
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO	AGI-TIC-PR-008	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS.		1	
	ESTRATEGIAS DE PARTICIPACION CIUDADANA	Clasificación de la Información Pública		

1. OBJETIVO

Dar a conocer el paso a paso para diseñar, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar los espacios de participación ciudadana para fortalecer las relaciones con los grupos de interés.

2. ALCANCE

Inicia con el diagnóstico sobre el estado actual de la participación ciudadana y finaliza con el seguimiento y evaluación de los resultados de la Estrategia de Participación Ciudadana.

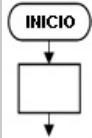
3. DEFINICIONES

- **Accountability:** Se refiere a la posibilidad o derecho que una comunidad tiene de realizar control ciudadano a las entidades de su gobierno. Se refiere a un ejercicio particular de rendición de cuentas y participación ciudadana en las decisiones de un Estado.
- **canal correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **canal presencial:** Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.
- **Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. A través este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.
- **Canal virtual:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.
- **Canales de atención:** Son los medios y espacios a disposición de los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general
- **Ciudadano:** Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **colaboradores:** Para este documento, corresponde a la suma de servidores públicos y contratistas que laboran en la Entidad.
- **Control social:** Es una acción que debe ser garantizada al realizar los procesos de rendición de cuentas. De esta manera la ley establece parámetros en lo referente a la rendición de cuentas para que las Entidades de Orden Nacional 54 de la Rama Ejecutiva, las otras Ramas del Poder Público, así como Gobernaciones, Alcaldías y/o Distritos y servidores públicos realicen la rendición de cuentas con información clara, concreta, transparente y que dé cuenta de sus actividades y acciones con relación a su naturaleza, objeto misional, planes, programas y proyectos y el avance en la garantía de derechos. Para ello, las entidades deben impulsar, crear y permitir de manera permanente espacios donde los ciudadanos sean informados de la gestión realizada y a su vez puedan evaluar y realizar sus propuestas.
- **Compromisos con los Grupos de Interés:** Es el proceso utilizado por una organización para lograr un conceso y generar compromiso, con sus grupos de interés sobre sus necesidades y expectativas.
- **Debida diligencia:** En el contexto de los Estándares Global Reporting Initiative - GRI “debida diligencia” hace referencia al proceso de identificación, prevención, mitigación y explicación de cómo una organización aborda sus impactos negativos potenciales y reales que pueden estar afectando a sus grupos de interés.
- **Enfoque diferencial:** El enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.
- **expectativas:** - Se refiere a la esperanza o anhelo que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al ministerio. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios .
- **garantía:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **Grupos de Interés:** Todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas. corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa el MinTIC, agrupados según sus atributos o variables similares.

- **Grupo social infrarrepresentado:** Población que, visto el número de representantes que tiene en una sociedad determinada, tiene menos opciones de expresar sus necesidades y opiniones económicas, sociales o políticas. Los grupos específicos incluidos en esta definición no son uniformes para cada organización. Una organización identifica los grupos relevantes en función del contexto operativo.
- **Grupo étnico:** Es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas le permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal autoreconocimiento, no es un obstáculo para que sean y se identifiquen como colombianos. De este modo, comparten dos sentires: uno étnico y otro nacional. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes, los raizales y los rom.
- **Grupo vulnerable:** Conjunto o subconjunto de personas que reúnen alguna condición o característica física, social, política o económica específica que hace que el grupo tenga una mayor posibilidad de sufrir riesgos o impactos en dichos aspectos, generados por las operaciones de la organización. Los grupos vulnerables pueden ser los niños, los jóvenes, los ancianos, las personas con discapacidad, los veteranos de guerra, las personas desplazadas internamente, los refugiados o refugiados repatriados, las familias afectadas por el VIH-sida, los pueblos indígenas y las minorías étnicas, entre otros.
- **Identidad de género:** Se trata de la forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que nacimos
- **Impacto:** Se define como un resultado de los efectos de un proyecto, y la determinación que este exige el establecimiento de objetivos operacionales que permita vincular el proyecto con los efectos resultantes de su implementación.
- **LGTBIQ+:** Son las siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, transgénero, bisexual, intersexual, queers y el signo + que incluye a todos los que no están recogidos en las siglas anteriores y que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.
- **Mapeo de grupos de interés:** Consiste en identificar a los actores interesados en la entidad, partiendo de los siguientes cuestionamientos: ¿Quiénes se interesan por la entidad?; ¿A quiénes impacta la operación de la entidad?; y ¿Quiénes ejercen influencia sobre la misma? A partir de las respuestas a dichas preguntas, se establece una lista de actores, que se deben agrupar, priorizar y delimitar, respecto a factores como el impacto, la naturaleza y los intereses que tienen respecto a la entidad. El mapeo de grupos de interés es el primer paso para realizar una adecuada caracterización de los mismos.
- **Mecanismos de participación ciudadana:** De acuerdo con lo manifestado por la Constitución Política colombiana, en el artículo 103, exceptuando el voto, son considerados como mecanismos de participación ciudadana las iniciativas popular y normativa ante corporaciones públicas, referendo, consulta popular, revocatoria del mandato, plebiscito, cabildo abierto.
- **Niveles de participación ciudadana - NPC:** son los grados de participación ciudadana en los que se puede categorizar una actividad, de acuerdo con los escenarios y propósitos a los que se dirige respecto a las diferentes etapas de la gestión pública.
- **Norma de los Principios de Accountability AA1000:** aporta los fundamentos para comprender y alcanzar el aseguramiento de sostenibilidad de acuerdo con la AA1000AS (2008) y el compromiso responsable con los grupos de interés de acuerdo con la AA1000SES (2005).
- **Participación ciudadana - PC:** Se debe entender como la inclusión de forma activa de los grupos de interés en los diferentes procesos de la Entidad, implica la voluntad individual de involucrarse en dichos procesos. En Colombia, por ser un estado social de derecho, democrático y participativo, y conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, permitiendo a los ciudadanos conocer toda la información de su interés de forma clara y a tiempo. La PC supone la existencia de: a. Individuos y los grupos que intervienen en actividades públicas para hacer valer sus intereses sociales. b. Espacios y mecanismos de articulación entre el Estado y los diversos actores sociales. c. Instrumentos y procedimientos gubernamentales puestos a disposición de los ciudadanos y los grupos para facilitar su intervención en los asuntos públicos.
- **Dialogo:** Un debate destinado a producir un resultado.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
						La Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales realiza el diagnóstico del estado actual de las estrategias de participación ciudadana, en donde identifican y documentan las debilidades y fortalezas en la implementación de las Políticas de

1	Identificar las brechas de Participación Ciudadana		Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental		<p>Informe con el diagnóstico de la participación ciudadana y rendición de cuentas.</p> <p>Matriz de caracterización de actores y grupos de interés</p>	<p>Participación Ciudadanas a partir de: Las brechas identificadas en el Índice de Desempeño Institucional en relación con las Políticas.</p> <p>Los resultados de las Auditorías internas y externas relacionadas con procesos de participación ciudadana y los hallazgos realizados a estas solicitudes.</p> <p>Una revisión de los informes de PQRSD, donde se identifiquen los temas más solicitados por la ciudadanía y las quejas más frecuentes.</p> <p>Resultados de la aplicación del Instrumento para recolectar información del nivel de satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>A partir de este diagnóstico, el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental identifica las brechas relacionadas con la Participación Ciudadana para la vigencia.</p>
						<p>El Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental lideran la conformación de un equipo de trabajo donde se vincule personal de las áreas misionales y de apoyo a la gestión, para desarrollar las acciones en el</p>

Pública - COPIA CONTROLADA

Pública - COPIA CONTROLADA

2

Construir la Estrategia de Participación Ciudadana



Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental

Para el caso de las acciones que requieran la ejecución de algún rubro presupuestal, las áreas se encargarán de suministrar el soporte que garantiza la asignación de esos recursos presupuestales.


Listado de asistencia de las capacitaciones - MIG-TIC-FM-012 Listado de asistencia
Correo de aprobación por líderes de los procesos
Formato de Reporte de la Estrategia de Participación Ciudadana




procedimiento de planeación de la participación ciudadana.

Una vez conformado el equipo de trabajo, se lleva a cabo una capacitación a las áreas misionales sobre Participación Ciudadana con el fin de apropiar el tema y divulgar los formatos para la formulación de la Estrategia de Participación Ciudadana. Las áreas deben diligenciar el formato con esta información definiendo recursos humanos, presupuestales, materiales, metas e indicadores, para formular una actividad que sea cumplible, que además guarde coherencia con el objetivo, el indicador y la meta propuesta.

Posteriormente, el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental identifica y clasifica, en coordinación con las áreas misionales y de apoyo a la gestión, las metas y actividades que desarrollará cada área con la incidencia de los grupos de grupos de valor caracterizados, y clasificarlos de acuerdo a las fases del ciclo de gestión (diagnóstico, formulación, implementación y evaluación). Además, se define con la áreas misionales y de apoyo a la

Pública - COPIA CONTROLADA

					<p>gestión los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, identificadas en las fases del ciclo (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos).</p> <p>El Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental diseña también la estrategia para capacitar a los grupos de valor, con el propósito fortalecer las competencias para desarrollar escenarios de participación ciudadana activos, dialogantes e incidentes.</p>
3	Consolidar y analizar de la Estrategia de Participación Ciudadana		Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental	<p>El Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental verifica la viabilidad de los espacios de participación ciudadana planteados por las áreas.</p>	<p>Formato de Reporte de Estrategia de Participación Ciudadana consolidado</p> <p>Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental consolida el plan de acuerdo con lo remitido por las áreas, realiza los ajustes y elabora recomendaciones necesarias a las áreas de acuerdo con los lineamientos brindados y las brechas identificadas.</p> <p>Posteriormente, envía el archivo final para aprobación por parte de los líderes de las áreas misionales y se solicita la aprobación del plan a través de comité MIG.</p>
					El Grupo Interno

4	Aprobar el plan a través de Comité MIG		Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental	Aprobación del Plan por parte del Comité MIG	Acta de realización de comité MIG	de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental prepara los insumos necesarios para socializar la Estrategia de Participación Ciudadana al Comité MIG.
5	¿La estrategia del plan de PC es aprobada?		<p>SI 6</p> <p>No 1</p>			En caso de que el Comité MIG no apruebe, el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental se encargará de liderar el procedimiento para realizar los ajustes correspondientes.
6	Divulgar la Estrategia del Plan de Participación Ciudadana en la pagina web de la entidad para comentarios de la ciudadanía y grupos de interés		Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental	<p>El Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental verifica que la Estrategia del Plan de Participación Ciudadana se encuentre publicado en la pagina web de la entidad para comentarios de la ciudadanía y grupos de interés.</p> <p>Verificar que la Estrategia de Participación Ciudadana se encuentre publicado en versión definitiva en la pagina web de la entidad.</p>	<p>Registro de evidencias de la publicación y divulgación de la Estrategia</p> <p>Piezas de comunicativas de la divulgación</p> <p>Estrategia de Participación Ciudadana en versión definitiva publicada en la pagina web de la entidad</p>	<p>La Estrategia de Participación Ciudadana se divulga en conjunto con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para comentarios de la ciudadanía a través de la sección dispuesta dentro de la página web del Ministerio para tal fin, además se realiza su divulgación e invitación a la ciudadanía a través de la sección noticias y de las redes sociales. Esta actividad se realiza hasta por un mes.</p> <p>Durante este tiempo, se atiende y da respuesta a las observaciones realizadas por la ciudadanía, ajustando las actividades a que haya lugar.</p> <p>La publicación definitiva de la Estrategia de Participación se realiza en conjunto con el</p>

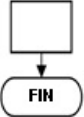
Pública - COPIA CONTROLADA

						Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada vigencia.
7	Ejecutar la Estrategia de Participación Ciudadana		Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental	Procesos Misionales		<p>Las áreas misionales lideran la ejecución de las actividades asociadas a la implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana, llevando a cabo las siguientes actividades:</p> <p>*Orientar la preparación de la información que entregará en el desarrollo de las actividades ya identificadas que se van a someter a participación.</p> <p>*Acompañar la socialización con los grupos de valor priorizados para cada espacio de participación, sobre la información que considere necesaria para la actividad de participación y las rutas de consulta de la misma.</p> <p>*Apoyar la convocatoria a los grupos de valor, a través de los medios definidos en la Estrategia de Participación, a participar en las actividades definidas habilitando los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos.</p> <p>*Sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.</p> <p>Encuesta de satisfacción de resultados del espacio de participación</p> <p>Para rendición de cuentas:</p> <p>Formato registro de participantes en los procesos de rendición de cuentas presenciales</p> <p>Lista de chequeo para observación de la jornada de diálogo de rendición de cuentas</p> <p>Evaluación jornada de rendición de cuentas</p> <p>Formato de seguimiento a compromisos de rendición de cuentas de cuentas</p>

Pública - COPIA CONTROLADA

Pública - COPIA CONTROLADA

Preguntas para el espacio de diálogo de la rendición de cuentas	Para el caso específico de las actividades relacionadas con rendición de cuentas, las áreas deberán tener presentes los siguientes formatos: *Formato registro de participantes en los procesos de rendición de cuentas presenciales. *Lista de chequeo para observación de la jornada de diálogo de rendición de cuentas. *Evaluación jornada de rendición de cuentas. *Formato de seguimiento a compromisos de rendición de cuentas de cuentas. *Preguntas para el espacio de diálogo de la rendición de cuentas.
Matriz de informe de resultados de la Estrategia de	El Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental (cada cuatro meses) analiza los resultados obtenidos en la implementación del plan de participación, con base en la consolidación del formatos de reporte aportado por las áreas misionales y de apoyo, para: 1. Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano y las fases del ciclo que fueron sometidas a participación. 2. Verificar la elaboración de la caracterización de grupos de interés.

8	Hacer seguimiento y evaluar resultados de la implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana.		Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental	Verificar los informes de seguimientos cuatrimestrales publicados en el micrositio	Participación Ciudadana Informe cuatrimestral de seguimiento Plan de mejoramiento (elaborado por los procesos misionales cuando aplique)	4. Analizar los resultados de las encuestas de la satisfacción realizadas a la ciudadanía en relación con las actividades de participación. 5. Revisar las evidencias sobre la ejecución de las actividades relacionadas a la Estrategia de Participación. 5. Elaborar de propuestas de mejora a partir de los resultados obtenidos en los espacios de participación (cuando aplique). A partir de esta información, el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental se encarga de elaborar informes cuatrimestrales con los insumos recibidos y de publicar los resultados sobre la implementación de la Estrategia a través de la página web de la entidad.
---	--	--	--	--	--	--

Pública - COPIA CONTROLADA

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE ACTORES Y GRUPOS DE INTERÉS](#)
- [FORMATO REGISTRO DE PARTICIPANTES EN LOS PROCESOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS PRESENCIALES](#)
- [LISTA DE CHEQUEO PARA OBSERVACIÓN DE LA JORNADA DE DIÁLOGO DE RENDICIÓN DE CUENTAS](#)
- [PREGUNTAS PARA EL ESPACIO DE DIÁLOGO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS](#)
- Encuesta de Satisfacción Espacios de Participación Ciudadana
- [INFORME DE RESULTADOS DE EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA](#)
- Acta de Reunion
- Estrategia de participación ciudadana

Clasificación de la información: Pública

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	24/Dic/2021	Creación del documento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
	Nombre: Angelica Maria Cortes Calderon Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO Fecha: 28/Ene/2022 Nombre: Leidy Gisela Caceres Casilimas	Nombre: Juddy Alexandra Amado Sierra Cargo: Jefe de Oficina Fecha: 28/Ene/2022

Nombre: Betsy Francia Amaya Blanchar
Cargo: PROFESIONAL
UNIVERSITARIO
Fecha: 24/Dic/2021

Cargo: Contratista
Fecha: 28/Ene/2022

Nombre: David Steven Suarez Estrada
Cargo: Coordinador
Fecha: 28/Ene/2022

Nombre: Carolina Castañeda de Avila
Cargo: Coordinador
Fecha: 28/Ene/2022



Clasificación de la Información: Pública

AGI-TIC-PR-008

1

Pública - COPIA CONTROLADA