



La justicia
es de todos

Minjusticia

Caracterización Grupos de Interés

Ministerio de Justicia y del Derecho
Superintendencia de Notariado y Registro
Agencia Nacional para la Defensa Jurídica del Estado
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Rendición de Cuentas Sector Justicia 2019



Con base en la “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del Departamento Nacional de Planeación (DNP), presentamos las diferentes estrategias definidas por el Ministerio de Justicia y del Derecho como cabeza del sector administrativo de justicia en aras de ofrecer mejores programas, productos y servicios para el cumplimiento de las necesidades, intereses y expectativas de quienes lo requieran, ya sea persona natural o jurídica.

El presente documento de caracterización¹ fue elaborado como insumo para el ejercicio de rendición de cuentas del Ministerio de Justicia y del Derecho y el sector administrativo con el objetivo de identificar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés teniendo en cuenta las variables que fueron priorizadas bajo la metodología establecida por el Departamento Nacional de Planeación y la información estadística suministrada por las diferentes caracterizaciones que han realizado las dependencias misionales de la Entidad.

Este documento se constituye en un instrumento para: (i) conocer el contexto y del grupo de interés participante, (ii) identificar el lenguaje que se empleará para dirigirse al grupo de interés, (iii) diseñar la estrategia que se desarrollará, incluyendo acciones pertinentes en materia de información, diálogo y responsabilidad (iv) fortalecer la confianza de los ciudadanos con las acciones que genera y ejecuta cada una de las dependencias de la Entidad (v) contribuir a la política de desarrollo administrativo “transparencia, participación y de servicio al ciudadano.

1 Caracterizar es identificar grupo de usuarios que comparten características similares

1. Objetivos

1.1. Objetivo general

Identificar características, intereses y necesidades específicas del grupo de valor que participará en el marco del proceso de rendición de cuentas del Ministerio de Justicia y del Derecho y del sector administrativo con el propósito de mejorar la calidad de la oferta institucional.

1.2. Objetivos específicos

- Mejorar los canales de comunicación en el ejercicio de rendición de cuentas para afianzar el acercamiento de los ciudadanos a la gestión pública.
- Consolidar información estadística que conlleve a caracterizar los grupos de interés que participara en el ejercicio de rendición de cuentas.
- Identificar los aspectos más relevantes para los ciudadanos, de las áreas o dependencias del ministerio y de sus entidades adscritas para establecer mejoras en la prestación del servicio
- Identificar oportunidades de mejora para fortalecer la oferta institucional.
- Mejorar la articulación de las políticas del sector administrativo de justicia
- Dar cuenta de los compromisos adquiridos en los ejercicios rendición de cuentas del Ministerio de Justicia y del Derecho de la vigencia anterior.

1.3. Alcance de la caracterización

El ejercicio de caracterización está dirigido a la evaluación general de la información suministrada a todos los grupos de valor del Ministerio de Justicia y del Derecho y de sus entidades adscritas para fortalecer el contacto de los ciudadanos con el sector administrativo de justicia en

la gestión pública, con el fin de dar cumplimiento a las directrices del Gobierno actual con base en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 denominado “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, teniendo en cuenta los tres (3) pilares sobre los cuales descansa el plan del gobierno: Legalidad, Equidad y Emprendimiento.

1.4. Equipo líder del ejercicio de caracterización

El liderazgo de la caracterización de la rendición de cuentas corresponde a las dependencias misionales, entidades adscritas, Subdirección de Gestión de Información, Oficina de Prensa y Comunicaciones y Grupo de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Justicia y del Derecho.

1.5. Entidad cabeza de sector administrativo

1.5.1. Misión: Formular, gestionar e implementar las políticas, planes, programas y proyectos de orden nacional, en materia de justicia y amparo efectivo de los derechos, con el fin de contribuir al fortalecimiento del Estado Social y Democrático de Derecho.

1.5.2. Principales programas y servicios del sector administrativo

- **LegalApp**
Sitio web para todos los ciudadanos que necesiten conocer cómo adelantar un trámite o hacer uso de algún servicio relacionado con la Justicia. <http://www.legalapp.gov.co/>
- **SUIN – JURISCOL**
Sitio web que permite ubicar de forma rápida normas de carácter general, actos legislativos, leyes, decretos, directivas presidenciales, resoluciones, circulares, entre otros. <http://www.suin-juriscol.gov.co/>
- **Rundis**
Red universitaria con 68 consultorios jurídicos creada para brindar servicios gratuitos de asesoría jurídica, conciliación extrajudicial en derecho y representación judicial a personas con discapacidad. <https://www.minjusticia.gov.co/RedDiscapacidad.aspx>

- **Conexión Justicia**
Sitio web dirigido y creado para fortalecer las competencias y habilidades de los comisarios de familia, inspectores y corregidores de policía. <http://www.minjusticia.gov.co/ConexiónJusticia.aspx>
- **Casas de justicia y Centros de convivencia ciudadana**
Agrupan en un mismo lugar toda la oferta de servicios de justicia y de resolución de conflictos del municipio para facilitar el acceso integral de los ciudadanos a la administración de justicia.
- **Justicia en equidad**
A través de los conciliadores en equidad, líderes comunitarios que se preparan en resolución de conflictos, se ayuda a las comunidades a resolver sus diferencias cotidianas de manera gratuita.
- **Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición**
Promueve el uso de los mecanismos alternativos de solución de conflictos para que los ciudadanos puedan resolver de manera oportuna las diferencias o conflictos ciudadanos, con la ayuda de un tercero.
- **Ruta Futuro**
Estrategia integral orientada principalmente en reducir el consumo de sustancias psicoactivas, desarticular y afectar las estructuras criminales dedicadas al narcotráfico con especial énfasis en cultivos ilícitos; esto le permite al país prevenir el consumo en la población vulnerable y reducir la disponibilidad de drogas para los mercados internos y externos, sin perder de vista los derechos humanos, la salud pública, la seguridad ciudadana y el desarrollo territorial.
- **Plan de transformación y humanización del sistema carcelario en Colombia (INPEC-USPEC-MINJUSTICIA)**
Estrategia de prevención, desarrollo humano y articulación territorial, enfocadas a la humanización en el tratamiento de personas privadas de la libertad y la posterior resocialización de las mismas, incluyendo programas de salud y alimentación.

- **Superintendencia de Notariado y Registro**
El Gobierno Nacional trabaja en conjunto con esta entidad para convertir a más colombianos en verdaderos y legítimos dueños de sus predios mediante la entrega de los correspondientes títulos notariales, dentro del marco legal vigente.
- **Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado**
Pretende proteger efectivamente los intereses litigiosos de la Nación, liderando la defensa jurídica en materia de prevención de las conductas antijurídicas por parte de servidores y entidades públicas, mediante el diseño de estrategias, planes y acciones.

2. Cumplimiento de Políticas

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en su versión actualizada² se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el objetivo de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

El principal propósito de MIPG es contribuir al fortalecimiento de las capacidades de las organizaciones, ya que se focaliza en las prácticas y procesos que se adelantan para convertir insumos en resultados, apuntando a transformar el Estado Colombiano, de un Estado legislativo a un Estado prestador de servicios (Sentencia C 826 de 2008).

Dado lo anterior, las políticas de desarrollo de la gestión y el desempeño institucional que aplican al documento de caracterización son las siguientes:

² Departamento Administrativo de la Función Pública. Marco General Sistema de Gestión, 2018

- **Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción**

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1712 de 2014, el Ministerio tiene a disposición de la ciudadanía en general toda la información relacionada con la entidad y el sector justicia; adicionalmente en la página de la entidad, el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios que pueda necesitar en materia de justicia.

- **Política de Servicio al Ciudadano**

Según los CONPES 3646 de 2010 y 3785 de 2013 los cuales dictan la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano con el objetivo de “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”. El Ministerio de Justicia y del Derecho y sus entidades adscritas han realizado avances de forma horizontal y vertical dentro de Instituciones buscando el acercamiento al ciudadano a esta nueva estructura administrativa que se ha adoptado para la gestión pública dentro del marco de los Planes Nacionales de Desarrollo.

- **Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas**

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1757 de 2015, la cual promueve la protección del derecho a la participación democrática, el Ministerio propicia espacios de participación ciudadana e incentiva a la ciudadanía a formar parte de la gestión de la entidad. Ésta permite la formulación de políticas públicas, planes, programas y proyectos institucionales adecuados y en armonía con las necesidades del sector justicia y de la ciudadanía.

- **Política de Racionalización de Trámites**

Según la política de racionalización y optimización de trámites, es necesario conocer las características, preferencias e intereses de los usuarios a quien va dirigido los productos y servicios que respondan a sus necesidades y expectativa. En la página web del Ministerio de Justicia y del derecho se identifica la racionalización de trámites en donde se evidencia la mejora en cada uno de los trámites de la entidad, esto con el fin de facilitar el acceso al ciudadano y su comprensión al mismo.

3. Nicho Seleccionado

El Ministerio de Justicia y del Derecho y su Sector Administrativo cuenta con los siguientes grupos de valor:

- Academia
- Organizaciones no gubernamentales
- Entidades privadas
- Entidades públicas (del orden nacional, departamental y municipal)
- Personas naturales

Focalizados en los siguientes programas: implementación proyecto de expediente electrónico; programa conexión justicia; fortalecimiento de la herramienta Legalapp; Política Integral para enfrentar el problema de Drogas “Ruta Futuro”; Plan de Transformación y Humanización de Sistema Carcelario; modelo de justicia rural; proyecto legislativo y de legalización de predios; así como la protección efectiva de los intereses litigiosos de la Nación principalmente.

4. Identificación y Priorización de variables

Se identifican las variables más relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la caracterización, con base en las caracterizaciones realizadas por las áreas misionales en las vigencias anteriores y de acuerdo con los lineamientos establecidos en la guía definida por el Departamento Nacional de Planeación, destacándose las siguientes:

I. Variables Geográficas

Ubicación	Identifica el lugar o región del grupo de interés y usuarios con características homogéneas.	Territorio Nacional.
-----------	--	----------------------

II. Variables demográficas del grupo de interés

Tipo de documento	Permite mirar el tipo de identificación de los asistentes.	Cédula de ciudadanía, pasaporte, cédula de extranjería.
Edad	Rangos de edades.	Mayores de 18 años Personas de la tercera edad.
Género	Influencia que las diferencias biológicas y las connotaciones culturales sobre cada género pueden incidir en el individuo.	Mujer Hombre LGTBI
Etnia	Personas que pertenece a una misma raza, a una misma comunidad lingüística y cultural.	Negro / Mulato / Afrocolombiano / Afrodescendiente Palenquero de San Basilio Indígena.
Tamaño Familiar	Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano con las cuales comparte su vivienda.	Familias con más de dos hijos.
Estado del ciclo familiar	Etapas en la cual el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar.	Soltero (a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).
Actividad económica u ocupación	Profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano.	Empleado, empresario, trabajador independiente, pensionado, desempleado, profesional, estudiante y/o ama de casa.
Escolaridad	Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano.	Sin estudios, primaria, secundaria, técnicos, tecnólogos y universitarios, otros títulos.

Lenguas e idiomas	Permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno para garantizar el acceso incluyente.	Español, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.
Vulnerabilidad	Permite identificar ciudadanos con características que limiten el acceso a la igualdad de condiciones de servicios o que hayan sido vulnerados.	Víctimas de violencia, reinsertados, madres cabeza de familia, personas con discapacidad, desplazados. Inmigrantes, tribus indígenas, miembros de minorías sexuales, personas de la tercera edad.

III. Variable Intrínseca

Interés	Hace referencia a los temas de interés relevantes para el ciudadano.	Trámites, servicios, proyectos en desarrollo.
Acceso a canales	Permite que el usuario tenga acceso a las diferentes informaciones de interés propio.	Canales de atención telefónica, presencial, correo electrónico, página del ministerio, redes sociales, unidad móvil.
Uso de canales	Permite a los usuarios identificar qué tipo de prestación de servicios son más utilizados.	Telefónico, correo electrónico, internet redes sociales, unidad móvil, corre postal, ferias de servicio.
Dialecto	Ayuda al entendimiento de las expresiones de los diferentes términos de cada región.	Español, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.
Conocimiento	Para identificar el conocimiento del ciudadano sobre los servicios de la Entidad.	Ciudadanos sin conocimiento del servicio o de la entidad.

IV. Variable de Comportamiento		
Niveles de uso	Hace referencia a la frecuencia con que el usuario interactúa con la entidad.	Usuario por única vez, usuario frecuente y usuario permanente.
Beneficios buscados	Hace referencia a la importancia de priorizar elementos y características principales que les brindan satisfacción a los ciudadanos frente a la Entidad.	Va enfocado a la satisfacción del usuario. "amabilidad, buen servicio, cobertura, accesibilidad, agilidad".
Eventos	Hace referencia para identificar los momentos en que los ciudadanos requieren de la prestación de determinados servicios.	Ferias de servicio al ciudadano.

	Variable	La variable es					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfico	Ubicación	1	0	1	1	1	4	X	
Demográfica	Tipo de documento	1	0	1	0	0	2		
	Edad	1	0	1	1	0	3		
	Género	1	0	1	1	0	3		
	Étnia	1	0	1	1	1	4	X	
	Tamaño Familiar	1	0	0	1	0	2		
	Estado del ciclo de familia	0	0	1	1	0	2		
	Actividad Económica u ocupación	1	1	1	1	0	4	X	
Escolaridad	1	0	1	1	0	3			

	Lenguas e idiomas	1	0	1	1	1	4	X	
	Vulnerabilidad	1	1	1	1	1	5	X	
Demográfica	Intereses	1	1	1	1	1	5	X	
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5	X	
	Uso de canales	1	1	1	1	0	4	X	
	Dialecto	1	0	1	1	1	4	X	
	Conocimiento	1	1	1	1	1	5	X	
	Comportamiento	Niveles de uso	1	1	1	0	0	3	
Beneficios Buscados		1	1	1	1	1	5	X	
Eventos		1	1	1	1	0	4	X	

A continuación se presenta el cuadro analítico de priorización de variables

5. Mecanismos de recolección de información

Con el fin de minimizar costos y aprovechar mejor los recursos se revisó la información consolidada por los diferentes mecanismos de recolección de información con los que cuenta la entidad que obedecen a la interacción con los ciudadanos, los cuales son:

- Encuestas realizadas
- Información recolectada en puntos de atención o servicio al ciudadano
- Buzones de sugerencias
- Registros administrativos bases de datos- medios electrónicos
- Grupos focales
- Sistemas de información de la entidad
- Diálogo directo
- Observación directa

6. Procesamiento y resultados

6.1. Identificación de Grupos de Valor

De las anteriores caracterizaciones realizadas por las dependencias misionales y del sector administrativo y los resultados de los mecanismos de recolección se determinan los siguientes grupos de valor en relación con los temas de justicia:

Dependencia Misional	Tema	Grupo de valor
Dirección de Justicia Formal	Herramienta tecnológica Legalapp.	Para todos los ciudadanos que requieran conocer los temas de justicia.
	Derechos y capacidad jurídica personas con discapacidad.	Funcionarios de las Notarías de Colombia.
	Conexión Justicia.	Funcionarios de las comisarías de familia e inspecciones de policía de Colombia.
Dirección de Política de Drogas y Actividades Aelacionadas.	Dar a conocer la oferta institucional en materia de drogas a nivel territorial con enfoque en los temas priorizados por la ciudadanía y que fortalezcan la ejecución de los planes, programas y acciones de participación ciudadana.	Secretarías de Gobierno, Secretarías de Salud y entidades de orden departamental y municipal.
	Política integral para enfrentar el problema de las drogas "Ruta Futuro".	Protección de niños y jóvenes y contempla aspectos como el consumo y la oferta de drogas, lavado de activos, cultivos ilícitos, crimen organizado y la transformación del territorio.

Dirección de Política Criminal y Justicia Restaurativa	<p>Políticas públicas en materia de prevención del delito en adolescentes y jóvenes.</p> <p>Acciones de Prevención del Delito de Adolescentes y Jóvenes. Qué es el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes y cuáles son las implicaciones de ingresar a éste Sistema.</p>	Jóvenes y adolescentes.
	Plan de transformación y humanización de sistema carcelario.	Racionalización del ingreso al sistema penitenciario y carcelario, infraestructura, vida en reclusión y resocialización de la población privada de la libertad.
Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	Casas de justicia y Centros de convivencia ciudadana.	<p>Coordinadores de las casas de justicia y Centros de convivencia ciudadana que operan en el territorio nacional.</p> <p>Representantes de las entidades del orden nacional que hacen parte del programa.</p>
	Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición.	Conciliadores, árbitros y amigables componedores) y funcionarios de los centros de conciliación, arbitraje y amigable composición, de los servidores públicos habilitados por ley para conciliar, de los notarios, y de las entidades avaladas para formar Conciliadores en Derecho y en Insolvencia de persona natural no comerciante.

	Modelo de Justicia rural.	Representantes de oferta institucional de justicia en el territorio. Ciudadanía local y rural en general .
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	Depuración Normativa, Defensa del Ordenamiento Jurídico y el Sistema Único de Información Normativa SUIN-Juriscal.	Rama Ejecutiva: Jefes o Directores de Oficinas Jurídicas de los 24 sectores de la Administración Pública Nacional. Universidades: Facultades de Derecho y Centros de Investigación. Colegios de Abogados, otros gremios y asociaciones. Ciudadanía en general.
Dirección de Justicia Transicional	Estrategias Interinstitucional Unidad móvil de atención y orientación a víctimas. Estrategia de acceso a la justicia para mujeres, jóvenes y población LGTBI sobrevivientes de la violencia sexual en el marco del conflicto armado.	Víctimas del conflicto armado (hombres, mujeres, jóvenes y población LGTBI)
Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	Puesta en marcha del Expediente electrónico.	Todos aquellos ciudadanos que requieran realizar trámites en línea y que tengo acceso de medios electrónicos.
Superintendencia de Notariado y Registro	Legalización de predios.	Ciudadanos que requieran formalizar la tenencia de predios mediante títulos.
Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	Protección efectiva de los interés litigios de la nación.	Estado en general.

6.2. Resumen de caracterización de los Grupos de Valor del Ministerio de Justicia y del Sector administrativo

Programas y servicios Priorizados en la rendición de Cuentas 2019	Variables priorizadas para la rendición de cuentas 2019				
	Conocimiento	Vulnerabilidad	Acceso a canales	Intereses	Beneficios Buscados
Ruta futuro	Estrategia integral que permite articular a los diferentes actores (públicos y privados) para responder a los desafíos presentados en cada una de las fases del fenómeno de drogas ilícitas.	La estrategia reduce la vulnerabilidad de los territorios frente al tema de drogas.	Mediante canales digitales y electrónicos para consulta y difusión de la información.	Se enfoca principalmente en desarticular organizaciones criminales dedicadas al narcotráfico, con énfasis en cultivos ilícitos y reducir el consumo de drogas.	Prevenir el consumo en la población vulnerable y reducir la disponibilidad de drogas para los mercados internos y externos.
Plan de transformación y humanización del sistema carcelario en Colombia	Estrategias de prevención, desarrollo humano y articulación territorial, enfocadas a la humanización del tratamiento de personas privadas de la libertad y la posterior resocialización de las mismas.	Pretende cubrir las necesidades particulares de los actores que integran e interactúan en el sistema penitenciario y carcelario.	Mediante el uso de medios presenciales y virtuales, según sea el caso.	Mejoramiento de la Infraestructura carcelaria, vida de reclusión y resocialización y protección de DDHH en la población privada de la libertad.	Humanización del tratamiento de personas privadas de la libertad y la posterior resocialización.
Modelo de Justicia Rural	Mejorar la oferta local y rural para el acceso efectivo de los ciudadanos a los diversos mecanismos de justicia.	Pretende formular modelos de oferta y atención de justicia local y rural los actores principales de cada territorio.	Mediante el uso de medios presenciales y virtuales, según sea el caso.	Mejorar la demanda potencial de justicia los territorios.	Mejora la accesibilidad, cobertura y oportunidad de los servicios de justicia en el territorio.

Expediente electrónico	Impulsar la legalidad en Colombia, con la implementación del expediente judicial electrónico para mejorar el acceso, la gestión y la transparencia de la justicia.	Brindar mejor acceso a la justicia en Colombia para que, a través de medios tecnológicos novedosos, se puedan interponer y consultar en línea y desde cualquier lugar las demandas judiciales, logrando confianza y transparencia en el servicio para los ciudadanos.	El expediente judicial electrónico se podrá acceder desde cualquier canal digital o electrónico, con todas las condiciones de seguridad y privacidad que se requieran.	Desarrollar la legalidad a través de la transformación digital en la justicia en beneficio de los ciudadanos y el Estado colombiano.	Acercar la justicia, mejorar la gestión judicial y hacer más transparente las decisiones judiciales para los interesados.
Legalización de predios-SNR	Contribuir a la solución del problema de vivienda de los habitantes, de acuerdo con la ley vigente.	Busca legalizar la tenencia legal de los predios demostrando su pertenencia a los ciudadanos que no han realizado el correspondiente registro.	Mediante canales digitales y electrónicos para consulta y difusión de la información.	Predios sin legalizar su tenencia.	Asegurar a las familias beneficiarias de la adjudicación el goce de la vivienda, con un predio inembargable.
Protección efectiva de los interés litigiosos de la nación -ANDJE	Buscar la causa más importante de litigiosidad los resultados negativos.	Pretende que el Estado Colombiano sea defendido en materia jurídica de forma adecuada.	Canales digitales y presenciales.	Casos jurídicos de renombre en el país.	Litigiosidad de la Nación dentro del título de imputación de responsabilidad estatal



La justicia
es de todos

Minjusticia