



Alineación estratégica e identificación de la situación actual de la relación con los grupos de interés



2021

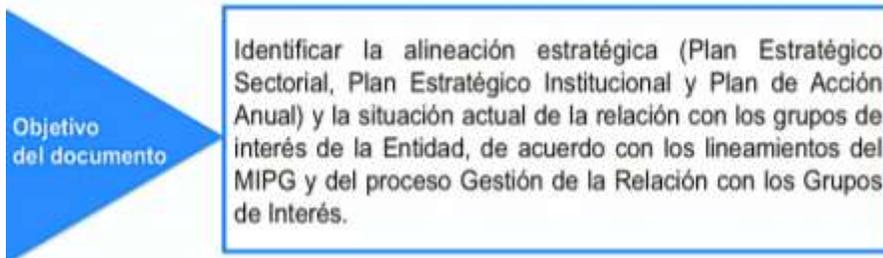


Tabla de contenido

1. Alineación estratégica para las actividades de planeación del proceso	3
2. Situación actual de la relación con los grupos de interés	16
3. Recomendaciones específicas para la mejora del índice de desempeño de las políticas	47
4. Acciones Priorizadas para la vigencia 2021 por política	51
5. Otros retos para la vigencia 2021	56
6. Necesidades para la mejora del proceso GRGI	57
7. Anexos.....	58



Alineación estratégica e identificación de la situación actual de la relación con los grupos de interés 2021



1. Alineación estratégica para las actividades de planeación del proceso

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

El punto de partida de este ejercicio es el entendimiento del direccionamiento estratégico de la Entidad, con el fin de promover la unidireccionalidad de los objetivos y acciones y la sincronización de todos los esfuerzos desde la planeación hasta la ejecución de las acciones priorizadas para la vigencia 2021. Para ello, se realizó el análisis de la alineación de los siguientes instrumentos de planeación y su articulación con el Modelo Integrado de planeación y Gestión – MIPG:





► ODS y Plan Nacional de Desarrollo

En el 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad, como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años¹.

Los conflictos, la inseguridad, las instituciones débiles y el acceso limitado a la justicia constituyen una grave amenaza; es por ello que el objetivo No.16 promueve sociedades justas, pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporciona mayor acceso a la justicia y establece instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.

A continuación, se enumeran las metas establecidas en el objetivo No.16 las cuales se relacionan con el direccionamiento estratégico de Minjusticia y su sector:

- 16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos
- 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas
- 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuenta
- 16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades
- 16.8 Ampliar y fortalecer la participación de los países en desarrollo en las instituciones de gobernanza mundial
- 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales
- 16.a Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, para crear a todos los niveles, particularmente en los países en desarrollo, la capacidad de prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia
- 16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible

¹ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>



Asimismo, Minjusticia también contribuye con otros ODS, tales como:

- **Objetivo 3:** Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Meta 3.5. Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.
- **Objetivo 5:** Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas. Meta 5.2. Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación

Ahora bien, con el propósito de lograr una gobernanza más efectiva y transparente que permita incrementar la confianza de los ciudadanos, el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 *“Hacia un Pacto por Colombia, con Legalidad, Emprendimiento y Equidad para Todos* es una hoja de ruta que guía los objetivos del MinJusticia y por ende los diferentes componentes del proceso Gestión de Relación con los Grupos de Interés, para este cuatrienio.

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

ODS relacionados con este pacto:

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

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

Alianza contra la corrupción:

tolerancia cero con los corruptos



Busca mejorar la percepción de transparencia e integridad de las instituciones públicas y privadas del país y contempla dentro de sus retos la **generación de un entorno institucional transparente, en constante diálogo con el ciudadano, y efectivo para castigar la corrupción**

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

Pactos relacionados



Ciencia, tecnología e innovación



Descentralización



Igualdad de la mujer



Grupos étnicos



Gestión Pública

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

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

Pacto por una gestión pública efectiva

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

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



Pacto por la Transformación Digital de Colombia:

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

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

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

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

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

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

► Plan Estratégico Sectorial

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

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

Este objetivo tiene la intención de accionar un modelo de gestión fundamentado en los principios de la gerencia de entidades públicas del siglo XXI², enmarca sus acciones en el eje estratégico transversal de “Justicia para el ciudadano”, en el que inicialmente y bajo la perspectiva de responsabilidad en la gestión de los recursos, debemos planear adecuadamente a corto, mediano y largo plazo y con ello hacer más eficiente la gestión del sector de justicia y del derecho.

² MinJusticia. Informe del plan estratégico sectorial IV trimestre 2020.

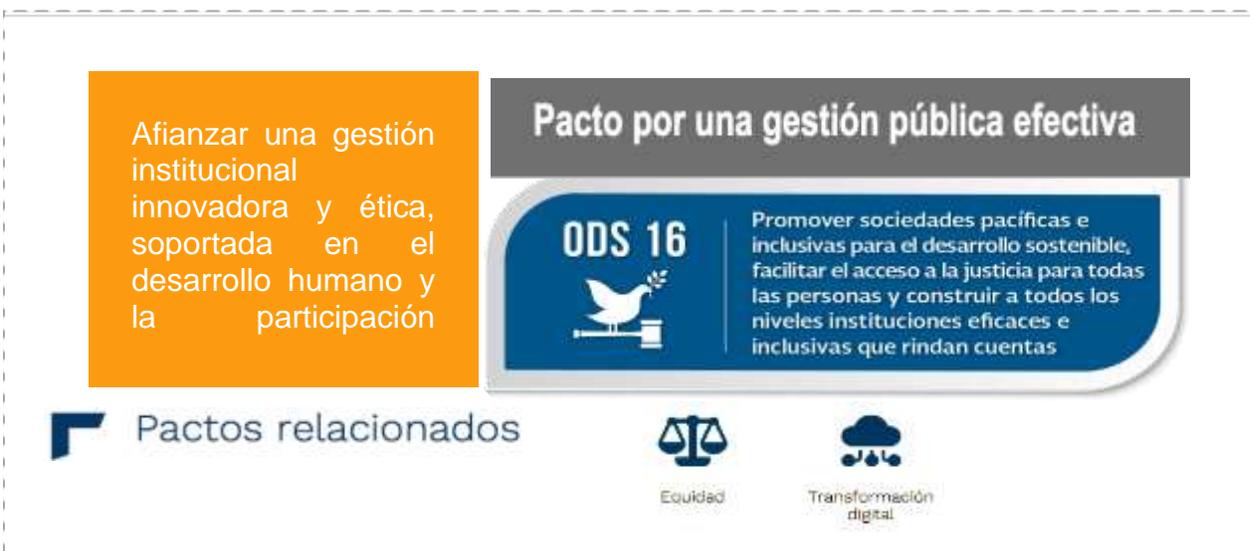


En la importancia que asiste a la gestión de los intangibles como pilar institucional, es imperativo tener en cuenta el capital humano, tecnológico y organizacional, la observancia de retos para cada uno de manera que sean soporte a toda la gestión institucional. En materia de capital humano, el reto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

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

En cuanto al capital organizacional, el reto lo constituye el **afianzar y apropiar una cultura institucional, soportada en un modelo efectivo de gestión de conocimiento, el impulso de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)**, la aceptación de cambio, la búsqueda de la mejora continua y los principios de gerencia pública del siglo XXI; así como **la modernización de los mecanismos de relación entre funcionarios judiciales, empleados del sector y usuarios del servicio de justicia.**³

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



³ Ibídem.



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

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

Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Institucional

En el MinJusticia el actual Plan Estratégico Institucional se encuentra formulado para cuatro años que comprende las vigencias de 2019 a 2022. Este plan contempla las políticas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” y propone alcanzar los objetivos estratégicos establecidos para la Entidad y el Sector, de acuerdo con su misionalidad. Es importante tener en cuenta que con base al PEI, se articula la estrategia a implementar en cada vigencia dentro del Plan de Acción Institucional.

Por lo anterior, la planeación se constituye en un mecanismo en el cual se articulan a las políticas y objetivos estratégicos, las iniciativas estratégicas y las actividades que permiten su cumplimiento. A continuación, se presenta el direccionamiento estratégico de la Entidad planteado en el PEI, objetivo estratégico e iniciativas sobre las cuales el proceso GRGI debe versar sus acciones:



Visión

El Ministerio de Justicia y del Derecho se proyecta para 2028 como la institución líder en la transformación del sistema de justicia, con gente comprometida y feliz que utiliza herramientas adecuadas.

Misión

Formular la política pública que asegure el acceso a la justicia y lidere la reducción del problema de las drogas y del delito, para que, en el marco del Estado Social de Derecho, provea una justicia pronta, eficiente y cercana al ciudadano.

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

Iniciativas estratégicas

Desarrollar estrategias, programas y proyectos encaminados a **mejorar el servicio al ciudadano** en el MJD

Desarrollar estrategias para **fortalecer la participación ciudadana** en el ciclo de la gestión pública del MJD

Indicadores y fórmulas

Medición de la Implementación de la política de Servicio al Ciudadano

Medición de la Política de Participación ciudadana en la gestión pública implementada en el MJD

Calificación del FURAG de la política de Servicio al Ciudadano

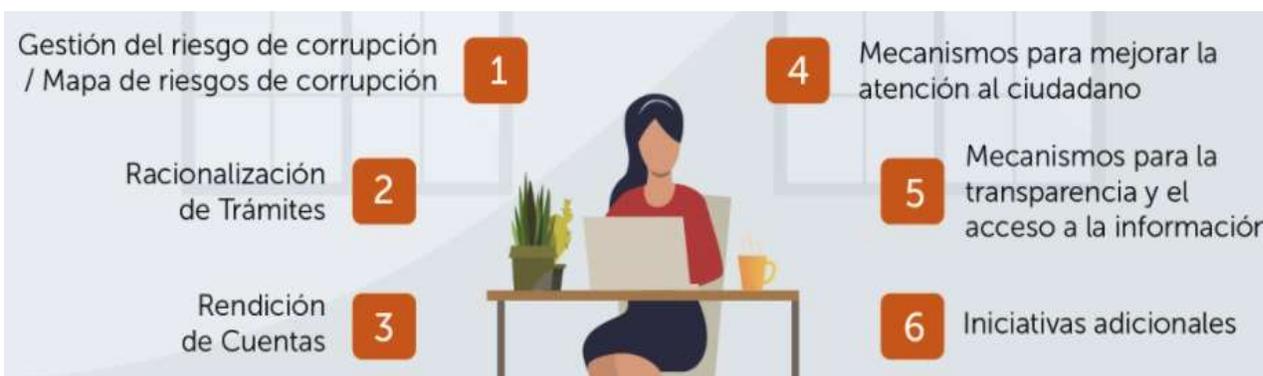
Calificación del FURAG de la política de Participación Ciudadana

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

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

► **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:**

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



Teniendo en cuenta que dentro del proceso GRGI se lidera la implementación institucional de las políticas de gestión y desempeño “**Servicio al Ciudadano**” y “**Participación Ciudadana**”, se presenta la siguiente alineación para el desarrollo de las actividades.

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

Dentro del componente “**Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**”, se deben abordar la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior del MinJusticia para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional y al cumplimiento de sus derechos. También, contempla la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias⁴. Este componente es articulado y liderado por el proceso GRGI.

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

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

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

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

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

Plan de Participación Ciudadana

⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias para Formular el PAAC, Versión 2. (2015).



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

¿Qué debe hacer MinJusticia?

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

Círculo Virtuoso de la Participación



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

El plan se estructura en las siguientes tres estrategias





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

Articulación con la planeación institucional



Modelo Integrado de Planeación y Gestión

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es reflejo del compromiso que deben tener todos los servidores públicos con los ciudadanos, y plantea que “Si todos los servidores se comprometen a que el Estado invierta menos recursos en su gestión interna superando los estándares de eficiencia, se podrán dedicar más esfuerzos a satisfacer las solicitudes de la ciudadanía. Este es el mensaje que persigue el MIPG: todos estos esfuerzos administrativos valen solo si terminan teniendo impacto donde más importa: mejor calidad y cubrimiento de los servicios del Estado”⁵. En este sentido, el Modelo dicta lineamientos que se deben tener en cuenta de manera transversal en todo el ciclo PVHA del proceso Gestión de la Relación con los Grupos de Interés.

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

⁵ Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo de MIPG, Versión 3. (2019).



en la planeación y desarrollo del proceso Gestión de la Relación con los Grupos de Interés:



➡ **Resultados globales de la alineación del proceso GRGI**

Después de haber realizado un recorrido por cada uno de los instrumentos de planeación, revisando su articulación con el Modelo Integrado de planeación y Gestión – MIPG y el proceso GRGI, a continuación, se presenta el esquema general de alineación.⁶:

⁶ Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía de uno de las herramientas de autodiagnóstico – MIPG. (2019).

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

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

Una Entidad no puede determinar si su gestión está siendo realmente eficiente, ni tomar decisiones encaminadas a mejorar su desempeño si no hace primero un diagnóstico detallado y a conciencia de factores claves como el cumplimiento de las funciones, evaluación de los procesos, aplicación óptima de los procedimientos y evaluación de la calidad de los productos generados entre otros. Solo si se convierte el ejercicio del autodiagnóstico en un proceso inherente a la gestión, se podrán obtener los resultados esperados y por ende satisfacer efectivamente las necesidades ciudadanas.⁷

⁷ Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía de uno de las herramientas de autodiagnóstico – MIPG. (2019).



► Estructura documental del proceso

También resulta fundamental como parte de la alineación estratégica la realización de un análisis que permita definir la situación actual de la relación con los grupos de interés, distinguiendo los puntos críticos que impactan la estrategia institucional, con lo cual, pueden tomarse las decisiones necesarias que garanticen el logro de los objetivos en la vigencia 2021. A continuación, se presentan los principales resultados:

Documentos del proceso



Caracterización

Proceso Gestión de la Relación con Grupos de Interés

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



Manual

de Servicio al Ciudadano

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



Manual

Participación Ciudadana en la Gestión Institucional

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



Procedimiento

Gestión de Requerimientos de Grupos de Interés

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



Guía

Lineamientos para Identificación y Caracterización de Grupos de Interés

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



Formato

Interno de Reporte al Plan del Participación Ciudadana

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



► Política de Servicio al Ciudadano:

Minjusticia como líder del sector administrativo de justicia, se compromete con la ciudadanía, sus beneficiarios y grupos de interés a alcanzar la excelencia en el servicio al ciudadano de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva, eficaz y empática a fin de contribuir en los procesos de decisión implícitos en la gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, servicios y trámites de la Entidad, para ello establece los siguientes lineamientos:



La Alta Dirección garantiza la **incorporación** de actividades en su **planeación estratégica** y la destinación de **recursos** para la **implementación** de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.



Para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión el **servicio al ciudadano** debe ser un **referente** fundamental para el desarrollo de sus objetivos con el fin de **eleva**r **la satisfacción** de los grupos de valor.



Para lograr un servicio al ciudadano eficiente y de calidad se debe **incorporar** al Plan Institucional de Capacitación-**PIC** de la Entidad acciones de **calificación y evaluación** periódica del desempeño a los **servidores públicos** que realizan atención ciudadana.



Gestionar los requerimientos de los ciudadanos **cumpliendo** los elementos fundamentales del núcleo esencial del derecho fundamental de **petición**.

Política de Servicio al Ciudadano



El proceso GRGI lidera la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en el MinJusticia, a continuación, se presenta su actual esquema de operación, establecido en el procedimiento de gestión de requerimientos de los grupos de interés:



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



Seguidamente se exponen los resultados de medición de indicadores, los cuales corresponden al 2º semestre de la vigencia 2020, periodo en que inician su aplicación, ya que, dicho proceso de GRGI se creó en mayo del mismo año:





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

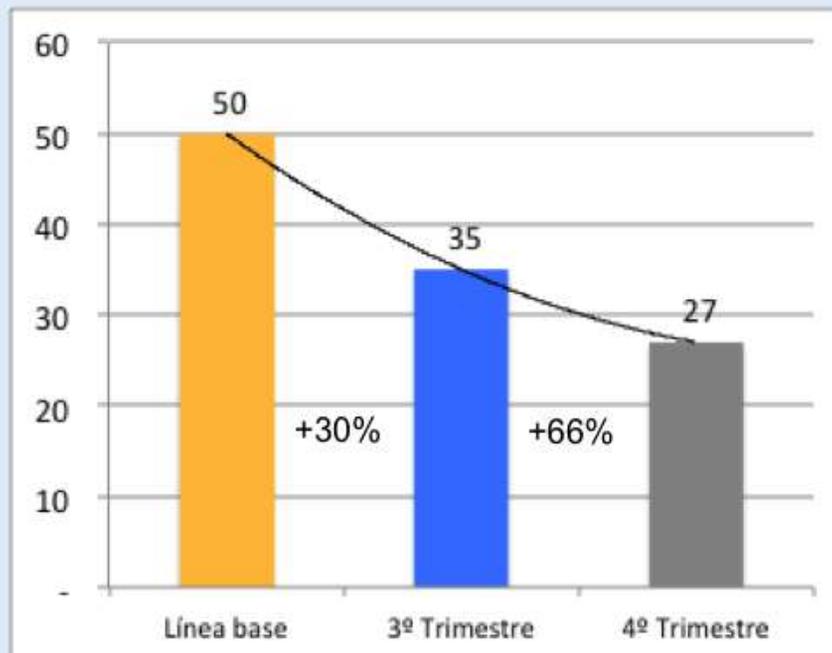
Objetivo: medir la capacidad de atención de PQRD respecto a la disponibilidad de recurso humano de la Entidad para dicha labor.

Tipo de indicador: eficiencia

Tendencia: decreciente

Rango porcentual: no aplica

Meta: no aplica



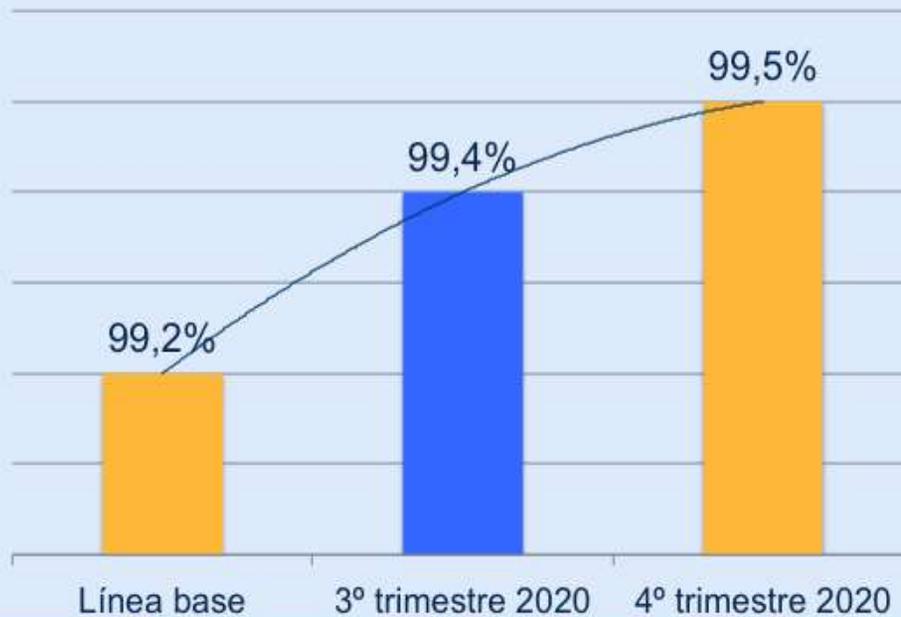
FÓRMULA DEL INDICADOR	VARIABLE 1:	∑ PQRD que se respondieron en el trimestre
	VARIABLE 2:	Total recurso humano disponible para atender PQRD en el trimestre

En promedio cada RH disponible atendió 27 peticiones en el 4º trimestre. En este sentido, frente a la línea base se aumentó en 66% la disponibilidad de RH para la atención de PQRD y respecto al periodo anterior un 8%. Esto debido a que se disminuyó la demanda, lo cual bajo la carga operativa.



Indicador oportunidad en la respuesta a las PQRD

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



Tipo de indicador: eficiencia

Tendencia: ascendente

Meta: 91%

Fórmula del Indicador	
VARIABLE 1:	Σ PQRD atendidas en términos
VARIABLE 2:	Σ total PQRD atendidas

El rango porcentual obtenido por el indicador se ubicó en sobresaliente con un 99,5% en el IV trimestre, superando la meta que es de 91% e igualando la línea base de 99,2%.

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



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



Detalle por dependencia – demanda, oportunidad y disponibilidad de RH

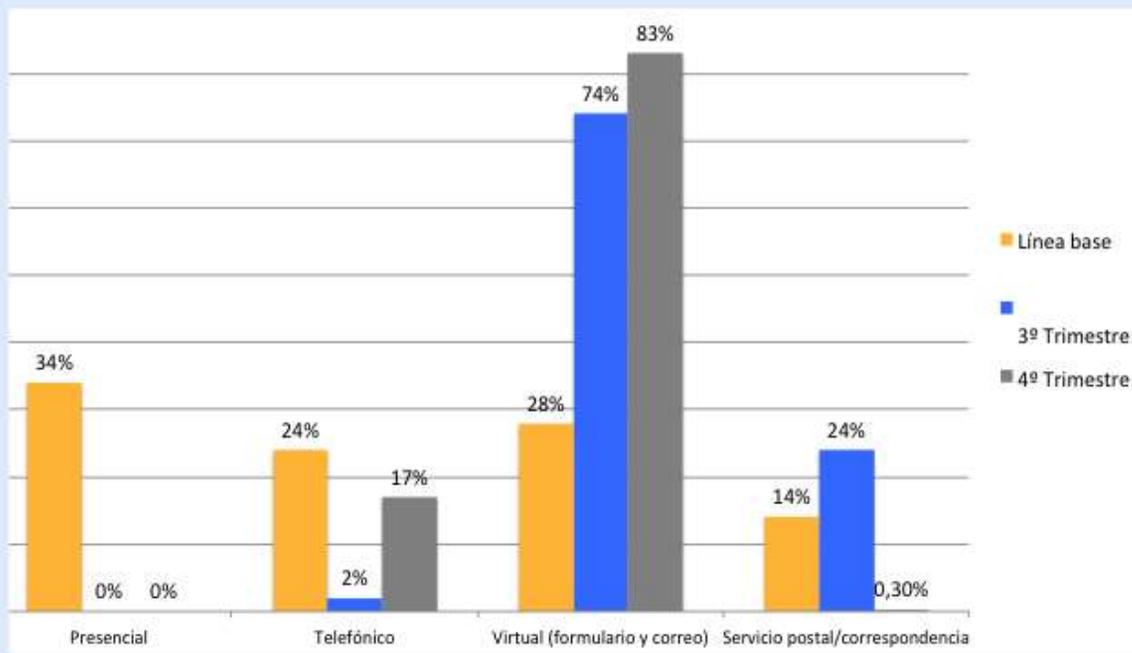
Dependencia	Total PQRD atendidas			Oportunidad en la respuesta		Disponibilidad RH		
	3º trimestre	4º trimestre	Variación	3º trimestre	4º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Variación
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	8	26	↑ 69%	100%	100%	1	1	→ 0%
Viceministerio de Promoción de la Justicia	15	15	→ 0%	93%	100%	3	4	↑ 25%
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	29	14	↓ -107%	97%	100%	2	2	→ 0%
Dirección de Asuntos Internacionales	241	206	↓ -17%	100%	95%	4	4	→ 0%
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento	112	73	↓ -53%	100%	100%	10	8	↓ -25%
Dirección de Justicia Transicional	155	130	↓ -19%	100%	98%	6	7	↑ 14%
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Cont	352	294	↓ -20%	100%	100%	25	30	↑ 17%
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	509	247	↓ -106%	98%	97%	41	35	↓ -17%
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionad	23	33	↑ 30%	100%	97%	14	5	↓ -180%
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Ju	4	4	→ 0%	50%	100%	2	1	↓ -100%
Dirección Jurídica	249	117	↓ -113%	98%	100%	9	8	↓ -13%
Dirección Justicia Formal	221	141	↓ -57%	98%	100%	18	51	↑ 65%
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Qu	4658	4373	↓ -7%	99%	100%	37	37	→ 0%
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	4	1	↓ -300%	100%	100%	4	6	↑ 33%
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	8	3	↓ -167%	100%	100%	2	2	→ 0%
Subdirección Estratégica y de Análisis	39	22	↓ -77%	100%	100%	8	5	↓ -60%
Oficina Asesora de Planeación	32	32	→ 0%	100%	100%	8	11	↑ 27%
Oficina de Control Interno	66	40	↓ -65%	100%	100%	0	0	Repotó 0
Oficina de Prensa y Comunicaciones	2	0	Sin demanda	100%	Sin demanda	2	0	Sin demanda
Grupo de Asuntos Legislativos	2	2	→ 0%	100%	100%	1	4	↑ 75%
Secretaría General	16	9	↓ -78%	100%	89%	1	1	→ 0%
Grupo de Control Disciplinario Interno	10	7	↓ -43%	100%	100%	4	4	→ 0%
Grupo de Gestión Administrativa	4	2	↓ -100%	100%	100%	2	1	↓ -100%
Grupo de Gestión Contractual	58	144	↑ 60%	97%	100%	7	5	↓ -40%
Grupo de Gestión Documental	107	130	↑ 18%	98%	98%	3	4	↑ 25%
Grupo de Gestión Humana	65	61	↓ -7%	100%	100%	12	9	↓ -33%
Grupo de Servicio al Ciudadano	1467	788	↓ -86%	100%	100%	6	9	↑ 33%
Grupo de Almacén Inventarios y Transporte	0	0	Sin demanda	Sin demanda	Sin demanda	0	0	Sin demanda
Grupo de Gestión Financiera y Contable	20	14	↓ -43%	100%	100%	7	5	↓ -40%
Total mes	8476	6928	↓ -22%	99,4%	99,5%	239	259	↑ 8%



Indicador de usabilidad de canales

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

Tipo de indicador: eficacia
Tendencia: no aplica
Rango porcentual: no aplica
Meta: no aplica



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

Debido a la contingencia derivada del COVID-19 el canal presencial de atención al ciudadano "Centro de Atención del Ministerio" no se habilitó en el periodo de medición y el telefónico reactivo operación en el mes de septiembre.



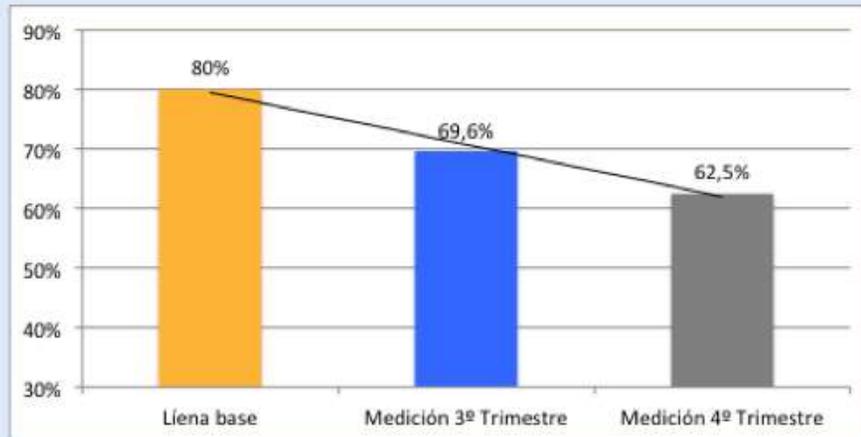
Indicador de percepción ciudadana sobre la atención

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

Tipo de indicador: calidad

Tendencia: ascendente

Meta: 82%



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

La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida por la Entidad para la gestión de sus requerimientos en el cuarto trimestre de la vigencia 2020, se ubicó en un rango porcentual de 62,5% sobre 100%, con lo cual se obtiene una calificación en el rango porcentual insuficiente.

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

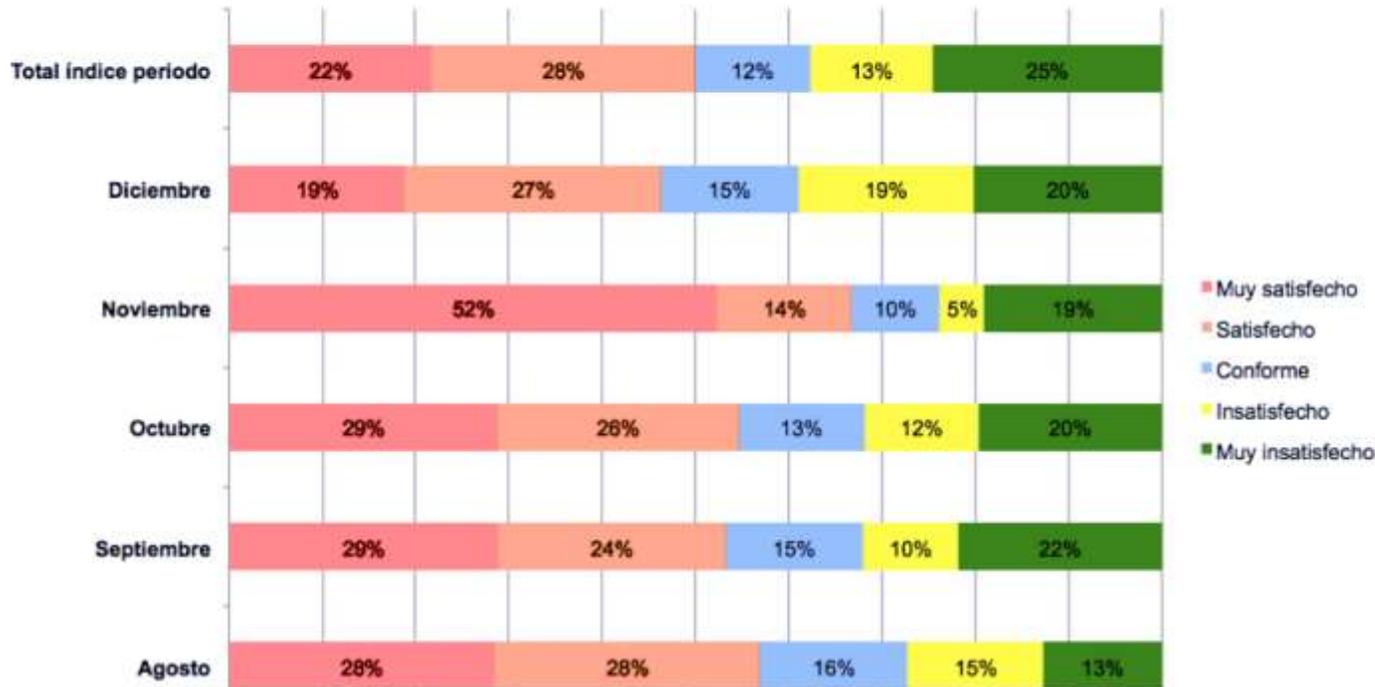
Es importante tener en cuenta para el análisis del comportamiento del indicador los siguientes aspectos:

- En 3º trimestre se inicia la aplicación de los indicadores en su versión actualizada dentro del proceso Gestión de Relación con Grupos de Interés.



- Con la contingencia derivada del COVID-19, el principal canal habilitado para la atención al ciudadano fue el virtual, por lo cual la calificación se realizó directamente sobre las respuestas a PQRD que dan en general todas las dependencias de la Entidad, y solo a mediados del mes de septiembre se habilitó el canal telefónico, del cual no se obtuvo ninguna calificación de los ciudadanos, ya que está es voluntaria.
- En este sentido, se disminuyó la diversidad de fuentes de información para la medición integral del indicador.
- Frente a la dificultad para recopilar datos de medición de satisfacción directa por contexto referido, el GSC continuó promocionando y buscando ampliar la muestra del instrumento de calificación virtual, remitiendo correos masivos a todos los peticionarios.

Índice de satisfacción general "Todos los canales" 2º semestre 2020



Índice de satisfacción
66,9%



Muestra: 768 respuestas



Índice de satisfacción general "Todos los canales" Comportamiento por trimestres

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



Ficha técnica	1º trimestre	2º trimestre
Nivel de confianza	95%	95%
Tamaño población	8476	6929
Margen de error	4,36%	5,62%

La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida, en el acumulado de la vigencia 2020, se ubica en un rango porcentual "Insuficiente", con 66,9% sobre 100%.

El indicador en la medición correspondiente al IV trimestre de 2020, se ubicó en un rango porcentual "Insuficiente" con un 62,5% sobre 100%, disminuyendo en 7,1% frente al periodo anterior. Es importante tener en cuenta para el análisis del comportamiento del indicador, que a causa de la contingencia derivada del COVID-19, el principal canal habilitado para la atención al ciudadano fue el virtual, por lo cual la calificación se realizó directamente sobre las respuestas a PQRD que dan en general todas las dependencias de la Entidad. Cabe señalar, que los instrumentos de calificación virtual de la satisfacción sobre la atención recibida y el servicio de información, son de libre acceso y de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos.

Sobre el canal telefónico pesé a que se habilitó la herramienta de calificación (menú del PBX), no se obtuvo ninguna participación de la ciudadanía, ya que está es voluntaria. Respecto al canal presencial (atendido en primer nivel por el GSC) y el canal de servicio postal (atendido por el GGD en el Punto de Atención al Ciudadano de la Entidad), se mantuvieron deshabilitados para atención durante el periodo de medición, lo cual infirió de manera directa en el comportamiento promedio del indicador en la vigencia.

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

- Es importante que la Entidad evalúe acciones de fortalecimiento del canal virtual de atención al ciudadano para elevar sus niveles de satisfacción.

- Se recomienda continuar realizando campañas de promoción y sensibilización dirigida a los ciudadanos, sobre el uso de los canales virtuales de atención en tiempos de COVID-19, lo cual, también aporte al avance del país hacia la transformación digital.
- Seguir acciones para ampliar la participación en la evaluación de la satisfacción, en aras de contar con datos estadísticos con mayores niveles de confianza y representatividad frente al universo de la población atendida, por los canales que autorice el Gobierno Nacional de acuerdo con la contingencia COVID-19 en el cuarto trimestre de la vigencia 2020.
- Continuar actualizando la información dirigida a los ciudadanos en el Sitio Web, de acuerdo con lo establecido en el instrumento de transparencia “esquema de actualización y publicación” adoptado por la Entidad.
- Socializar los resultados de la medición en el informe trimestral de PQRD para conocimiento de las dependencias, dando recomendaciones para la mejora de la claridad y pertinencia de las respuestas que emiten.
- Socializar los resultados del indicador y de éste informe a los enlaces de PQRD para retroalimentación a sus dependencias, haciendo hincapié en los radicados sobre los que la ciudadanía señaló solicitar especial seguimiento.
- Fortalecer de parte de los servidores del GSC la invitación a diligenciar la encuesta de percepción alojada en el canal telefónico.

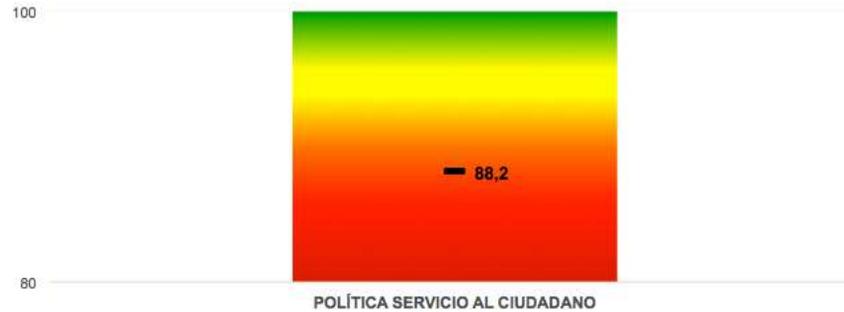
Por otro lado, siguiendo los lineamientos del MIPG, se presentan los resultados globales de la aplicación del autodiagnóstico de la Política Servicio al Ciudadano. Esta herramienta de autodiagnóstico permite a la Entidad desarrollar su propio ejercicio de valoración del estado de la política, determinar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

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

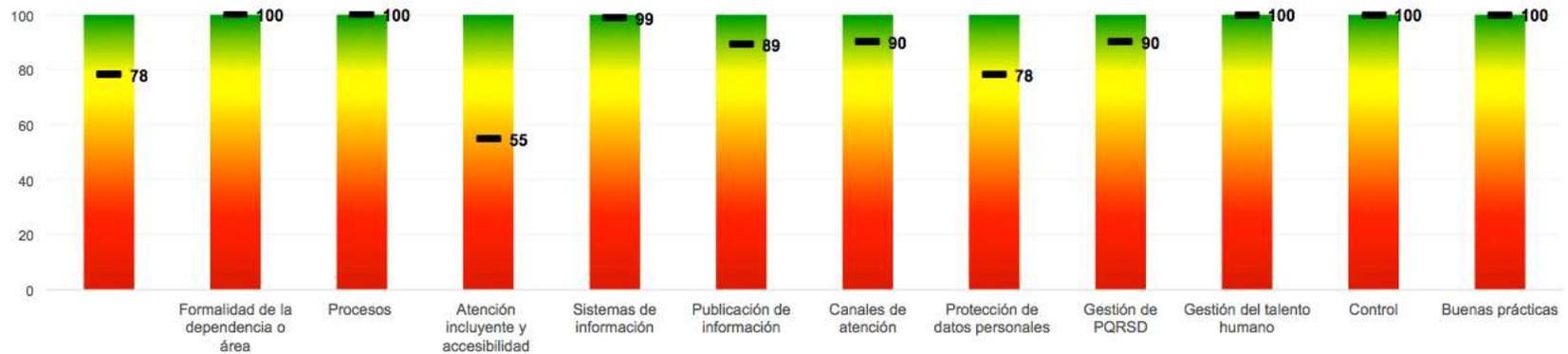


RESULTADOS POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

1. Calificación total:



2. Calificación por categorías:

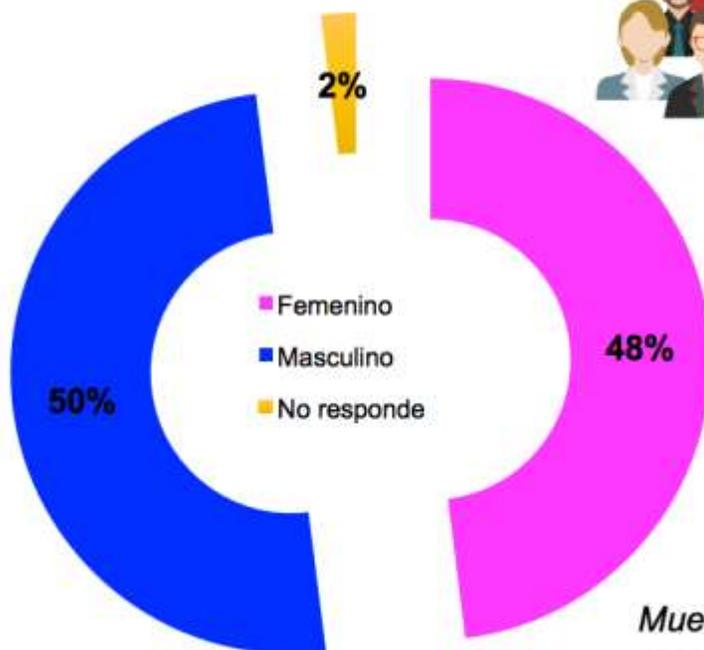


Para conocer mayor detalle de los resultados consulte el documento anexo *“Autodiagnóstico del estado de implementación de la política de servicio al ciudadano y acciones priorizadas 2021”*.

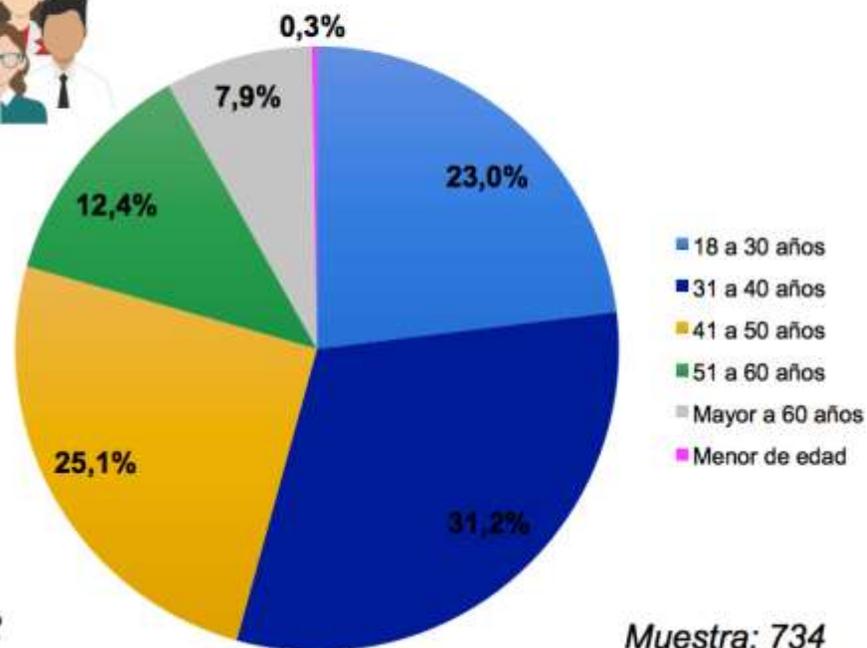


Caracterización de los grupos de interés usuarios de canales de atención

Género de ciudadanos que respondieron encuesta de percepción

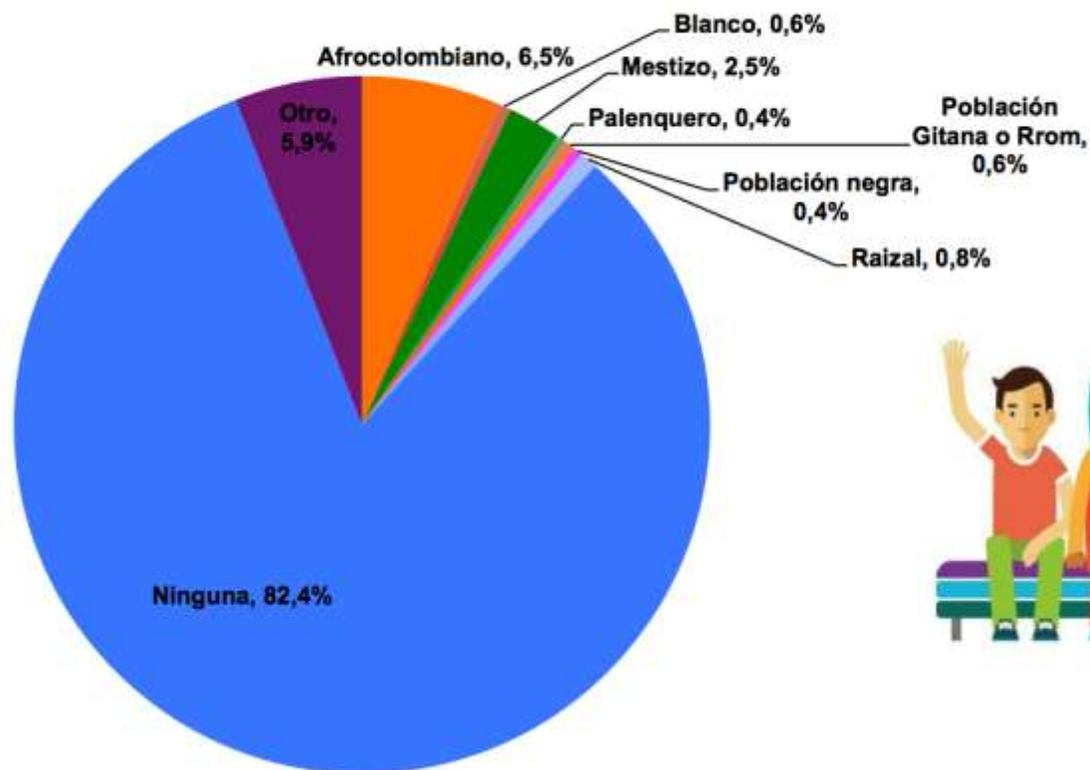


Rango de edades de ciudadanos que respondieron encuesta de percepción



Muestra: 732 respuestas

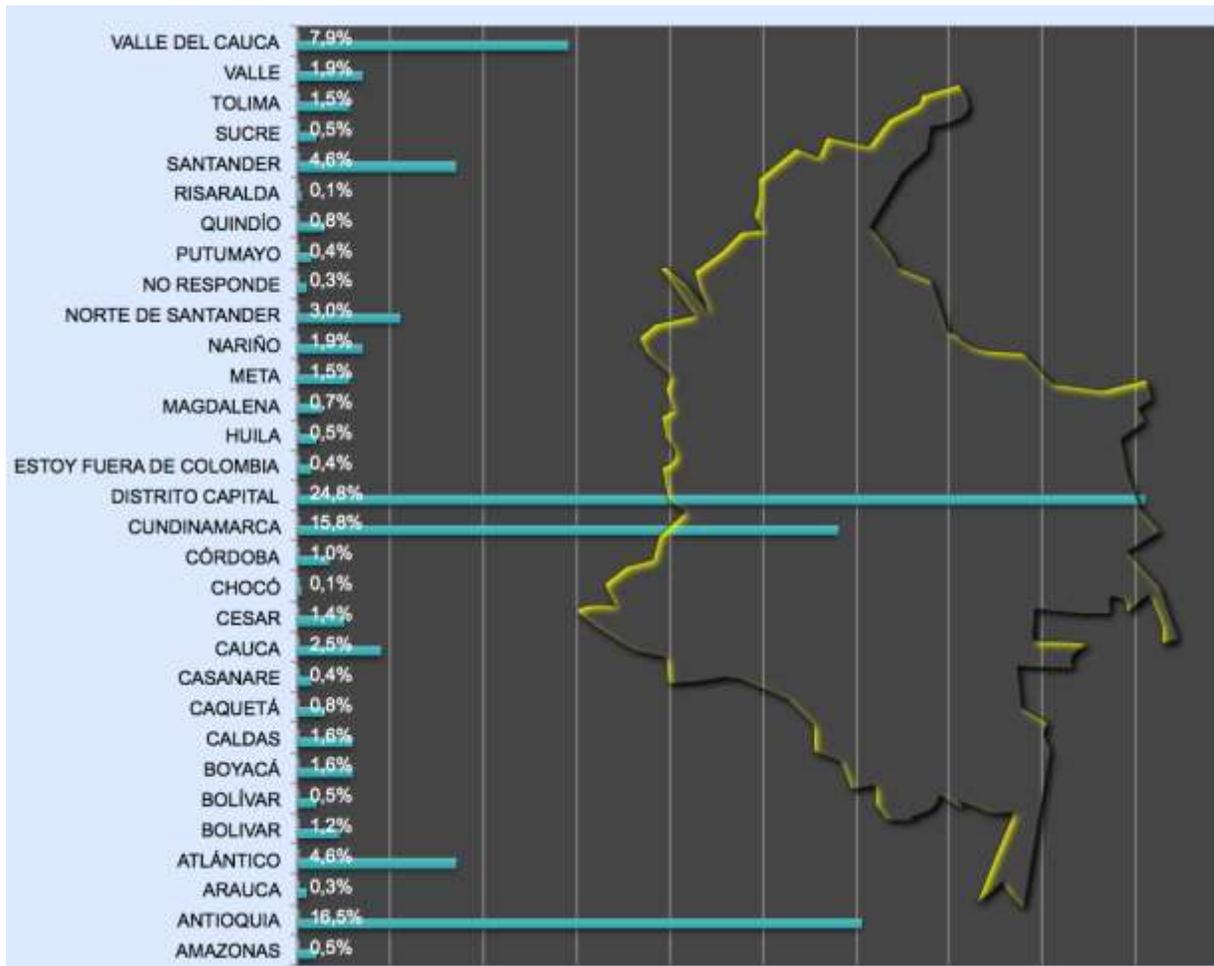
Muestra: 734 respuestas



Autoreconocimiento de pertenencia étnica de los ciudadanos y ciudadanas que respondieron la encuesta de percepción



Muestra: 727 respuestas



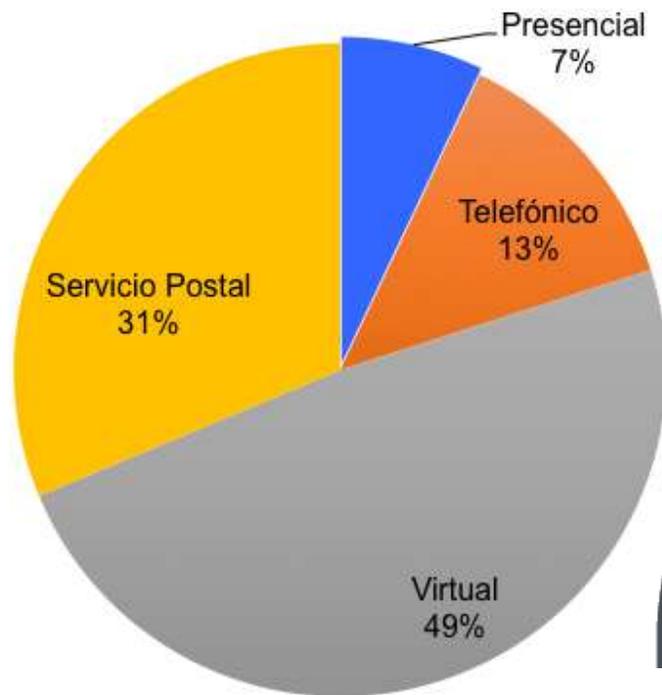
Departamentos de ubicación de los ciudadanos que respondieron encuesta de percepción sobre las actividades del plan de participación ejecutadas en el 1º cuatrimestre



Muestra: 733 respuestas



Usabilidad de canales de los grupos de interés





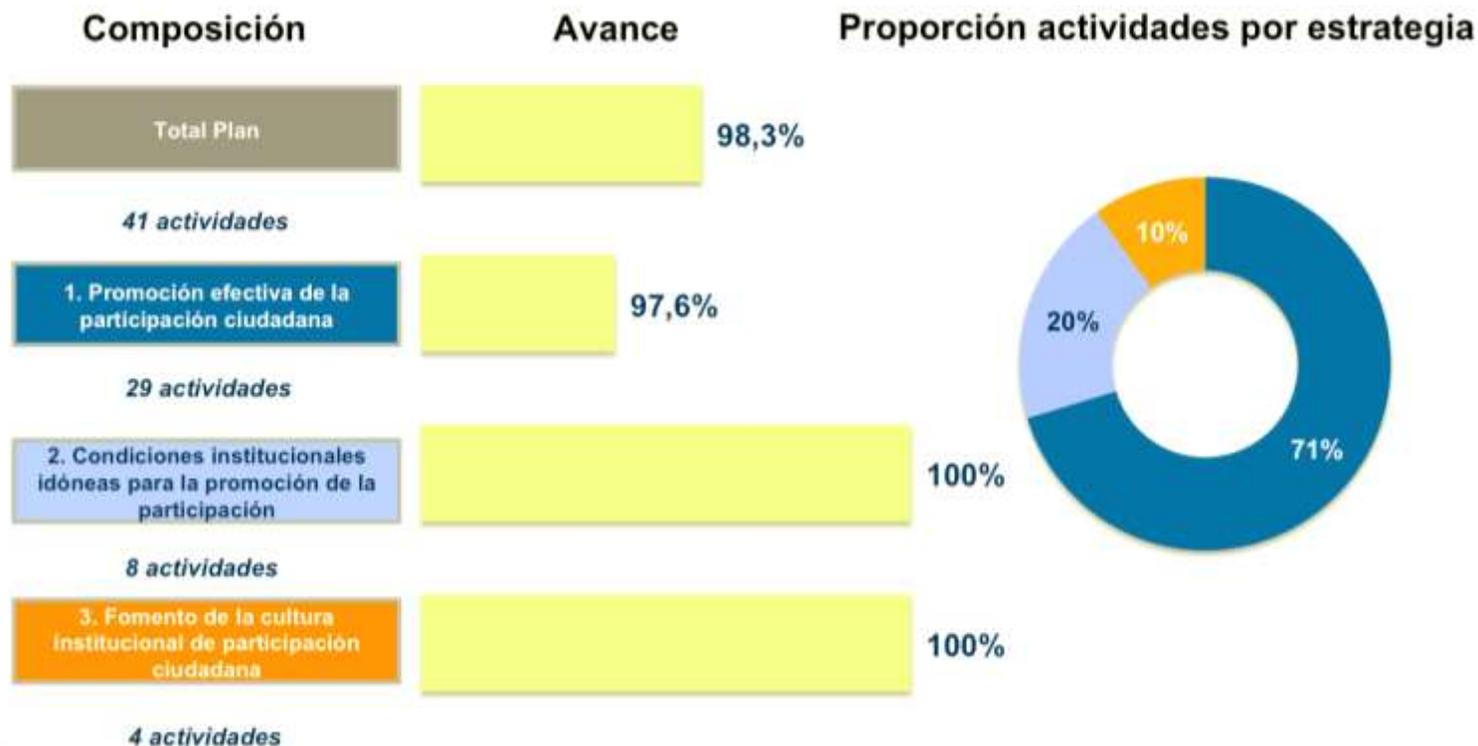
Política de Participación Ciudadana

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

El proceso GRGI lidera la política de participación ciudadana



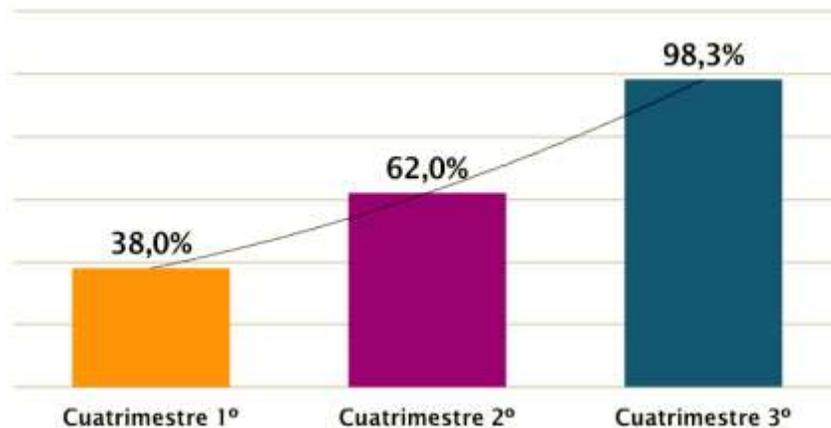
continuación, se exponen los resultados y principales indicadores de implementación del plan de participación ciudadana 2020:



Respecto a los resultados de avance progresivo del plan, durante los tres (3) cuatrimestres de monitoreo establecidos en los lineamientos del Manual de Participación Ciudadana en la Gestión M-GG-02 del Minjusticia, en la siguiente gráfica se puede observar que la ejecución final del plan fue de un 98,3%, lo que representa un 1,7% de rezago, lo cual se debió al cumplimiento parcial del 30% de la actividad con ID 03 a cargo de la Dirección de Asuntos Internacionales “*Evaluar el impacto y la funcionalidad del formulario web que permite la racionalización del trámite de repatriaciones*”, frente a lo programado (100%).

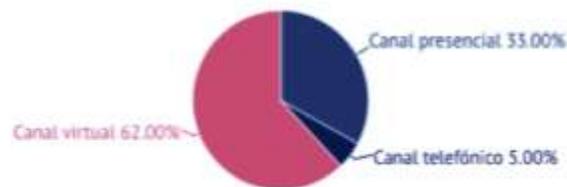


Avance del plan de participación 2020 por cuatrimestre



Diversificación de canales

El canal virtual fue el más utilizado por la Entidad para realizar diálogos de doble vía de con los grupos de interés, lo cual aporta a la transformación digital de su gestión



Lo anterior, justificado por la referida dependencia, en la que argumentan que “(...) se ha recibido un escaso número de solicitudes a través del formulario electrónico, en razón a que los usuarios acuden a efectuar las solicitudes por otros medios disponibles por el Ministerio para tal fin, como son el correo electrónico de la Dirección, por correspondencia, por ventanilla única virtual, o la radicación en el Grupo de Gestión Documental. Además, estas solicitudes son de interés particular efectuadas por personas en condiciones especiales, como es el de estar privadas de la libertad en centros de reclusión, o por apoderados. Es así, que realizar una encuesta para evaluar el impacto y la funcionalidad del formulario web, con el escaso número de solicitudes efectuadas a través de formulario web, genera un desgaste administrativo mayor a la retroalimentación que se pueda obtener, al respecto señalamos que, se han atendido todas las solicitudes recibidas efectuadas por formulario web o por los otros medios disponibles, lo cual se evidencia en la ausencia de reclamaciones, confirmando que las solicitudes se han atendido oportunamente”.

En consecuencia, la Dirección de Asuntos Internacionales comunicó al Grupo de Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico del 07 de enero del 2021, que no reprogramará el cumplimiento de esta actividad en el Plan de Participación Ciudadana 2021. Al respecto, se comunica que se validarán otros mecanismos para medir el impacto de la implementación del formulario web en la racionalización del trámite de Traslado de Personas Condenadas- Reparticiones a cargo de la Dirección.



Principales cifras del plan



De un total de **41** actividades del plan en **29** se realizó diálogo de doble vía con los grupos de interés del Ministerio

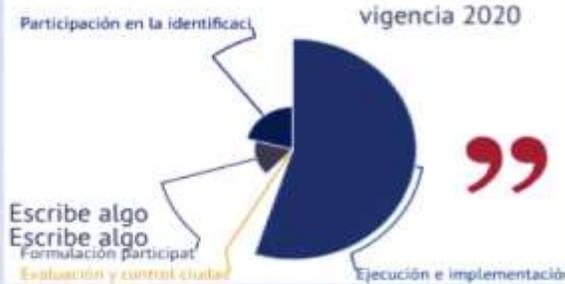


Se contó con la participación de aproximadamente

339.441 ciudadanos y ciudadanas



4 Fases del ciclo de la gestión pública del Ministerio, fueron sometidas a participación en la vigencia 2020



5 Niveles de participación desarrollados:

- Consulta/Innovación abierta
- Control y Evaluación
- Ejecución o implementación participativa
- Formulación participativa
- Participación en la información



Se mapearon **11** grupos de interés para el desarrollo de las actividades del plan

Medios de comunicación
Ciudadanía en general

Víctimas del conflicto armado
Comunidad académica
Organizaciones con ánimo de lucro





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



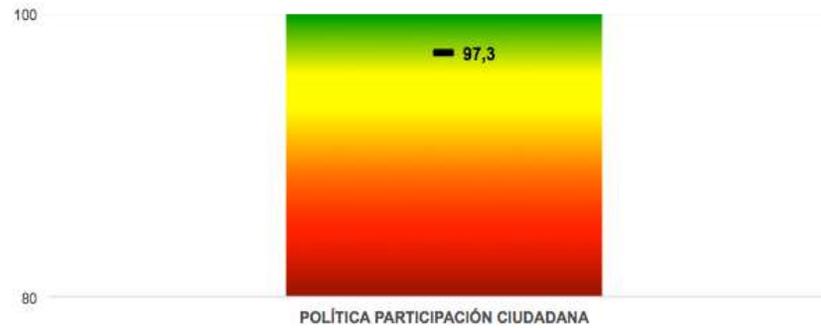
MEDICIÓN
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

mipg

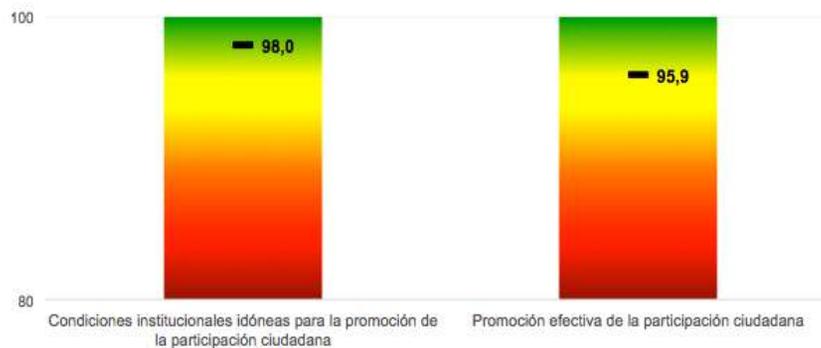
modelo integrado
de planeación
y gestión

RESULTADOS DE GESTIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Calificación total:

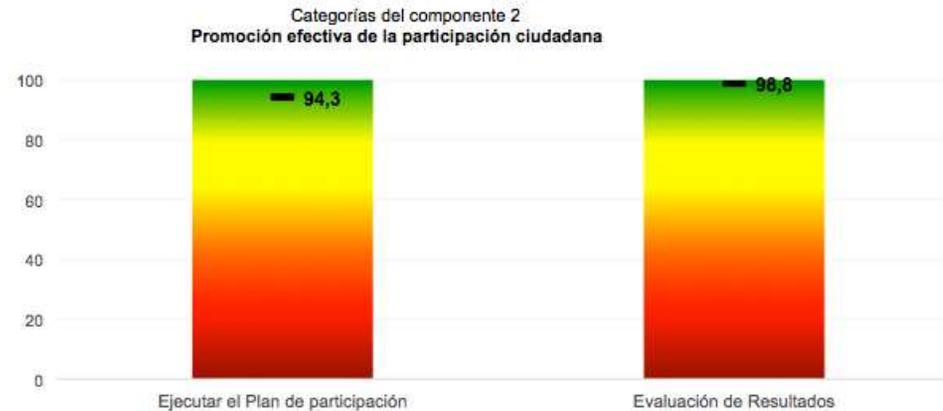
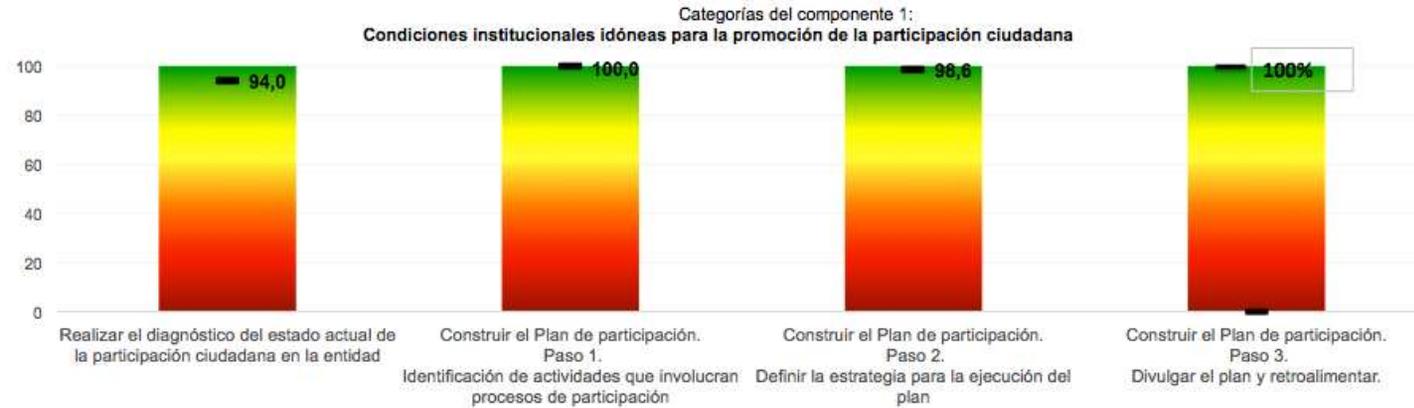


2. Calificación por componentes:





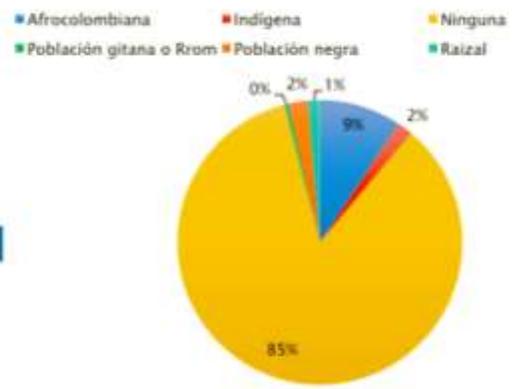
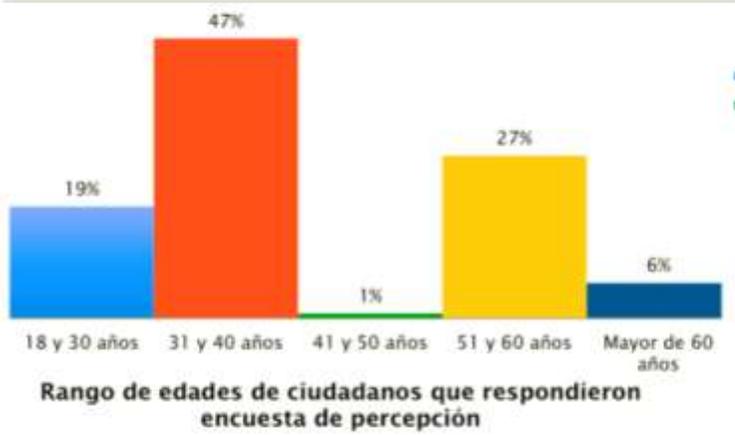
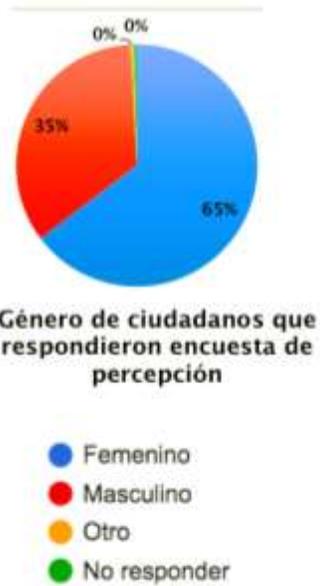
3. Calificación por categorías:



Finalmente, con el propósito de recibir retroalimentación permanente sobre la percepción de la ciudadanía sobre las actividades de participación ciudadana realizadas por el Ministerio en su plan 2020, así como, consultar sus expectativas y caracterizar los grupos de interés, se habilitó de manera permanente una encuesta virtual, dentro del espacio ¡MiJusticia te escucha! de la página web institucional. A continuación, se presentan los principales datos recolectados, en una muestra total de 239 participaciones:

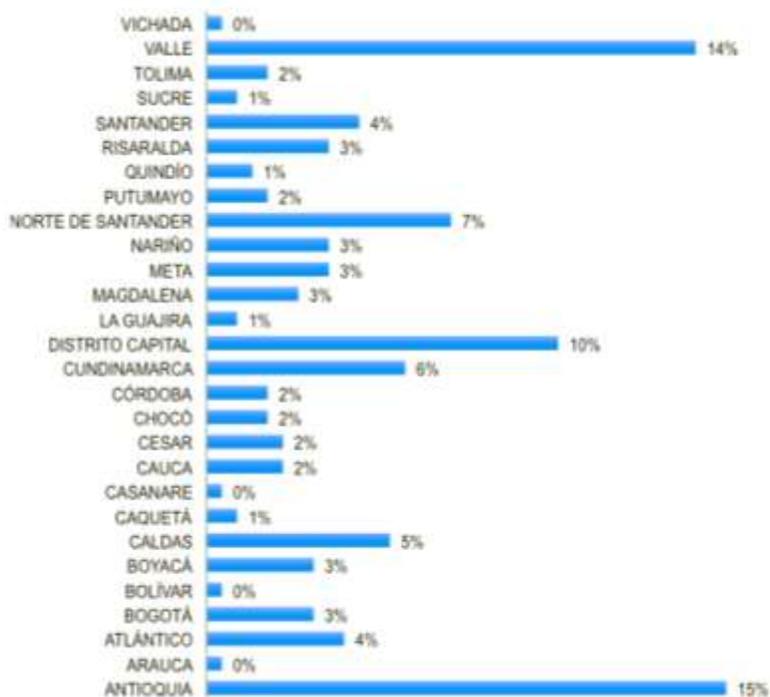


Caracterización de los grupos de interés participantes

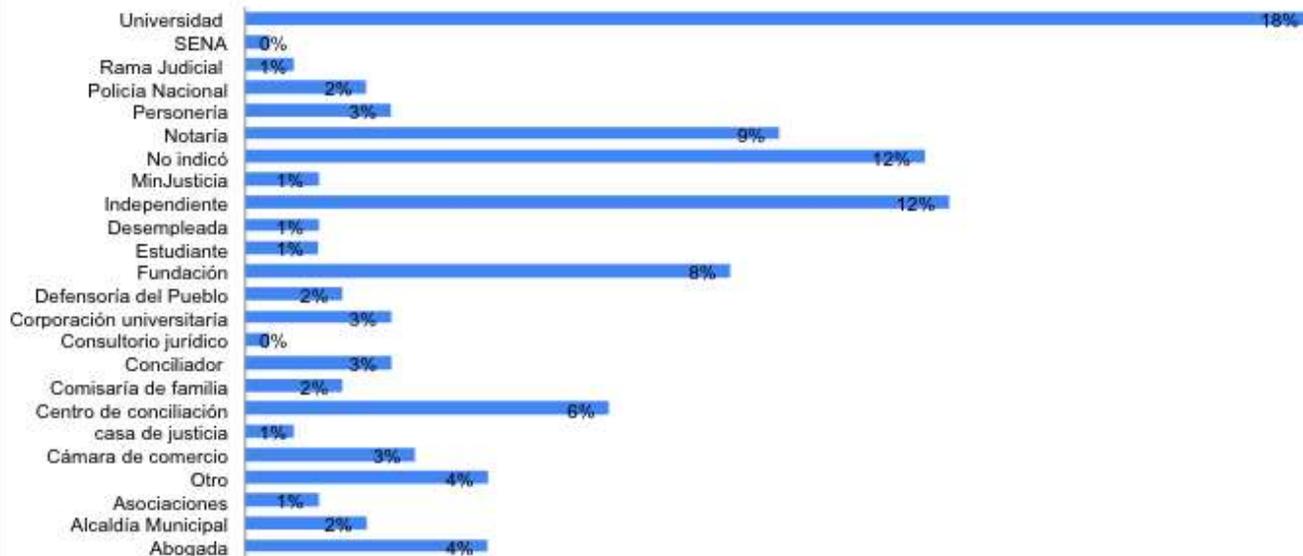




Departamentos de ubicación de los ciudadanos que respondieron encuesta de percepción sobre las actividades del plan de participación ejecutadas en el 1º cuatrimestre

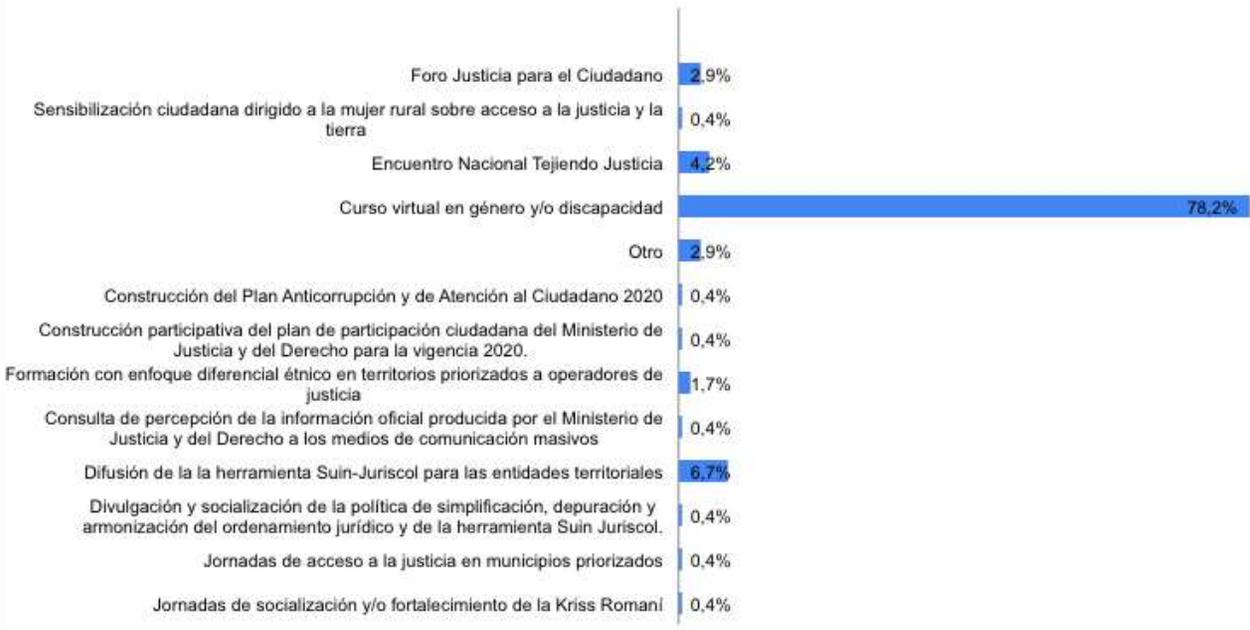


¿Cuál es la entidad u organización en la que labora?



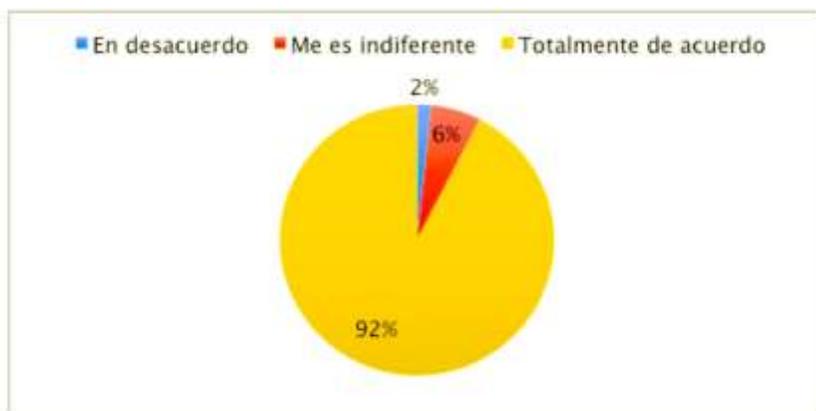


Señale el nombre de la actividad o evento en el que participó:



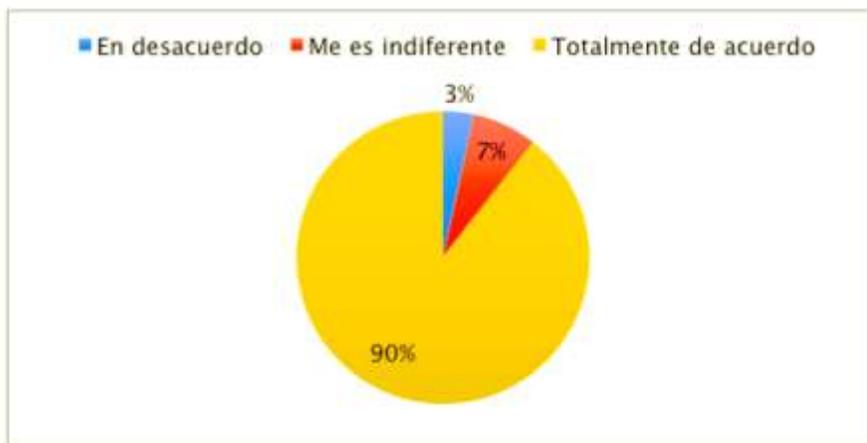
Percepción y expectativas de los grupos de interés

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

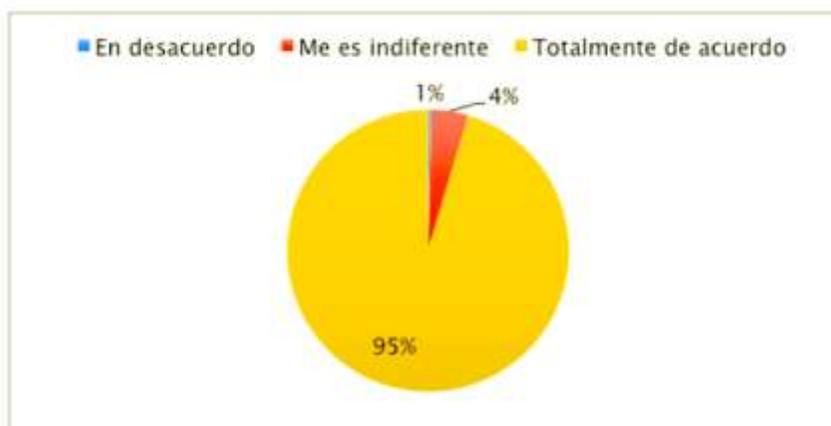




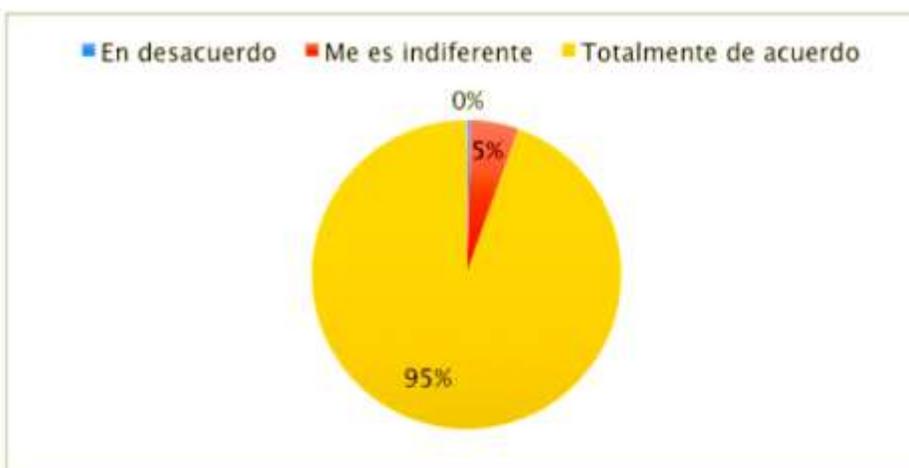
¿Considera al Ministerio de Justicia y del Derecho como un aliado en el ejercicio del control social?



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



¿Es importante para usted conocer más de cerca la gestión del Ministerio de Justicia y del Derecho mediante eventos de participación?





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



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

Conciliación	0,4%
Estrategias de acceso a la justicia en territorios	15,2%
Estrategias de atención en justicia con enfoque diferencial	15,9%
Estrategias para enfrentar problemas de droga, narcotráfico y prevención de consumo de sustancias psicoactivas	9,6%
Estructurar a los abogados con ética y valores	0,4%
Formulación de política contra delitos electorales	7,4%
Fortalecimiento a plataformas de juventud	0,4%
Fortalecimiento en los mecanismos alternativos de solución de conflictos	0,4%
Garantías verídicas de no revictimización	0,4%
Herramientas de consulta online en materia de justicia	16,3%
Mejoras en Sistema Carcelario y Penitenciario	10,0%
Procedimiento en conciliación virtual	0,4%
Protección prevención contra delitos sexuales de menores	0,4%
Racionalización de trámites de licencias de semillas y cultivo de cannabis	6,7%
Reformas a la justicia	16,3%

Teniendo en cuenta los resultados de ejecución del Plan 2020 y de acuerdo con la Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, el 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” y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, las entidades deberán diseñar acciones y estrategias a través de las cuales facilitarán y promoverán la participación de las personas en los asuntos de su competencia en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), se agradece el compromiso de todas las dependencias del Ministerio en la formulación y ejecución del Plan de Participación Ciudadana de la vigencia 2020.

Adicionalmente, se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos en el diseño y desarrollo del plan de la vigencia 2021:

- a. **Conformación de equipo de trabajo:** el Grupo de Servicio al Ciudadano liderará la formulación del Plan de Participación Ciudadana, con el apoyo 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 de la Entidad. Para ello, se sugiere que cada dependencia designe o ratifique un servidor o contratista, como enlace de participación para apoyar esta labor. Dicho enlace, además, será quien acompañe el proceso de reporte de seguimiento a la ejecución del referido plan.
- b. **Comprensión del proceso:** el Grupo de Servicio al Ciudadano como líder de la implementación institucional de la política de participación ciudadana en la gestión, debe continuar fortaleciendo la estrategia de enlaces de participación de las dependencias a través de encuentros semestrales, en los que conozcan, comprendan y apropien las habilidades necesarias para el diseño, la ejecución y el reporte de avance de la ejecución del plan, fundamentalmente los establecidos en el Manual de Participación Ciudadana en la Gestión Institucional M-GG-02 del MinJusticia.
- c. **Codiseño del plan:** para la fase de estructuración de las actividades del plan, es importante la colaboración inicial de las dependencias de la entidad a través de los enlaces designados, y posterior puesta en consideración de la propuesta del plan a los grupos de interés, a través de un ejercicio participativo. Para este propósito, se debe estandarizar un formato de “Cronograma de actividades de participación ciudadana”.
- d. **Aprobación del plan:** la propuesta del plan construida colaborativamente en la etapa anterior, deberá ser presentada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, para la aprobación del Comité de Gestión y Desempeño Institucional, en aras de seguir fortaleciendo el compromiso institucional con la participación ciudadana.

- e. **Seguimiento a la ejecución del plan:** para facilitar y armonizar esfuerzos, el reporte de avance del Plan de Participación Ciudadana, se sugiere continuar gestionando su monitoreo a través del Formato F-GG-02-01 Reporte Interno de Ejercicios de Participación Ciudadana, publicado en <http://sig.minjusticia.gov.co/>



3. Recomendaciones específicas para la mejora del índice de desempeño de las políticas

#	Política	Recomendaciones
1	Servicio al ciudadano	Garantizar que se lleve a cabo la racionalización de los trámites que se planeó hacer para la vigencia.
2	Servicio al ciudadano	Tener en cuenta la medición de la satisfacción de los grupos de valor en periodos anteriores, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3	Servicio al ciudadano	Utilizar atención a través de otra entidad como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.
4	Servicio al ciudadano	Diseñar indicadores para medir el tiempo de espera como guía de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
5	Servicio al ciudadano	Contar con otros mecanismos digitales (correo, chat, entre otros) que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRD de forma fácil y oportuna.
6	Servicio al ciudadano	Disponer de una herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría a grupos de valor a través de canales virtuales y que permita el escalamiento de peticiones a personal especializado, de acuerdo con sus niveles de complejidad (ejemplo: Chatbot).
7	Servicio al ciudadano	Garantizar unas condiciones de acceso, que incluya en su infraestructura controles de acceso de personas con un ancho de paso igual o mayor a 80 cm.
8	Servicio al ciudadano	Garantizar unas condiciones de acceso, que incluya un acceso con espacio libre de maniobra antes y después de la puerta de al menos 1,50 metros.
9	Servicio al ciudadano	Garantizar unas condiciones de acceso, que incluya en su infraestructura un recorrido peatonal libre de obstáculos que impidan el acceso a personas con diferentes discapacidades (Ej.: andenes, postes, avisos, plantas, etc.).
10	Servicio al ciudadano	Garantizar unas condiciones de acceso, que incluya en su infraestructura señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros.)
11	Servicio al ciudadano	Garantizar unas condiciones de acceso, que incluya en su infraestructura espacios de libre paso entre objetos o muebles con un mínimo de 80 cm de ancho para el tránsito de personas con discapacidad física o con movilidad reducida (ej.: silla de ruedas).
12	Servicio al ciudadano	Garantizar unas condiciones de acceso, que incluya en su infraestructura paraderos o estacionamientos para personas con discapacidad.



13	Servicio al ciudadano	Incluir la señalización en alto relieve, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad.
14	Servicio al ciudadano	Incluir la señalización en braille, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad.
15	Servicio al ciudadano	Incluir la señalización con imágenes en lengua de señas, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad.
16	Servicio al ciudadano	Incluir los pictogramas, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad.
17	Servicio al ciudadano	Incluir la señalización en otras lenguas o idiomas, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad.
18	Servicio al ciudadano	Incluir los sistemas de orientación espacial (Wayfinding), dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad.
19	Servicio al ciudadano	Promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares, destinando recursos para realizar ajustes razonables en infraestructura física y facilitar el acceso de personas con discapacidad.
20	Servicio al ciudadano	Promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares, destinando recursos la contratación de talento humano que atienda las necesidades de los grupos de valor (ej.: traductores que hable otras lenguas o idiomas).
21	Servicio al ciudadano	Asegurar que la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador tiene capacidad de grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción.
22	Servicio al ciudadano	Asegurar que la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador tiene operadores que pueden brindar atención a personas que hablen otras lenguas o idiomas (Ej.: etnias).
23	Servicio al ciudadano	Asegurar que la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador cuenta con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad.
24	Servicio al ciudadano	Asesorarse en temas de discapacidad física para mejorar la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad.
25	Servicio al ciudadano	Asesorarse en temas de discapacidad psicosocial (mental) o intelectual (cognitiva) para mejorar la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad.
26	Servicio al ciudadano	Asesorarse en temas de grupos étnicos para mejorar la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad.
27	Servicio al ciudadano	Analizar y evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro.



28	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
29	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Establecer e implementar procesos de ideación con grupos de valor o de interés.
30	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Convocar la mayor cantidad posible y acorde con la realidad de la entidad, de grupos de valor y otras instancias, en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
31	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Incluir diferentes medios de comunicación, acordes a la realidad de la entidad, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas.
32	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Implementar diferentes acciones de diálogo, acordes a la realidad de la entidad, para el proceso de rendición de cuentas.
33	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Hacer uso de medios digitales para implementar las actividades de ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas formuladas en la estrategia de participación ciudadana de la entidad.
34	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Hacer uso de medios digitales para implementar las actividades de promoción del control social y veedurías ciudadanas formuladas en la estrategia de participación ciudadana de la entidad.
35	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Mejorar las actividades de elaboración de normatividad mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
36	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Mejorar las actividades de formulación de políticas, programas y proyectos mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
37	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Mejorar la solución de problemas a partir de la implementación de ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de valor de la entidad.
38	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Mejorar las actividades de promoción del control social y veedurías ciudadana mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
39	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Retroalimentar a la ciudadanía y demás grupos de valor sobre los resultados de su participación mediante comunicación directa de la entidad con los participantes.



40	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Definir, en la estrategia de rendición de cuentas de la entidad, fechas y acciones detalladas por grupo de valor para la incorporación de acciones de mejora viables a partir del resultado del diálogo.
41	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Divulgar información sobre la oferta de información en canales presenciales de la entidad en los ejercicios de rendición de cuentas.
42	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Divulgar información sobre los conjuntos de datos abiertos de la entidad en los ejercicios de rendición de cuentas.
43	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Divulgar información sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad en los ejercicios de rendición de cuentas.
44	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Definir los planes, proyectos y programas de la entidad con base en el análisis de la información recopilada para identificar y caracterizar (en lo social, geográfico, económico o lo que la entidad considere de acuerdo con su misión) sus grupos de valor.
45	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Tener en cuenta la evaluación y retroalimentación efectuada por la ciudadanía en las actividades de rendición de cuentas, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
46	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Publicar información que atienda los requerimientos de los grupos de valor de la entidad.
47	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Publicar información que promueva una cultura de análisis y medición entre el talento humano y los grupos de valor de la entidad.

4. Acciones Priorizadas para la vigencia 2021 por política

► Política de Servicio al Ciudadano:

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

#	Retos	Dependencia Responsable Reporte	Prioridad
1	Cualificar a los servidores de la Entidad en los elementos transversales de la política de servicio al ciudadano en articulación con los componentes del PIC	Grupo de Gestión Humana	Media
2	Capacitar sobre el uso adecuado del Sistema de Gestión Documental, según los lineamientos del Manual de Archivo y Correspondencia de la Entidad, a servidores y contratistas de las diferentes dependencias, para fortalecer el conocimiento sobre el manejo de la herramienta para el trámite de PQRD.	Grupo de Gestión Documental	Alta
3	Capacitar a los servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la Entidad, sobre tipologías documentales, en aras de generar una adecuada distribución de correspondencia (PQRD).	Grupo de Gestión Documental	Alta
4	Gestionar la actualización del sistema de digiturnos de la Entidad.	Dirección de Tecnologías y Gestión de la Información	Alta
5	Actualizar la plataforma tecnológica para fortalecer el servicio.	Dirección de Tecnologías y Gestión de la Información	Alta
6	Actualizar el formulario virtual de PQRD fortaleciendo los criterios de atención especial y preferente.	Dirección de Tecnologías y Gestión de la Información	Alta
7	Implementar versión inglés en los principales contenidos de la página web del Ministerio.	Dirección de Tecnologías y Gestión de la Información	Media
8	Actualizar la sede electrónica de acuerdo con la política de gobierno digital.	Dirección de Tecnologías y Gestión de la Información	Media



#	Retos	Dependencia Responsable Reporte	Prioridad
9	Realizar actividades de socialización y sensibilización para generar la apropiación de la política de tratamiento de datos personales en los servidores y contratistas de la Entidad.	Dirección de Tecnologías y Gestión de la Información	Media
10	Construir y publicar los anexos que instrumentan la política de tratamiento de datos personales del Ministerio	Dirección de Tecnologías y Gestión de la Información	Alta
11	Realizar y socializar seguimiento a la matriz de riesgos de seguridad de la información del Ministerio	Dirección de Tecnologías y Gestión de la Información	Alta
12	Implementar las acciones recomendadas en el documento de "Diagnóstico de Accesibilidad en punto de atención 1er piso" elaborado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, en lo relacionado con: El acceso a las instalaciones sanitarias para personas en condiciones de discapacidad - Numeral 1- punto 3: 1.3.1 puertas internas; 1.3.2 pasillos internos; 1.3.3 lavamanos y orinales; 1.3.4 instalaciones sanitarias 1er piso.	Grupo de Gestión Administrativa	Alta
13	Gestionar capacitación en temas de medición de satisfacción de usuarios.	Oficina Asesora de Planeación	Media
14	Realizar una jornada de sensibilización sobre caracterización de grupos de interés dirigida a los enlaces de las dependencias de la Entidad.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
15	Elaborar y socializar un documento que identifique los retos y las alternativas para fortalecer el servicio y la atención incluyente en la Entidad.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Alta
16	Realizar el día del servicio al ciudadano incluyente en el marco de la semana de la integridad.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
17	Realizar la actualización y publicación de la carta de trato digno de la Entidad.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
18	Realizar una jornada de socialización del reglamento interno de trámite del derecho de petición del Ministerio de Justicia y del Derecho	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media



#	Retos	Dependencia Responsable Reporte	Prioridad
19	Realizar divulgación de los canales de atención de la entidad por medios virtuales.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
20	Actualizar el microsítio de gestión de PQRD de la página web institucional.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
21	Realizar mesas de trabajo con los enlaces de las dependencias de la Entidad para identificar buenas prácticas y unificar criterios sobre la gestión de PQRD.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
22	Elaborar y gestionar la publicación del informe trimestral de PQRD en la página web de Ministerio, incluyendo un capítulo sobre las sugerencias de los grupos de interés para la mejora de la gestión institucional y sobre medición de la percepción de la atención.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
23	Crear dentro de la planta de personal existente una dependencia única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública. El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo. Ojo jefe tener sobre el radar los términos del periodo de transición de la Ley 2052 de 2020 (vence el 25 de agosto de 2021) artículo 17.	Secretaría General Grupo de Gestión Humana Grupo de Servicio al Ciudadano	Alta

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

► Política de Participación Ciudadana:

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

#	Estrategia para el Plan PC	Retos	Dependencia Responsable Reporte	Prioridad
1	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Elaborar y socializar al interior de la Entidad el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la Entidad correspondiente a la vigencia.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
2	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Realizar mesa de trabajo con la OCI para recibir retroalimentación para el fortalecimiento de la política de participación ciudadana.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
3	Fomento de la cultura institucional de participación ciudadana	Realizar jornadas de sensibilización sobre caracterización de grupos de interés y participación ciudadana en la gestión pública dirigidas a los enlaces de participación de la Entidad.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
4	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Realizar la construcción del proyecto del plan de participación ciudadana 2021 con las dependencias de la Entidad.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Alta
5	Fomento de la cultura institucional de participación ciudadana	Diseñar y divulgar piezas gráficas a través de los canales virtuales de la Entidad con el propósito de cualificar sobre participación ciudadana a los grupos de interés.	Grupo de Servicio al Ciudadano/Oficina de Prensa y Comunicaciones	Media
6	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Realizar la construcción participativa del plan de participación ciudadana del Ministerio de Justicia y del Derecho para la vigencia 2021 en colaboración con los grupos de interés.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Alta
7	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Realizar seguimiento a la implementación del plan de participación ciudadana a través del formato interno de reporte.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Alta
8	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Construir y publicar informe de resultados obtenidos de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas en el plan 2020 y las buenas prácticas identificadas.	Grupo de Servicio al Ciudadano/Dependencias de la Entidad	Media



#	Estrategia para el Plan PC	Retos	Dependencia Responsable Reporte	Prioridad
9	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Robustecer y mantener actualizado el espacio virtual ¡MinJusticia te escucha! para la promoción del gobierno abierto.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
10	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Realizar la publicación de los formatos internos de reporte del plan de participación ciudadana en página web y datos abiertos.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
11	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Realizar la caracterización de grupos de valor para las estrategias de Rendición de Cuentas del Ministerio y de participación ciudadana.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Media
12	Fomento de la cultura institucional de participación ciudadana	Gestionar la creación de la red de participación ciudadana del MinJusticia	Grupo de Servicio al Ciudadano	Alta



5. Otros retos para la vigencia 2021

- ▶ Realizar acciones para elevar el nivel de satisfacción en un 10% de los grupos de interés sobre la atención brindada por la Entidad, con respecto al valor obtenido durante el IV trimestre 2020, a través de una estrategia de fortalecimiento dirigida a los enlaces de PQRD.
- ▶ Identificar y documentar los retos y las alternativas para fortalecer el servicio y la atención incluyente en la Entidad.
- ▶ Continuar fortaleciendo el rol de segunda línea de defensa, a través de la identificación y replica de buenas prácticas, monitoreo y generación de alertas en la gestión de PQRD, para completar una disminución del 30% en las inconsistencias y del 12% en el tiempo promedio de respuesta, con respecto al periodo de medición.
- ▶ Robustecer y mantener actualizado el espacio virtual ¡MinJusticia te escucha! para la promoción del gobierno abierto.
- ▶ Realizar jornadas de sensibilización a los colaboradores de la Entidad, sobre caracterización de grupos de interés, servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública.
- ▶ Formular el plan de participación ciudadana 2021 en colaboración con los grupos de interés y gestionar la postulación al sello de excelencia Gobierno Digital nivel 3.
- ▶ Realizar el día del servicio al ciudadano incluyente en el marco de la semana de la integridad.
- ▶ Continuar con la actualización y optimización de las herramientas de servicio al ciudadano de la Entidad.
- ▶ Gestionar la aprobación, socialización y apropiación del reglamento interno de trámite del derecho de petición del Ministerio.
- ▶ Realizar acciones de fortalecimiento y divulgación de los canales de atención de la entidad, atendiendo las recomendaciones del Gobierno Nacional en el marco de la transformación digital y las condiciones derivadas del Covid-19.



- ▶ Aumentar en 2 puntos los índices de desempeño de las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano, de acuerdo con la medición realizada a través del FURAG.
- ▶ Generar de manera automatizada reportes de indicadores sobre la gestión que realiza el GSC.
- ▶ Promover el autocontrol de los colaboradores en la gestión de PQRD realizando el reconocimiento institucional de las tres (3) dependencias con los mejores desempeños en cada periodo de medición.

6. Necesidades para la mejora del proceso GRGI

- ▶ **Tecnológicas:** fortalecimiento de la inversión en materia de tecnologías de la información en los siguientes aspectos estratégicos y operativos:
 - a. Adquisición de una solución de comunicación omnicanal (Infraestructura tecnológica, software de aplicaciones y servicios) que soporte el trabajo desde casa (modalidad de trabajado creada por la Circular 0021 de 2020 del Ministerio de Trabajo) y el teletrabajo, que gestione la información generada por medio de herramientas que faciliten el seguimiento de indicadores, y se complemente con una solución modular de alto rendimiento que permita controlar los recursos de atención al ciudadano (app digiturno, agendamiento de citas, Kioscos de +turnos interactivos, encuestas, calificación, tableros de control, entre otros), se adapte a procedimientos de atención presencial, no presencial y se integre con aplicativos core del Ministerio (como el gestor documental EPX) mejorando así la experiencia de atención.
 - b. Adquisición de periféricos E/S como diademas binaurales, que funcionen con los dispositivos de telefonía instalados para el GSC.
 - c. Implementación de mejoras en el gestor documental EPX, que solucionen los problemas presentados en el ciclo de las PQRD y que han sido identificados y documentados por el GSC.
 - d. Fortalecimiento del formulario virtual de PQRD para cumplir con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital sobre servicios ciudadanos digitales. Incluye contratar el diseño y elaboración de ayudas audiovisuales y de contenido web para en la sección de servicio al ciudadano de la página del Ministerio para mejorar la accesibilidad en la atención con enfoque diferencial.



e. Puesta en operación del chat bot (asistente automatizado) para descongestionar la radicación PQRD, con la finalidad de poder prestar un servicio más cercano a la ciudadanía en tiempos de Covid-19

► **Organizacionales:** cumplimiento oportuno y efectivo a los lineamientos de la Ley 2052 de 2020 sobre la creación de la Oficina Relación Estado Ciudadano, servicios ciudadanos digitales, entre otros.

► **Recurso humano:** fortalecimiento del GSC con más servidores y contratistas de prestación de servicio, que permitan atender la alta demanda operacional para la prestación del servicio al ciudadano, el cumplimiento de las funciones, así como el logro de las metas del grupo incluidas en los planes institucionales.

► **Infraestructura física:** implementación de los lineamientos de la NTC 6047 de 2013 “Accesibilidad al medio físico” en el Centro de Atención al Ciudadano de la Entidad.

7. Anexos

► Autodiagnóstico del estado de implementación de la política de servicio al ciudadano y acciones priorizadas 2021.

► Autodiagnóstico del estado de implementación de la política de participación ciudadana y acciones priorizadas 2021.

Podrán ser consultados en:

<https://intranet.minjusticia.gov.co/Informaci%C3%B3n/Servicio-al-Ciudadano>

Control de cambios		Versión 1
Elaboró	Erika Alexandra Leal Villamizar – Profesional Especializado Grupo Servicio al Ciudadano	Fecha Febrero 2021
Revisó y aprobó	Claudia Vela Díaz – Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano	