción. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
16	Analizar que los resultados de la evaluación de desempeño laboral y de los acuerdos de gestión sean coherentes con el cumplimiento de las metas de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
17	Documentar y replicar las experiencias que se han identificado como innovadoras en la entidad.
18	Incorporar actividades que promuevan la inclusión y la diversidad (personas con discapacidad, jóvenes entre los 18 y 28 años y género) en la planeación del talento humano de la entidad.



Ítem	Recomendaciones
19	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre seguridad digital.
20	Utilizar e implementar un punto u oficina física con servidores públicos permanentes (desconcentración de funciones) como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.
21	Utilizar enlaces territoriales sin punto de atención como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.
22	Utilizar e implementar atención presencial a través de otra entidad como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.
23	Implementar controles de acceso de personas con un ancho de paso igual o mayor a 80 cm, para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.
24	Implementar señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros) para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.
25	Implementar espacios de libre paso entre objetos o muebles con un mínimo de 80 cm de ancho para el tránsito de personas con discapacidad física o con movilidad reducida (ej.: silla de ruedas) para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.
26	Implementar paraderos o estacionamientos para personas con discapacidad, para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.
27	Tener operadores que pueden brindar atención a personas que hablen otras lenguas o idiomas (Ej.: etnias) en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad.
28	Contar con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad.

### 3.4.2 Política Participación Ciudadana

Ítem	Recomendaciones
1	Incluir diferentes medios de comunicación, acordes a la realidad de la entidad y a la pandemia, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas.
2	Incluir la mayor cantidad posible y acorde con la realidad de la entidad y de la pandemia, de grupos de valor y otras instancias, en las actividades de participación implementadas.
3	Implementar diferentes acciones de diálogo, acordes a la realidad de la entidad y de la pandemia, para el proceso de rendición de cuentas.
4	Implementar y monitorear los controles a los riesgos y utilizar sus resultados para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.



Ítem	Recomendaciones
5	Dar las herramientas de información y diálogo a los ciudadanos. Para ello es importante que cada actividad de participación que desarrolle la Entidad atienda a la caracterización de grupos de interés y las particularidades del territorio hacia el cual se dirija.
6	Es importante continuar con el aprovechamiento de las TIC para el desarrollo de los espacios de diálogo en tiempos de covid-19, en aras de llegar cada vez más a los territorios.
7	Es necesario realizar una mayor divulgación y pedagogía de la oferta institucional del Ministerio, para evitar falsas expectativas sobre los productos y servicios ofrecidos. La ciudadanía manifestó la necesidad de mantener y fortalecer las capacitaciones.
8	Que se sigan aplicando y multiplicando los diálogos sobre rendición de cuentas sobre temáticas específicas del Ministerio, con lo cual se pueda profundizar sobre la gestión realizada y realizar un control social más efectivo.
9	Diversificar los medios de convocatoria (incluir medios locales) y lugares donde se realizan eventos. Ejemplo: plazas de mercado, parques principales, terminales, centros comerciales, juntas de acción comunal, radios comunitarias, etc.
10	Cumplir con los criterios legales e incorporar las buenas prácticas en materia de inclusión, para el desarrollo de las actividades de dialogo del Ministerio.
11	Continuar incentivando el control social y la conformación de veedurías ciudadanas.
12	Seguir fortaleciendo el “Ecosistema de participación de MinJusticia”, con la academia, veedurías, instituciones públicas, el sector privado, y ciudadanos activos, para diversificar la participación.
13	Continuar realizando pedagogía sobre participación ciudadana a los grupos de interés. Es fundamental empoderar al ciudadano para que este pueda participar con efectividad.
14	Lograr un nuevo sello de excelencia gobierno digital para ejercicios de participación.
15	Primera auditoría sobre participación ciudadana, para mejoramiento continuo del proceso.
16	Fortalecer el uso de lenguaje claro en la información que se entregue en el desarrollo de las actividades de diálogo.
17	Socializar a los grupos de valor que se van a convocar al proceso de participación, la información que considere necesaria para prepararse.
18	Sistematizar, publicar y divulgar, por parte del área que ejecute la actividad de diálogo, los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantada.
19	Analizar, por parte del área que ejecute la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, y evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.
20	Analizar y aplicar mejoras a la gestión de la participación una vez la oficina de control interno realice la evaluación.



## 4. Retos para la vigencia 2022 por política

### 4.1 Política de Servicio al Ciudadano:

En la siguiente tabla se presentan las acciones priorizadas recomendadas como resultado del autodiagnóstico implementado:

Ítem	Componente	Retos	Dependencia líder sugerida	Prioridad
1	Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Formalizar y fortalecer la dependencia relación con el ciudadano en la estructura institucional	OAP – GGH	Alta
2	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos – canales Retos transversales	Analizar alternativas y estructurar una propuesta de estrategia para el fortalecimiento de la atención del MJD en territorio	OAP – GSC Misionales	Alta
3		Diseñar e implementar campaña de gestión del cambio para fortalecer la gestión de requerimientos de los grupos de interés en la Entidad.	GSC	Alta
4		Analizar alternativas y estructurar una propuesta de estrategia para la atención omnicanal de los grupos de interés.	DTIJ -GSC	Media
5		servicio de intérprete de lengua de señas para las actividades de diálogo y la producción de contenidos accesibles.	GSC	Media
6		Evaluar la pertinencia de alternativas de acciones afirmativas para el MJD sobre la señalización en otras lenguas o idiomas en puntos de atención al ciudadano.	GSC	Alta
7		Implementar señalización accesible en el punto de atención al ciudadano del Ministerio.	GGH- GSC	Alta
8		Elaborar prototipo de espacio físico del centro de atención y servicio al ciudadano	GGA	Alta
9		Realizar ajustes razonables a la infraestructura física del Edificio del Ministerio como acción afirmativa para la fortalecer la accesibilidad universal de acuerdo con la NTC 6047.	GGA	Alta
10		Gestión del relacionamiento con los ciudadanos – canal telefónico	Habilitar capacidad de grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción.	DTIJ
11	Contar con operadores que pueden brindar información a personas que hablen otras lenguas o idiomas.	GSC	Alta	
12	Canal telefónico con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad.	DTIJ	Alta	



Ítem	Componente	Retos	Dependencia líder sugerida	Prioridad
	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos – canal virtual	Ejecutar acciones afirmativas para fortalecer la atención del servicio con enfoque diferencial de acuerdo con la Estrategia MinJusticia Incluyente.	DJF-GSC	Media
13		Fortalecimiento de canales de atención e implementación de nuevas estrategias de contacto (chat, agendamiento virtual, redes sociales y fase 2 App MinJusticia).	DTIJ – OPC GSC	Alta
14		Implementación de la fase 2 de la App MinJusticia fortaleciendo los módulos de atención a los grupos de valor y de interés del MJD.	DTIJ	Media
15		Realizar mejoras al formulario virtual de PQRD y reportes de seguimiento, en cumplimiento de los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020 y recomendaciones OCI.	DTIJ – GGD GSC	Alta
16		Fortalecer la accesibilidad a los trámites y servicios de la Entidad mediante mesas de trabajo interdisciplinarias con las dependencias del MJD y entidades públicas líderes de política	OAP – Misionales GSC DTIJ	Media
		Realizar mejoras de accesibilidad a los menú de servicio al ciudadano, participe y transparencia e información pública de la página web con contenidos en lenguaje claro y con enfoque diferencial	GSC OAP Misionales DTI OPC	Media
17		Habilitar canal virtual de denuncias por actos de corrupción y socializar con grupos de interés..	GCID	Alta
18	Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano.	Promover la inclusión y la diversidad en la Entidad a través del Plan Estratégico de Talento Humano	GGH	Media
19		Realizar análisis de cargas laborales para la dependencia Relación con el Ciudadano, suficiencia de personal y actualización de manual de funciones	GGH	Media
		Fortalecer habilidades y competencia del talento humano enfocado al servicio: Atención en otras lenguas o idiomas (complemento del componente Gestión del relacionamiento con los ciudadanos).	GGH	Media
20		Diseñar plan anual de incentivos incorporando incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente.	GGH	Media
21		Diseñar e implementar una campaña de cualificación institucional para fortalecer la cultura del servicio al ciudadano (capacitación y sensibilización).	GSC	Media
22		Programar y desarrollar el evento Día de Cultura del Servicio al Ciudadano en el MinJusticia	GSC	Media



Ítem	Componente	Retos	Dependencia líder sugerida	Prioridad
23	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Realizar la medición semestral de la percepción de la atención de los grupos de interés por los canales oficiales del MJD.	GSC	Alta
24		Realizar mesa de trabajo de análisis de resultados de medición de percepción de las actividades de diálogo de RDC para establecer acciones de mejora.	OAP	Alta
25		Realizar la medición de la satisfacción sobre la oferta institucional.	Misionales – OAP	Media
	Estructura del proceso	Análisis integral de los procesos relacionados con las políticas de relacionamiento con el ciudadano y analizar el impacto que genera el rediseño y nuevo alcance del proceso estratégico de Gestión de la Relación con Grupos de Interés	GGD – GSC – OAP - GGH	Alta
26		i) Implementar diagnóstico, e iniciar la actualización del proceso de GDO, de manera derivada también los instrumentos PINAR, PGD y SIC.	GGD	Media
27		ii) Realizar la actualización del mapa de riesgos e indicadores del proceso Gestión de la Relación con Grupos de Interés.	GSC	Alta
28	Conocimiento al servicio del ciudadano	Diseñar e implementar una estrategia integral para promover el uso de lenguaje claro en la Entidad.	GSC	Media
29		Documentar Implementar experiencias o buenas prácticas que se han identificado como innovadoras en la Entidad	SIJ – GGH (PAE) Todas las dependencias	Alta

Para conocer mayor detalle y articulación de las acciones priorizadas consulte el documento anexo *“Autodiagnóstico y presentación del estado de implementación de la política de servicio al ciudadano y acciones priorizadas 2022”*.

#### 4.2 Política de Participación Ciudadana:

En la siguiente tabla se presentan las acciones priorizadas como resultado del autodiagnóstico implementado:

Ítem	Estrategia para el plan de PC	Retos	Dependencia	Prioridad
	Condiciones institucionales idóneas	Elaborar y socializar al interior de la Entidad el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la Entidad correspondiente a la vigencia.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media



Ítem	Estrategia para el plan de PC	Retos	Dependencia	Prioridad
	para la promoción de la participación			
	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Incorporar y desarrollar dentro del plan de auditoría 2022 lo concerniente a participación ciudadana	Oficina de Control Interno	Media
	Promoción de la participación	Realizar la medición de la percepción de los grupos de interés sobre las actividades de diálogo de RDC programadas en la vigencia 2022 y promover la encuesta MinJusticia te escucha.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
	Fomento de la cultura institucional de participación ciudadana	Diseñar e implementar una campaña de cualificación institucional a grupos de interés internos y externos (capacitación y sensibilización) sobre participación ciudadana.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Realizar la construcción del proyecto del plan de participación ciudadana 2022 con las dependencias de la Entidad.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
	Promoción de la participación	Realizar la construcción participativa del plan de participación ciudadana del Ministerio de Justicia y del Derecho para la vigencia 2022 en colaboración con los grupos de interés.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Realizar seguimiento a la implementación del plan de participación ciudadana a través del formato interno de reporte.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Construir y publicar informe de resultados obtenidos de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas en el plan 2021 y las buenas prácticas identificadas.	Grupo de Servicio al Ciudadano/Dependencias de la Entidad	Media
	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Fortalecer y mantener actualizado el menú destacado participe de la página web con nuevos contenidos aplicando criterios de lenguaje claro.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Realizar la publicación de los formatos internos de reporte del plan de participación ciudadana en página web.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media



Ítem	Estrategia para el plan de PC	Retos	Dependencia	Prioridad
	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Actualizar y publicar la caracterización de grupos de valor para las estrategias de Rendición de Cuentas del Ministerio y de Participación Ciudadana.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media



## 5. Necesidades para la mejora del proceso GRGI

- Es importante señalar que el principal desafío es dar cumplimiento al artículo 17 de la Ley 2052 del 2020 en la creación y puesta en operación de la oficina relación con el ciudadano, integrando las cuatro (4) políticas de relacionamiento con el ciudadano: i) Participación Ciudadana y Rendición de cuentas ii) Servicio al Ciudadano, iii) Transparencia y Acceso a la información Pública y iv) Racionalización de Trámites; junto con el desarrollo de cuatro (4) actividades fundamentales de manera transversal durante la vigencia 2022.
- El desarrollo integral del talento humano y su cultura orientada al servicio en la Entidad; para ello se requiere i) realizar un análisis de impacto en los procesos relacionados con las cuatro (4) políticas asociadas al relacionamiento con el ciudadano, cadena de valor, análisis de cargas laborales y actualización de manual de funciones. ii) implementar campaña de cualificación institucional para fortalecer la cultura del servicio al ciudadano iii) rediseñar el Plan anual de incentivos incorporando incentivos especiales para el personal que tenga mayor interacción con los grupos de interés, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente. iv) fortalecer habilidades y competencias del talento humano enfocado al servicio. v) promover la inclusión y la diversidad en la Entidad a través del Plan Estratégico de Talento Humano
- Realizar un análisis estratégico integral de caracterización grupos de interés (oferta institucional y canales de atención e interacción) identificando las características socioculturales, necesidades de información, requisitos, canales de interacción de los grupos de interés de los servicios y trámites de la entidad en articulación con la Oficina Asesora de Planeación, las dependencias misionales y la subdirección de gestión de información para optimizar y alinear la oferta institucional con las interacciones de los grupos de valor, reconociendo sus características, necesidades y preferencias.
- Optimizar la tecnología en todo el ciclo de gestión de requerimientos e interacción con los grupos de interés para mejorar la experiencia y percepción del ciudadano; para ello se requiere: i) implementar las mejoras propuestas por el GSC en materia funcional, controles y reportes en el sistema de gestión documental EPX para la gestión de requerimientos (orientaciones y PQRD) ii) realizar la integración tecnológica omnicanal (Infraestructura tecnológica, software de aplicaciones y servicios) en materia de interoperabilidad de sistemas de información y análisis de datos e información que contenga las experiencias e interacciones de los diferentes grupos de interés
- Elaborar el prototipo de espacio físico del centro de atención y servicio al ciudadano, adecuando la infraestructura física de manera accesible y funcional para los funcionarios y los diferentes grupos de interés (enfoque diferencial e incluyente).



## 5.1 Anexos

- ▶ Autodiagnóstico del estado de implementación de la política de servicio al ciudadano y acciones priorizadas 2022.
- ▶ Autodiagnóstico del estado de implementación de la política de participación ciudadana y acciones priorizadas 2022.

<b>Control de cambios</b>		<b>Versión 1</b>
<b>Elaboró</b>	Erika Alexandra Leal Villamizar – Profesional Especializado Grupo Servicio al Ciudadano  Nidia Milena Camargo – Profesional Grupo Servicio al Ciudadano	<b>Fecha:</b> Febrero 2022
<b>Revisó y aprobó</b>	Claudia Vela Díaz – Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano	