

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS AL INTERIOR DE LA ENTIDAD



Contexto Normativo

El Ministerio de Justicia y del Derecho tiene como objetivo dentro del marco de sus

Competencias formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública en materia de ordenamiento jurídico, defensa y seguridad jurídica, drogas, acceso a la justicia formal y alternativa, lucha contra la criminalidad, mecanismos judiciales transicionales, prevención y control del delito, asuntos carcelarios y penitenciarios, promoción de la cultura de la legalidad, la concordia y el respeto a los derechos, la cual se desarrollará a través de la institucionalidad que comprende el Sector Administrativo. Adicionalmente, coordina las relaciones entre la Rama Ejecutiva, la Rama Judicial, el Ministerio Público, los organismos de control y demás entidades públicas y privadas, para el desarrollo y consolidación de la política pública en materia de justicia y del derecho de acuerdo con el Decreto 1427 de 2017.

El presente documento contiene el diagnóstico en lo referente a la Participación Ciudadana en la Gestión, el cual involucra la identificación de problemáticas en las políticas de participación ciudadana y rendición de cuentas de la Entidad, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos normativos vigentes:

1. Ley Estatutaria 1757 de 2015- Promoción Participación Democrática

Esta Ley Estatutaria *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, y cuyo objeto es: “Promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político,”* permite mejorar y agilizar los mecanismos democráticos con los que cuenta la ciudadanía para hacer control a sus gobernantes.

Igualmente contiene varios incentivos que permiten fomentar la participación ciudadana a todas las entidades gubernamentales, tanto del orden nacional como territorial, como en la planeación estratégica y operativa de la promoción de la participación. Dado lo anterior, esta Ley fortalece la obligación del gobierno nacional y territorial de rendir cuentas, con el propósito de consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

Es por ello que las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015. Lo que implica que todo ciudadano tiene el derecho fundamental de participar en **todas las fases de la gestión pública** y para ello, las entidades públicas, en su planeación,

deben elaborar un Plan anual de participación ciudadana que priorice el diálogo como mecanismo de participación democrática permanente, que permita garantizar la participación de los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.

Las entidades por lo tanto deben impulsar espacios o mecanismos institucionales para facilitar la participación en los siguientes niveles o grados:

- **La Información y Consulta:** Para que la ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por ello en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles.
- **Control social a la gestión institucional:** Se debe establecer los mecanismos que han creado para facilitar y promover las veedurías ciudadanas y la participación de grupos sociales y de ciudadanos en el control a la gestión.
- **Ejecución por colaboración ciudadana:** Determinar si la entidad ha organizado programas y servicios institucionales que sean administrados y ejecutados por la comunidad (autoconstrucción, madres comunitarias, saneamiento básico ambiental comunitario, entre otros).
- **Planeación participativa:** Se debe diseñar e identificar los mecanismos de los cuales dispone para facilitar la participación de los ciudadanos para adelantar procesos de discusión, negociación y concertación

Complemento Normativo

Así mismo y de manera complementaria es necesario tener en cuenta la siguiente normatividad vigente:

- **Ley 1437 de 2011 artículo 3 numeral 6.** *“En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.*
- **Ley 1757 del 2015 artículo 110.** *Obligaciones del Estado. “El estado garantizará las bases fundamentales de la democracia a través de la libre expresión, libre movilización social, libre asociación, la autonomía, formación, fortalecimiento y reconocimiento de los ciudadanos, sus organizaciones y representantes, así como la institucionalización de mecanismos, instancias, y estrategias de participación; no solo mediante el cumplimiento de la normativa legal vigente, sino a través de la difusión adecuada de información, el apoyo al control social sobre la gestión pública, la formación y la promoción de la investigación e innovación sobre la participación, entre otro”*
- **Ley 1474 de 2011. Artículo 78.** *“Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.*

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a) *Convocar a audiencias públicas;*
- b) *Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;*
- c) *Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;*
- d) *Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;*
- e) *Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;*
- f) *Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.*

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

2. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)

Dos de los componentes importantes que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano son: Rendición de Cuentas y mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano, el cual se describe como:

Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La entidad líder de esta política es el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

La entidad líder de esta política es el Departamento Nacional de Planeación-DNP

3. Manual Único de Rendición de Cuentas

El Gobierno público mediante el Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, unifica orienta y establece los lineamientos metodológicos que deben seguir las Entidades para realizar un adecuado y permanente proceso de Rendición de Cuentas a los ciudadanos.

Este manual define la rendición de cuentas como: *Un proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control*". Es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.

Los elementos principales de una rendición de cuentas son:

- **Información:** Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales asociadas con el plan de desarrollo nacional. Así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés

Debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles

- **Diálogo** Se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de diferentes espacios o canales donde se mantiene un contacto directo con la población.
- **Incentivos** Se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Para el proceso de Rendición de Cuentas es necesario que la Entidad establezca y promueva varios espacios de encuentro con metodologías de diálogo con la ciudadanía, tales como:

- **Foro:** es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector
- **Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión:** es un acto público organizado por la entidad, se puede realizar en uno o varios días, al que pueden asistir ciudadanos y entidades libremente. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión de las entidades

- **Audiencia pública participativa:** es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.
- **Grupo focal:** es una agrupación de personas con diferente formación académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.
- **Reunión zonal:** es el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico. Estas reuniones se recomienda realizarlas en los lugares donde se ha establecido el interés común de los actores. Es decir, en el mismo sitio de las obras, veredas o zonas de ejecución de los proyectos. En estas reuniones solamente se establecerá diálogo concerniente al interés específico.
- **Mesa de trabajo temática:** a diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este espacio se relaciona con la posibilidad de establecer una metodología de taller colaborativo donde al final de la jornada se obtiene un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión.
- **Encuentros regionales:** estos espacios tienen un alcance mayor que las reuniones zonales, aunque mantienen el mismo espíritu. Se trata entonces de establecer una agenda de discusión mucho más amplia que involucre actores de un territorio que sea considerado una región. Otra diferencia sustancial es que los encuentros regionales también son mucho más abiertos en sus temáticas.
- **Asambleas comunitarias:** son unos espacios organizativos de representantes de familias que viven en una comunidad donde se promueven la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario. Sus agendas, parecidas a las de las reuniones zonales por la especificidad de sus intereses, tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad directamente afectada por la gestión y los resultados de la misma. Su agenda, al tener presente el desarrollo social, es más amplia que las de las reuniones zonales.
- **Observatorios ciudadanos:** son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, conformados en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios, por lo general tienen un carácter permanente.
- **Consejos o espacios formales de participación ciudadana:** son todos aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y establecimiento de diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman. Por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.

- **Entrevistas con los actores:** este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con unos pocos ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos, se debe implementar una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular. Su aprovechamiento se obtendrá de la posibilidad de maximización del tiempo de los dialogantes a partir del conocimiento previo por las partes del cuestionario elaborado para tal fin.
- **Defensor del ciudadano:** es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual se quiere quejarse o sobre el cual quiere conocer más. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo.
- **Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información:** Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información

A continuación se ilustra las etapas de un proceso de rendición de cuentas:

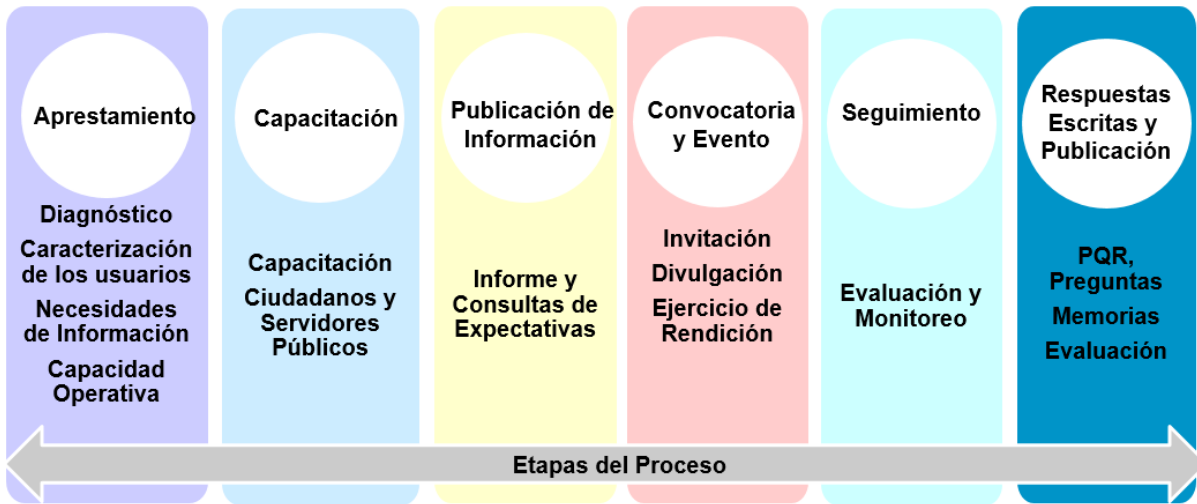
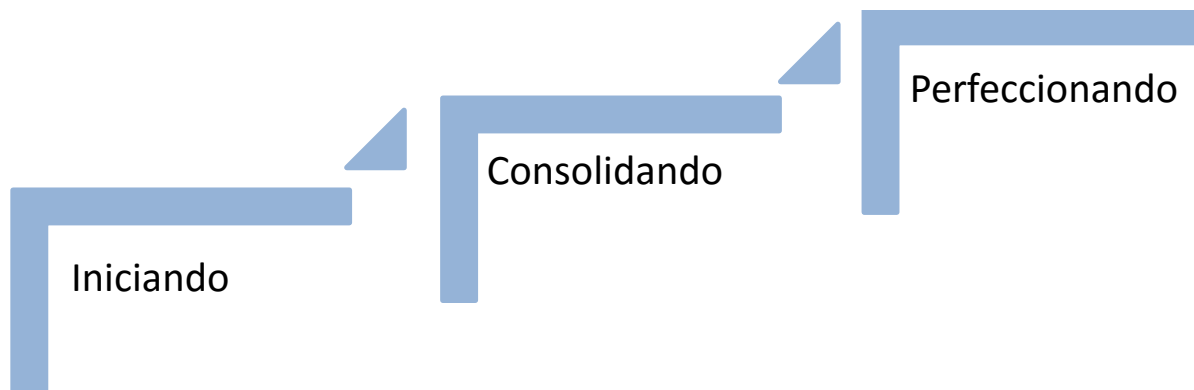


Figura 1

De igual forma, existen diferentes niveles para medir la rendición de cuentas los cuales de acuerdo con el manual de rendición de cuentas se resume en la siguiente gráfica:



<ul style="list-style-type: none"> • Informar y explicar la gestión realizada, los resultados y avances en la garantía de derechos, en lenguaje comprensible para establecer diálogos participativos entre las entidades del Estado y sus grupos de valor. • Evidenciar las múltiples acciones que desarrolla la entidad para cumplir su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social) a sus grupos de valor. • Fomentar la transparencia y el gobierno abierto y la participación ciudadana en la gestión de la administración pública • Cumplir con la responsabilidad del Estado de rendir cuentas, en observancia con lo establecido en el artículo 50, de la ley 1757 de 2015. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evidenciar las múltiples acciones que desarrolla la entidad para cumplir su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social), involucrando a los grupos de valor de manera corresponsable en el cumplimiento de la misma. • Obtener ideas novedosas y pertinentes para el buen desarrollo de los objetivos de su entidad, y la toma de decisiones, a partir del diálogo con los grupos de valor. • Garantizar el derecho de la ciudadanía y la sociedad civil a pedir cuentas, en ejercicio del control social a la gestión pública. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar innovación en la gestión pública incorporando propuestas participativas para el buen desarrollo de los objetivos de su entidad. • Tomar decisiones a partir del diálogo con los grupos de valor • Fomentar la transparencia de la gestión de la administración pública. • Consolidar el Gobierno Abierto y constituirse en ejemplo de Buen Gobierno • Promover la participación democrática y fortalecer la relación de la ciudadanía con el Estado y los órganos de control
--	--	--

Tabla 1

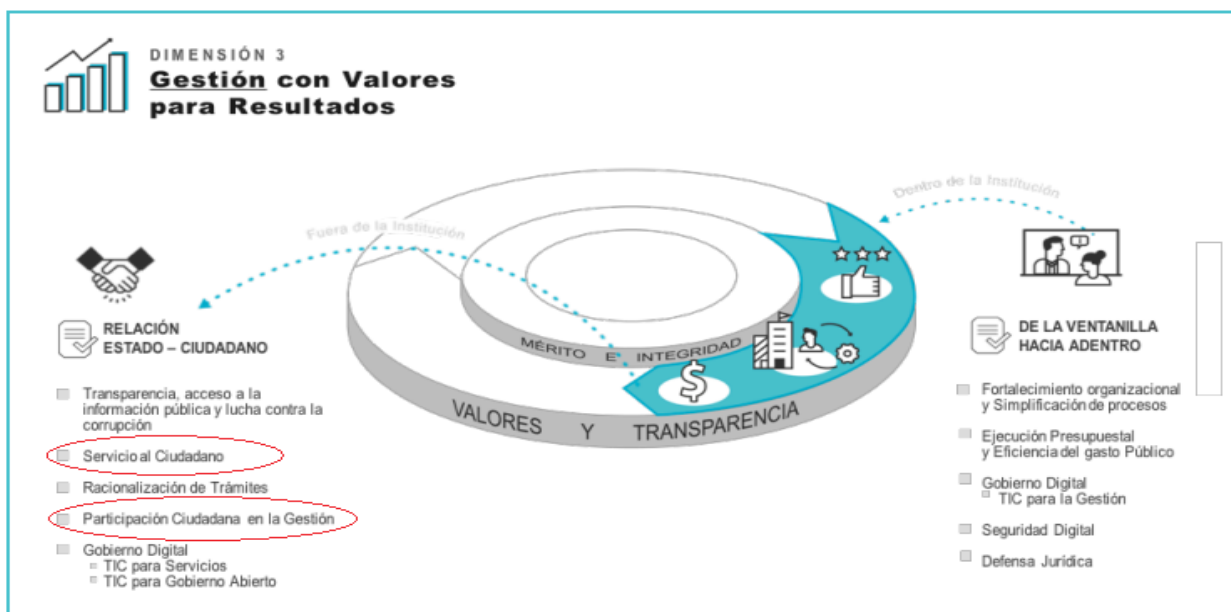
4. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El Ministerio como sujeto obligado en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional y la adopción de la nueva versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG de acuerdo con Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, tiene como propósito realizar actividades que conduzcan al logro de los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, teniendo en cuenta los objetivos de: i) *“Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los*

ciudadanos” y ii) “Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas”.

Dado lo anterior, la tercera dimensión del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión contempla las siguientes políticas que debe tener en cuenta una Entidad, para implementar y operar internamente, de acuerdo con dos (2) perspectivas: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, denominada en adelante “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación Estado-Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, tal y como se muestra en la figura 2.

Tercera Dimensión: Gestión con Valores para el Resultado



Fuente: Función Pública, 2017

Figura 2

5. Manual estratégico de Gobierno en Línea

Tomando como referencia el Manual de Gobierno al Línea para el cumplimiento del logro de participación en la cual la entidad cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público. Se hace necesario identificar los siguientes criterios y subcriterios para su respectivo análisis:

Criterios	Subcriterios
Alistamiento para la participación por medios electrónico	La entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos
Busca promover la participación a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que	La entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación.

establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma.	La entidad cuenta con la capacidad organizacional para implementar el plan de participación en línea
	La entidad desarrolla acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
Consulta a la ciudadanía Busca conocer la opinión de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a una o más temáticas de interés público, promovidas por la entidad.	La entidad habilita los canales electrónicos para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los temas consultados.
	La entidad pública los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
Toma de decisiones Busca involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en los procesos de toma de decisiones de la entidad.	La entidad habilita los canales electrónicos para involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés dentro de procesos de toma de decisiones.
	La entidad recopila la información recibida de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés e informa el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos.

Ahora bien, de acuerdo con la guía de desarrollo de ejercicios de participación ciudadana de Mintic se presenta una definición general de cada uno de los tipos de herramientas que podrán apoyar los ejercicios de democracia participativa por medio electrónico:

- **Redes sociales:** Corresponden a herramientas web que permiten a sus usuarios vincularse a otros usuarios, y seguir la actividad que estos presentan en dichos medios. Algunas de las otras herramientas pueden estar inmersas dentro de estas redes sociales. Sin embargo, su valor radica en la visibilidad que da a sus participantes frente a otros usuarios de la misma red social. Adicionalmente, permite a esos participantes compartir opiniones, ideas y experiencias entre ellos, que podrán ser recogidas por su entidad, o incluso promovidas por la misma, Ejemplos de redes sociales incluyen youtube, Facebook y twitter
- **Foros:** También conocidos como tableros de boletines (*bulletin boards* en inglés), estas aplicaciones en línea permiten establecer temas o hilos de discusión (*threads* en inglés), para facilitar y/o moderar la discusión de los participantes alrededor de un tema, Ejemplos de foros incluyen phpbb y joomla.
- **Encuestas:** Estas pueden ser representativas, si se cuenta con una muestra diseñada con cierto nivel de confianza, o pueden ser exploratorias, al hacerse con una muestra de menor tamaño, o agregando opiniones que están siendo emitidas en espacios públicos, como las redes sociales y foros moderados por terceros. Para hacer encuestas en línea, puede usar herramientas gratuitas (al menos en su nivel inicial), como Survey Monkey y Survey Console
- **Wikis:** Son herramientas en línea que permiten a un grupo de usuarios el compartir, gestionar, y crear contenido colaborativamente. Dichas herramientas suelen permitir hacer control de los cambios efectuados por los usuarios, y suelen ser más efectivas cuando incorporan notificaciones sobre los cambios hechos, a los demás colaboradores del

- ejercicio. Ejemplos de wikis incluyen mediawiki y twiki.
- **Espacios de trabajo:** Son herramientas que permiten a sus usuarios compartir información y/o documentos, con el fin de facilitar su trabajo colaborativo. Ejemplos de estas herramientas incluyen Google Docs, Dropbox, Box.net, Ning, entre otras.
 - **Concurso:** Consiste en la búsqueda de soluciones por medio de retos planteados a la comunidad, usualmente con un beneficio o recompensa ofrecido a un conjunto de las ideas que por allí se obtengan. Ejemplos incluyen IdeaScale y Bubble Ideas.

Con base en el contexto normativo y lineamientos sobre el proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas, como insumo fundamental fue realizar un análisis interno y autocrítico de las diferentes dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho que hacen parte del proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas, con el fin de analizar la situación actual, desde los diferentes puntos de vista, identificando problemáticas o circunstancias y sobre todo generando alternativas o estrategias para mejorar el desempeño institucional y fortalecer sus capacidades estratégicas y funcionales, para ello se adoptó la metodología DOFA.

ELABORACION DEL PLAN ANUAL DE PARTICIPACION CIUDADANA PARA LA VIGENCIA 2018

De acuerdo con la normatividad vigente las entidades públicas del orden nacional y territorial deben formular un plan institucional anual para promover la participación ciudadana, para lo cual se diseñarán acciones en todos los niveles o grados de participación durante todas las fases de la gestión pública. Es importante mencionar que el plan anual de participación ciudadana que desarrollen las entidades en su planeación, deberá contemplar un enfoque basado en derechos humanos y un enfoque territorial y su publicación debe hacerse antes del 31 de enero.

Las fases para elaboración del **Plan Anual de Participación Ciudadana**, son:

Fase Alistamiento:

- Realizar caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés
- Generación de bases de datos de información con referencia a los interesados
- Preparación, logística y operatividad para responder a las necesidades propias de la participación ciudadana en la gestión pública

Fase de planeación participativa:

- La participación se desarrolla como un proceso permanente mediante el cual se determina racionalmente los objetivos y medios de la gestión de las entidades, a través de un dialogo bidireccional entre la administración pública y la ciudadanía.
- Las discusiones que se realicen para la formulación de la participación, deberán realizarse en escenarios presenciales o a través de medios electrónicos, cuando sea posible, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones. Para

desarrollar esta fase, se recomienda implementar mesas de trabajo, grupos focales y todos aquellos espacios de concertación que consoliden propuestas conjuntas y acuerdos.

Fase de implementación o ejecución:

- Se deben desarrollar actividades que permitan que la ciudadanía conozca los detalles del proceso, a través del cual, se ponen en marcha las decisiones y acuerdos pactados en la planeación.
- La entidad debe facilitar la transparencia, el diálogo y el acceso a la información pública, en los términos señalados por la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1757 de 2015, publicando y divulgando por múltiples canales, toda la información de interés ciudadano.

Fase de seguimiento y evaluación:

- Se deben fortalecer los mecanismos de control social a la gestión pública, promoviendo la conformación de veedurías ciudadanas y también consolidando la estrategia de rendición de cuentas en los términos previstos por la Ley 1757 de 2015 y el Manual Único de Rendición de Cuentas, desarrollando acciones de información, diálogo e incentivos que permitan evaluar la gestión pública y construir planes de mejoramiento a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas.

Ahora bien de acuerdo con Decreto 612 del 4 de abril de 2018 mediante el “cual fija las directrices para la integración los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado” en donde en el parágrafo 2. ***“Harán parte del Plan de Acción las acciones y estrategias a través de las cuales las entidades facilitarán y promoverán la participación de las personas en los asuntos de su competencia, en los términos señalados en la Ley 1757 de 2015”.***

Por lo anterior, los insumos para la elaboración del Plan de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas vigente para el 2018 fueron tomados del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan Acción formulados por las áreas del Ministerio de Justicia y del Derecho para el año 2018.

Es importante que los enlaces designados por las áreas revisen el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Plan Acción vigente para armonizar, articular y actualizar el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas con el propósito de realizar su respectivo seguimiento.

AUTODIAGNOSTICO DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Resultados de la evaluación de la implementación de la política

Estos resultados se analizan de acuerdo con los resultados obtenidos del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión-FURAG y la herramienta de autodiagnóstico del

Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP diligenciada por la Entidad.

Teniendo en cuenta el cambio de metodología los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión-FURAG para el año 2017 sobre los índices de desempeño arrojan las siguientes cifras:

Índice	Puntaje Entidad	Puntaje Máximo Grupo
Participación Ciudadana	95,2	95,2
Participación ciudadana con enfoque basado en Derechos Humanos	79,4	79,4
Intervención de los ciudadanos en los ejercicios de participación ciudadana en la gestión institucional	90,2	90,2
Calidad de la participación ciudadana	84,4	84,4
Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional	89,1	89,1
Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública	93,6	93,6
Rendición de cuentas con enfoque basado en Derechos Humanos	79,4	79,4
Participación ciudadana en espacios de diálogo para la rendición de cuentas	90,4	90,4
Calidad de la rendición de cuentas	85,6	85,6
Eficacia de la rendición de cuentas para mejorar la gestión institucional Racionalización de Trámites	80,0	80,0

Tabla 3

De la anterior tabla se concluye que el Ministerio de Justicia y del Derecho lidera los índices de desempeño del Sector Administrativo de Justicia.

Por otra parte el diligenciamiento por parte de las dependencias del Ministerio del instrumento de autodiagnóstico¹ para la planeación e implementación de la política de participación ciudadana permitió observar que la Entidad tiene una **percepción** de estar en un nivel de **maduración medio-alto o nivel de consolidación** en la implementación de dicha política, ya que según el Ministerio han avanzado en las acciones mínimas que las entidades públicas deberían desarrollar en esta materia, aunque existen algunas categorías más avanzadas que otras como se indica en la siguiente tabla:

Componentes	Categorías	Puntaje	Nivel
Condiciones institucionales idóneas	Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	70	4

¹ El instrumento de autodiagnóstico se tomó como referencia la matriz enviada por el Departamento Administrativo de la función pública hacia finales del año 2017, conservando sus niveles de calificación de acuerdo con los puntajes de cada uno de los componentes y categorías

para la promoción de la participación ciudadana	Construir el Plan de participación. Paso 1. Identificación de actividades que involucran procesos de participación	96	5
	Construir el Plan de participación. Paso 2. Definir la estrategia para la ejecución del plan	91	5
	Construir el Plan de participación. Paso 3. Divulgar el plan y retroalimentar.	37	3
Promoción efectiva de la participación ciudadana	Ejecutar el Plan de participación	76	4
	Evaluación de Resultados	70	4
PROMEDIO		73	4

Tabla 4

Al revisar detalladamente cada una de las categorías se evidencia que su baja calificación se obtuvo de las actividades:

Categoría: Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	Puntaje
A partir de los resultados de la evaluación de la oficina de control interno sobre el plan de participación, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizándolas por cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación)	40

Tabla 5

Categoría: Construir el Plan de participación. Paso 3. Divulgar el plan y retroalimentar

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	Puntaje
Construir un mecanismo de recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.	40
Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.	1

Tabla 6

Es relevante mencionar que en el autodiagnóstico de esta categoría tiene muy baja calificación respecto a las demás categorías.

Categoría: Ejecutar el Plan de participación

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	Puntaje
Habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión.	65
Sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.	65
Analizar, por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.	65
Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.	70

Tabla 7

Categoría: Evaluación de Resultados

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	Puntaje
Analizar los resultados obtenidos en la implementación del plan de participación, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para: 1. Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano 2. Grupos de valor involucrados 3. Fases del ciclo que fueron sometidas a participación. 4. Resultados de la incidencia de la participación.	60
Publicar y divulgar, por parte del área que ejecutó la actividad, los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.	50

Tabla 8

De igual forma las dependencias del Ministerio realizaron el autodiagnóstico² de los ejercicios de rendición de cuentas observando que la Entidad tiene una **percepción** de estar en un nivel de **maduración alto o nivel de perfeccionamiento**, de acuerdo con los siguientes resultados:

² El instrumento de autodiagnóstico se tomó como referencia la matriz enviada por el Departamento Administrativo de la función pública-DAFP hacia finales del año 2017, conservando sus niveles de calificación de acuerdo con los puntajes de cada uno de los componentes y categorías

Componentes	Categorías	Puntaje	Nivel
Aprestamiento institucional para promover la rendición de cuentas	Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas	82	5
	Identificar espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas	87	5
Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Construir la estrategia de rendición de cuentas Paso 1. Identificación de los espacios de diálogo en los que la entidad rendirá cuentas	94	5
	Construir la estrategia de rendición de cuentas Paso 2. Definir la estrategia para implementar el ejercicio de rendición de cuentas	81	5
Preparación para la rendición de cuentas	Generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro	88	5
	Publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación	84	5
	Preparar los espacios de diálogo	91	5
	Convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas	68	4
Ejecución de la estrategia de rendición de cuentas	Realizar espacios de diálogo de rendición de cuentas	84	5
Seguimiento y Evaluación de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas	Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía	69	4
PROMEDIO		83	5

Tabla 9

Dado lo anterior, al revisar detalladamente los menores puntajes se obtuvieron de las siguientes categorías:

Categoría: Convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	Puntaje
Socializar con los ciudadanos y grupos de interés identificados la estrategia de rendición de cuentas	60
Convocar a través de medios tradicionales (Radio, televisión, prensa, carteleras, perifoneo, entre otros) a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo a los espacios de rendición de cuentas definidos.	70

Realizar reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.	50
---	-----------

Tabla 10

Categoría: Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	Puntaje
<p>Analizar los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el número de espacios de diálogo en los que se rindió cuentas 2. Grupos de valor involucrados 3. Fases del ciclo sobre los que se rindió cuentas. 4. Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas. 	60
Recopilar recomendaciones y sugerencias de los servidores públicos y ciudadanía a las actividades de capacitación, garantizando la cualificación de futuras actividades.	50
Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.	1
Incorporar en los informes dirigidos a los órganos de control y cuerpos colegiados los resultados de las recomendaciones y compromisos asumidos en los ejercicios de rendición de cuentas.	1

Tabla 11

De acuerdo con el anterior análisis se construyó la matriz DOFA resumida en la siguiente tabla:

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
No inclusión de personas con discapacidad en las rendiciones de cuentas	Promocionar el mayor uso de las TIC en los ejercicios de participación ciudadana
Poca interacción o diálogo	Realizar campañas masivas previamente a los ejercicios de rendición de cuentas sobre las funciones y misionalidad del Ministerio
Incluir a los diferentes grupos de interés, en la etapa de planeación del ejercicio de rendición de cuentas, tales como: veedores, defensores, juntas de acción comunal, etc	En la etapa de información promocionar a los participantes los diferentes canales de atención al ciudadano, así como los trámites y servicios a cargo del Ministerio para lograr mayor conocimiento y cercanía con el ciudadano
No existe una etapa de retroalimentación con el ciudadano después del ejercicio de rendición de cuentas, para medir el impacto	Mejorar la caracterización de diferentes grupos de interés o de valor identificados para cada una de los ejercicios de

que generó en la ciudadanía y la utilidad o aplicación de sus intervenciones	participación.
La entidad no capacita a los grupos de interés en temas de participación ciudadana y rendición de cuentas	
Falta series históricas de tipo de estadístico de rendición de cuentas	

FORTALEZAS	AMENAZAS
Interés de la Ciudadanía por la Gestión Pública	Cambios de administración
Apoyo de MINTIC para promocionar las consultas de participación ciudadana	Cambios de reglamentación, normatividad y manuales y/o guías
Apoyo del DAFP y el DNP en los lineamientos para la realización de los ejercicios participación y rendición de cuentas	

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS 2018-2019

De acuerdo con los anteriores diagnósticos principalmente del análisis de la matriz DOFA, el Grupo de servicio al Ciudadano presentan las siguientes incitativas o estrategias para incorporar en la actualización del Plan Estratégico de Participación Ciudadana y de esta forma aumentar la calificación de los índices desagregados. Para ello es fundamental tener como referencia el siguiente documento mencionado en la capacitación del 9 de mayo de 2018 https://www.urnadecristal.gov.co/sites/default/files/03-09-2017_MURC_Version2.pdf

De manera general se evidencia visibilizar las políticas públicas del Ministerio de Justicia y del Derecho y para cada ejercicio innovar en la estrategia de comunicación dependiendo el grupo caracterizado y los usuarios y de manera particular se proponen las siguientes iniciativas:

1. Índice: Enfoque Basado en Derechos Humanos

- Dar prioridad en la invitación como inclusión de personas con discapacidad y víctimas del conflicto armado, para que estos tengan un espacio en los ejercicios de rendición de cuentas.
- En cuanto al enfoque basado en derechos humanos, promocionar el tema de la conciliación como método de resolución de conflictos en todos los eventos de rendición de cuentas y participación ciudadana, ya que es un método que promueve una cultura

de dialogo que contribuye a la convivencia pacífica y está enfocada en la construcción de la paz.

2. Índice: Intervención de los Ciudadanos en los Ejercicios de Participación Ciudadana en la Gestión Institucional

- Ampliar las convocatorias para hacerlas de asistencia masiva, invitando por todos los medios de comunicación (locales) a la ciudadanía en general como parte interesada, utilizar las redes sociales y los diferentes medios tecnológicos para crear espacios de participación ciudadana utilizando las TIC

3. Índice: Calidad de la Participación Ciudadana

- En cada evento suministrar información a los participantes de los canales de atención al ciudadano para acercarlos al Ministerio y poder resolver las distintas inquietudes.
- Incluir a los ciudadanos particulares y representados en colectivos ciudadanos (Juntas de acción comunal) a participar desde la fase de la planeación de los ejercicios de rendición de cuentas
- Dar más publicidad a los ejercicios de participación ciudadana y sugerir que se contacte vía telefónica a los usuarios que reposan en la base de datos de cada dependencia por los enlaces o personal de apoyo de cada área.

4. Índice: Eficacia de la Participación Ciudadana para Mejorar la Gestión Institucional

- Abrir espacios de dialogo en directo, donde los ciudadanos puedan realizar intervenciones y formular preguntas a los funcionarios que rinden cuentas.
- Incluir en los ejercicios de rendiciones de cuentas de las distintas dependencias del Ministerio los temas que contiene el Plan decenal de justicia relacionados con el mismo.

5. Índice de Rendición de Cuentas

- Mantener el índice de rendición de cuentas y procurar incrementándolo haciendo más ejercicios o volviéndolos más masivos. (Una propuesta sería realizar ejercicios de rendición de cuentas a través de medios tecnológicos como lo son las redes sociales, las cuales haciendo una adecuada difusión, pueden ser eventos de asistencia masiva)

6. Índice: Participación ciudadana en espacio de diálogo para rendición de cuentas

- Abrir espacios de dialogo en directo, donde los ciudadanos puedan realizar intervenciones y formular preguntas a los funcionarios que rinden cuentas.
- Implementar en otras dependencias el lenguaje claro en sus documentos y publicaciones.

7. Índice: Calidad de la Rendición De Cuentas

- Para mejorar la calidad en las rendiciones de cuentas es necesario aplicar las recomendaciones anteriormente relacionadas, generando mayor invitación y divulgación del evento, incluyendo más a los ciudadanos en las fases de planeación e integrando a los ciudadanos en condición de discapacidad y vulnerabilidad, para generar espacios de participación incluyentes.
- Implementar en otras dependencias el lenguaje claro en sus documentos y publicaciones.

8. Índice: Eficiencia de la Rendición de Cuentas para mejorar la Gestión Institucional

- Habiendo cumplido con las recomendaciones de abrir espacios en los que los ciudadanos puedan participar del evento, la sugerencia sería realizar mesas de trabajo posteriores a la rendición de cuentas, en las que se evalúe el evento, el impacto que generó en la ciudadanía y las intervenciones de los ciudadanos; lo anterior con el fin de realimentar el ejercicio y poder aplicar posibles observaciones en eventuales oportunidades.
- Incluir en los ejercicios de rendiciones de cuentas de las distintas dependencias del Ministerio los temas que contiene el Plan decenal de justicia relacionados con el mismo.

Ahora bien, sobre la consolidación del Diagnóstico de Participación Ciudadana del Estado de Entidad, se propone las siguientes acciones, para el mejoramiento de la política de Participación:

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	Sugerencia
A partir de los resultados de la evaluación de la oficina de control interno sobre el plan de participación, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizándolas por cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación)	40	Hacer un mayor énfasis en el informe de seguimiento al plan de anticorrupción por parte de la Oficina de Control Interno con el fin de que cada una de las áreas atiendan los requerimientos para la implementación de la Política de Participación ciudadana.
Construir un mecanismo de recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.	40	Crear mecanismos de percepción ciudadana en la que estos puedan hacer observaciones y sugerencias al plan de Participación Ciudadana mediante medios electrónicos y que se publique en la página Web.

Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.	1	Gestionar de manera articulada las modificaciones al Plan de Anticorrupción y el Plan de Acción, de los cuales surge el Plan de Participación Ciudadana, informando a los ciudadanos por la página web sobre los mismos
---	---	---

Así mismo para la política de rendición de cuentas se propone las siguientes acciones:

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	PROPUESTA
Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en la evaluación de la oficina de planeación y/o Control Interno	40	Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de la entidad, mediante el proceso de caracterización de ciudadanos participantes en el ejercicio de Rendición de Cuentas; Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión desarrollando actividades conjuntas con la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno para la prestación y desarrollo del ejercicio de Rendición de Cuentas.
Validar con los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas.	1	Realizar consulta de expectativas antes de la Rendición de Cuentas y posterior a la misma, continuar con la encuesta de evaluación de la Rendición de Cuentas y realizar eventos de retroalimentación con la ciudadanía de los temas de mayor interés o mayores observaciones, preguntas o comentarios.
Elaborar con la colaboración de los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas	40	Realizar reuniones de trabajo con las áreas misionales y la Oficina Asesora de Planeación para que de acuerdo con actividades misionales, se realice por cada una de las áreas una encuesta dirigida a los grupos de interés en la que se implemente una metodología de desarrollo de la actividad de Rendición de Cuentas.
Identificar la información que podría ser generada y analizada por los grupos de interés de manera colaborativa.	15	Identificación de problemáticas de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés mediante mecanismos de talleres, conversatorios y relatorías con el fin dar cumplimiento a objetivos misionales y técnicos de la entidad para el desarrollo de la Rendición de Cuentas. Resultados que se tendrán en cuenta en la actividad de la Rendición.
Socializar con los ciudadanos y grupos de interés identificados la estrategia de rendición de cuentas		Socializar con la ciudadanía y grupos de interés el plan de estrategia de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas.

	60	Se hace necesario definir una metodología para abrir espacios de dialogo con los ciudadanos y grupos de interés entre las áreas misionales en apoyo de la OAP y el Grupo de Servicio al Ciudadano, logrando la participación activa de los grupos en ejercicio de Rendición de Cuentas.
Realizar reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.	50	Se debe realizar por las diferentes áreas reportes trimestrales del Plan de acción a la Oficina Asesora de Planeación, con mayor detalle en los temas de participación ciudadana y rendición de cuentas para realizar la respectiva evaluación y seguimiento de los diferentes ejercicios de la Rendición de Cuentas programados por la Entidad
Analizar los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para: 1. Identificar el número de espacios de diálogo en los que se rindió cuentas 2. Grupos de valor involucrados 3. Fases del ciclo sobre los que se rindió cuentas. 4. Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas.	60	Fortalecer y mejorar la evaluación de acciones de individuales de cada ejercicio de rendición de cuentas incluyendo logros, compromisos y dificultades. Se debe evaluar la presencia de los representantes sociales en los diversos mecanismos de rendición de cuentas, el cual debe ser publicado en la página web del Ministerio. Se debe destacar la información cuantitativa de: registros, evaluaciones, preguntas y PQRDS atendida durante el ejercicio. Este insumo se apoyará a la Oficina Asesora Planeación y control interno a evaluar los resultados en la estrategia de rendición de cuentas para determinar si se incluye en el plan de acción o planes de mejoramiento.
Recopilar recomendaciones y sugerencias de los servidores públicos y ciudadanía a las actividades de capacitación, garantizando la cualificación de futuras actividades.	50	Se sugiere incluir en los ejercicios de rendición de cuentas un espacio inicial donde se le informe al ciudadano que es la participación ciudadana. Encuestas a los ciudadanos sobre el nivel de conocimiento en los temas de participación ciudadana y rendición de cuentas. Realizar campañas para socializar a los ciudadanos que es la participación ciudadana y rendición de cuentas.
Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.	1	Las áreas deberán incluir dentro de su plan de mejoramiento las recomendaciones realizadas por los diferentes organismos de control, para el cumplimiento de los objetivos del plan institucional

<p>Incorporar en los informes dirigidos a los órganos de control y cuerpos colegiados los resultados de las recomendaciones y compromisos asumidos en los ejercicios de rendición de cuentas.</p>	<p>1</p>	<p>Las áreas deberán analizar las diferentes sugerencias recibidas en el Ejercicio de Rendición de Cuentas y adicionarlas en los planes institucionales, con el propósito de realizar los correctivos de los hallazgos o requerimiento encontrados por los entes de control.</p>
---	----------	--