MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

ALINEACIÓN ESTRATÉGICA E IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 2026

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO 2026

1. Objetivo del Documento

El presente documento establece el marco de alineación estratégica entre los objetivos misionales del Ministerio de Justicia y del Derecho y el proceso de Gestión de la Relación con los Grupos de Interés (GRGI), enmarcado en el Sistema Integrado de Gestión (SIG). El propósito es garantizar que la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) y las dependencias transversales operen bajo una unidad de criterio, mitigando ambigüedades operativas.

Esta guía técnica define la hoja de ruta para fortalecer el vínculo con los grupos de valor, asegurando que la ejecución institucional guarde estricta congruencia con los lineamientos normativos vigentes. A través de esta integración, se busca optimizar la capacidad operativa de la Entidad y asegurar la generación de valor público con resultados tangibles en el corto y mediano plazo.

2. Alineación Estratégica

El Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) es el área responsable de liderar la implementación de las políticas de "Participación Ciudadana en la Gestión" y "Servicio al Ciudadano" en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Su gestión se centra en la ejecución de acciones de relacionamiento estratégico y la promoción de la excelencia en la atención integral, bajo un enfoque de justicia social.

Esta gestión busca fortalecer la capacidad institucional mediante la prestación de servicios caracterizados por la eficiencia, transparencia e innovación. Asimismo, integra un enfoque diferencial e inclusivo, soportado en la gestión del conocimiento, el uso de tecnologías de la información y el desarrollo del talento humano.

En concordancia con el direccionamiento estratégico de la Entidad, se han vinculado los objetivos estratégicos a la misionalidad de cada dependencia. Esta integración garantiza la unidireccionalidad de las acciones previstas en la planeación institucional, asegurando la cohesión en la ejecución de la política.

La articulación inter e intrainstitucional constituye el mecanismo fundamental para sustentar los objetivos estratégicos y sus respectivas iniciativas. En este sentido, el proceso de Gestión de Relacionamiento con los Grupos de Interés (GRGI) actúa como eje coordinador transversal, integrando los niveles directivo,

misional, de apoyo y de evaluación para asegurar el cumplimiento de las metas del cuatrienio.

La alineación del proceso GRGI con el direccionamiento estratégico de la Entidad se define bajo los siguientes parámetros:

Objetivo Estratégico Institucional

Fortalecer la gestión institucional para garantizar la calidad en el servicio mediante criterios de eficiencia, transparencia e innovación, fundamentados en la gestión de la información, el aprovechamiento tecnológico y el desarrollo integral del talento humano.

Indicadores de Desempeño Estratégico (MIPG)

Para medir el impacto de esta alineación, el proceso reporta y contribuye directamente a los siguientes indicadores del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

- **Indicador 1:** Índice de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- **Indicador 2:** Índice de la política de Servicio al Ciudadano.

3. Gestión Plan de Acción Institucional

3.1 Cumplimiento Vigencia 2025

Iniciativa Estratégica	Producto	Cumplimiento
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Plan de ejecución y seguimiento al programa de transparencia y ética pública - GSC	100%

Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS) respondidas.	100%
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Estrategia integral de atención de los servicios enfocada a los actores diferenciales para el cambio implementada.	100%
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Plan de ejecución y seguimiento al programa de transparencia y ética pública - GSC	100%
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS) respondidas.	100%

Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Estrategia integral de atención de los servicios enfocada a los actores diferenciales para el cambio implementada.	100%

3.2 Programación 2026

El proceso GRGI para la vigencia 2026 se encuentra alineado con el siguiente objetivo estratégico:

Objetivo estratégico 1: Fortalecer la gestión institucional, para asegurar la calidad en el servicio con eficiencia, transparencia, innovación y enfoque diferencial e inclusivo soportada en la gestión de la información, el uso de las tecnologías y el desarrollo humano.

A su vez, se desprenden las siguientes iniciativas estratégicas y productos:

Iniciativa Estratégica	Producto
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Plan de ejecución y seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública (Grupo de Servicio al Ciudadano)
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Plan de Participación Ciudadana formulado estructurado, monitoreado e implementado

Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Caracterización de grupos de valor y relacionamiento con la ciudadanía actualizada.
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Plan Operativo para implementar la política de Participación Ciudadana en la gestión publica - MIPG
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Plan operativo para implementar la política de Servicio al ciudadano - MIPG
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS) respondidas.

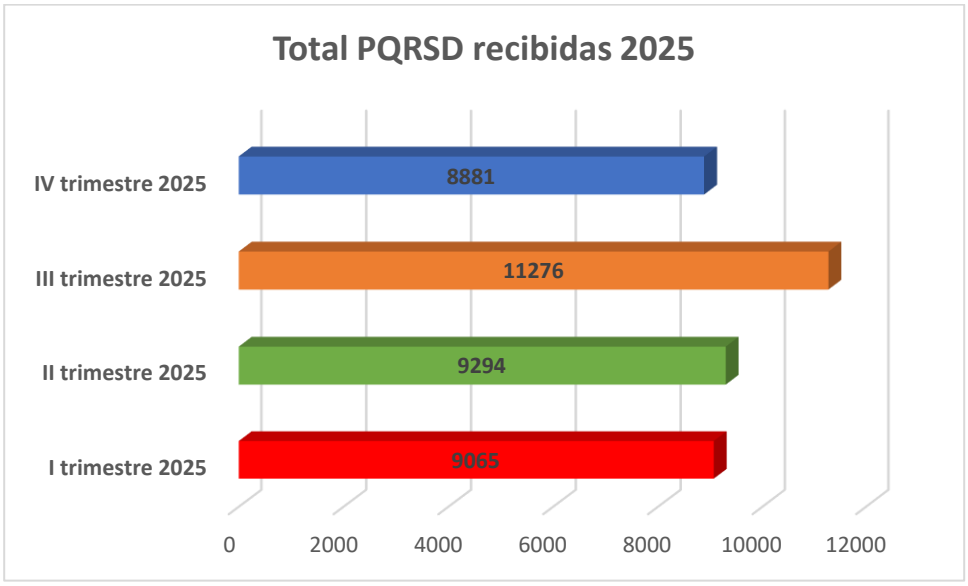
4. Política de Servicio al Ciudadano

A continuación, se presenta el actual esquema de operación establecida en el proceso estratégico de gestión de la relación con grupos de interés (GRGI):

Esquema procedimiento gestión de requerimientos



En la vigencia 2025, el Ministerio de Justicia y del Derecho gestionó 38.516 PQRSD presentados por los ciudadanos, de los cuales 11.276 corresponden al tercer trimestre, y 9.065 al primer trimestre, estas peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad; se pueden observar en la siguiente gráfica:



Gráfica 3. Reporte SGDEA. Elaboración propia GSC

Es importante señalar que del total de PQRDS que recibe el Ministerio, el Grupo de Servicio al Ciudadano para el periodo reportado ha gestionado **13.865** solicitudes del total de requerimientos, correspondiente al **36.4%** sobre el total de la Entidad, como se observa en la siguiente gráfica:

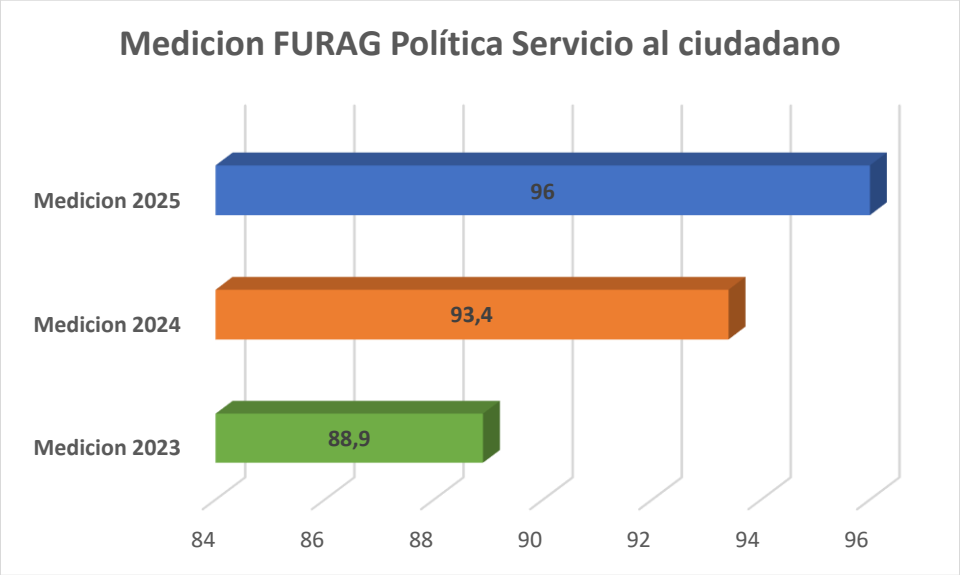
Las solicitudes atendidas por el grupo de servicio al ciudadano se refieren a la información pública e información disponible en la página web institucional, traslados por competencia o requerimientos que no sean competencia de alguna otra dependencia, es decir, peticiones residuales, que no son competencia del Ministerio y que se orienta al ciudadano, informando las rutas de acceso a sus inquietudes.

El Ministerio de Justicia y del Derecho dispone de los siguientes canales de atención: i) telefónico ii) presencial iii) virtual y iv) postal o de correspondencia, para el periodo analizado el canal de atención que tuvo mayor usabilidad por parte de la ciudadanía en general fue el virtual con una participación del **78.3%** sobre el total de requerimientos presentados, es decir 30.042 solicitudes, aportando a la política de transformación y acceso digital del Gobierno Nacional, como se observa en la siguiente gráfica:

La gestión de requerimientos se realiza dentro de los plazos máximos de respuesta según la normativa vigente; de igual forma se publican y se socializan los informes trimestrales de PQRDS, así como las solicitudes de información pública en el portal de datos abiertos del Estado Colombiano y en ningún caso se niega el acceso a la información pública, según lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015. Igualmente, el Grupo de Servicio al Ciudadano realiza seguimiento a la gestión de PQRDS por dependencia en articulación con los enlaces designados para la mejorar continúa del procedimiento en cuanto a calidad y oportunidad de la respuesta al peticionario, mediante la generación de reportes preventivos y correctivos al seguimiento en la gestión de PQRD con una periodicidad semanal, mensual y cuyos informes trimestrales se publican en la página web en el enlace:

https://www.minjusticia.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informes

De otra parte, la medición realizada del FURAG para la vigencia 2024, corresponde a los resultados obtenidos en el 2023; La política de servicio al ciudadano hacia los servicios que presta el Ministerio de Justicia y del Derecho obtuvo una medición importante por encima del 93%, con las acciones realizadas para el cumplimiento de los lineamientos de la política. En la medición 2025 correspondiente a la vigencia 2024 se presentó un aumento hasta el 96%.



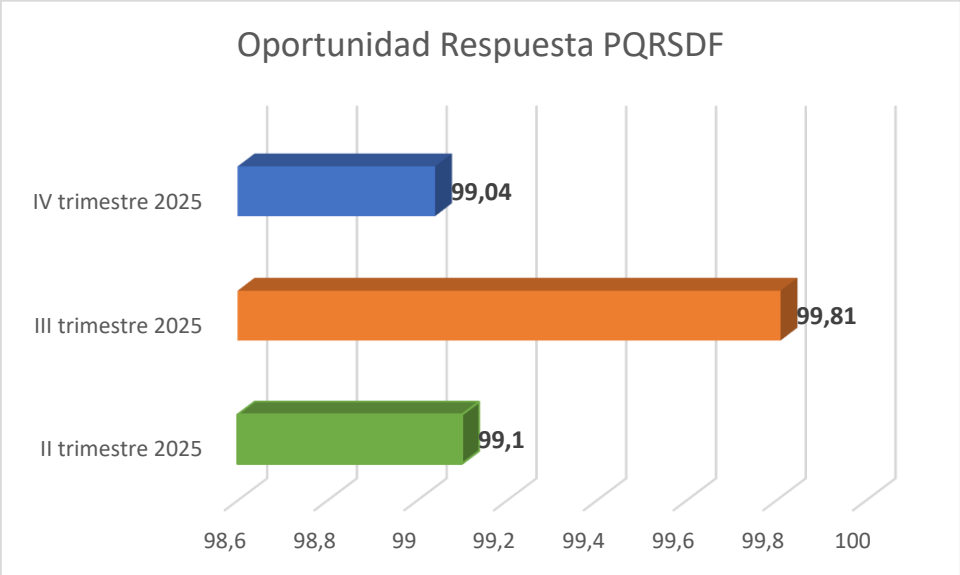
4.1 Resultados y logros de la política de Servicio al ciudadano

- Cumplimiento del 100% de las actividades a cargo del GSC en el Programa de Transparencia y Ética pública-PTEP, Plan de Acción Institucional-PAI, Plan Estratégico Institucional-PEI y Plan de Mejoramiento por Procesos-PMP al cierre de la vigencia 2025.
- Se realizó la Jornada-feria de Servicios del Sector Administrativo de Justicia y del Derecho en el auditorio de la Sede Administrativa del INPEC con la asistencia de 158 ciudadanos
- Con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación se actualiza: i) Manual de servicio al ciudadano ii) Procedimiento de gestión de requerimientos, iii) Guía Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés iv) Guía de Protocolos de atención con enfoque diferencial e Inclusivo, documentos pendientes de aprobación y socialización
- De los resultados de la encuesta de percepción ciudadana aplicada con una periodicidad mensual, se realiza seguimiento detallado a las respuestas de

los peticionarios por dependencia, realizando mesas de trabajo con el fin de mejorar los estándares de calidad y manejo de la imagen de la entidad.
- Elaboración y publicación del informe trimestral de PQRDS para los cuatro trimestres de 2025.

Los logros más importantes en la gestión se encuentran el cumplimiento del indicador de oportunidad de respuesta en la gestión de PQRSD de los periodos reportados, los cuales muestran un comportamiento superior al 98% de cumplimiento, sobre los términos de respuesta.

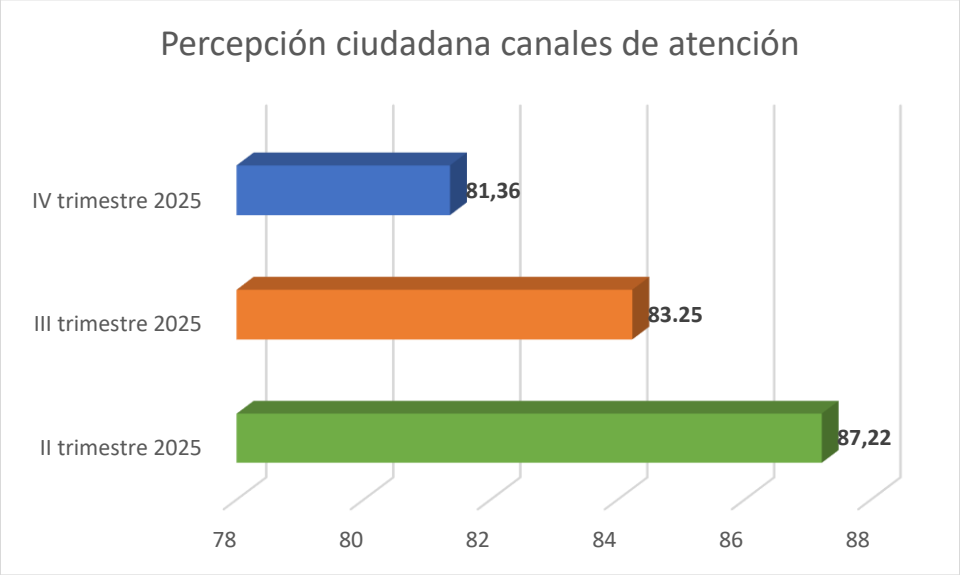
Oportunidad de respuesta en la gestión de PQRSD



Fuente: Reporte Daruma. Elaboración propia Grupo de Servicio al Ciudadano

De igual forma, se puede evidenciar a través de la medición de la percepción ciudadana frente a la atención recibida por parte de la entidad para la gestión de los requerimientos se ha mantenido en una calificación aceptable, es decir por encima del 80% durante el periodo reportado de la vigencia 2025.

Percepción ciudadana frente a la atención



Fuente: Reporte Daruma. Elaboración propia Grupo de Servicio al Ciudadano

5. Modelo de operación por procesos – Documentación

El Grupo de Servicio al Ciudadano, se encarga de liderar el Proceso "Gestión de la Relación con los Grupos de Interés", el cual cuenta con la siguiente documentación aprobada en el SIG:

Tipología	Nombre	Versión	Código
Caracterización	Gestión de la Relación con Grupos de Interés	01	C-GG-01
Guía	Lineamientos para la identificación y caracterización de los grupos de interés.	01	G-GG-01
Manual	Manual de servicio al ciudadano	03	M-GG-01
Manual	Manual de participación ciudadana	01	M-GG-02

Formato	Reporte Plan de Participación Ciudadana	02	F-GG-02-01
Procedimiento	Gestión de requerimientos de los grupos de interés	03	P-GG-01
Guía	Gestión de requerimientos de grupos de interés	01	G-GG-03
Guía	Guía de rendición de cuentas	01	G-GG-02
Guía	Protocolos de atención a ciudadanías diversas	01	G-GG-04

6. Participación Ciudadana



6.1 Plan de Participación Ciudadana Minjusticia te escucha 2026

Para la presente vigencia se desarrolló el proceso de codiseño con la colaboración de 25 enlaces o articuladores designados por cada una de las dependencias de

la Entidad. Con este ejercicio colaborativo a través de siete (7) mesas de trabajo virtuales y presenciales y una asistencia de 104 colaboradores, se consolidó la propuesta del Plan de Participación Ciudadana 2024 con la conformación de 51 actividades divididas de la siguiente forma:

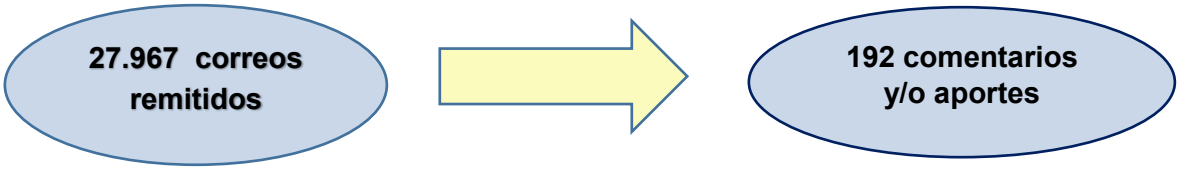


Fuente: Elaboración propia del Grupo de Servicio al ciudadano

La campaña de Minjusticia te escucha se desarrolló mediante el envío de correos electrónicos en la etapa de promoción, divulgación y aportes al Plan de participación ciudadana 2024 con los diferentes grupos de valor (usuarios o ciudadanía en general, universidades, alcaldías, veedurías, casas de justicia, comisarías de familia, superintendencias y notarias, colegios, rama judicial y otras entidades públicas); en este espacio el Ministerio busca consolidar una comunicación en doble vía mediante la presentación de propuestas e incidencia de la ciudadanía en el diagnóstico, la formulación, gestión e implementación y control de las políticas, planes, programas y proyectos del orden nacional en materia de justicia y protección de derechos.

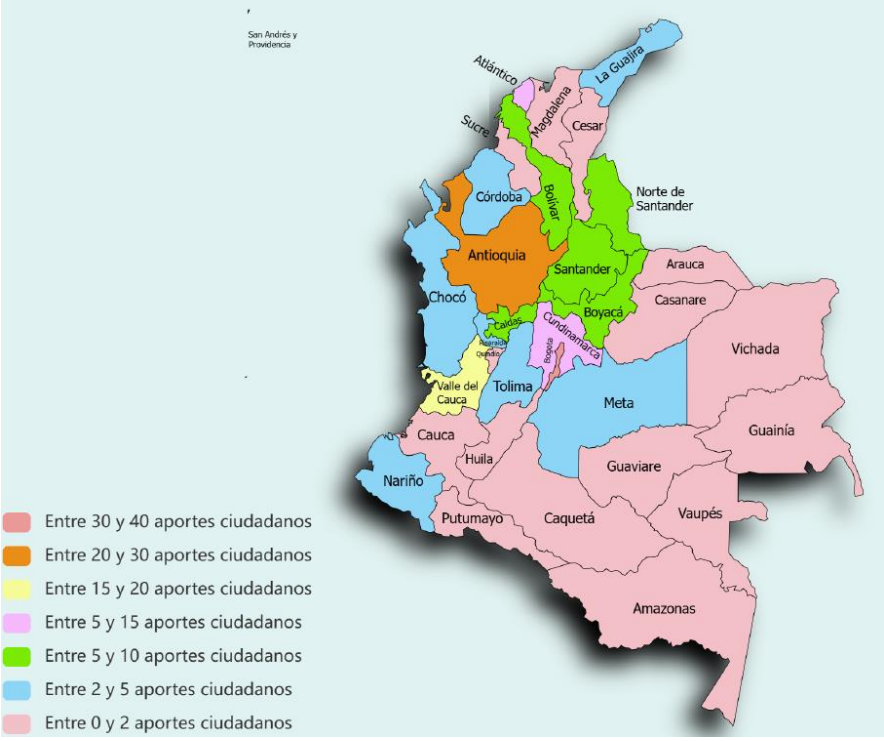
La campaña de convocatoria por medio de la cual se dio a conocer el cronograma del Plan de Participación ciudadana Minjusticia te escucha 2024; incluyó, la invitación a través de la página web y la intranet, así como, la estrategia a través de correos electrónicos y formularios virtuales invitando a la ciudadanía a apoyar la formulación del plan de participación, que compila las acciones de diálogo del MinJusticia para garantizar el derecho fundamental de la ciudadanía a participar en todas las fases de su gestión pública durante la vigencia 2024, con los siguientes resultados:

Medio	Total Alcance	Total Interacciones
Correo dialoguemos	27.967	192
Todos	**27.967**	**192**



MinJusticia Te Escucha! en su formulación participativa 2024, y en este sentido el GSC como líder del proceso, remitió la propuesta de Plan de Participación Ciudadana por correo electrónico a 27.967 personas, de esta base inicial, se recibieron 192 comentarios y aportes de los grupos de valor, provenientes de 29 departamentos. El canal mediante el cual se recibieron estos aportes, fue el formulario virtual, que fue enviado a través del Correo electrónico: dialoguemos@minjusticia.gov.co. A continuación, se detalla la cantidad de aportes realizados por la ciudadanía en el territorio:

Mapa comparado según cantidad de aportes Ciudadanos



Fuente: Elaborado por el GSC

Teniendo en cuenta, la revisión en el mapa elaborado, se debe fortalecer la retroalimentación en algunos territorios, especialmente en la Amazonia y en la Orinoquia, mejorando así la presencia en estas regiones. Sin embargo al revisar los aportes, y con la siguiente muestra, se evidencia la diversidad de los grupos de valor que de alguna manera han estado vinculados con Minjusticia:

Muestra de aportes recibidos por grupos de valor	
Algunas temáticas de los aportes	**Aporte**
Jurisdicción Indígena	Introducción a la participación de los pueblos indígenas, en especial el pueblo Zenú y su forma de justicia propia.
Control Social	Que se tenga prioridad con las denuncias hechas por las veedurías y tener celeridad para cada una de ellas
Jurisdicción Afrodescendientes	Se requiere más impacto de trabajo e igual forma la creación de los tribunales de las comunidades negras, afrocolombianas debe estar ya en agenda del proyecto de justicia y más en el gobierno del cambio.
Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	Fortalecer su socialización por todos los canales a su disposición para generar un buen nivel de participación. Me encantaría que se profundizara sobre MASC y cómo implementarlos en instituciones de educación pública (colegios y universidades).
Sustancias Químicas	Más espacios donde las empresas puedan expresar recomendaciones y mejoras para la plataforma SICOQ.

Tabla elaborada por el GSC

6.2 Espacios en el territorio donde el GSC participó

El GSC atendió la convocatoria de los encuentros territoriales liderados por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, para brindar solución a las necesidades de la comunidad mediante la oferta institucional de trámites y servicios y la promoción de espacios de capacitación, diálogo de saberes, sensibilización, socialización y entrega de información a servidores públicos y a la ciudadanía,

A continuación, se resume la participación del GSC en estos espacios territoriales en la vigencia 2024.

Espacios de Juntémonos en las que participo el GSC				
Departamento	**Municipio**	**Número de Asistentes**	**Fecha**	**Compromisos**
Córdoba	Tierralta	89	21 -23 de Junio 2024	Mayor divulgación de la oferta institucional, en cuanto a los diferentes métodos alternativos de solución de conflictos, principalmente en la formación de conciliadores en equidad e implementar el programa de mediación escolar y los proyectos para la licencia de cultivo de cannabis no psicoactivo y cáñamo, así como el banco de proyectos de alianzas justas Sugerencia: Por ser un municipio PDET, se requiere acompañamiento en materia de orientación de los programas liderados por la Dirección de Justicia Transicional.
Bolívar	Santa Rosa del sur	104	9-11 de agosto	Trabajo articulado con el ente territorial (alcance, comisaria e inspectores de policía) y la Dirección de

			de 2024	Métodos Alternativos de solución de conflictos para establecer los siguientes compromisos: i) Programar ceremonia de nombramientos de los 32 conciliadores en equidad por parte de la administración municipal y el Ministerio de Justicia y del Derecho ii) Inauguración y apertura del Punto de Atención de Conciliadores en Equidad-PACE en la Alcaldía.
Norte de Santander	El Tarra	S.D.	15 al 18 de noviembre de 2024	Continuar con la divulgación de la oferta institucional, los diferentes programas y servicios del Ministerio, tales como: Suin Juriscol, Legalapp, conexión Justicia, métodos alternativos de solución de conflictos, ley de utilidad pública y el derecho de petición.

Tabla elaborada por el GSC

6.3 Resultados Plan de participación ciudadana 2025

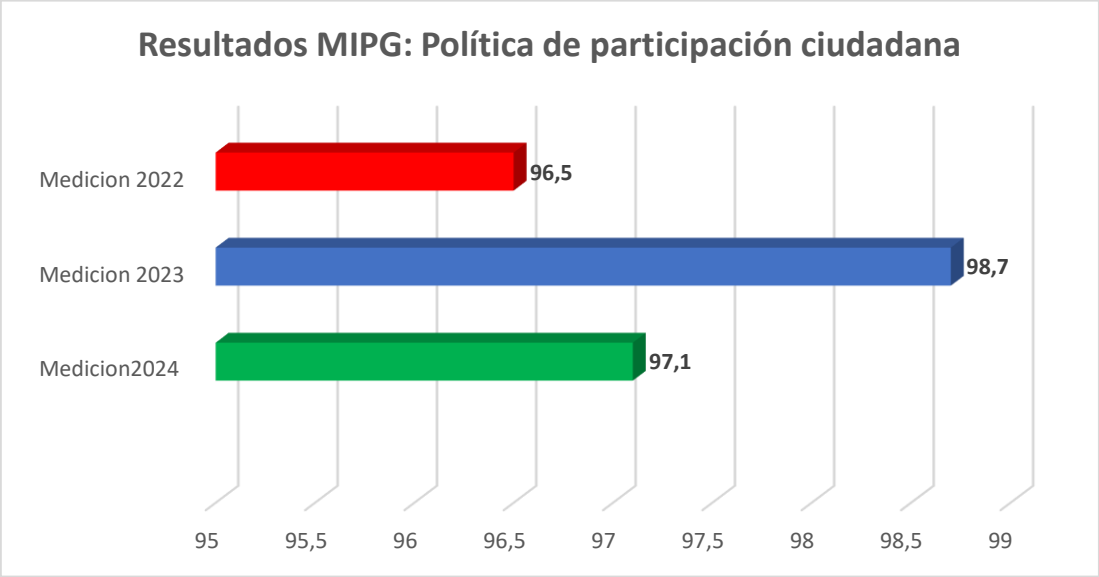
A partir del formato de seguimiento, y teniendo en cuenta los reportes y evidencias aportadas por cada una de las dependencias, el resultado del cumplimiento del Plan de Participación ciudadana para la vigencia 2024 fue del 100%, y en esta medida las metas asociadas a las 51 actividades programadas inicialmente por las áreas fueron conseguidas, dando cumplimiento cabal a las 3 estrategias que integran el Plan.

Igualmente, se mantuvo el certificado de reconocimiento "Sello de excelencia de Gobierno Digital" que otorga el Ministerio de las TIC para el nivel 2 de la

categoría de gobierno abierto, para los ejercicios de participación, con el producto: Plan de Participación Ciudadana Minjusticia te escucha.



Por otra parte, el comportamiento de la medición de la política de participación ciudadana, para la vigencia 2023, mostro un comportamiento superior al 98% de cumplimiento, gracias a la gestión realizada en el Plan de participación ciudadana y la estrategia de rendición de cuentas. Posteriormente, el comportamiento de la medición de la política de participación ciudadana, se mantuvo por encima del 97% de cumplimiento, esto debido a los nuevos requerimientos del MIPG en cuanto a la inclusión de nuevos grupos de valor, la evaluación de resultados y la rendición de cuentas.



7. Caracterización de grupos de valor y de interés relevantes 2025

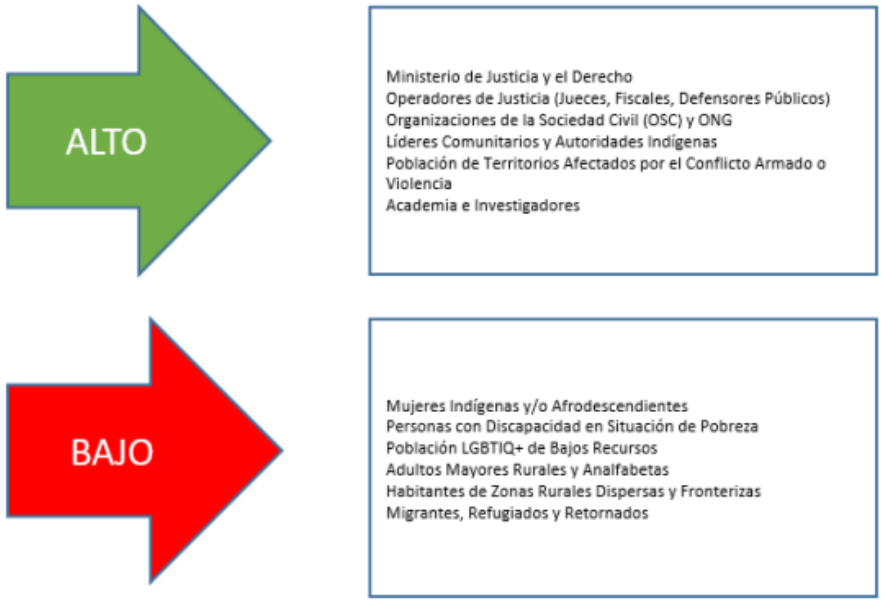
7.1 Grado de Poder de los grupos de valor

El grado de poder o influencia es un concepto complejo y multifacético que se refiere a la capacidad de un individuo, grupo o institución para influir, controlar o imponer su voluntad sobre otros. Esta capacidad puede manifestarse en diversos ámbitos, como el político, social, económico, cultural, etc.

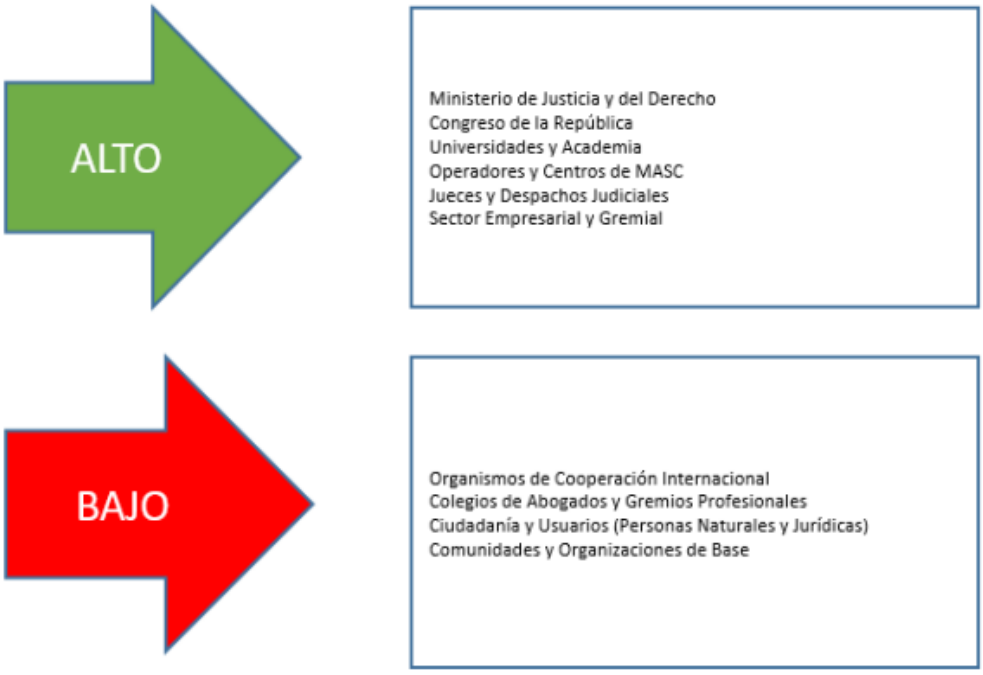
Prevención del delito en adolescentes y jóvenes (Estrategia Articular + Prevenir = Futuro Seguro)



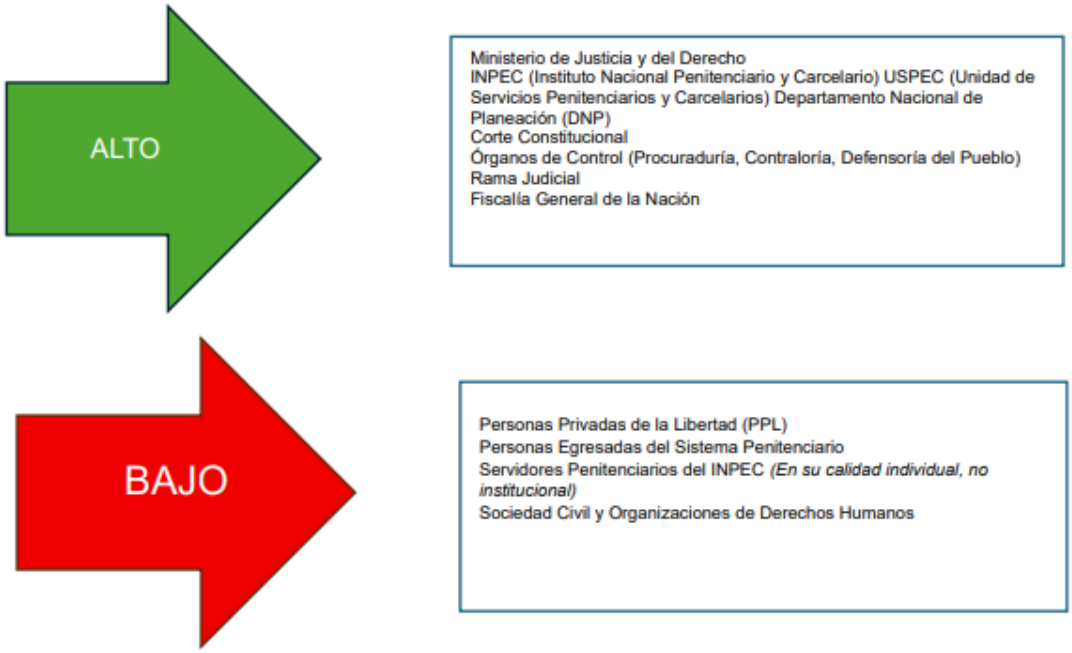
Acceso a la justicia con enfoque interseccional y territorial



Métodos alternativos de solución de conflictos



Política para la Humanización del Sistema Penitenciario y Carcelario, en el marco del CONPES 4157 de 2023.



Bolsa de Recursos para el diseño e implementación de proyectos restaurativos orientados a la restauración de la justicia.



Víctimas del delito y sus familias
Personas ofensoras y comparecientes
Comunidades y territorios afectados
Adolescentes y jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA)
Ministerio de Justicia y del Derecho (MinJusticia)
Jurisdicción Especial para la Paz (JEP)



Organismos de Cooperación Internacional y Donantes
Entidades ejecutoras y Organizaciones No Gubernamentales (ONG) (en su rol operativo)
Rama Judicial
Fiscalía General de la Nación
Departamentos y Municipios (Entidades Territoriales)

Avances en la implementación de la Política de Drogas en 2025.

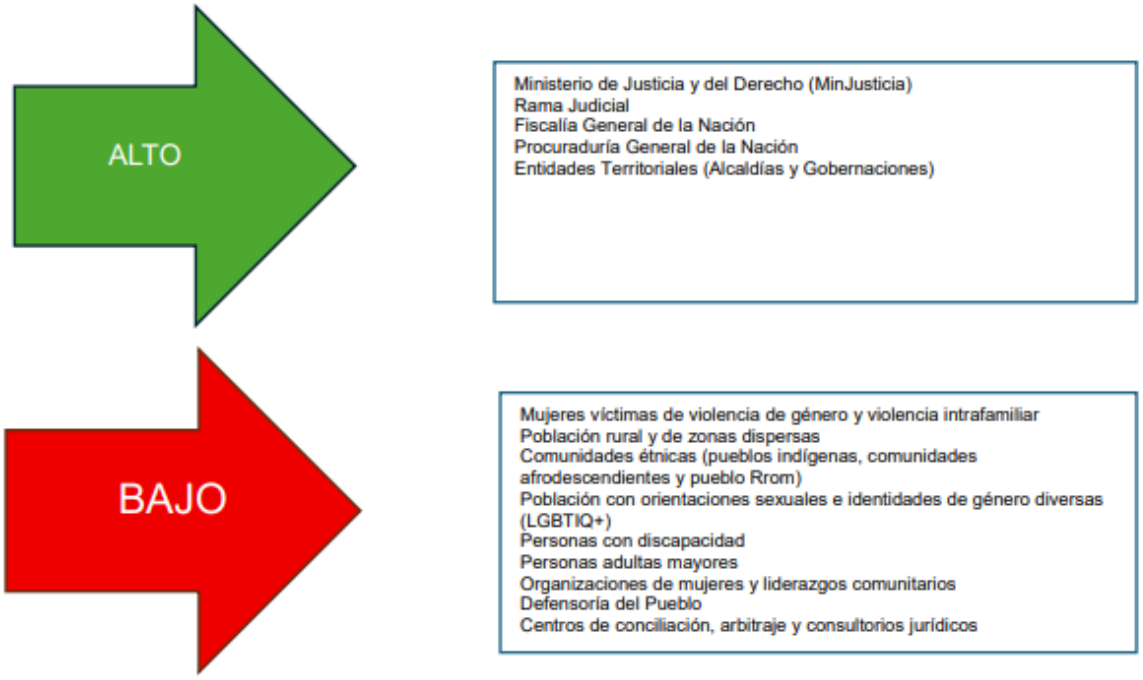


Población en Territorios Afectados (Campesinos y Comunidades Étnicas)
Personas con Uso Problemático de Sustancias
Víctimas de la Violencia Asociada al Narcotráfico
Población Privada de la Libertad y Post-Penada por Delitos de Drogas
Ministerio de Justicia y del Derecho (MinJusticia)
Ministerio de Salud y Protección Social (MinSalud)
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (MinAgricultura)



Ministerio de Defensa Nacional y Fuerza Pública
Fiscalía General de la Nación
Rama Judicial
Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y Academia

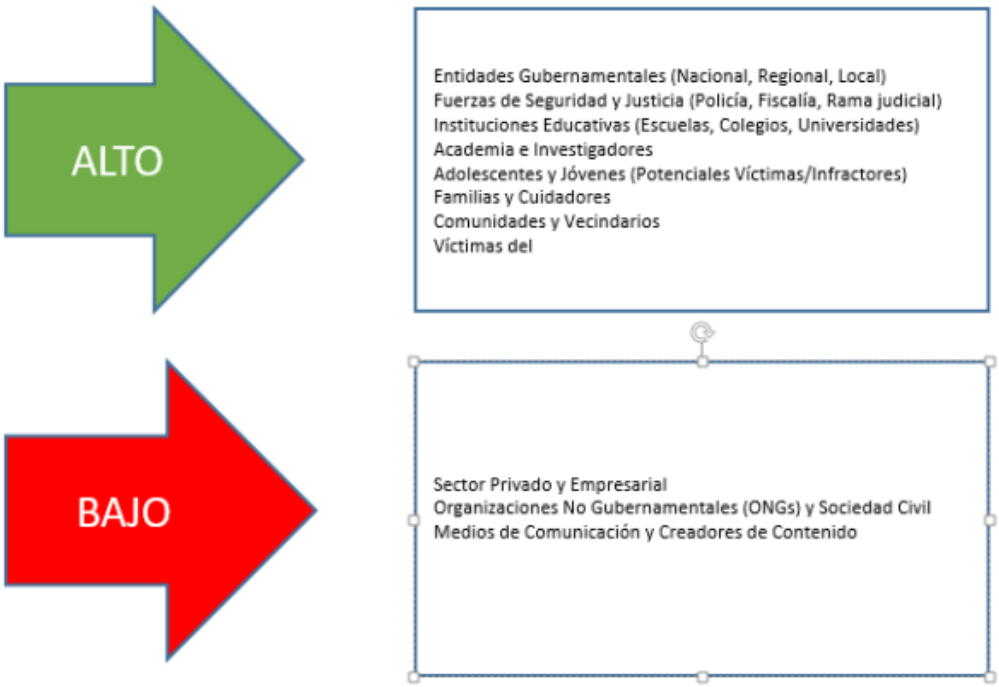
Acceso a la justicia con enfoque de género, diferencial, transformador y territorial.



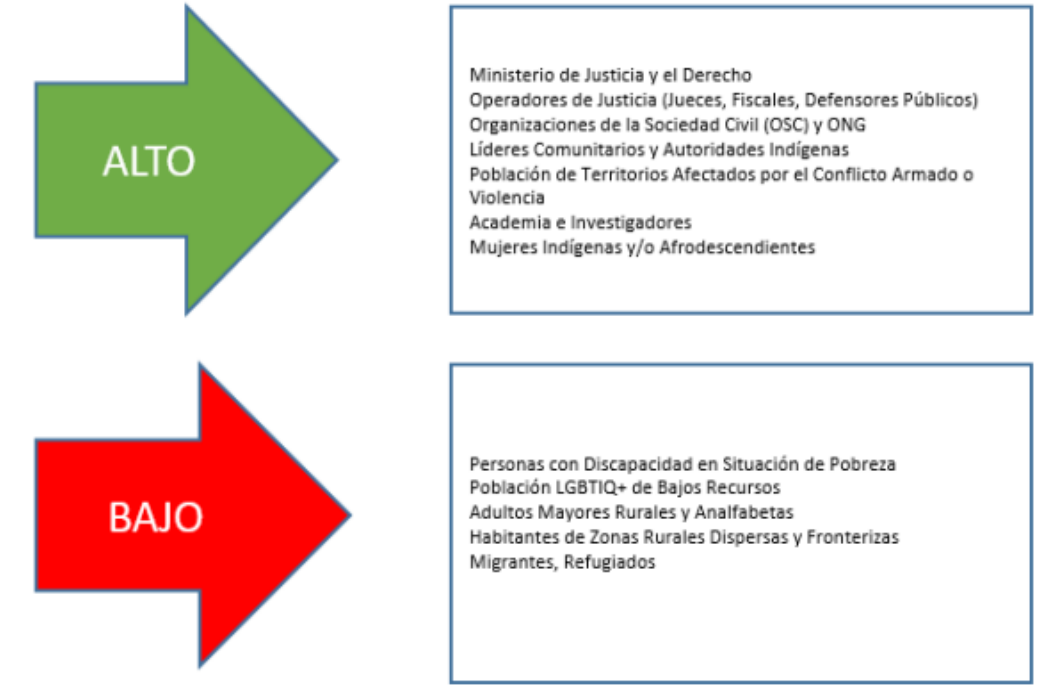
7.2 Grado de Interés

El grado de interés se refiere a la intensidad con la que una persona natural o jurídica se involucra en un tema, actividad o situación. Es una medida de la curiosidad, atención y motivación que se siente hacia algo.

Prevención del delito en adolescentes y jóvenes (Estrategia Articular + Prevenir = Futuro Seguro)



Acceso a la justicia con enfoque interseccional y territorial



Métodos alternativos de solución de conflictos



Ministerio de Justicia y del Derecho
Congreso de la República
Universidades y Academia
Operadores y Centros de MASC
Jueces y Despachos Judiciales
Sector Empresarial y Gremial



Organismos de Cooperación Internacional
Colegios de Abogados y Gremios Profesionales
Ciudadanía y Usuarios (Personas Naturales y Jurídicas)
Comunidades y Organizaciones de

Política para la Humanización del Sistema Penitenciario y Carcelario, en el marco del CONPES 4157 de 2023.



Ministerio de Justicia y del Derecho
INPEC
USPEC
Departamento Nacional de Planeación (DNP)
Corte Constitucional
Órganos de Control
Rama Judicial
Fiscalía General de la Nación

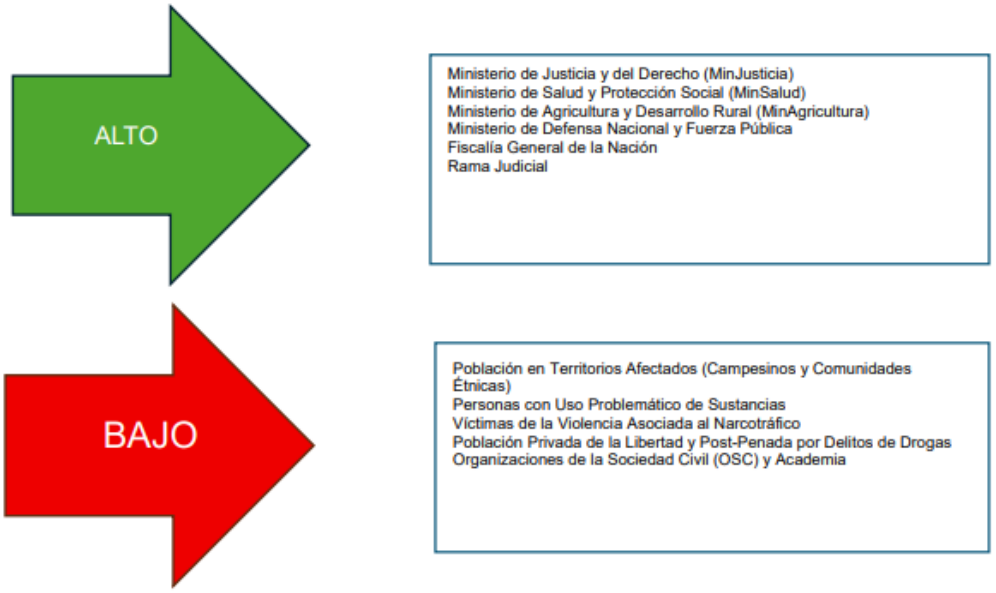


Personas Privadas de la Libertad (PPL)
Personas Egresadas del Sistema Penitenciario
Servidores Penitenciarios del INPEC (en su calidad individual)
Sociedad Civil y Organizaciones de Derechos Humanos
Familias de las Personas Privadas de la Libertad

Bolsa de Recursos para el diseño e implementación de proyectos restaurativos orientados a la restauración de la justicia.



Avances en la implementación de la Política de Drogas en 2025.



Acceso a la justicia con enfoque de género, diferencial, transformador y territorial.



Grado de Impacto

El grado de impacto se refiere a la magnitud de la influencia o efecto que algo produce en un sistema, proceso o individuo. Es una medida de la transformación, cambio o alteración que se genera como resultado de una acción, evento o condición que ponga en riesgo la misionalidad del Ministerio.

Grupo de valor / interés	Nivel de Poder/ Nivel de interés	Impacto	Estrategia de gestión
Entidades Gubernamentales (Nacional, Regional, Local) Fuerzas de Seguridad y Justicia (Policía, Fiscalía, Rama judicial) Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y ONG Líderes Comunitarios y Autoridades Indígenas Adolescentes y Jóvenes (Potenciales Víctimas/Infractores)	Alto/Alto	Alto	Mantenerlos completamente satisfechos e involucrados en las decisiones, ya que son los más importantes para el éxito de la política.

N/A	Alto/Bajo	Alto	No tienen un gran interés, pero su alto poder significar que pueden causar problemas. Mantenerlos informados y atentos a lo requerido es importante.
Mujeres Indígenas y/o Afrodescendientes, comunidades etnicas Personas con Discapacidad en Situación de Pobreza Población LGBTIQ+ de Bajos Recursos Adultos Mayores Rurales y Analfabetas Habitantes de Zonas Rurales Dispersas y Fronterizas Migrantes, Refugiados y Retornados Personas privadas de la Libertad, personas egresadas del sistema penitenciarias, víctimas del delito y sus familias	Bajo/Alto	Alto	Son entusiastas pues hacen parte de la problemática, pero con poco poder de decisión, por ser política pública debe ser informados y consultados.
N/A	Bajo/ Bajo	Bajo	Tienen poco poder e interés. Realizar un seguimiento mínimo para detectar cualquier cambio en su postura.

7.4 Alineación y Relacionamiento

Para la alineación y medición del relacionamiento de los actores, en cada uno de los puntos desarrollados previamente, se utilizó el esquema de la telaraña, que nos muestra la relación entre los actores y la temática respectiva, de acuerdo a las calificaciones para cada uno de los segmentos. Tal como lo sugiere su nombre, en este diagrama, las ideas se distribuyen de una forma similar a la de una telaraña. La idea principal se escribe en el centro y, desde allí, se dibujan líneas en forma de ramificaciones para agregar más conceptos e ideas relacionadas, o en nuestro caso calificar los niveles de relacionamiento entre la temática y el Grupo de valor.

8. Logros

1. La política de servicio al ciudadano para las mediciones FURAG de la vigencia 2022 y 2023 ha mostrado un aumento en su calificación pasando del 88% al 93%.

2. El Plan de participación ciudadana, ha sido nuevamente galardonado con el Sello de excelencia gobierno digital del Mintic que certifica la calidad de trámites, servicios, iniciativas y productos digitales de las entidades públicas.

3. Se viene trabajando y evolucionando un Plan de Participación Ciudadana que promueve la incidencia de los grupos de valor en las diferentes etapas de la gestión en MinJusticia, mediante espacios de diálogo que permitan el control social.

4. El Plan de Participación ciudadana cuenta en su estructura con herramientas para que los servidores públicos y contratistas de todas las dependencias del MinJusticia, procuren por una comunicación efectiva y de doble vía entre el Ministerio y sus grupos de valor, con procesos participativos que promuevan el gobierno abierto.

5. Se cuenta con tres estrategias de participación ciudadana, que promueven el cumplimiento de los objetivos del mismo: promoción efectiva de la participación ciudadana en la gestión, fortalecimiento de las condiciones institucionales para la promoción de la participación, fomento de la cultura de la participación en la gestión.

6. La elaboración del Plan de Participación ciudadana cumple con las etapas que el DAFP a establecido para su desarrollo: Autodiagnóstico, Identificación de las brechas, oportunidades de mejoras y de consolidación de buenas prácticas, priorización de acciones de mejora, formulación colectiva y aprobación del Plan.

7. En la vigencia 2023 y 2024, se realizó un análisis estratégico integral de caracterización de grupos de valor, identificando las características socioculturales, necesidades de información, requisitos, canales de interacción de los grupos de valor y de interés de las temáticas y de los trámites y servicios de la entidad.

8. Cada uno de los ejercicios realizados en la caracterización, por temáticas y la inclusión esta vez de una análisis de los trámites, servicios y productos de la entidad, son una herramienta importante para socializar en el Ministerio, por ende, se requiere una difusión de los resultados del ejercicio de caracterización para promocionar la gestión de conocimiento y se genere su aprovechamiento para la construcción de valor público con los diferentes grupos de valor.

9. Retos

1. Dar cumplimiento al artículo 17 de la Ley 2052 del 2020 en la creación y puesta en operación de la oficina relación con el ciudadano, integrando las cuatro (4) políticas de relacionamiento con el ciudadano: i) Participación Ciudadana y Rendición de cuentas ii) Servicio al Ciudadano, iii) Transparencia y Acceso a la información Pública y iv) Racionalización de Trámites en la vigencia 2025.

2. En la implementación de los canales de atención del Ministerio, falta aún trabajar sobre las dificultades presentadas para accesibilidad incluyente, a los trámites y servicios de la Entidad. Sin embargo durante la vigencia 2024 se generaron recomendaciones de mejora, con el fin de generar los espacios adecuados a los diferentes grupos de valor, para la adecuación de los trámites de la entidad, los cuales deben ser insumo para la vigencia 2025 y la toma de decisiones.

3. Promocionar e incentivar la cualificación (capacitación y sensibilización) institucional sobre participación ciudadana, a través de la herramienta más idónea para esto (Campaña, Taller, curso, intranet).

4. Mejorar las herramientas de diálogo de doble vía con los grupos de valor que existen en la entidad para facilitar la participación ciudadana durante todo el ciclo de la gestión pública.

5. Afianzar el proceso de medición de la percepción y expectativas de los grupos de valor, sobre las actividades de participación del Ministerio a través de la encuesta Minjusticia te escucha y socializar los resultados a los articuladores de participación de la Entidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

6. Para las vigencias 2025-2026 se recomienda revisar y actualizar, de ser necesario, los temas que sean priorizados para el desarrollo de ejercicios de

rendiciones de cuentas en el Ministerio, para que en todos los casos reflejen la dinámica institucional vigente y los intereses en los requerimientos de los grupos de valor y demás partes. Por tal motivo, se recomienda continuar con la encuesta de expectativas realizada esta vigencia.