

**MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO**

**ALINEACIÓN ESTRATÉGICA E IDENTIFICACIÓN DE LA  
SITUACIÓN ACTUAL DE LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE  
INTERÉS 2024**

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO 2024**

## Objetivo del Documento

Identificar la alineación estratégica y la relación actual con los grupos de valor del Ministerio de Justicia, de acuerdo con los lineamientos normativos y el proceso Gestión de la Relación con los Grupos de Interés.

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

## Alineación Estratégica

El punto de partida de este ejercicio fue el entendimiento del direccionamiento estratégico de la Entidad, con el fin de promover la unidireccionalidad de los objetivos y acciones que se plantean realizar en la planeación institucional sobre la materia.

En el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 (PND 2022-2026). Colombia, potencia mundial de la vida, se establecen las bases para que el país se convierta en un líder de la protección de la vida, a partir de la construcción de un nuevo contrato social. Así mismo, es una hoja de ruta que guía los objetivos del MinJusticia y por ende los diferentes componentes del proceso GRGI, para este cuatrienio.

Dicho instrumento en su estructura contempla la transformación: convergencia regional y el catalizador dispositivos democráticos de participación.

La transformación convergencia regional en concordancia con el Objetivo de desarrollo sostenible 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, 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.

En este sentido se vincula también el catalizador Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y el fortalecimiento del vínculo Estado-ciudadanía que busca recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

La articulación inter e intrainstitucional se constituyen en mecanismos que sostienen los objetivos estratégicos y sus iniciativas institucionales. Para esto, se requiere una adecuada coordinación desde el proceso GRGI en todos los niveles de dirección, misional, evaluación y de apoyo, para el cumplimiento de las metas del cuatrienio. El proceso GRGI para la vigencia 2022 y 2023 se encuentra alineada con dos objetivos estratégicos de la siguiente manera:

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

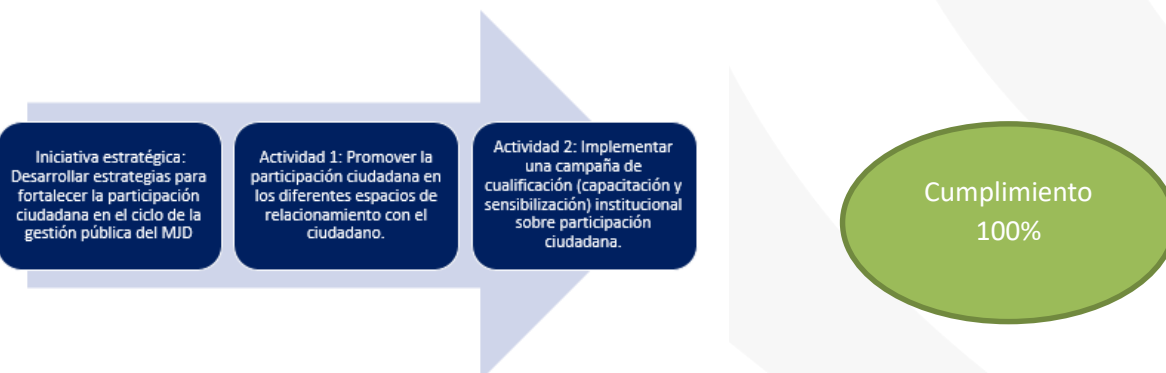
Indicador: Índice de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública en MIPG

**Objetivo estratégico 2:** Fortalecer la gestión institucional, para asegurar la calidad en el servicio con eficiencia, transparencia e innovación, soportada en la gestión de la información, el uso de las tecnologías y el desarrollo humano con un enfoque diferencial e inclusivo.

Indicador: Índice de la política de Servicio al ciudadano en la Gestión Pública en MIPG

## Gestión Plan de Acción Institucional

Vigencia 2022





Vigencia 2023





## Programación vigencia 2024

El proceso GRGI para la vigencia 2024 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:

<b>Iniciativa Estratégica</b>	<b>Producto</b>
Implementar la política de Participación ciudadana	Caracterización de grupos de valor y relacionamiento con la ciudadanía para el MJD y la RDC.

Implementar la política de Participación ciudadana	Percepción de los grupos de interés sobre las actividades de diálogo de RDC programadas en la vigencia 2023.
Implementar la política de Participación ciudadana	Plan de Participación Ciudadana formulado estructurado, y monitoreado.

<b>Iniciativa Estratégica</b>	<b>Producto</b>
Implementar la política de Servicio al Ciudadano	Calidad y oportunidad a la respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS).
Implementar la política de Servicio al Ciudadano	Monitoreo y seguimiento a la estrategia integral de atención del servicio enfocados a los actores diferenciales para el cambio.

## 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):

Gráfica1. Esquema procedimiento gestión de requerimientos



Fuente:

Grupo de Servicio al Ciudadano. Minjusticia, 2022

Los principales logros para esta política:

- Actualización y depuración de indicadores y riesgos del proceso estratégico "gestión de la relación con los grupos de interés".
- Se fomentó la cultura interna de servicio mediante una campaña de cualificación con la realización del día de Cultura de Servicio al Ciudadano en MinJusticia, la jornada de gestión de PQRD y protocolos de atención y la sesión masiva sobre servicio al ciudadano, experiencias exitosas de lenguaje claro y caracterización ciudadana y grupos de valor realizada por el Departamento Administrativo de la función Pública (DAFP).
- Se realizó campaña de divulgación y socialización sobre el nuevo horario de los canales de atención mediante mailing a 2.571 destinatarios y publicación en página web.
- Se desarrolló la actividad de innovación para la gestión del cambio mediante la participación de los colaboradores del Minjusticia con el fin de mejorar y fortalecer la gestión de requerimientos (PQRD) a través de aportes, ideas o sugerencias con la colaboración de 35 personas.

- Se realizó la actualización y divulgación carta de trato digno mediante mailing (1.209) a los siguientes grupos de valor: academia, universidades, entidades públicas y personas que autorizaron el tratamiento de datos personas.
- Para los meses de agosto y septiembre se gestionó 5.681 PQRD y 507 orientaciones para un total de 6.188 requerimientos, dentro de los plazos máximos de respuesta según la normativa vigente.
- Se realizó la publicación y socialización del segundo informe trimestral de PQRD (7.144 PQRD y orientaciones) y solicitudes de información pública en el portal de datos abiertos del Estado Colombiano.
- Se realiza seguimiento a la gestión de requerimientos (PQRDS) por dependencia en articulación con los enlaces designados para la mejorar continúa del procedimiento en cuanto a calidad y oportunidad de respuesta.
- Durante el periodo se promueve el curso virtual, la guía de lenguaje claro y la apropiación de la estrategia institucional con el propósito de fortalecer las habilidades y competencias comunicativas para mejorar el servicio y la relación con nuestros grupos de valor.
- Se ejecutaron acciones afirmativas para fortalecer la atención del servicio con enfoque diferencial de acuerdo con la Estrategia MinJusticia Incluyente.
- Mejoras al menú de servicio al ciudadano de la página web, a través de la generación y publicación de contenidos de información usando diseños comprensibles y de interés para la ciudadanía en general.
- Se realiza gestión del “agente virtual” para fortalecer la base de conocimiento de las preguntas frecuentes relacionadas con la misionalidad, trámites y servicios de Minjusticia de manera conjunta con las dependencias misionales.
- Actualmente se encuentra en ejecución el diseño de una propuesta estratégica para el fortalecimiento de la atención del MinJusticia en territorio.
- Cumplimiento del Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano y Plan de Acción institucional (porcentaje de avance 60%).

### **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:

<b>Tipología</b>	<b>Nombre</b>	<b>Versión</b>	<b>Código</b>
Caracterización	Gestión de la Relación con Grupos de Interés	01	C-GG-01
Guía	Lineamientos para la	01	G-GG-01



	identificación y caracterización de los grupos de interés.		
Manual	Manual de servicio al ciudadano	02	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	02	P-GG-01

Para esta vigencia, desde el GSC, se viene trabajando para la actualización de los siguientes documentos, con el fin de ajustarlos a las nuevas directrices que el DAFP ha determinado en las políticas que lidera la dependencia.

Tipología	Nombre	Motivo
Caracterización	Gestión de la Relación con los grupos de interés	Actualización de las políticas y de las funciones a cargo de la dependencia
Procedimiento	Gestión de requerimientos con los grupos de interés	Mejoramiento de los puntos de control del procedimiento, para cumplir con los planes de mejoramiento referentes a gestión de PQRSD.
Manual	Manual de participación ciudadana	Inclusión del nuevo procedimiento de Participación ciudadana.
Manual	Manual de servicio al ciudadano	Separar los protocolos de atención.

De otra parte, con la finalidad de incluir el procedimiento que hace falta para cumplir con las actividades del Plan de participación ciudadana se crea el documento:

Tipología	Nombre	Motivo
Procedimiento	Plan de participación ciudadana	Ajuste en el proceso, para incluir y documentar las actividades referentes al cumplimiento del PPC.
Guía	Guía Atención en el Territorio	Inclusión de guía para atención en los espacios de interacción de servicio y participación ciudadana en el territorio.

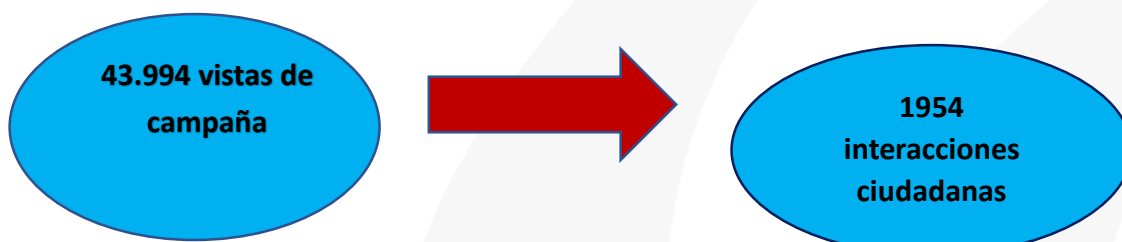
## Participación Ciudadana



## Plan de Participación Ciudadana Minjusticia te escucha 2022

La campaña de convocatoria incluyó mensajes en redes sociales, correos electrónicos y boletines electrónicos que invitaron 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 2022, a continuación se expone el ejercicio y los resultados obtenidos:

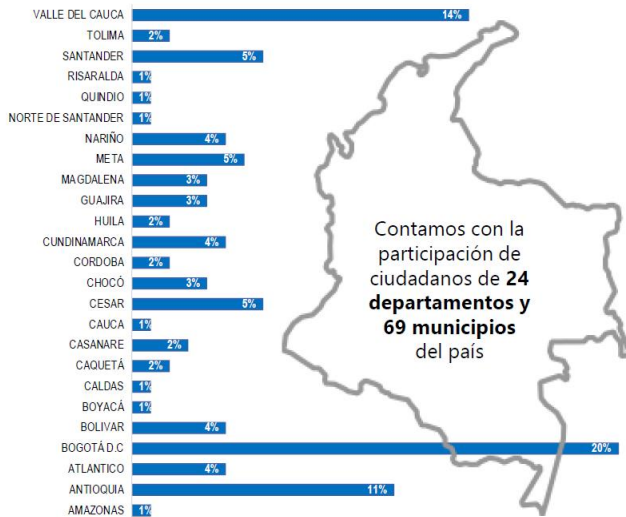
<b>Medio</b>	<b>Total Alcance</b>	<b>Total Interacciones</b>
Canales Urna	18349	962
Redes Minjusticia	12327	331
Correo Dialoguemos	13084	122
Redes de Gobierno	104	411
Formulario Virtual	128	128
<b>Todos</b>	<b>43994</b>	<b>1954</b>



Con el liderazgo del Grupo de Servicio al Ciudadano, el apoyo de Urna Cristal y de la Oficina de Prensa y Comunicaciones, se logró realizar una amplia divulgación de la campaña. Las interacciones de la ciudadanía indicaron una gran acogida nacional de la campaña de construcción colectiva del Plan MinJusticia te escucha 2022.

Se destaca la importante participación de ciudadanos de diferentes regiones del país. Gracias a todos los aportes de la ciudadanía se logró robustecer el plan de participación ciudadana 2022 del MinJusticia.

MinJusticia Te Escucha! en su formulación participativa 2022 obtuvo un alcance de 43.994 vistas de los grupos de interés en 69 municipios y 24 departamentos y 1954 interacciones. Cuenta con un enfoque integral que además de lo mencionado, busca seguir generando buenas prácticas en el marco de la gestión del conocimiento y la innovación para la mejora continua de los procesos.



Contamos con la participación de ciudadanos de **24 departamentos y 69 municipios** del país



**iMinJusticia Te Escucha!** en su formulación participativa 2022 recibió propuestas importantes dentro de los espacios de dialogo con la ciudadanía. Por tanto, se consideraron todos los aspectos relativos a esta iniciativa de participación ciudadana y que bajo el liderazgo del Grupo de Servicio al Ciudadano le apuestan a materializar la visión de la participación como herramienta para el fortalecimiento de la gestión institucional y la relación con los grupos de interés.



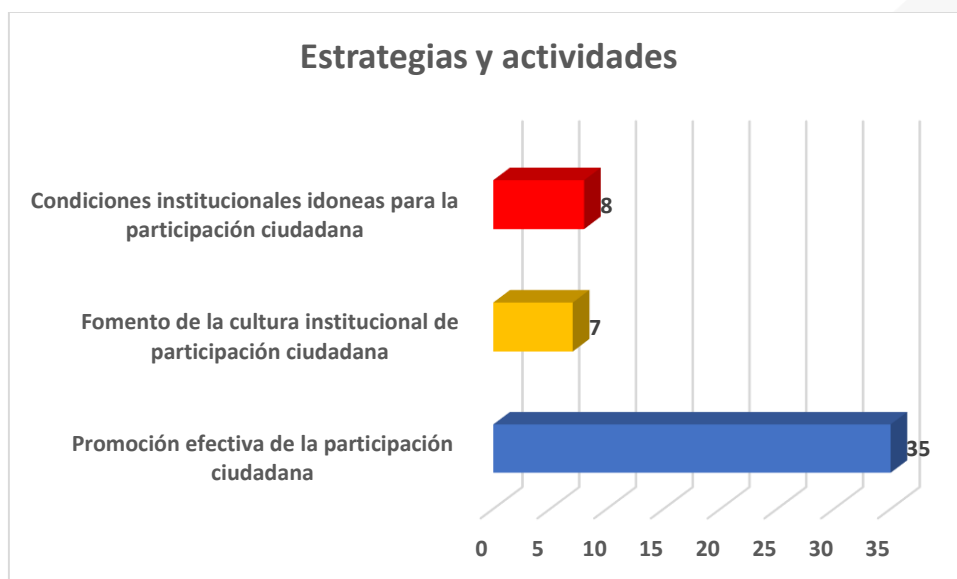
**¿Para qué considera fundamental que el Ministerio de Justicia habilite espacios de diálogo con la ciudadanía?**



Por medio del espacio de participación desarrollado, el Ministerio buscó promover una comunicación efectiva y de doble vía para la presentación de propuestas sobre la incidencia ciudadana 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 sus derechos. Se recibió un total de 128 comentarios y aportes de los grupos de interés, el canal con

mayor acogida fue el formulario virtual, que fue aplicado en alianza con Urna de Cristal.

El Plan de participación ciudadana para la vigencia 2022, se desarrolló a partir de 50 actividades divididas de la siguiente forma:



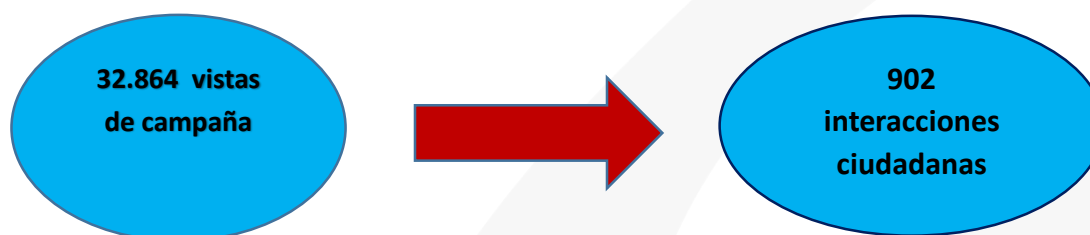
El plan de participación ciudadana Minjusticia te escucha 2022 tuvo un cumplimiento del 100% al final de la vigencia.

### **Plan de Participación Ciudadana Minjusticia te escucha 2023**

La campaña de convocatoria incluyó mensajes en redes sociales, invitación a foros de participación, correos electrónicos y formularios virtuales que invitaron 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 2023.

<b>Medio</b>	<b>Total Alcance</b>	<b>Total Interacciones</b>
Redes MinJusticia	2149	370
Correo dialoguemos	30.500	403
Aulas Virtuales Ministerio de Justicia	112	6

Formulario virtual	113	113
Redes MinJusticia	2149	370
Todos	32864	902

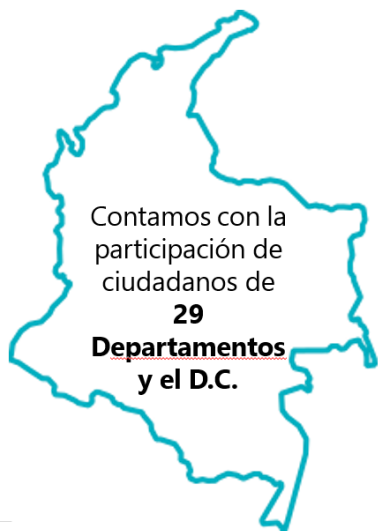


La campaña rodó a través de Twitter y Facebook como redes principales y se reforzó el mensaje con historias en Instagram, las publicaciones se ejecutaron como piezas estáticas y video, el formato de video logró los mejores resultados en alcance, para la siguiente etapa de la campaña se deberían implementar videos más cortos con el objetivo de disminuir el abandono.

Las galerías en Facebook e Instagram son un recurso para tener en cuenta, se deben desarrollar videos en formato reel con participación de la gente para publicar en plataformas como Instagram y TikTok.

Por medio del espacio de participación desarrollado, el Ministerio buscó promover una comunicación efectiva y de doble vía para la presentación de propuestas sobre la incidencia ciudadana 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 sus derechos.

MinJusticia Te Escucha! en su formulación participativa 2023 obtuvo un alcance de 32.864 vistas de los grupos de interés en 24 departamentos y 902 interacciones. Cuenta con un enfoque integral que además de lo mencionado, busca seguir generando buenas prácticas en el marco de la gestión del conocimiento y la innovación para la mejora continua de los procesos.

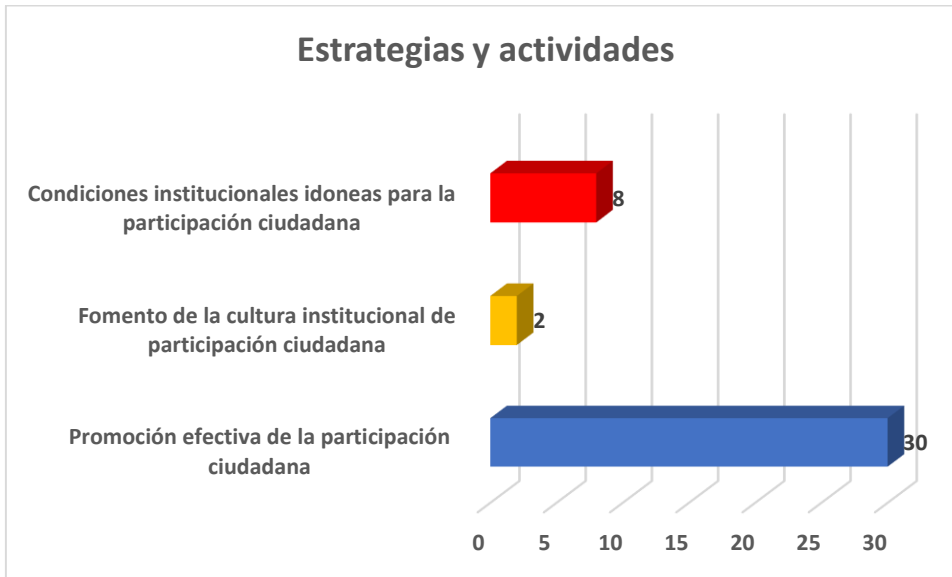


AMAZONAS	1	CESAR	7
ANTIOQUIA	40	CHOCÓ	3
ARAUCA	1	CÓRDOBA	4
ATLÁNTICO	14	CUNDINAMARCA	32
BOGOTÁ	93	GUAINÍA	1
BOLIVAR	11	GUAVIARE	1
BOYACÁ	18	HUILA	14
CALDAS	10	LA GUAJIRA	3
CAQUETÁ	5	MAGDALENA	6
CASANARE	12	META	7
CAUCA	11	NARIÑO	10
TOLIMA	10	NORTE DE SANTANDER	11
VALLE DEL CAUCA	32	PUTUMAYO	5
SANTANDER	25	QUINDÍO	3
SUCRE	6	RISARALDA	7

¡MinJusticia Te Escucha! en su formulación participativa 2023 recibió propuestas importantes dentro de los espacios de dialogo con la ciudadanía. Por tanto, se consideraron todos los aspectos relativos a esta iniciativa de participación ciudadana y que bajo el liderazgo del Grupo de Servicio al Ciudadano le apuestan a materializar la visión de la participación como herramienta para el fortalecimiento de la gestión institucional y la relación con los grupos de interés, para este fin se recibieron 120 aportes de la siguiente manera:

Canal	Aportes
Formulario virtual	113
Aulas Virtuales	6
Derecho de petición	1

El Plan de participación ciudadana para la vigencia 2023, se desarrolló a partir de 40 actividades divididas de la siguiente forma:

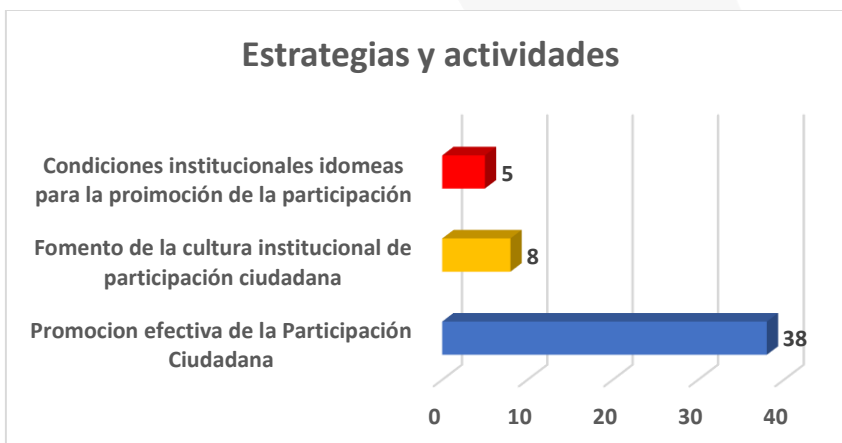


El plan de participación ciudadana Minjusticia te escucha 2023 tuvo un cumplimiento del 98% al final de la vigencia.

### Plan de Participación Ciudadana Minjusticia te escucha 2024

Para la presente vigencia se viene desarrollando, el proceso de consolidación del Plan de Participación ciudadana 2024 con la participación de 25 enlaces de cada una de las dependencias del Ministerio, que tienen vinculadas actividades en el PPC Minjusticia te Escucha 2024.

El Plan de participación ciudadana para la vigencia 2024, se desarrollara a partir de 51 actividades divididas de la siguiente forma:





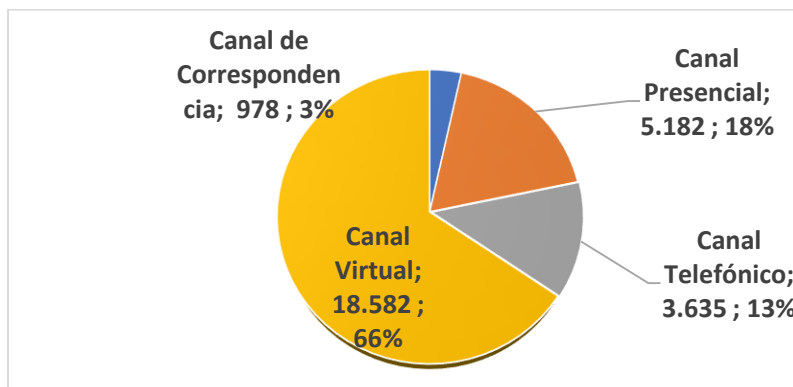
## Gestión y atención de requerimientos de los grupos de interés - Peticiónes, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRSD)

Con el propósito de contribuir al objetivo estratégico de fortalecer la gestión en la entidad y asegurar la calidad en el servicio con eficiencia, transparencia, innovación y enfoque diferencial e inclusivo, soportada en el uso de las tecnologías de la información y el desarrollo humano; la gestión de requerimientos que realiza Minjusticia a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía mediante la administración, control y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF) durante la actual vigencia con corte al 30 de septiembre de 2023 se han gestionado **28.377** orientaciones y PQRDSF mensualmente, así:



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano. Minjusticia, corte septiembre 2023

El canal de atención que tuvo mayor usabilidad por parte de la ciudadanía en general fue el virtual con una participación del 66% sobre el total de requerimientos presentados durante el periodo analizado (28.377), aportando a la política de transformación y acceso digital del Gobierno Nacional.



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano. Minjusticia, corte septiembre 2023

Cabe señalar que la gestión de requerimientos se realiza dentro de los plazos máximos de respuesta según la normativa vigente, con un porcentaje promedio de efectividad del **98.88%**, 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; en ningún caso se niega el acceso a la información pública, según lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015. Igualmente se 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.

Por otra parte, se relacionan los demás logros:

- Los resultados de la encuesta de percepción ciudadana para el periodo analizado se encuentran en el nivel sobresaliente (**95.88%** promedio de la vigencia) adicionalmente se realiza un seguimiento detallado a las respuestas a los peticionarios con el fin de mejorar los estándares de calidad y manejo de la imagen de la entidad, identificando acciones para actualizar los controles en el procedimiento.
- Se actualizaron los indicadores del proceso estratégico "gestión de la relación con los grupos de interés" y la matriz de partes interesadas para cada uno de los procesos de la entidad la cual hace parte del sistema integrado de gestión de calidad y de la certificación ISO 9001
- Ejecución del 70% de la campaña de cualificación y fomento de la cultura interna de servicio, mediante la realización del día de Cultura de Servicio al Ciudadano, jornadas de gestión de PQRD y protocolos de atención, participación en las sesiones realizadas por el Departamento Administrativo de la función Pública (DAFP).

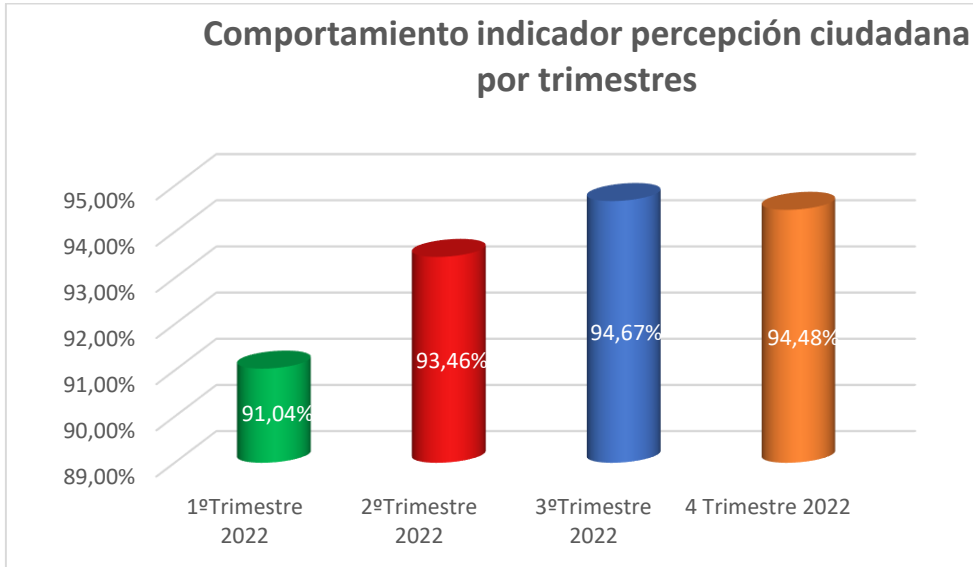
- Se realizó una capacitación con el Sena en materia de “*aplicación del procedimiento para la resolución de las PQRDSF*” con la inscripción de 62 colaboradores de la entidad.
- Con el fin de mejorar y fortalecer la gestión de requerimientos (PQRD) se realizó un ejercicio de cocreación con los colaboradores del Minjusticia a través de aportes, ideas o sugerencias para mejorar el procedimiento y las políticas de operación con la participación de 30 funcionarios y contratista.
- Campaña de divulgación y socialización sobre los canales de atención mediante publicación en página web y mailing a 1.071 ciudadanos, entre entidades y universidades.
- Actualización de la carta de trato digno para comenzar con la campaña de divulgación mediante mailing para los diferentes grupos de valor.
- Para el desarrollo de habilidades y mejorar la atención se promueve el curso virtual de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación DNP, con la participación de 154 colaboradores de la entidad.
- Se revisa los contenidos del menú de servicio al ciudadano de la página web, para actualizar la información y uso de diseños comprensibles y de interés para la ciudadanía en general.
- Se realiza la depuración de base de base de conocimiento de la gestión del “agente virtual” para actualizar las preguntas frecuentes relacionadas con la misionalidad, trámites y servicios de Minjusticia de manera conjunta con las dependencias misionales.
- Actualmente se diseña una propuesta estratégica para el fortalecimiento de la atención del MinJusticia en territorio, la cual será presentada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

## **Resultados Indicadores Daruma y FURAG**

### **Resultados 2022**

#### **Indicador Percepción Ciudadana**

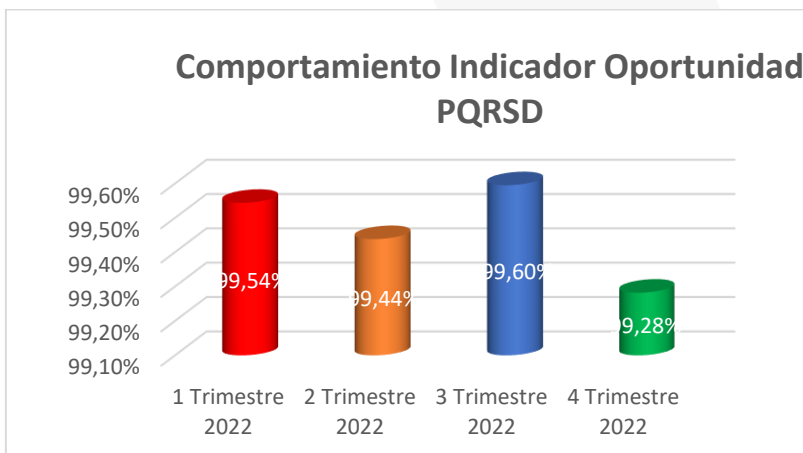
La percepción de los ciudadanos hacia los servicios que presta el Ministerio de Justicia y del Derecho en la vigencia 2022, ha venido mejorando favorablemente por encima del 90%, teniendo en cuenta las estrategias de mejoramiento en atención y tramites que se han venido desarrollando, esto indica que los esfuerzos y estrategias adelantadas en mejora del servicio han sido efectivas.



### Indicador Oportunidad PQRS

El comportamiento del Indicador de oportunidad de PQRS en la vigencia 2022, si bien muestra un comportamiento superior al 90% de cumplimiento, sobre los términos de respuesta, aun se debe trabajar fuertemente en procura de mitigar los riesgos asociados al cumplimiento de los mismos por mandato legal.

Se requiere cumplir con lo establecido en la Resolución interna 0163 de 2021 y promover el uso óptimo del sistema de gestión documental, para finalizar oportunamente el trámite; adjuntando las respuestas tanto en correspondencia relacionada como en documentos anexos a todas las PQRS e incluyendo el soporte de las respuestas enviadas mediante correo electrónico.

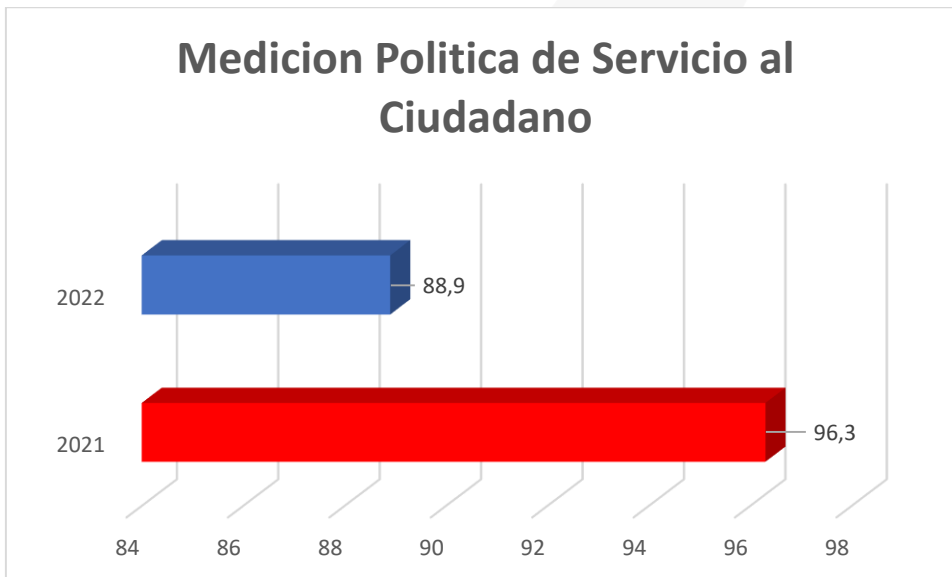


### Resultados FURAG 2021 y 2022 Política de Servicio al Ciudadano

<b>Política Servicio al ciudadano</b>	
<b>Índices</b>	<b>Puntaje</b>
Accesibilidad	93,2
Oferta institucional	92,7
Acceso a oportunidades laborales	99,8
Conocimiento al servicio del ciudadano	86,8
Evaluación y medición de la percepción	92,1
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	91,5
Relacionamiento con el ciudadano	93
Planeación al servicio del ciudadano	94,7

<b>Política Servicio al ciudadano</b>	
<b>Índices</b>	<b>Puntaje</b>
Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	93,3
Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	96,3

Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	95,8
Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	100
Accesibilidad para personas con discapacidad	67,7



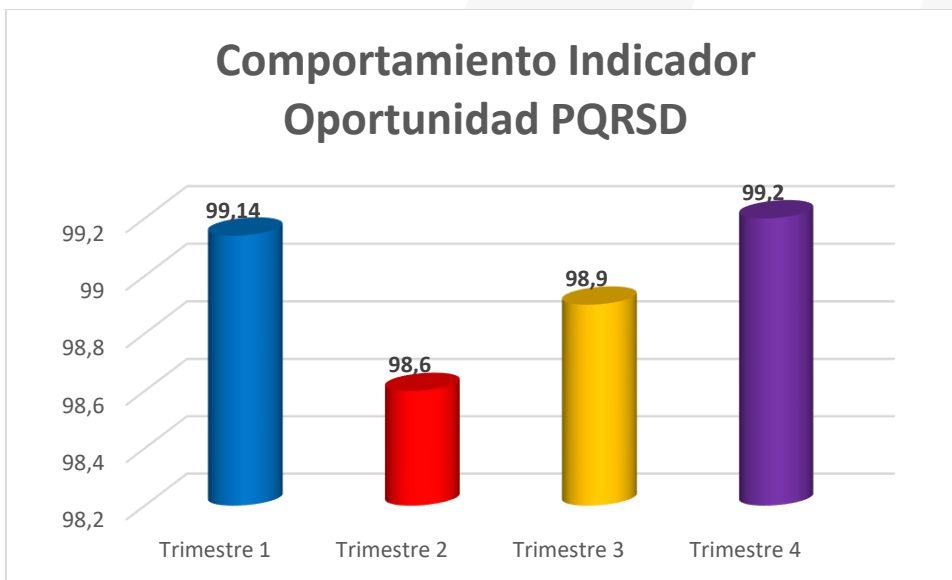
La medición realizada del FURAG para la vigencia 2022, corresponde a los resultados obtenidos en el 2021; La política de servicio al ciudadano hacia los servicios que presta el Ministerio de Justicia y del Derecho obtuvo una medición favorable por encima del 96.3%, teniendo en cuenta las estrategias de mejoramiento en atención y tramites que se han venido desarrollando. De otra parte, la medición realizada del FURAG para la vigencia 2023, corresponde a los resultados obtenidos en el 2022; La política de servicio al ciudadano hacia los servicios que presta el Ministerio de Justicia y del Derecho obtuvo una medición por debajo del 90%, debido principalmente a la deficiente calificación en el índice de accesibilidad para personas discapacitadas con un 67,7 de puntaje, índice que fue incluida esta ultima vigencia.

## Resultados 2023

### Indicador Oportunidad PQRS

El comportamiento del Indicador de oportunidad de PQRS para la vigencia 2023, muestra un comportamiento superior al 98% de cumplimiento, sobre los términos de respuesta, y en este sentido, se debe trabajar fuertemente en procura de mitigar los riesgos asociados al cumplimiento de los mismos por mandato legal, por tanto la meta por cumplimiento normativo es el 100%.

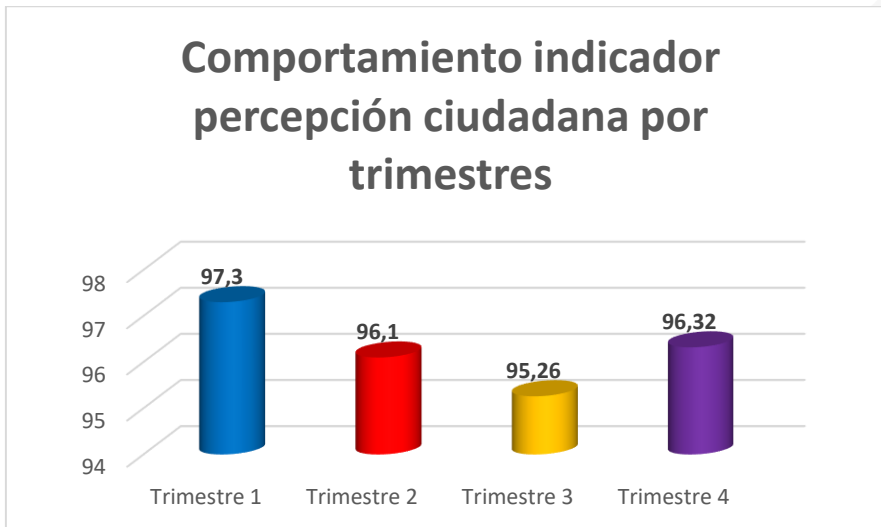
Se requiere cumplir con lo establecido en la Resolución interna 0163 de 2021 y promover el uso óptimo del sistema de gestión documental, para finalizar oportunamente el trámite; adjuntando las respuestas tanto en correspondencia relacionada como en documentos anexos a todas las PQRS e incluyendo el soporte de las respuestas enviadas mediante correo electrónico.



### Indicador Percepción Ciudadana

La percepción de los ciudadanos hacia los servicios que presta el Ministerio de Justicia y del Derecho para la vigencia 2023, ha venido mejorando favorablemente por encima del 95%, teniendo en cuenta las estrategias de

mejoramiento en atención y tramites que se han venido desarrollando, esto indica que los esfuerzos y estrategias adelantadas en mejora del servicio han sido efectivas. Para la vigencia 2024, se espera continuar con el desarrollo de nuevas acciones vinculadas al talento humano y a la tecnología que redunden en las mejores prácticas de atención a los grupos de valor.



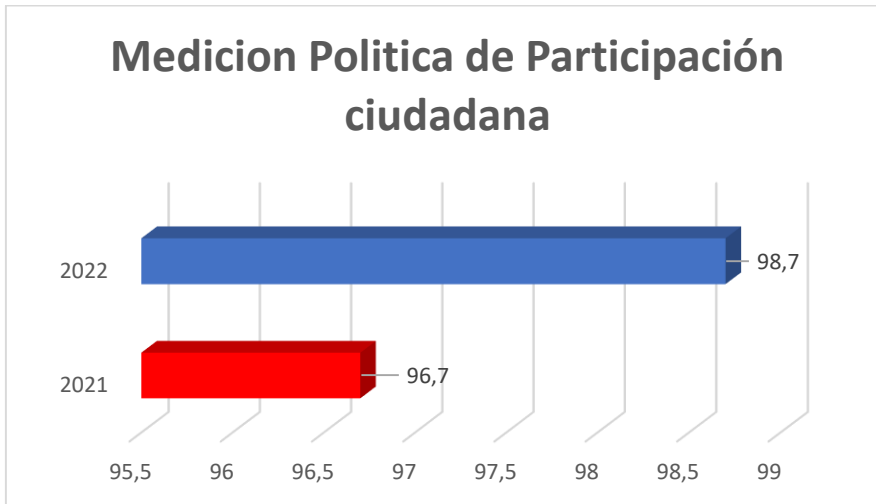
### Resultados FURAG 2022 medición 2023

Política de Participación Ciudadana	
Índices	Puntaje
Calidad participación ciudadana	94,9
Condiciones institucionales idóneas	88,6
Rendición de cuentas	88,9
Dialogo permanente	90,4
Eficacia en la participación ciudadana	90,5



Grado involucramiento ciudadano	83,8
Índice rendición de cuentas	95

<b>Política Participación ciudadana</b>	
<b>Índices</b>	<b>Puntaje</b>
Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación	96,8
Planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública	94,7
Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión	100
Capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial	100
Evaluación de los resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional	100
Rendición de cuentas en la gestión pública	100



Por otra parte, el comportamiento de la medición de la política de participación ciudadana, para la vigencia 2021, mostro un comportamiento superior al 96% de cumplimiento, gracias a la gestión realizada en el Plan de participación ciudadana y la estrategia de rendición de cuentas. Posteriormente, mejoro el comportamiento de la medición de la política de participación ciudadana, mostro un comportamiento superior al 98% de cumplimiento, gracias a la gestión realizada en el Plan de participación ciudadana, la inclusión de los grupos de valor, la evaluación de resultados y la rendición de cuentas.

#### **Plan de Mejoramiento por procesos**

Para la vigencia 2022 y 2023, el GSC desarrollo un plan de mejoramiento a partir de los siguientes hallazgos:

1. Se evidencia incumplimiento en el término legal establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, violando lo contemplado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Las siguientes dependencias no cumplen con dichos términos:
  - Grupo de Servicio al Ciudadano
  - Dirección de Política Criminal
  - Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
  - Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes
  - Dirección de Justicia Formal
  - Grupo de Gestión Humana
  - Dirección de Justicia Transicional

- Grupo de Gestión Documental
- Dirección de Asuntos Internacionales
- Dirección Jurídica
- Subdirección Estratégica y de Análisis
- Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa
- Secretaria General
- Grupo de Gestión Contractual
- Oficina Asesora de Planeación
- Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable
- Oficina de Prensa y Comunicaciones
- Despacho Ministra
- Grupo de Agenda Legislativa
- Subdirección de Gestión de Información en Justicia
- Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia
- Dirección del Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico

Actividades y metas: 1. Adelantar monitoreo semanal al trámite de las PQRD, por parte del servidor designado en cada dependencia. 2. Consolidar el seguimiento mensual de la gestión de las PQRD de acuerdo con las directrices del Grupo de Servicio al Ciudadano. 3. Asistir a las jornadas de capacitación programadas por Grupo de Gestión documental y el Grupo de servicio al Ciudadano. 4. Diseñar, actualizar e implementar indicadores de gestión en el proceso Gestión de Relación de Grupos de Interés que midan la oportunidad de la respuesta a las PQRD, la capacidad institucional para la atención de peticiones, la usabilidad de los canales oficiales de atención y la percepción de la satisfacción del servicio prestado, para ser presentados en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

Remitir el consolidado de incumplimiento de PQRD al Grupo de Control Interno Disciplinario.. Elaborar un documento de análisis de necesidades funcionales del Sistema de gestión de PQRD. Actualizar el procedimiento de atención PQRD.

2. No existe una adecuada identificación de los riesgos asociados a la atención de PQRSD, conforme a lo consagrado en el artículo 2.2.22.3.3 del Decreto 648 de 2017 que establece los objetivos del MIPG, los cuales se encuentran articulados con MECI (numeral 7.4.1 del Manual operativo del MIPG) y la Guía para Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Actividades y metas: 1. Revisar y actualizar la matriz de riesgos del proceso, una vez entren en operación las mejoras al sistema EPX derivadas del contrato que desarrolle los requerimientos funcionales para fortalecer la gestión de PQRD asociados al monitoreo, optimización de reportes, generación de alarmas automatizadas, control de envío de respuestas y notificaciones, entre otros.

3. Persisten algunos incumplimientos legales y procedimentales relacionados con el proceso de atención; contrariando lo ordenado por la Ley 1955 de 2015, la Resolución 163 de 2021 y el procedimiento interno del SIG "Gestión de requerimientos de los grupos de interés" con código P-GG-01.

Las siguientes son las dependencias que presentan no conformidades en PQRSD atendidas extemporáneamente (ver numeral 4.2.1 del informe, página 12):

- La Dirección de Política Criminal y Penitenciaria -DPC-.
- La Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes -SCFSQE-.
- El Grupo de Gestión Documental -GGD-.
- El Grupo de Gestión Financiera y Contable -GGFC-.
- Dirección de Justicia Formal -DJF-.
- Las siguientes son las dependencias que presentan no conformidades en PQRSD porque si bien son elaboradas en tiempo en el gestor documental EPX, presentan problemas asociados a la gestión de envío de la respuesta al peticionario, tardía e imprudente. (ver numeral 4.2.2 del informe, página 23):
- Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes. -SCFSQE-
- Grupo de Servicio al Ciudadano -GSC-
- Dirección de política Criminal y Penitenciaria. -DPC-
- Grupo de Gestión Contractual -GGC

Actividades y metas: 1. Realizar una campaña de gestión del cambio a través de correo electrónico para enfatizar la importancia del cumplimiento de términos y demás lineamientos en gestión de pqr.

2. Realizar mesa de trabajo entre GGD y GSC sobre tipologías documentales asociadas a la modalidades del derecho de petición al menos una vez al año para depurar y fortalecer su uso adecuado.

3. Fortalecer la gestión de PQRD asociados al monitoreo, optimización de reportes, generación de alarmas automatizadas, control de envío de respuestas y notificaciones en el sistema de gestión documental EPX, mediante la ejecución del contrato 505 del 2021
4. El GSC enviará trimestralmente a los servidores designados de cada dependencia con copia a los Jefes respectivos o líderes de los procesos las inconsistencias para su retroalimentación y consolidación del informe de PQRD.
5. Realizar reuniones con los jefes de las tres (3) dependencias que generan mayor número de inconsistencias con el fin de mejorar la oportunidad en la gestión de PQRD

#### Plan de mejoramiento auditoria de calidad

1. No se tienen identificadas las necesidades y expectativas de las partes interesadas, lo anterior incumpliendo con lo establecido en la norma ISO 9001:2015 en el numeral 4.2

Actividades y metas: 1. Gestión y ejecución de las capacitaciones del DAPF sobre la socialización y caracterización de grupos valor (interés) 2. Requerimiento a las dependencias para el diligenciamiento de la matriz que consolida las expectativas de las partes interesadas, con fundamento en la capacitación conexas en el numeral anterior 3. Consolidación y validación de la matriz que consolida las expectativas de las partes interesadas.

Durante la vigencia 2023 se logró evidenciar la eficacia en las actividades y metas del Plan de Mejoramiento de la auditoria de calidad, por lo que el hallazgo fue subsanado.

Para la vigencia 2024 el GSC presentó la reformulación de actividades y metas de los hallazgos vencidos del PMP, de la siguiente manera:

Actividades y metas hallazgo 1: Adelantar monitoreo semanal al trámite de las PQRD, por parte del enlace designado en cada dependencia de acuerdo a las nuevas directrices para mejorar la efectividad a partir del informe remitido semanalmente por el GSC. 2. Asistir a las jornadas de capacitación programadas por Grupo de Gestión documental y el Grupo de servicio al Ciudadano en lo referente la gestión de PQRSD , manejo aplicativo SGDEA y tipologías documentales 3. Mantener y medir trimestralmente la capacidad de la entidad en la oportunidad de la respuesta a las PQRSD y la percepción ciudadana en las respuestas

brindadas. 4. Realizar una campaña con intensidad trimestral de autogestión con el apoyo de la Oficina de Prensa. 5. Remitir el consolidado de incumplimiento de PQRSD al Grupo de Control Interno Disciplinario. 6. Elaborar un documento de análisis de necesidades funcionales del aplicativo SGDA con el fin de generar alarmas en los correos electrónicos de cada uno de los funcionarios y contratistas encargados de responder PQRSD. 7. Actualizar el procedimiento de gestión de requerimiento (PQRSD y Orientaciones).

Actividades y metas hallazgo 2: Capacitación en la administración del riesgo con el fin de cumplir con lo establecido en la Guía del DAFP. 2. Identificación del Proceso para establecer los actividades dentro del flujo del proceso donde existe evidencia o se tienen indicios de que pueden ocurrir eventos de riesgo. 3. Establecer la consecuencia económica o reputaciones a la cual se ve expuesta la organización en caso de materializarse el riesgo. 4. Mejorar la redacción en la descripción del riesgo.

Actividades y metas hallazgo 3: .Adelantar monitoreo semanal al trámite de las PQRD, por parte del enlace designado en cada dependencia de acuerdo a las nuevas directrices para mejorar la efectividad a partir del informe remitido semanalmente por el GSC. 2. Asistir a las jornadas de capacitación programadas por Grupo de Gestión documental y el Grupo de servicio al Ciudadano en lo referente la gestión de PQRSD , manejo aplicativo SGDEA y tipologías documentales 3.Mantener y medir trimestralmente la capacidad de la entidad en la oportunidad de la respuesta a las PQRSD y la percepción ciudadana en las respuestas brindadas. 4. Realizar una campaña con intensidad trimestral de autogestión con el apoyo de la Oficina de Prensa. 5. Remitir el consolidado de incumplimiento de PQRSD al Grupo de Control Interno Disciplinario.6. Elaborar un documento de análisis de necesidades funcionales del aplicativo SGDA con el fin de generar alarmas en los correos electrónicos de cada uno de los funcionarios y contratistas encargados de responder PQRSD. 7. Actualizar el procedimiento de gestión de requerimiento (PQRSD y Orientaciones) 8. Proyectar informe de inconsistencias al cierre de la vigencia trimestral en los siguientes 15 días. 9. Reuniones periódicas con los jefes o coordinadores con más inconsistencias en el informe trimestral de PQRSD.

## Caracterización Grupos de valor

La caracterización de grupos de valor e interés que se expone en este informe tiene como alcance el mapeo de actores asociados a seis (6) temáticas misionales macro, que fueron establecidas por el Ministerio de Justicia y del Derecho, como prioritarias para el desarrollo de sus estrategias de participación ciudadana y dentro de ello de rendición de cuentas. Las temáticas fueron:

1. Política Pública de Jurisdicción Agraria y Rural
2. Comisarías de Familia y justicia familiar.
3. Formulación y adopción de la nueva Política de Drogas 2023-2033
4. Sistema nacional de búsqueda
5. Reconocimiento a las víctimas del poder judicial
6. Reglamentación e implementación de la Ley de utilidad pública

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 algo similar a la de una araña. 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.

## Logros

1. La política de participación ciudadana para las mediciones FURAG de la vigencia 2021 y 2022 ha mostrado un aumento en su calificación pasando del 96% al 98%.
2. El Plan de participación ciudadana, ha sido 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 cuenta con 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 2022 y 2023, 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 interés de los servicios y trámites de la entidad, como se evidencia en este documento.

## **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; junto con el desarrollo de cuatro (4) actividades fundamentales de manera transversal durante la vigencia 2023.

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 y generar recomendaciones de mejora, con el fin de generar los espacios adecuados a los diferentes grupos de valor.

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.