



La justicia  
es de todos

MANUAL

Código: M-GG-02

MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN  
GESTIÓN INSTITUCIONAL

Versión: 01

Vigencia: 18/08/2020

**MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO  
SECRETARÍA GENERAL**

**MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

**BOGOTÁ, 2020**

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. GLOSARIO</b>	<b>3</b>
<b>3. DESARROLLO</b>	<b>7</b>
<b>3.1 OBJETIVO</b>	<b>7</b>
<b>3.2 ALCANCE</b>	<b>7</b>
<b>3.3 MARCO JURÍDICO</b>	<b>7</b>
3.3.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	7
3.3.2 LEYES	8
3.3.3 DECRETOS	8
3.3.4 RESOLUCIONES	8
3.3.5 CONPES	8
3.3.6 OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA	9
<b>3.4 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>10</b>
3.4.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10
<b>3.5 ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>11</b>
3.5.1 LINEAMIENTOS PARA ELABORAR DEL DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD	12
3.5.2 LINEAMIENTOS PARA CONSTRUIR EL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SUS ESTRATEGIAS	13
3.5.3 LINEAMIENTOS PARA EJECUTAR EL PLAN ANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SUS ESTRATEGIAS	18
3.5.4 LINEAMIENTOS PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN Y LAS ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	22
3.5.5 DOCUMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS IDENTIFICADAS EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SUS ESTRATEGIAS	23
<b>4. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>23</b>

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento 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 para el logro efectivo de su misión, el Ministerio de Justicia y del Derecho – MinJusticia– debe forjar relaciones de confianza con sus grupos de interés, que promuevan su participación en todo el ciclo de la gestión institucional (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), a través del desarrollo de diversos espacios de diálogo, mecanismos, canales y prácticas dinámicas de interacción bidireccional que garanticen la incidencia efectiva de la ciudadanía.

El presente Manual 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. Este Manual se diseñó siguiendo las directrices del MIPG y aplican a todos los procesos de la Entidad.

Contar con el aporte de los grupos de interés en la toma de decisiones de la Entidad hace que la gestión se realice de forma óptima y transparente, pues el conocimiento es un activo de alto valor que se encuentra disperso en la sociedad y puede ser aprovechado por los gestores públicos para robustecer su labor y promover el control social y la integridad. Por ello, dialogar activamente con los grupos de interés es fundamental para aprovechar los beneficios del conocimiento colectivo, lo cual implica fomentar prácticas de gobierno abierto que se estructuren estrategias de participación y colaboración.

El diálogo es la etapa más dinámica de la gestión de la relación con los grupos de interés. Según la ISO 26000:2010, dicha acción facilita el logro de acuerdos, negociaciones e intercambio de información para establecer consensos, y promover la transparencia y la innovación social en la gestión pública, para la mejora de las relaciones y el fortalecimiento de la confianza entre las partes interesadas y la Entidad.

## 2. GLOSARIO

- **Accountability<sup>1</sup>**: Posibilidad o derecho que una comunidad tiene de realizar control ciudadano a las entidades de su gobierno. Se refiere a un ejercicio particular de rendición de cuentas y participación ciudadana en las decisiones de un Estado.
- **Canal correspondencia o servicio postal**: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Canal presencial**: Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

<sup>1</sup> Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS (2008).

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

- **Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija, o móvil. por este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (Call centers) y centros de contacto.
- **Canal virtual:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado.
- **Canales de atención:** Medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.
- **Ciudadano:** Persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **Control social:** Acción que debe ser garantizada al realizar los procesos de rendición de cuentas. La ley estable parámetros en lo referente a la rendición de cuentas para que las Entidades de orden Nacional de la Rama Ejecutiva y las otras Ramas del Poder Público, así como Gobernaciones, Alcaldías, Distritos y servidores públicos realicen la rendición de cuentas con información clara, concreta, transparente y que dé cuenta de sus actividades y acciones con relación a su naturaleza, objeto misional, planes, programas y proyectos y el avance en la garantía de derechos. Para ello, las entidades deben impulsar, crear y permitir de manera permanente espacios donde los ciudadanos sean informados de la gestión realizada y a su vez puedan evaluar y realizar sus propuestas<sup>2</sup>.
- **Compromisos con los Grupos de Interés<sup>3</sup>:** Proceso utilizado por una organización para lograr un conceso y generar compromiso, con sus grupos de interés sobre sus necesidades y expectativas.
- **Debida diligencia:** Contexto de los Estándares Global Reporting Initiative - GRI “debida diligencia” que hace referencia al proceso de identificación, prevención, mitigación y explicación de cómo una organización aborda sus impactos negativos potenciales y reales que pueden afectar a sus grupos de interés.
- **Diálogo:<sup>4</sup>** Debate destinado a producir un resultado.
- **Enfoque diferencial:** Tiene un doble significado, por un lado es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

<sup>2</sup> *Ibidem.*

<sup>3</sup> Norma AA1000 Compromiso de los Grupos de Interés (2015)

<sup>4</sup> Norma AA1000 Compromiso de los Grupos de Interés (2015)

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

- **Expectativas:** Se refiere a la esperanza o anhelo que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al ministerio. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Grupos de interés:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los que interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.<sup>5</sup>
- **Grupos de valor:** Pertenecen al subconjunto de grupo de interés, correspondiente a aquellos actores que son clientes, usuarios o destinatarios de los productos, trámites o servicios que genera la Entidad.
- **Grupo social infrarrepresentado**<sup>6</sup>: Población que, visto el número de representantes que existe en una sociedad determinada, tiene menos opciones de expresar sus necesidades y opiniones económicas, sociales o políticas. Los grupos específicos incluidos en esta definición no son uniformes para cada organización. Una organización identifica los grupos relevantes en función del contexto operativo.
- **Grupo étnico**<sup>7</sup>: Aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal autoreconocimiento, no es un obstáculo para que sean y se identifiquen como colombianos, comparten dos sentires: uno étnico y otro nacional. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes, los raizales, los palenqueros y los rom.
- **Grupo vulnerable**<sup>8</sup>: Conjunto o subconjunto de personas que reúnen alguna condición o característica física, social, política o económica específica que, hace que el grupo tenga una mayor posibilidad de sufrir riesgos o impactos en dichos aspectos, generados por las operaciones de la organización. Los grupos vulnerables pueden ser: los niños, los jóvenes, los ancianos, las personas con discapacidad, los veteranos de guerra, las personas desplazadas internamente, los refugiados o refugiados repatriados, los pueblos indígenas y las minorías étnicas, entre otros.
- **Identidad de género:** Forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que se nace.
- **Impacto**<sup>9</sup>: En los estándares GRI, es el efecto que una organización tiene sobre la economía, el medio ambiente o la sociedad, lo que a su vez puede indicar su contribución (positiva o negativa) al desarrollo sostenible, puede hacer referencia a sensaciones positivas, negativas, reales, potenciales, directas, indirectas, a corto plazo, a largo plazo, intencionadas o no intencionadas. Los impactos sobre la economía, el medio ambiente o la sociedad también pueden estar relacionados con las consecuencias para la propia organización. Por ejemplo, un impacto sobre la economía, el medio ambiente o la sociedad puede que dé lugar a consecuencias para el modelo de negocio de la organización, su reputación o su capacidad para alcanzar sus objetivos.

<sup>5</sup> Nota: Desde el enfoque de sostenibilidad y responsabilidad social también pueden encontrarse otras definiciones.

<sup>6</sup> Estándares GRI-Glosario (2016).

<sup>7</sup> Portal Colombia Aprende. Definición de grupo étnico. Consultado el 20 de agosto de 2018. Recuperado de: <http://colombiaprende.edu.co/html/mediateca/1607/article-84457.html>

<sup>8</sup> Estándares GRI-Glosario (2016).

<sup>9</sup> Estándares GRI-Glosario (2016).

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

- **LGTBI:** Siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, bisexual y transgénero, que además es un movimiento que se conformó por la lucha de derechos de igualdad para las comunidades sexuales minoritarias.
- **Mapeo de grupos de interés:** Consiste en identificar a los actores interesados en la entidad, a partir de los siguientes cuestionamientos: ¿quiénes se interesan por la entidad?; ¿a quiénes impacta la operación de la entidad?; y ¿quiénes ejercen influencia sobre la misma? A partir de las respuestas a estas preguntas, se establece una lista de actores que se deben agrupar, priorizar y delimitar, respecto a factores como el impacto, la naturaleza y los intereses que tienen respecto a la entidad. El mapeo de grupos de interés es el primer paso para realizar una adecuada caracterización de los mismos.
- **Mecanismos de participación ciudadana:** De acuerdo a lo señalado por la Constitución Política de Colombia en su artículo 103, se exceptúa el voto, son considerados como mecanismos de participación ciudadana: la iniciativa popular y normativa ante corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto.
- **Niveles de participación ciudadana - NPC:** Grados de participación ciudadana en los que se puede categorizar una actividad, de acuerdo con los escenarios y propósitos a los que se dirige, respecto a las diferentes etapas de la gestión pública.
- **Norma de los Principios de AccountAbility AA1000:** Aporta los fundamentos para comprender y alcanzar el aseguramiento de sostenibilidad de acuerdo con la AA1000AS (2008) y el compromiso responsable con los grupos de interés en relación con la AA1000SES (2005).
- **Participación ciudadana - PC:** Inclusión de forma activa de los grupos de interés en los diferentes procesos de la Entidad, implica la voluntad individual de involucrarse en dichos procesos. En Colombia, por ser un Estado social de derecho, democrático y participativo, y conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, 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, que permita a los ciudadanos conocer toda la información de su interés de manera clara y a tiempo. La PC supone la existencia de; (a.) individuos y los grupos que intervienen en actividades públicas para hacer valer sus intereses sociales, (b) espacios y mecanismos de articulación entre el Estado y los diversos actores, y (c) instrumentos y procedimientos gubernamentales puestos a disposición de los ciudadanos y los grupos que permita facilitar su intervención en los asuntos públicos<sup>10</sup>.
- **Percepción:** Conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado .
- **Rendición de cuentas - RdC:** Obligación permanente tanto de entidades como de los servidores públicos durante todas las etapas de la gestión, por ello, todo el año, en cada vigencia, debe existir actividades de rendición de cuentas. Así, en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 se da una definición: es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados 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, a otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la

<sup>10</sup> Participación ciudadana en la Gestión Pública. Enfoque y Condiciones para su Desarrollo. BID, Edición 7. 2013.

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

promoción del diálogo. De igual forma la ley ordena que la rendición de cuentas promueva el control social a la gestión para garantizar el derecho de los ciudadanos a la participación. Por lo tanto, se establece que; la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión<sup>11</sup>.

- **Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, y se genera una manifestación de haber encontrado lo que se buscaba.

### 3. DESARROLLO

#### 3.1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para formular, implementar y monitorear el plan y las estrategias de participación ciudadana del Ministerio de Justicia y del Derecho, con el propósito de optimizar las relaciones con sus grupos de interés.

#### 3.2 ALCANCE

Aplica a todos los procesos en el desarrollo de las actividades de participación diseñadas e implementadas para cada una de las etapas del ciclo de gestión pública, que estén incluidas en el plan y las estrategias de participación ciudadana de la entidad.

#### 3.3 MARCO JURÍDICO

##### 3.3.1 Constitución Política de Colombia

- **Artículo 2.** Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).
- **Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).
- **Artículo 25.** El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado, toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.
- **Artículo 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).
- **Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

<sup>11</sup> ABC de la Ley 1757 de 2015. Estatuto de la participación democrática en Colombia. DAFP. 2016.

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

### 3.3.2 Leyes

- **Ley 134 de 1994:** “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- **Ley 489 de 1998:** “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 850 de 2003:** “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- **Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1474 de 2011:** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Ley 1757 de 2015:** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

### 3.3.3 Decretos

- **Decreto 103 de 2015.** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 270 de 2017.** “Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación”.
- **Decreto 1499 de 2017.** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- **Decreto 612 de 2018.** “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.
- **Decreto 1008 de 2018.** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

### 3.3.4 Resoluciones

- **Resolución 1939 de 2019.** “Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG actualizado, se conforman los Comités Sectorial e Institucional de Gestión y Desempeño, se establecen los líderes temáticos y se dictan otras disposiciones”.

### 3.3.5 CONPES

- **CONPES 3654 de 2010.** “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

- **CONPES 3650 de 2010.** “Importancia estratégica de la estrategia de gobierno en línea”.
- **CONPES 3649 de 2010.** “Política nacional de servicio al ciudadano”.
- **CONPES 3785 de 2013.** “Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano”.

### 3.3.6 Otros documentos de referencia

- Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC.
- Manual Operativo del Modelo Integrado Gestión – MIPG.
- Guía ABC de la Ley 1757 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía para Realizar la Consulta Pública en el Proceso de Producción Normativa del Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Cartillas de Administración Pública No. 4. Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional, de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP.
- Manual de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Norma ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social.
- AA1000APS (2008) /2018 Principios de AccountAbility.
- AA1000 AS (2008) /2019 Norma Aseguramiento de Sostenibilidad.
- AA1000 SES Stakeholder Engagement Standard 2015.
- Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés (Vol.2).
- The Stakeholder Engagement Manual (Vol.1).
- The Stakeholder Engagement Manual (Vol.2).

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

### 3.4 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

En fundamento a lo establecido en la Ley 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*” y siguiendo las directrices de la política de gestión y desempeño institucional “*Participación Ciudadana en la Gestión Pública*” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Ministerio de Justicia y del Derecho tiene la obligación de garantizar la incidencia efectiva de sus grupos de interés en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, ejecución y evaluación), que incluye la rendición de cuentas, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana. Para su cumplimiento, el Grupo de Servicio al Ciudadano debe liderar la:

- a. **Formulación anual de un plan que articule las estrategias de participación ciudadana** para fomentar el diálogo como mecanismo de interacción con los grupos de interés, que facilite y promueva la participación de las personas en los asuntos de competencia del Ministerio, en los términos de la Ley 1757 de 2015 y de acuerdo con los lineamientos que se definen en el numeral 3.5.2 de este Manual.
- b. **Conformación y capacitación de un equipo de trabajo** que lidere la planeación e implementación de la participación en el Ministerio, a través de la designación de “Enlaces de Participación” por cada una de las dependencias de la Entidad.
- c. **Definición, documentación y socialización de los roles y responsabilidades** institucionales para la promoción de la participación ciudadana en la Entidad.
- d. **Identificación y documentación de las buenas prácticas internas de participación ciudadana**, que contribuyan a la gestión del conocimiento de los de los servidores públicos y contratistas y la mejora de los procesos.
- e. **Realización de seguimiento a las acciones de participación ciudadana** que realicen las dependencias y evaluar las condiciones institucionales para su implementación, en aras de garantizar el ciclo de mejoramiento continuo.

#### 3.4.1 Roles y responsabilidades para la promoción de la participación ciudadana

A continuación, se presentan los roles y responsabilidades institucionales para la promoción de la participación ciudadana en la Entidad, los cuales son de obligatoria observancia y aplicación por todos los procesos de gestión establecidos en el Sistema Integrado de Gestión del MinJusticia:



La justicia es de todos

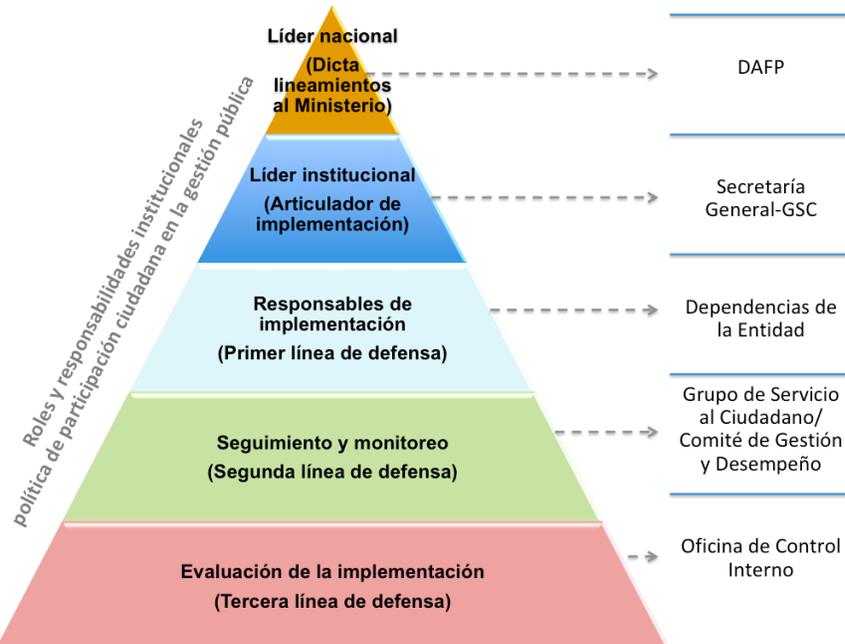
# MANUAL

Código: M-GG-02

## MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL

Versión: 01

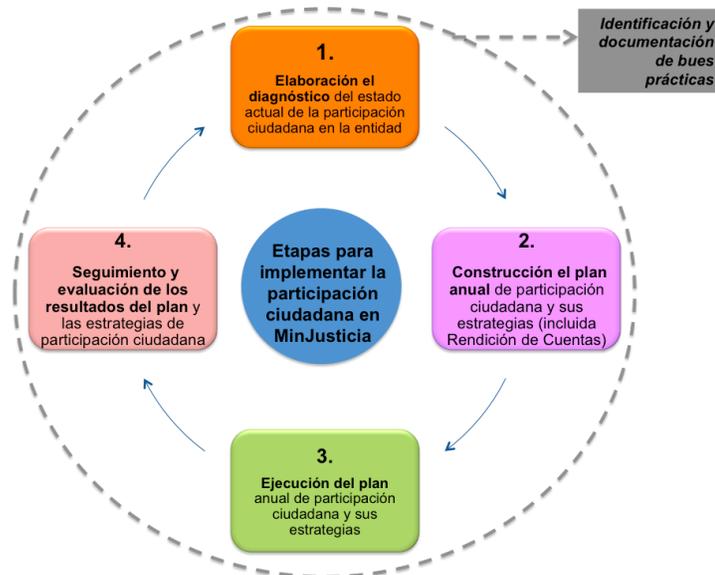
Vigencia: 18/08/2020



Gráfica 1. Roles y responsabilidades institucionales para la implementación de la política de participación ciudadana en la gestión pública. Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano. MinJusticia. 2020.

### 3.5 ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

A continuación, se presentan los lineamientos para cada una de las etapas que se deben implementar para facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión insitucional.



Gráfica 2. Etapas para implementar la participación ciudadana en MinJusticia.

Fuente: Adaptado del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, (2018).

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

### 3.5.1 Lineamientos para elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la Entidad

a. El Grupo de Servicio al Ciudadano adscrito a la Secretaría General, bajo el rol de dependencia líder (articulador) de la implementación de la política de participación ciudadana en la gestión pública a nivel institucional (ver numeral 3.4.1 Roles y responsabilidades), anualmente y previo a la formulación del plan de participación, debe identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la ejecución de la política en la vigencia inmediatamente anterior por cada uno de los ciclos de la gestión (ver Gráfica 3.), haciendo un diagnóstico de aspectos, tales como:

- Idoneidad de los canales que se emplearon por cada una de las dependencias de la Entidad para promover la participación ciudadana, de acuerdo con la caracterización de grupos de interés.
- Cumplimiento de las etapas de implementación de la participación ciudadana a nivel institucional, que se definen en este manual (ver gráfica 2.)
- Cumplimiento de los pasos que indica el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC.



Gráfica 3. Fases del círculo virtuoso de la participación ciudadana en la gestión pública.  
Fuente: Recuperado de "Presentación Política de Participación Ciudadana". Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018).

Para la elaboración del diagnóstico del estado actual de la participación, se debe observar los siguientes insumos mínimos:

- Resultados de la aplicación de los autodiagnósticos de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Informes de las evaluaciones que sobre la materia haya realizado la Oficina de Control Interno.
- Resultados de la implementación del plan y las estrategias de participación ciudadana (incluido Rendición de Cuentas) en la vigencia anterior.

El Grupo de Servicio al Ciudadano tiene como deber registrar los resultados del diagnóstico dentro del "Documento de alineación estratégica e identificación de la situación actual de la relación con los grupos de interés" que se encuentra enunciado en la "Caracterización del Proceso C-GG Gestión de la Relación con los Grupos de Interés", y socializar los resultados al interior de la Entidad, a través de la intranet o el correo

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

electrónico institucional; y presentar los datos más destacados ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

### 3.5.2 Lineamientos para construir el plan de participación ciudadana y sus estrategias

El plan de participación ciudadana debe estar alineado al plan de acción y al plan estratégico institucional, e integrar las acciones en todos los niveles o grados de participación durante las fases de la gestión pública del Ministerio. Además, es necesario identificar las instancias y los mecanismos de participación que pueden estar vinculados directamente con el que hacer administrativo, las funciones y la misión propia, con el fin de implementar mecanismos de diálogo con el objetivo de promover la interacción, comunicación, consulta y seguimiento a la gestión institucional por parte de los grupos de interés.<sup>12</sup> Así mismo, el plan tiene que articular estrategias con acciones para:



Gráfica 4. Estrategias que articulan el plan de participación ciudadana en MinJusticia.  
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano, MinJusticia (2020).

a. **Promoción efectiva de la participación ciudadana en la gestión:** corresponde a todas a aquellas acciones de diálogo de doble vía con los grupos de interés que se pueden desarrollar para facilitar la participación ciudadana durante todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación). Algunos ejemplos de este tipo de acciones se presentan a continuación:

- Foros virtuales o presenciales.
- Participar en espacios de diálogo en las ferias de gestión, ferias de transparencia o expo gestión, ferias de servicio al ciudadano, etc.
- Audiencias públicas participativas.
- Ejercicios con grupos Focales.
- Reuniones zonales
- Mesas de trabajo temáticas.
- Encuentros regionales.

<sup>12</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. ABC de la Ley 1757 de 2015, Estatuto de la participación democrática en Colombia. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/abc>

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

- Originar asambleas comunitarias.
- Crear observatorios ciudadanos.<sup>13</sup>
- Realizar consejos o espacios formales de participación ciudadana.
- Entrevistas con grupos de interés.
- Habilitar la figura de defensor del ciudadano.<sup>14</sup>
- Habilitar espacios de diálogo a través de medios de comunicación virtual (Facebook Live, chat etc.).
- Realizar programas de Tv y radio.

Las acciones de esta estrategia deben contemplar un enfoque basado en derechos humanos y articular la Estrategia de Rendición de Cuentas – RdC, la cual es liderada por la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad. Así mismo, debe contemplar como insumo para su construcción, las caracterizaciones de grupos de interés con que cuente el Ministerio.

- b. Fortalecimiento de las condiciones institucionales para la promoción de la participación:** incluye las acciones que se enfocan en superar los retos para avanzar en el cumplimiento de los requisitos metodológicos de cada uno de los niveles de madurez de la política de participación ciudadana en la gestión pública, establecidos por el Modelo Integrado de planeación y Gestión y que anualmente se evalúa a través del Formulario Único de Reporte a la Gestión – FURAG.
- c. Fomento de la cultura de la participación en la gestión:** corresponde a todas aquellas acciones que, por iniciativa propia, la Entidad establece y desarrolla para promover una cultura organizacional que promueva e incorpore la participación para la toma de decisiones y la mejora continúa.

### 3.5.2.1 Paso a paso para la construcción del plan de participación ciudadana

- a. Paso 1. Conformación del equipo de trabajo:** es liderado por el Grupo de Servicio al Ciudadano adscrito a la Secretaría General, con la participación de las dependencias del Ministerio, las cuales se constituyen en las productoras y ejecutoras de los espacios de participación que se desarrollarán con los diferentes grupos de interés<sup>15</sup> de la Entidad. Para ello, cada dependencia deberá designar o ratificar (en caso de que ya exista) a un servidor público como “Enlace de Participación” para apoyar esta labor. Dicho enlace, será quien acompañe el proceso de reporte de seguimiento a la ejecución del referido plan.
- b. Paso 2. Comprensión del proceso:** el Grupo de Servicio al Ciudadano citará a los enlaces de participación de las dependencias a mesas de trabajo en el mes de enero de cada vigencia, para orientación y comprensión de los lineamientos para el diseño del plan.
- c. Paso 3. Codiseño del plan:** corresponde a la fase de estructuración de las actividades del Plan que se realiza entre los meses de enero a marzo de cada vigencia, con la colaboración inicial de las dependencias de la Entidad a través de los enlaces designados, y posterior puesta en consideración de la propuesta de plan a los grupos de interés, mediante un ejercicio de diálogo que permita recibir sus observaciones y aportes para el diseño del plan.

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> Se recomienda la observancia de la Guía “Lineamientos para la identificación y caracterización de grupos de interés G-GG-01” publicada en <http://sig.minjusticia.gov.co/>

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

Las actividades que se diseñen deben identificar a qué grupo de interés va dirigida (según la caracterización de grupos de interés), el canal por el que se llevará a cabo (virtual, presencial o mixto), el lugar (ciudad) dónde se desarrollará y la fase del ciclo de la gestión pública al que corresponde. Así mismo, se debe indicar si las actividades diseñadas involucran instancias de participación legalmente establecidas.

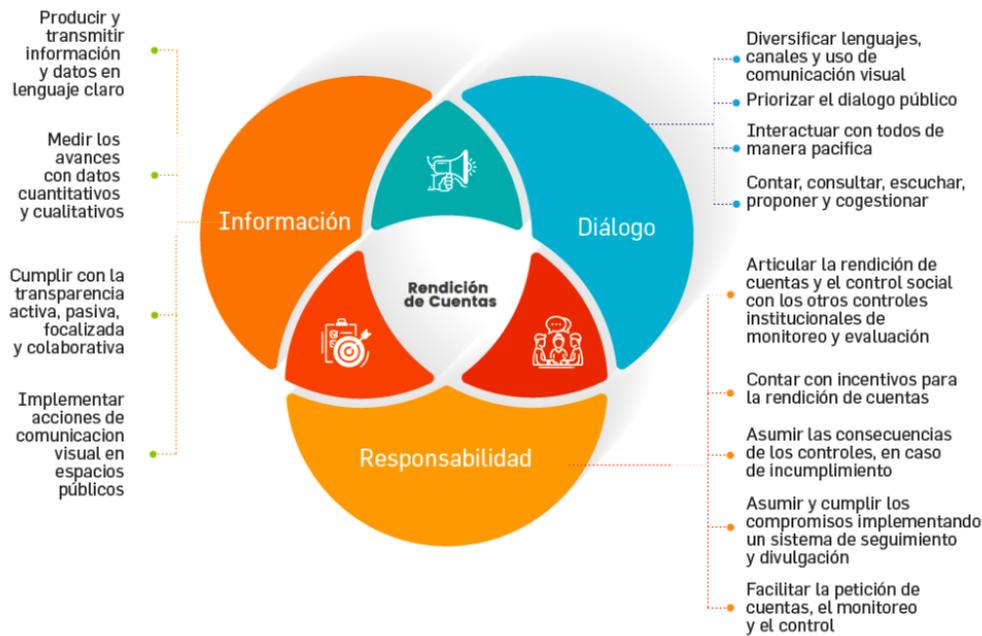
Para la adecuada estructuración de las actividades, es necesario tener en cuenta que conforme lo establece el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, la Participación ciudadana se puede dar en cinco (5) Niveles<sup>16</sup>, como lo son:

- **Nivel de consulta:** instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones de los grupos interesados como insumo para priorizar problemáticas o temas para rendir cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier ciclo de la gestión pública.
- **Nivel de formulación participativa:** incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. En este caso, se puede implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación y el presupuesto participativo.
- **Nivel de ejecución o implementación participativa:** es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, que aporta a su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas, es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones.
- **Nivel de control y evaluación:** derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, y a su vez es una obligación de las entidades y organismos públicos de responder, y rendir cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y resultados de la gestión, así como sobre las garantías de derechos. Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano.

Dentro de este nivel de participación se encuentran las actividades de la **Estrategia de Rendición de Cuentas**, que para su formulación, implementación y seguimiento, debe cumplir los lineamientos específicos para entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional del **Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC**, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, es la guía de obligatoria observancia que incluye las orientaciones metodológicas para desarrollar la rendición de cuentas.

La RdC debe cumplir con los siguientes tres (3) elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión:

<sup>16</sup> Niveles de Participación Ciudadana, DAFP. Recuperado de: [http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/niveles\\_participacion\\_2017](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/niveles_participacion_2017). Consulta 20/04/2020



Gráfica 5. Elementos de la Rendición de Cuentas.  
Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC. Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018).

- **Nivel de participación en la información:** suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública. En este nivel, la Entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria.

A continuación, se presenta ejemplos de actividades de participación ciudadana por cada nivel de participación:

Nivel de participación	Ejemplo de actividades
<b>Consulta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar encuestas a los grupos interesados y difusión de resultados de éstas, para conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temáticas de la gestión institucional.</li> <li>- Convocar a los grupos interesados para identificar problemas de la gestión pública del Ministerio, para el diseño y ejecución de dicho tipo de actividades, se puede utilizar la metodología del DAFP "Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la Gestión Pública", disponible en el siguiente enlace: <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34271987">https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34271987</a></li> <li>- Convocar a los grupos para identificar los temas que son de mayor interés para ellos, y así enfocar los ejercicios de rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías.</li> </ul>



La justicia  
es de todos

MANUAL

Código: M-GG-02

MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN  
GESTIÓN INSTITUCIONAL

Versión: 01

Vigencia: 18/08/2020

Nivel de participación	Ejemplo de actividades
<b>Control y evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilitar escenarios de diálogo (como: foros, encuentros, audiencias, etc.), para explicar y evaluar la gestión institucional ante la ciudadanía y/o grupos de interés, pueden ser a través de canales físicos, virtuales o mixtos.</li> <li>- Promover la conformación de veedurías ciudadanas sobre la gestión del Ministerio.</li> <li>- Realizar audiencias de RdC.</li> </ul>
<b>Formulación participativa</b>	<p>Habilitar escenarios de diálogo (como: foros, encuentros, audiencias, etc.), para construir participativamente políticas públicas nacionales (ejemplo: Política de Política Criminal), políticas institucionales (ejemplo: Política de Seguridad y Salud en el Trabajo), programas, proyectos, y planes (ejemplo: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), <i>a través de canales físicos, virtuales o mixtos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar ejercicios de diálogo para incorporar la visión y experiencia de los grupos interesados (desde una perspectiva de usuaria de servicios públicos) en el diseño, redefinición y mejora de la prestación de servicios y sus trámites.</li> <li>- Realizar ejercicios de diálogo para incorporar la visión y experiencia de la ciudadanía (desde una perspectiva de usuaria de servicios públicos) en la construcción de manuales, procedimientos, procesos, etc.</li> <li>- Para el diseño y ejecución de dicho tipo de actividades se puede utilizar la metodología del DAFP "<i>Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la Gestión Pública</i>", disponible en el siguiente enlace: <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34271987">https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34271987</a></li> </ul>
<b>Ejecución o Implementación Participativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilitar escenarios de diálogo (como: foros, encuentros, audiencias, etc.) <i>a través de canales físicos, virtuales o mixtos</i>, para identificar soluciones a problemáticas (públicas o institucionales) identificadas por el Ministerio que busca aprovechar la experiencia de la ciudadanía y/o grupos interesados sobre la temática.</li> <li>- Hacer parte a los grupos de interés en convocatorias públicas y abiertas para el desarrollo de políticas, planes, programas, proyectos, y de la identificación de soluciones frente a problemáticas y desafíos sociales, comunicativos, entre otros.</li> </ul>
<b>Participación en la información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilitar escenarios de diálogo (como: foros, encuentros, audiencias, etc.), para suministrar y/o socializar información sobre la gestión, planes, programas, políticas y proyectos del Ministerio.</li> <li>- Actualizar proactivamente la información de la Sección Transparencia y Acceso a la Información de la página web del Ministerio.</li> </ul>

**d. Paso 4 - Aprobación del plan:** la propuesta de plan construida colaborativamente, será presentada, para aprobación del Comité de Gestión y Desempeño Institucional, a mas tardar en el mes de abril de cada vigencia.

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

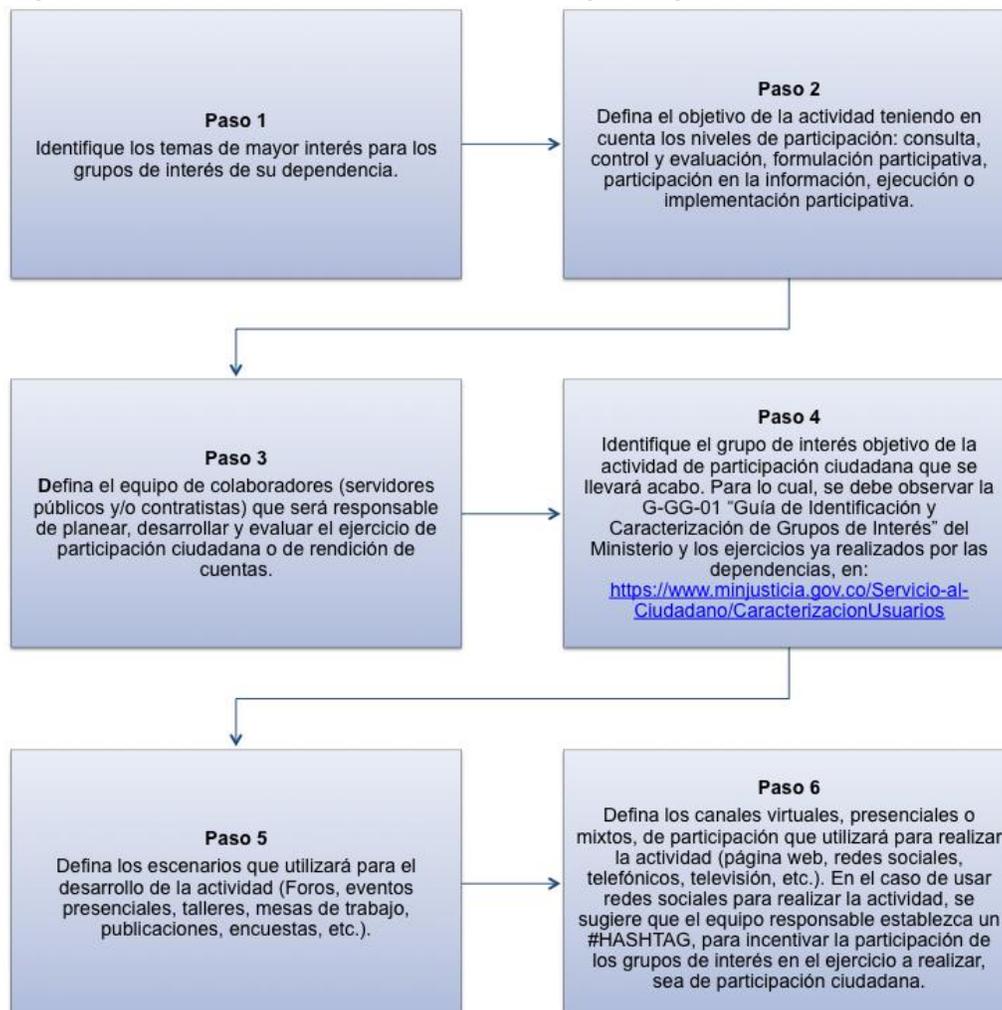
e. **Paso 5 - Divulgación del plan de participación y sus estrategias:** una vez aprobado el plan éste debe socializarse al interior de la Entidad con los enlaces de participación de las dependencias. Así mismo, deberá ser publicado en la página web del Ministerio para consulta de los grupos de interés.

### 3.5.3 Lineamientos para ejecutar el plan anual de participación ciudadana y sus estrategias

Para la implementación de las actividades de las estrategias “Fortalecimiento de las condiciones institucionales para la promoción de la participación” y “Fomento de la cultura de la participación en la gestión” se debe observar las demás directrices y recomendaciones establecidas en este Manual, en el MIPG y en las buenas prácticas sobre la materia.

Para el desarrollo de las actividades de diálogo con los grupos de interés que se incluyan dentro de la estrategia “Promoción efectiva de la participación ciudadana en la gestión” del plan, en cualquiera de los niveles descritos en el numeral 3.5.2.1 de este Manual, es necesario aplicar los lineamientos que se presentan a continuación:

#### a. Preparación para el desarrollo de las actividades de participación:



Gráfica 6. Pasos para preparar actividades de participación ciudadana (diálogo) en MinJusticia.  
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano, Minjusticia (2020).

**b. Desarrollo de la actividad de participación (diálogo):**

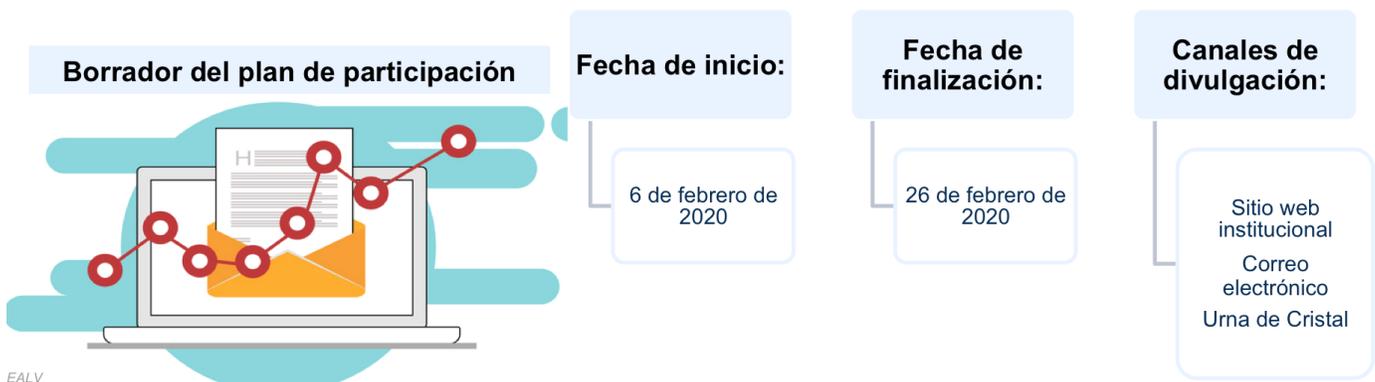


Gráfica 7. Pasos para desarrollar actividades de participación ciudadana (diálogo) en MinJusticia.  
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano, Minjusticia (2020).

**Fase 1. Divulgación de información**

¿Qué divulgar? información que el grupo de interés debe conocer previamente al diálogo para que éste pueda hacer una participación efectiva.

**Ejemplo:**



Gráfica 8. Fase de divulgación de información.  
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano, Minjusticia (2020).

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

## Fase 2. Convocatoria a grupos de interés

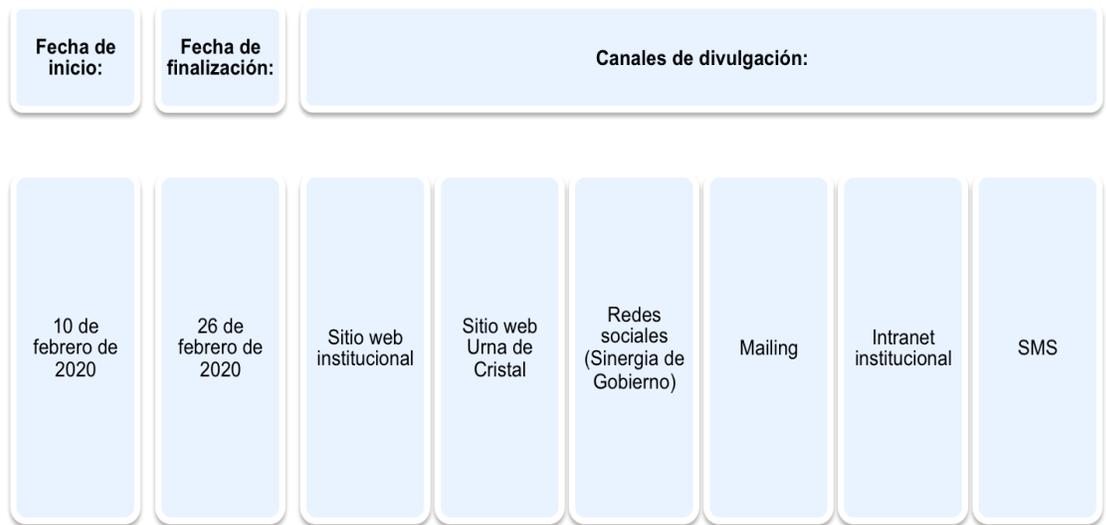
### ¿A quién convocar?

Grupos de interés a los cuales este dirigida la actividad de participación ciudadana.

### ¿Qué canales usar?

Aquellos que sean idóneos según las características del grupo de interés.

**Ejemplo:** ciudadanía en general



Gráfica 9. Fase de convocatoria a grupos de interés.  
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano, Minjusticia (2020).

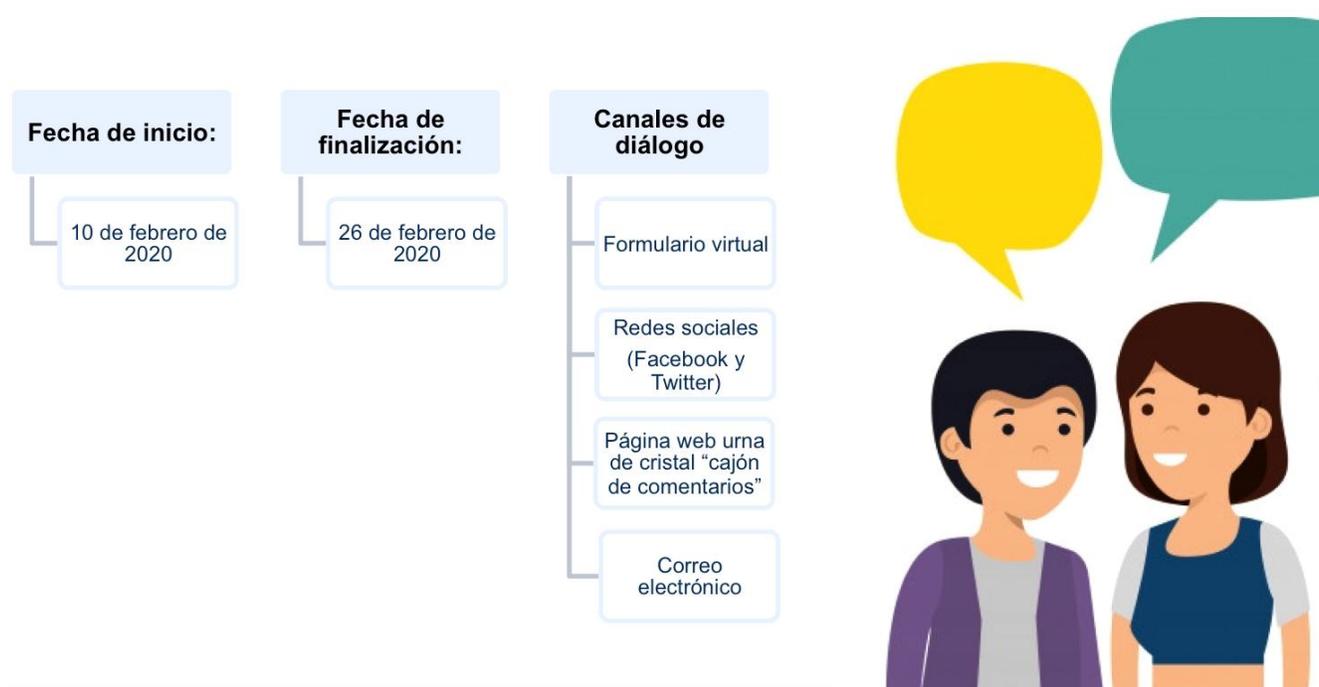
## Fase 3. Desarrollo del diálogo

### ¿Cómo?

A través de los canales definidos por la dependencia. La metodología de desarrollo de la actividad de diálogo dependen del canal a utilizar y la etapa del ciclo de la gestión que se vaya incidir.

**Ejemplo:** formulación colaborativa del plan participación ciudadana.

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020



Gráfica 10. Fase de desarrollo del diálogo.  
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano, Minjusticia (2020).

### ¿Debo medir la percepción del ciudadano sobre la actividad?

Sí, la dependencia es autónoma en las preguntas a realizar, para ello puede utilizarse el modelo de encuesta disponible en: [https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/Minjusticia\\_te\\_escucha](https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/Minjusticia_te_escucha)

### ¿Dónde reporto los resultados de la medición de la percepción?

En el formulario interno de reporte del plan de participación que enviará el GSC cuatrimestralmente.

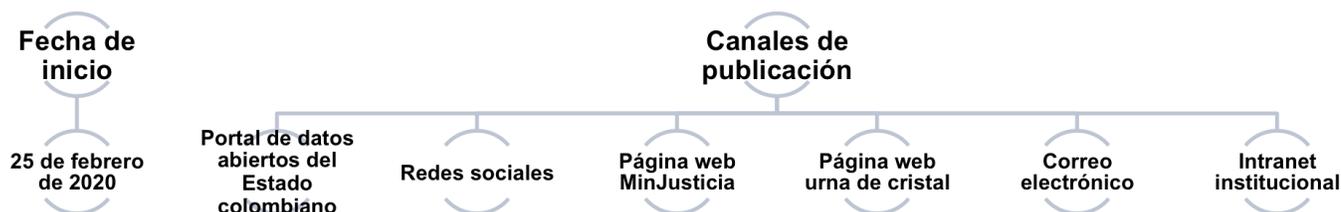
### Fase 4. Publicación de resultados de la actividad

¿Cuándo? Finalizada la actividad.

¿Qué canales usar? Aquellos que sean idóneos según las características del grupo de interés.

¿Cómo? A través de documento de informe que exponga los principales resultados y las evidencias de las fases de la actividad (ppt, pdf, infografía). *El Grupo de Servicio al Ciudadano remitirá informe modelo como insumo.*

**Ejemplo:** resultados construcción colaborativa del plan de participación ciudadana



	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

*Gráfica 11. Fase de publicación de resultados de la actividad.  
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano, Minjusticia (2020).*

## Fase 5. Respuestas a ciudadanos y seguimiento a compromisos

Para cerrar el ejercicio de diálogo, cuando no se pudo hacer en tiempo real, es necesario dar respuesta a los ciudadanos. Los aportes se toman como “Sugerencias” por lo cual es autonomía de la Entidad acogerlos o no. Así mismo, si se deriva algún compromiso con el ciudadano, éste debe reportarse al Grupo de Servicio al Ciudadano en el formato interno de reporte del plan F-GG-02-01, cada cuatro meses hasta su cierre.

### 3.5.4 Lineamientos para el monitoreo y evaluación de los resultados de la ejecución del plan y las estrategias de participación ciudadana

Los lineamientos que se presentan a continuación, aplican a las actividades de diálogo con los grupos de interés que se incluyan cada vigencia en el plan de participación ciudadana en cualquiera de los niveles descritos en el numeral 3.5.2.1 de este Manual.

- a. **Monitoreo del plan:** el Grupo de Servicio al Ciudadano realizará monitoreo cuatrimestral al plan de participación ciudadana y sus estrategias, en el que verifica el avance y cumplimiento de las actividades allí registradas. Para ello, remitirá vía correo electrónico las solicitudes de reporte a cada una de las dependencias de la Entidad que tengan actividades dentro del plan de cada vigencia, quienes deben informar los resultados de los ejercicios realizados, diligenciado el formato F-GG-02-01 Reporte Interno de Ejercicios de Participación Ciudadana, publicado en <http://sig.minjusticia.gov.co/>.
- b. **Solicitud de modificaciones a las actividades del plan:** en caso de requerirse la modificación o eliminación de alguna de las actividades que se incluyan dentro del plan, la dependencia responsable de su ejecución debe remitir la justificación y el detalle del ajuste requerido a través de memorando dirigido a la coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano para su análisis y respuesta, a más tardar en el 30 de septiembre de cada año, siempre y cuando la actividad se encuentre en términos, de lo contrario deberá hacerlo antes de la fecha de su vencimiento.
- c. **Socialización de avances del plan:** el Grupo de Servicio al Ciudadano debe presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad, el seguimiento al plan de participación mínimo una (1) vez al año. Así mismo, dicha dependencia debe publicarlo en la página web del Ministerio:
  - Cuatrimestralmente el Formato Interno de Reporte F-GG -02-01 con los seguimientos consolidados.
  - Anualmente un (1) informe de seguimiento al plan (un mes posterior a la finalización de la última actividad) que incluye conclusiones globales, recomendaciones para la siguiente vigencia y buenas prácticas de la ejecución (en caso de identificarse).
- d. **Evaluación del plan:** la evaluación independiente de la implementación de la política de participación ciudadana en la gestión institucional del Ministerio, será realizada por la Oficina de Control Interno en su rol de tercera línea de defensa, de acuerdo con los lineamientos del MIPG.
- e. **Acciones de mejoramiento:** la Entidad debe implementar acciones de mejoramiento resultado de la evaluación del plan y las estrategias de participación ciudadana.

	MANUAL	Código: M-GG-02
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 18/08/2020

### 3.5.5 Documentación de las buenas prácticas identificadas en la ejecución del plan de participación ciudadana y sus estrategias

Con el propósito de facilitar el aprendizaje, propiciar el desarrollo de acciones para compartir el conocimiento entre los servidores y contratistas de la Entidad, y con el objetivo de garantizar su apropiación y aprovechamiento, las buenas prácticas de gestión que se identifiquen en la formulación, ejecución y seguimiento al plan de participación ciudadana y sus estrategias, serán documentadas en el informe final de ejecución del plan.

Así mismo, se socializarán con los enlaces de las dependencias de la Entidad, para promover la cultura de participación en la gestión y de retroalimentación, en aras de generar mejores productos o servicios para grupos de interés.

## 4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	N.A.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Erika Alexandra Leal Villamizar	Nombre: Claudia Mayelly Vela Díaz	Nombre: Naslly Raquel Ramos Camacho
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano	Cargo: Secretaria General

## DOCUMENTO APROBADO POR EL RESPONSABLE DE PROCESO – SIN FIRMA

Con ocasión del estado de emergencia sanitaria declarado en todo el territorio nacional por el Ministro de Salud y Protección Social a causa del nuevo coronavirus COVID-19, mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Presidente de la República a través del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia tornado como medida por medio del Decreto Legislativo 457 del 22 de marzo de 2020, no es posible tramitar las firmas manuscritas correspondientes al capítulo de Responsabilidad y Autoridad necesarias para la publicación del presente documento.

Por lo anterior, en atención al objeto del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, el responsable del proceso manifiesta su aprobación y voluntad de que se realice la correspondiente publicación en el SIG mediante correo electrónico remitido a la Oficina Asesora de Planeación.

