

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

**ALINEACIÓN ESTRATÉGICA E IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN
ACTUAL DE LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 2025**

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO 2025

1. 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, proporcionando una visión clara de los objetivos de la organización y cómo se relacionan entre sí. Esto ayuda a evitar confusiones y asegura que desde el GSC y las dependencias se logre trabajar hacia los mismos objetivos.

El presente documento sirve como guía para definir la dirección estratégica del GSC y cómo contribuye a lograrla, para este fin, se debe conocer 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.

2. Alineación Estratégica

El Grupo de Servicio al Ciudadano, lidera la implementación de las políticas de "Participación Ciudadana en la Gestión" y "Servicio al Ciudadano" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, realizando acciones de relacionamiento con el ciudadano, promoviendo la excelencia en la atención integral de la ciudadanía y la generación de espacios de diálogo, bajo un enfoque de justicia social con el fin de 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 del talento humano de la Entidad.

Así mismo, dentro de la estructura estratégica del mapa de procesos lidera el proceso Gestión de relacionamiento con los grupos de interés, cuyo objetivo principal es gestionar la relación con los grupos de interés/valor del Ministerio de Justicia y del Derecho, mediante el diseño y desarrollo de instrumentos, actividades y estrategias de servicio y participación ciudadana, la atención de sus requerimientos y la promoción del gobierno abierto. Con el propósito de contribuir a la generación de valor público en la Entidad, en alineación con los objetivos institucionales y las buenas prácticas.

Ahora bien, teniendo en cuenta el 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, se vinculan los objetivos estratégicos alineados con la misionalidad de cada dependencia.

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 Gestión de relacionamiento con los grupos de interés en todos los niveles de dirección, misional, evaluación y de apoyo, para el cumplimiento de las metas del cuatrienio. El proceso Gestión de relacionamiento con los grupos de interés se encuentra alineado con los objetivos estratégicos de la siguiente manera:

Objetivo estratégico: 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.

Indicador Estratégico 1: Índice de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública en MIPG

Indicador Estratégico 2: Índice de la política de Servicio al ciudadano en la Gestión Pública en MIPG

3. Gestión Plan de Acción Institucional

3.1 Cumplimiento Vigencia 2024

Iniciativa estratégica 1: Implementar la política de Servicio al Ciudadano	
Actividad	Calificación OCI
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS) respondidas con oportunidad	100%
Monitoreos y seguimientos realizados a la estrategia integral de atención del servicio enfocado a los actores diferenciales para el cambio.	100%
Base de conocimiento actualizada de interacción con la ciudadanía para el instrumento "Agente Virtual" de la página web de MinJusticia.	100%

Recomendaciones de mejora realizadas a los canales de atención del Ministerio, identificando las dificultades presentadas para accesibilidad a los trámites y servicios de la Entidad.	100%
Espacios de interacción realizadas en el territorio para realizar seguimiento a la estrategia para el fortalecimiento de la atención del Ministerio de Justicia y del Derecho en territorio.	100%
Documento de alineación estratégica y estado actual del proceso Gestión de Grupos de Interés actualizado y socializado al interior de la entidad.	100%
Espacios de participe y servicio al ciudadano publicados en la página web con contenidos de enfoque diferencial de acuerdo a ITA	95%
Total	99%

Iniciativa estratégica 2: Implementar la política de Participación Ciudadana	
Actividad	Calificación OCI
Caracterización de grupos de valor y relacionamiento con la ciudadanía actualizada para el MJD y la RDC.	100%
Mediciones de percepción de los grupos de interés realizadas sobre las actividades de diálogo de RDC programadas en la vigencia 2023.	95%
Plan de Participación Ciudadana formulado estructurado, monitoreado e implementado	100%

Documento de alineación estratégica y estado actual del proceso Gestión de Grupos de Interés actualizado y socializado al interior de la entidad.	100%
Espacios de participe y servicio al ciudadano publicados en la página web con contenidos de enfoque diferencial de acuerdo a ITA	95%
Reporte de solicitudes de Información Pública (Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015) realizado.	100%
Total	99%

3.2 Programación 2025

El proceso GRGI para la vigencia 2025 se encuentra alineado con el siguiente objetivo estratégico:

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

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

Iniciativa Estratégica	Producto
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Plan de ejecución y seguimiento al programa de transparencia y ética pública - GSC
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS) respondidas.

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

<p>Iniciativa Estratégica</p>	<p>Producto</p>
<p>Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.</p>	<p>Caracterización de grupos de valor y relacionamiento con la ciudadanía actualizada para el MJD y la RDC.</p>
<p>Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.</p>	<p>Mediciones de percepción de los grupos de interés realizadas sobre las actividades de diálogo de RDC.</p>
<p>Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.</p>	<p>Plan de Participación Ciudadana formulado estructurado, monitoreado e implementado</p>

<p>Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.</p>	<p>Documento de alineación estratégica y estado actual del proceso Gestión de Grupos de Interés actualizado y socializado al interior de la entidad.</p>
<p>Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.</p>	<p>Estrategias para la prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en proceso de reincorporación y reintegración implementadas.</p>

4. Política de Servicio al Ciudadano

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

Gráfica1. Esquema procedimiento gestión de requerimientos

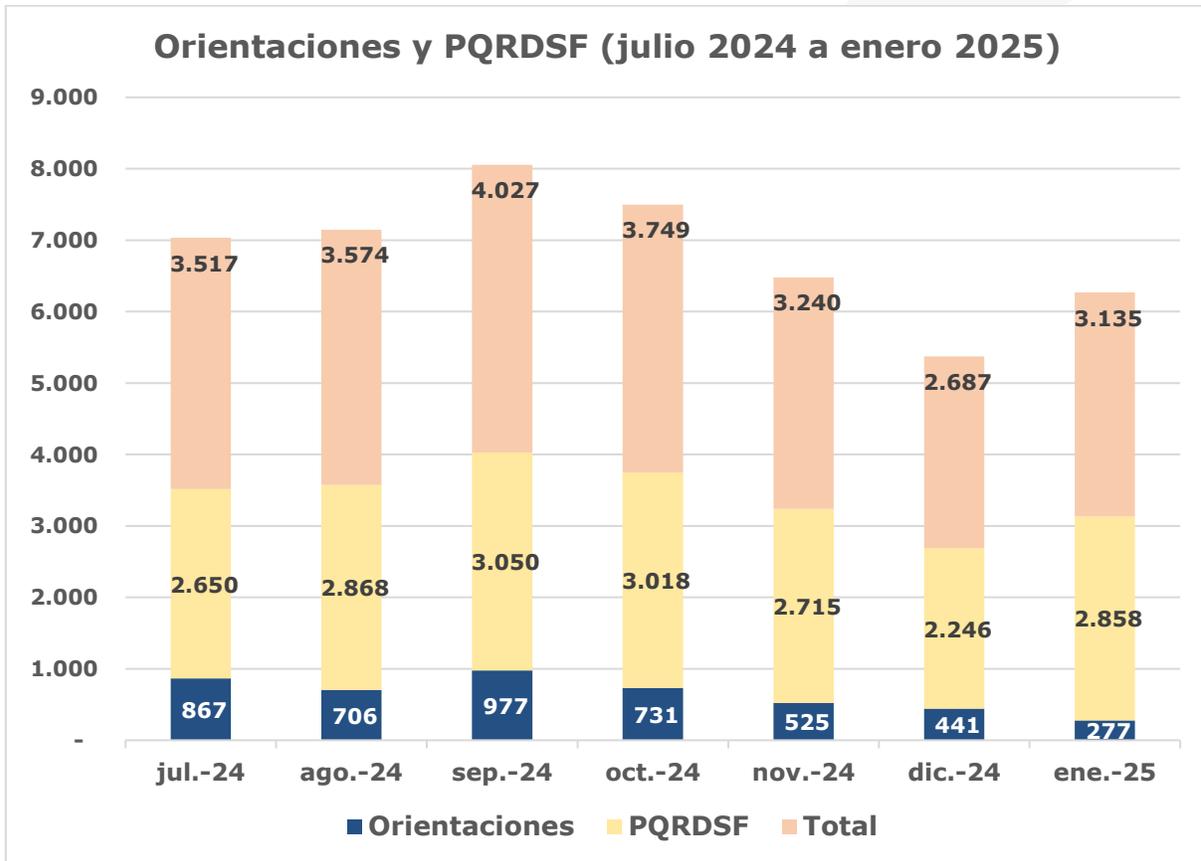


Fuente:

Grupo de Servicio al Ciudadano. Minjusticia, 2024

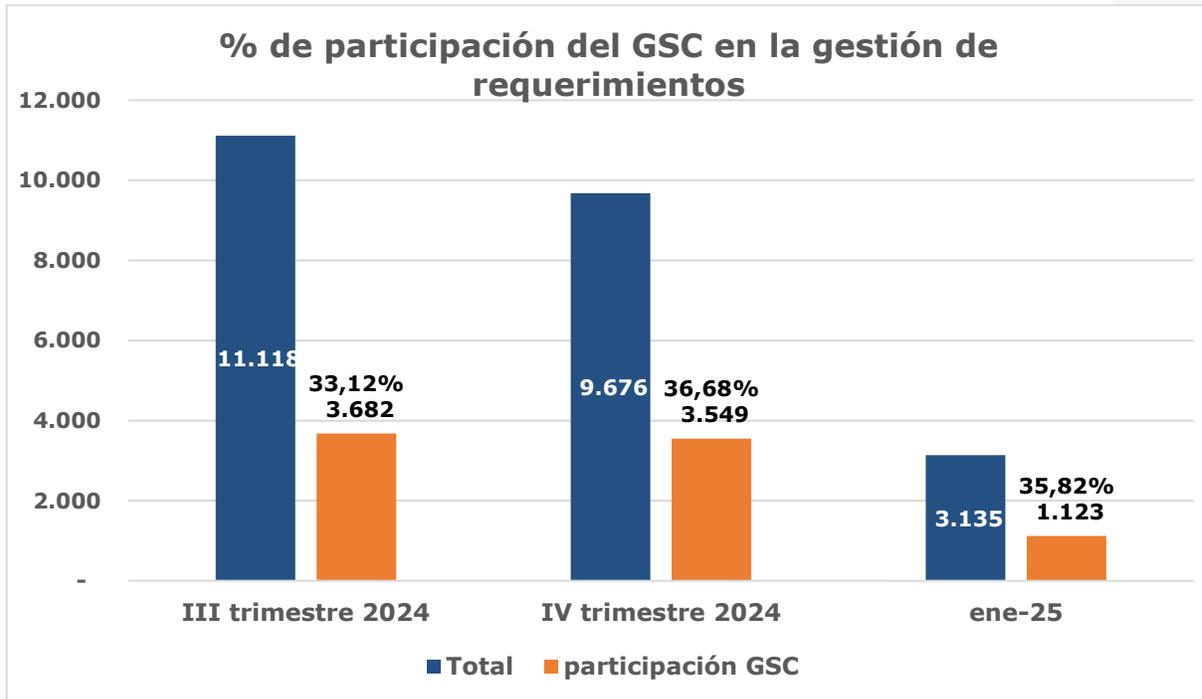
El Ministerio de Justicia y del Derecho gestionó 23.929 requerimientos presentados por los ciudadanos, de los cuales el 18.9% corresponden a

4.524 orientaciones y el 81.1%, es decir 19.405 son peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad; tal y como se observa en la siguiente gráfica:



Gráfica 3. Reporte SGDEA. Elaboración propia GSC

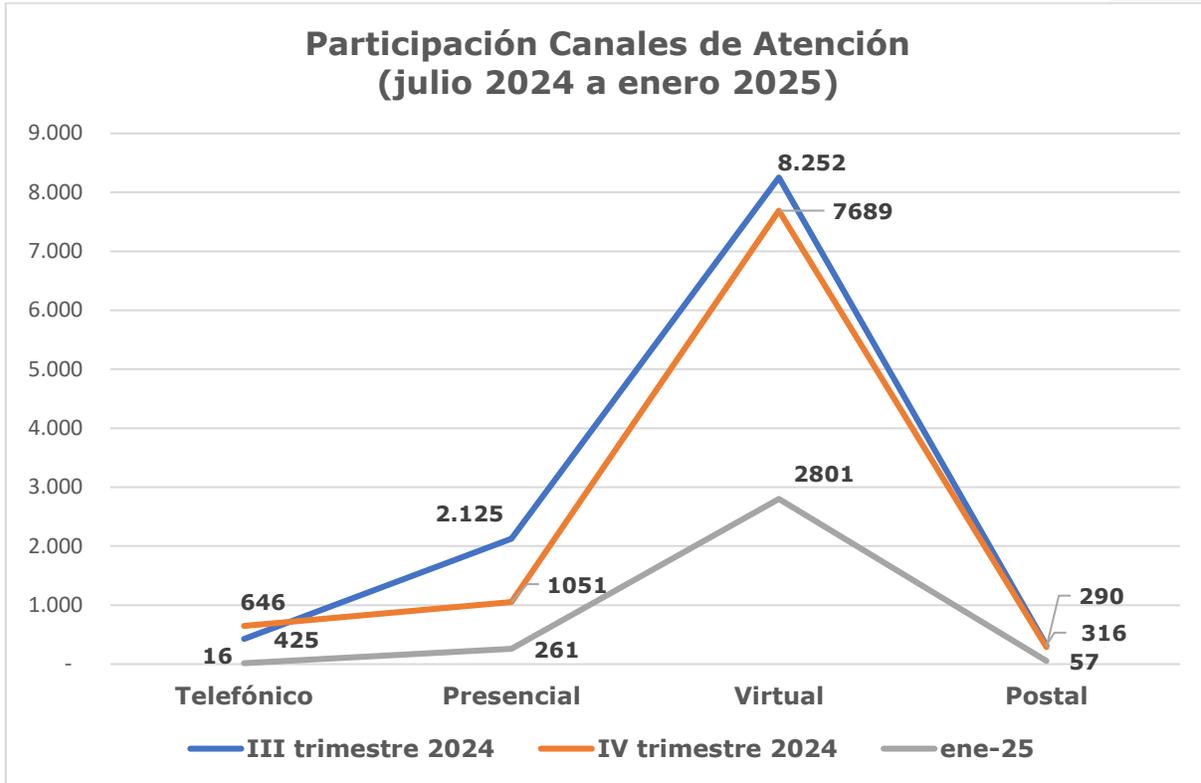
Es importante señalar que del total de orientaciones y PQRDS que recibe el Ministerio, el Grupo de Servicio al Ciudadano para el periodo reportado ha gestionado **8.354** solicitudes del total de requerimientos, correspondiente al **34.91%** sobre el total de la Entidad, como se observa en la siguiente gráfica:



Gráfica 4. Participación del GSC en la Gestión de requerimientos periodo julio 2024 a enero 2025. Elaboración propia GSC

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

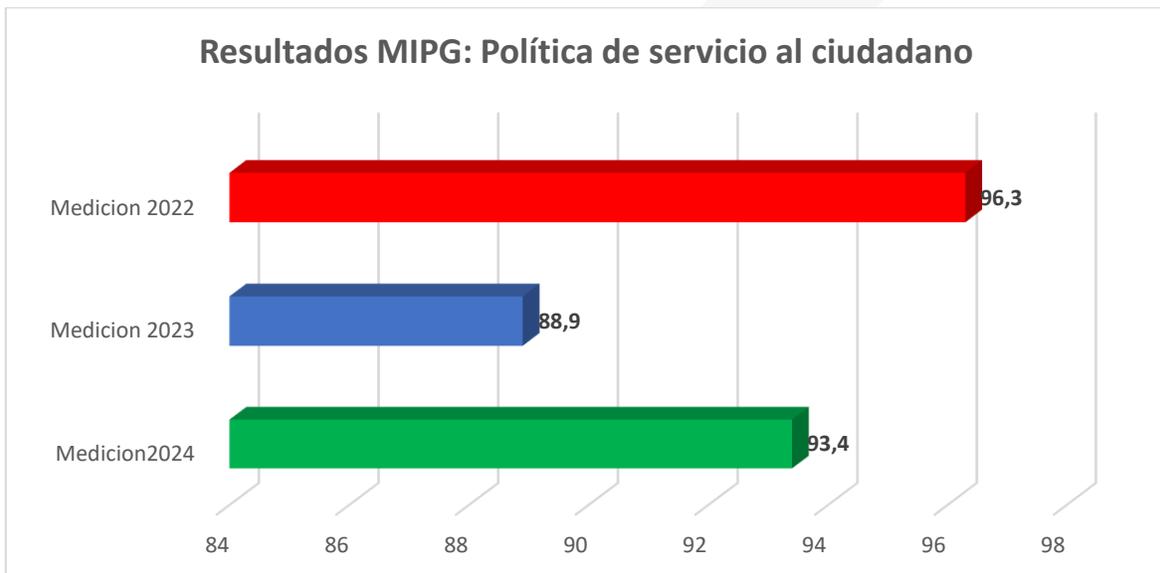
El Ministerio de Justicia y del Derecho dispone de los siguientes canales de atención: i) telefónico ii) presencial iii) virtual y iv) postal o de correspondencia, para el periodo analizado el canal de atención que tuvo mayor usabilidad por parte de la ciudadanía en general fue el virtual con una participación del **78.3%** sobre el total de requerimientos presentados, es decir 18.742 solicitudes, aportando a la política de transformación y acceso Ddigital del Gobierno Nacional, como se observa en la siguiente gráfica:



Gráfica 5. Usabilidad por canal de atención periodo julio 2024 hasta 31 de enero 2025. Elaboración propia GSC

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

De otra parte, la medición realizada del FURAG para la vigencia 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 última vigencia. Para la vigencia 2024, realizando la medición del 2023, se presentó una mejoría importante por encima del 93%, con las acciones realizadas para el cumplimiento de los lineamientos de la política.



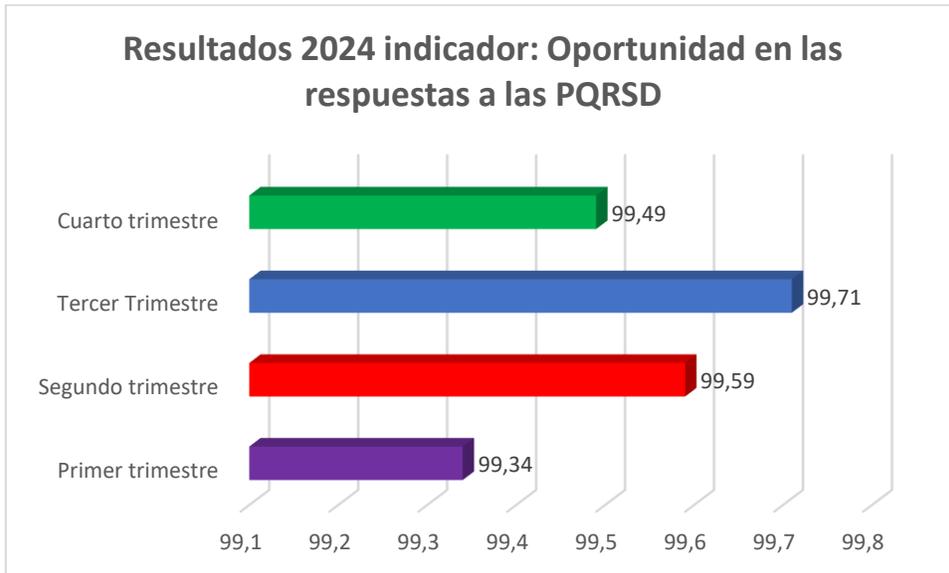
4.1 Resultados y logros de la política de Servicio al ciudadano

- Elaborar, consolidar y publicar los resultados de la evaluación de percepción ciudadana y caracterización de los peticionarios de manera semestral disponible para consulta en el link: <https://www.minjusticia.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informes-percepcion-ciudadana>: <https://www.minjusticia.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informes-percepcion-ciudadana>
- Se realizaron ajustes razonables para las personas con y/o situación de discapacidad en las instalaciones de atención al ciudadano con el fin de la mejorar la atención y experiencia de servicio, haciéndola más accesible e

- incluyente, así como las zonas comunes de recepción de las dos sedes de la entidad implementando la señalización wayfinding.
- Así mismo, se realizaron 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, tales como: videos promocionando los canales de atención en lengua nasa yuwe, actualización de contenidos en la lengua wayuunaiki y en el idioma inglés.
 - Para el segundo semestre del 2024 se fomentó la cultura interna de servicio para los funcionarios y contratistas mediante la campaña interna sobre las modalidades de derecho de petición y capacitaciones para fortalecer los protocolos de atención y lineamientos para la gestión de requerimientos – PQRDS así como mesas de trabajo y encuentros con los enlaces o gestores de PQRD asignados de cada dependencia, para un total de 13 capacitaciones, con la participación de 167 colaboradores, destacando la capacitación de protocolos de atención de Lengua Nasa Yuwe.
 - Durante el período se rediseña la estrategia de lenguaje claro en la entidad y se realiza una charla de contextualización con la participación del Instituto de Caro y Cuervo, donde participaron 104 colaboradores de la entidad. Adicionalmente se realizó medición de la percepción de lenguaje claro de las siguientes infografías i) Curso Sistema Único de Información Normativa dirigido a 1.400 contactos ii) Sistema de búsqueda para aproximadamente 6.200 correos electrónicos y iii) Justicias propias enviada 5.800 cuentas
 - Se realiza la depuración de 60.605 registros del “agente virtual” o chatbot con el fin de actualizar las preguntas frecuentes relacionadas con la misionalidad, trámites y servicios de Minjusticia de manera conjunta con las dependencias misionales y la subdirección de información en justicia para fortalecer la base de conocimiento de la información pública dirigida a los diferentes grupos de valor.

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

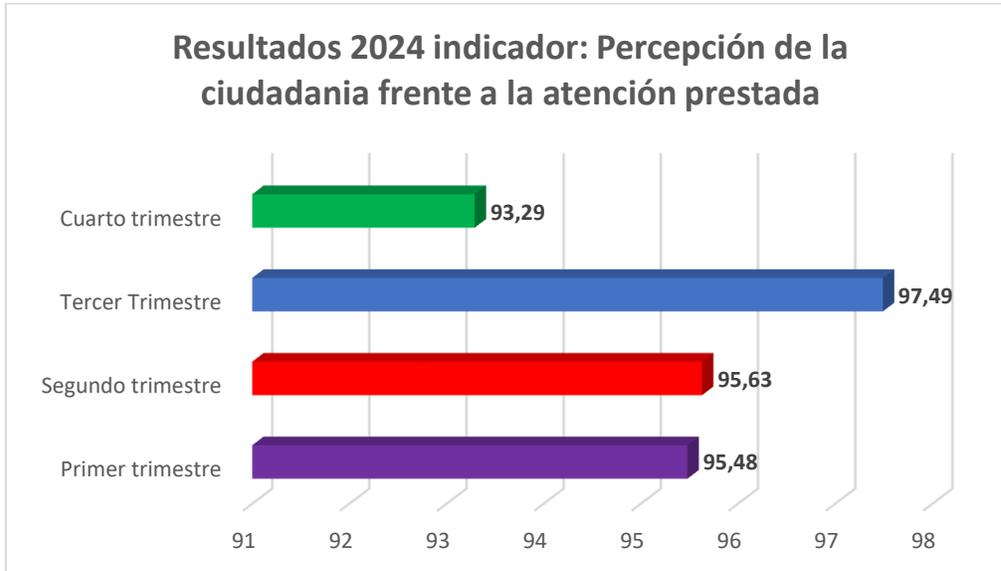
Oportunidad de respuesta en la gestión de PQRSD



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

De igual forma, se puede evidenciar a través de la medición de la percepción ciudadana frente a la atención recibida por parte de la entidad para la gestión de los requerimientos se ha mantenido en una calificación “sobresaliente”, es decir por encima del 93% durante el periodo reportado.

Percepción ciudadana frente a la atención



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

5. Modelo de operación por procesos – Documentación

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

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

6. Participación Ciudadana



6.1 Plan de Participación Ciudadana Minjusticia te escucha 2024

Para la presente vigencia se desarrolló el proceso de codiseño con la colaboración de 25 enlaces o articuladores designados por cada una de las dependencias de la Entidad. Con este ejercicio colaborativo a través de siete (7) mesas de trabajo virtuales y presenciales y una asistencia de 104 colaboradores, se consolidó la propuesta del Plan de Participación Ciudadana 2024 con la conformación de 51 actividades divididas de la siguiente forma:

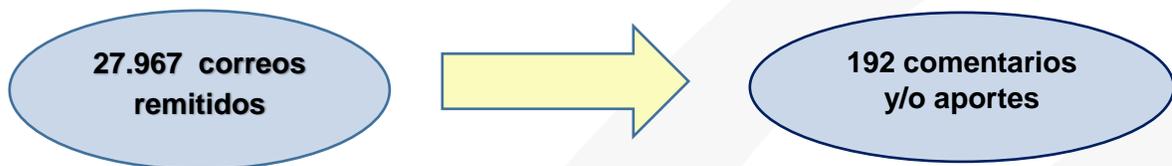


Fuente: Elaboración propia del Grupo de Servicio al ciudadano

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

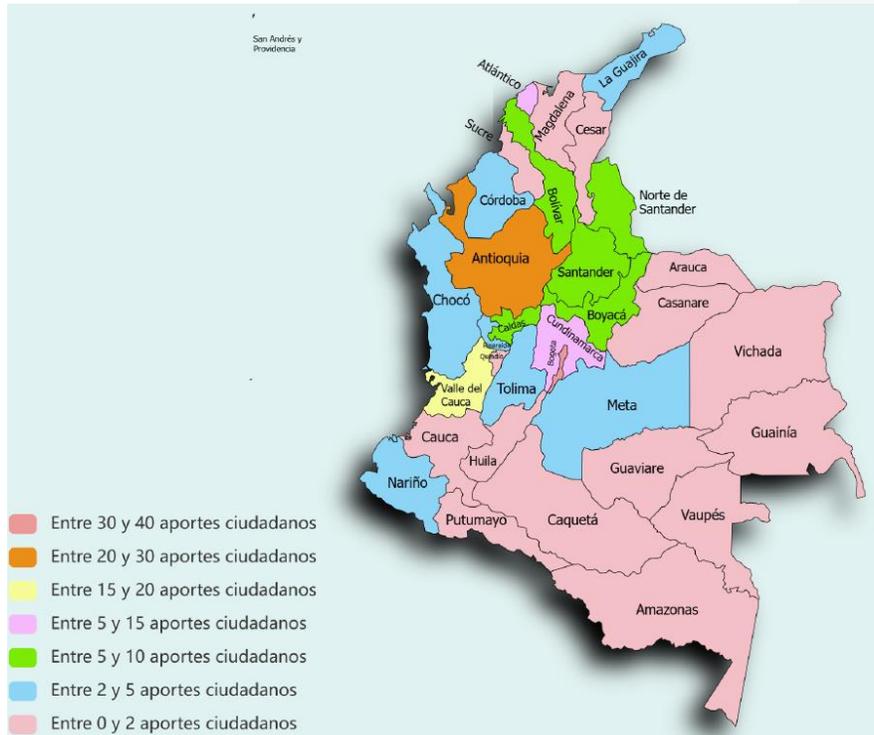
La campaña de convocatoria por medio de la cual se dio a conocer el cronograma del Plan de Participación ciudadana Minjusticia te escucha 2024; incluyó, la invitación a través de la página web y la intranet, así como, la estrategia a través de correos electrónicos y formularios virtuales invitando a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

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



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

Mapa comparado según cantidad de aportes Ciudadanos



Fuente: Elaborado por el GSC

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

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

Tabla elaborada por el GSC

6.2 Espacios en el territorio donde el GSC participó

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

sensibilización, socialización y entrega de información a servidores públicos y a la ciudadanía,

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

Espacios de Juntémonos en las que participo el GSC				
Departamento	Municipio	Número de Asistentes	Fecha	Compromisos
Córdoba	Tierralta	89	21 -23 de Junio 2024	Mayor divulgación de la oferta institucional, en cuanto a los diferentes métodos alternativos de solución de conflictos, principalmente en la formación de conciliadores en equidad e implementar el programa de mediación escolar y los proyectos para la licencia de cultivo de cannabis no psicoactivo y cáñamo, así como el banco de proyectos de alianzas justas Sugerencia: Por ser un municipio PDET, se requiere acompañamiento en materia de orientación de los programas liderados por la Dirección de Justicia Transicional.
Bolívar	Santa Rosa del sur	104	9-11 de agosto de 2024	Trabajo articulado con el ente territorial (alcance, comisaria e inspectores de policía) y la Dirección de Métodos Alternativos de solución de conflictos para establecer los siguientes compromisos: i) Programar ceremonia de nombramientos de los 32

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

Tabla elaborada por el GSC

6.3 Resultados Plan de participación ciudadana 2024

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

Igualmente, se mantuvo el certificado de reconocimiento "Sello de excelencia de Gobierno Digital" que otorga el Ministerio de las TIC para el nivel 2 de la categoría de gobierno abierto, para los ejercicios de participación, con el producto: Plan de Participación Ciudadana Minjusticia te escucha.

Certificado de reconocimiento



El futuro digital
es de todos

MinTIC

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,
a través de la Dirección de Gobierno Digital

certifica que:

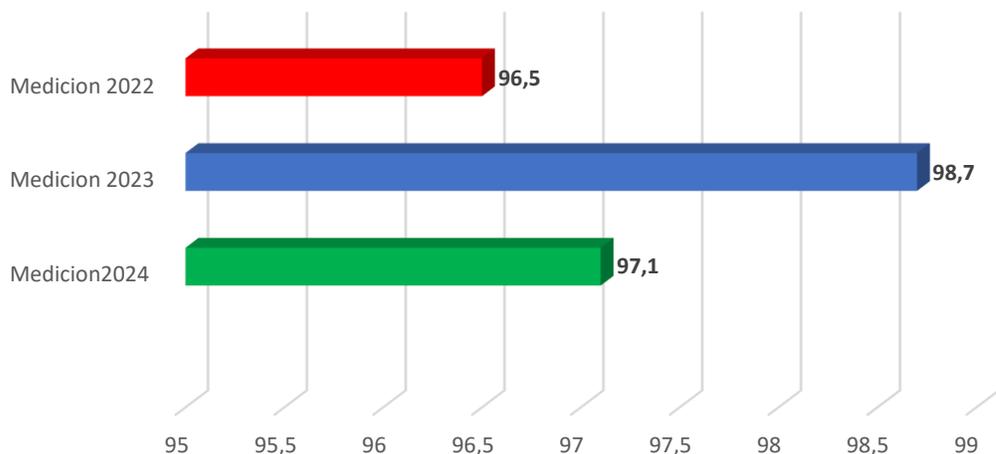
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

se postuló y cumplió con los requisitos de calidad para el
nivel 2 de la categoría GOBIERNO ABIERTO
- EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN
y le otorga el sello de excelencia de Gobierno Digital al
producto o servicio: PLAN DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA MINJUSTICIA 2023
Dirección de Gobierno Digital
2024/12/05



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

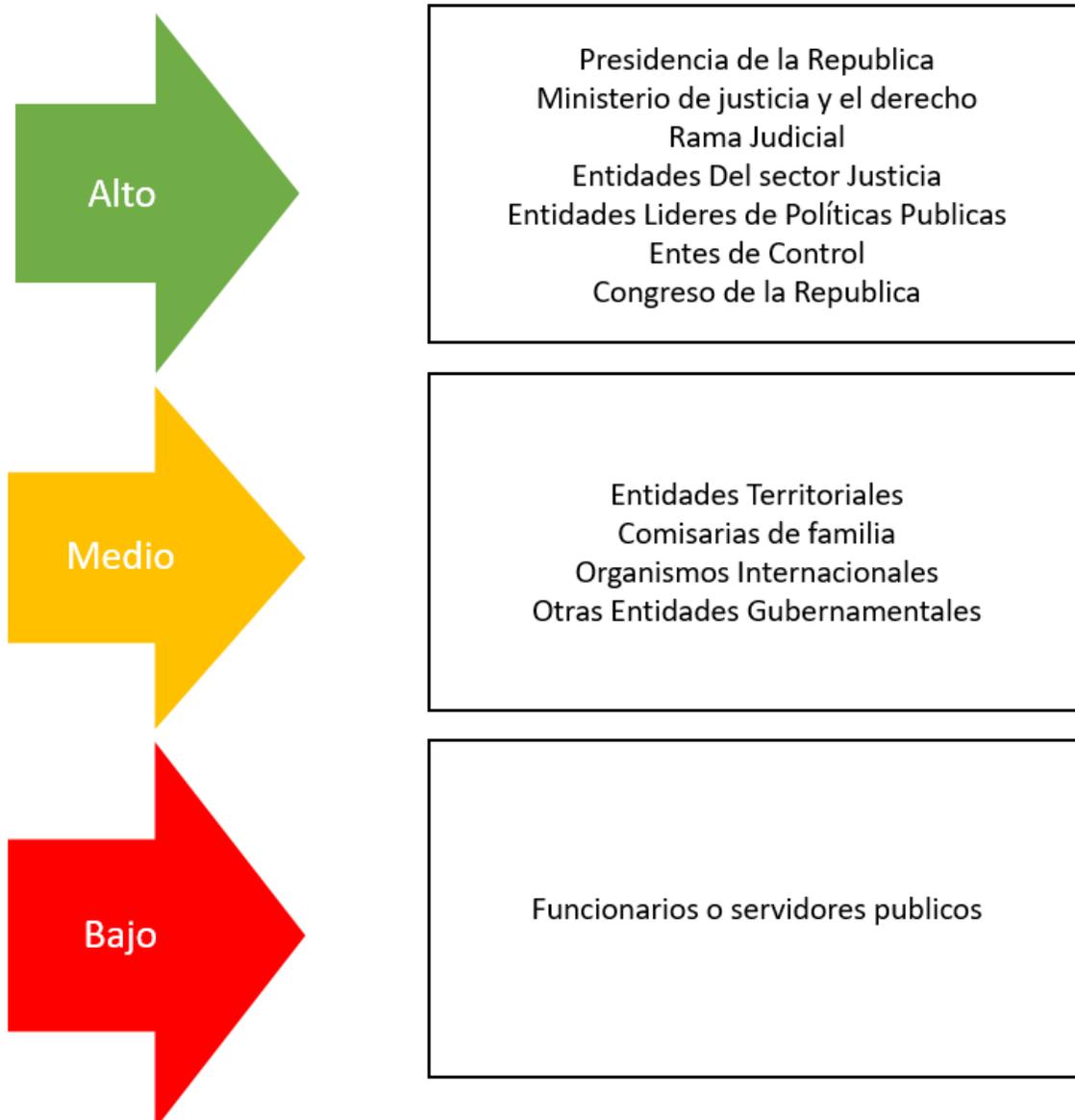
Resultados MIPG: Política de participación ciudadana



7. Caracterización de grupos de valor y de interés relevantes 2024

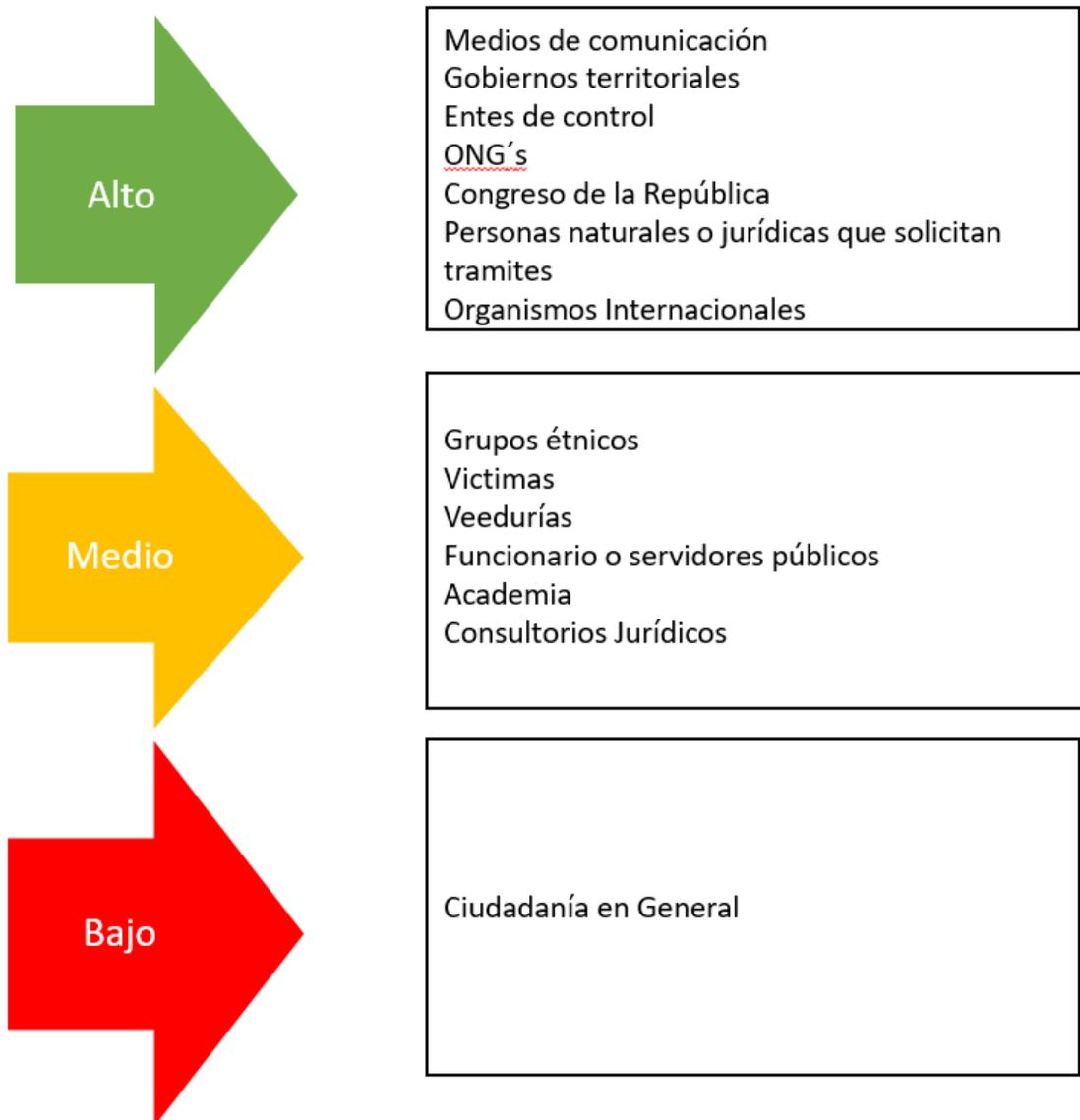
7.1 Grado de Poder de los grupos de valor

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



7.2 Grado de Interés

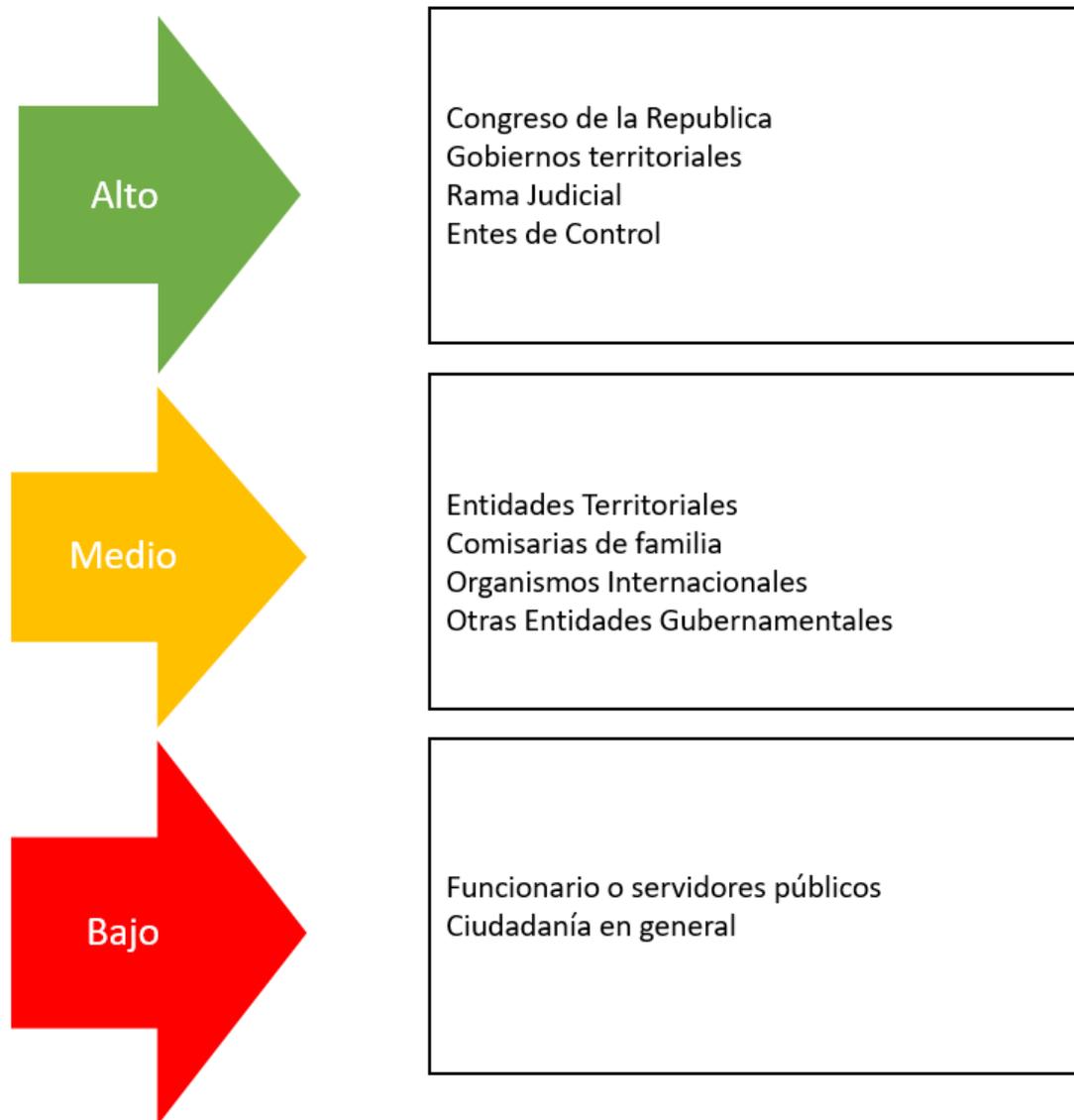
El grado de interés se refiere a la intensidad con la que una persona natural o jurídica se involucra en un tema, actividad o situación. Es una medida de la curiosidad, atención y motivación que se siente hacia algo.



Grado de Impacto

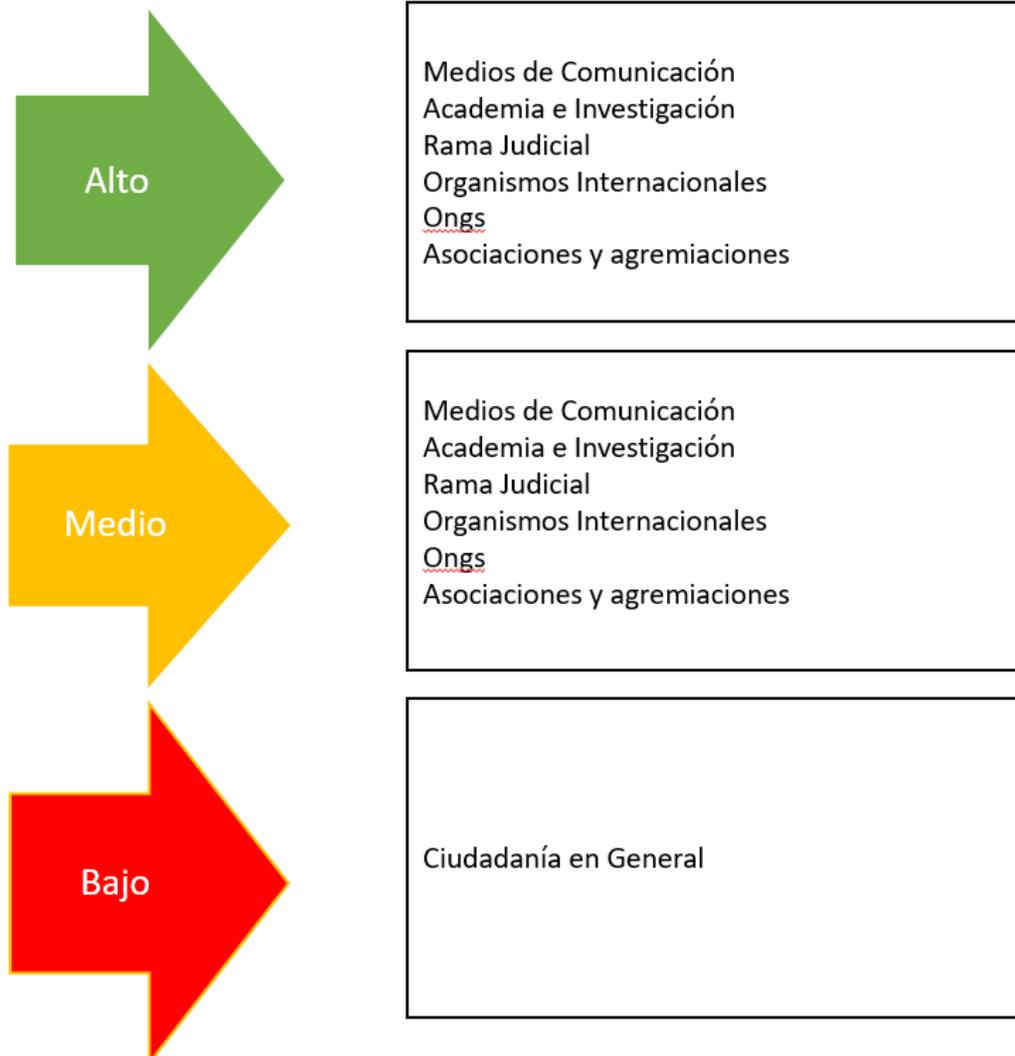
El grado de impacto se refiere a la magnitud de la influencia o efecto que algo produce en un sistema, proceso o individuo. Es una medida de la transformación,

cambio o alteración que se genera como resultado de una acción, evento o condición que ponga en riesgo la misionalidad del Ministerio.



7.3 Grado de Influencia

El grado de influencia se refiere a la capacidad de una persona, grupo o entidad para modificar, cambiar o dirigir el comportamiento, las actitudes o las decisiones de otros. Es una medida de la capacidad de alguien para ejercer poder o persuasión sobre otros.



7.4 Alineación y Relacionamiento

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

Temática: Diseño de Política Publica en métodos de resolución de conflictos para la paz

Nombre del grupo de valor	Detalle del grupo o actor
Organismos Internacionales	UNICEF, ONU, USAID, OIM, CEPAL, PNUD, ACNUR, BANCO MUNDIAL, EMBAJADA DE SUECIA, International Crisis Group, Amnistía Internacional, Comité internacional de la Cruz Roja
Gobierno	Ministerio de Justicia y del Derecho, Ministerio de Interior, Ministerio de Defensa, Gobernaciones, Alcaldías Distritales y Municipales, personerías municipales, Procuraduría General de la Nación, Agencia Nacional de Tierras, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la Nación, Policía Nacional, Contralorías departamentales y municipales.
Funcionarios o Servidores Públicos	(Autoridades Administrativas y Entes de Control) Presidente de la República, Alcaldes, Gobernadores, Personeros, Defensores del Pueblo, Representantes de la Procuraduría General de La Nación, Contraloría General de La Nación y el Ministerio de Justicia y del Derecho.
Organizaciones privadas o nongubernamentales	Fundación Liborio Mejía, centro de recursos para el análisis de conflictos, Centro de Investigaciones sobre Conflictos, Violencias y Construcción de Paz-universidad de Caldas, Cerac, Asociación de Conciliadores en Equidad del Área Metropolitana de Barranquilla y del Litoral Caribe "ASOCONECAR", Asociación Colombiana De Conciliadores Y Conciliadoras En Equidad De La Justicia En Equidad - Entidades sin Ánimo de Lucro de Bogotá
Academia e Investigacion	Universidades y Consultorios Jurídicos en todo el Territorio Nacional, Centros de conciliación, Fiscalía General de la Nación, laboratorio de Psicología Jurídica UNAL
Ciudadanía	Ciudadanía en general, Usuarios de los centros de conciliación, Grupos étnicos, usuarios de métodos de resolución de conflictos

Temática: Implementación de la Ley de utilidad pública

Nombre del grupo de valor	Detalle del grupo o actor
Organismos Internacionales	Banco Interamericano de Desarrollo Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo ONU Mujeres Organización de Estados Americanos Oficina de las Naciones Unidas para la Droga y el Delito Comité Internacional de la Cruz Roja
Gobierno	ICBF SENA INPEC Alcaldía de Fredonia Alcaldía de Barbosa Alcaldía de Medellín MinJusticia Consejo Superior de la Judicatura Defensoría del Pueblo
Funcionarios o Servidores Públicos	Jueces de ejecución de penas y medidas de seguridad.
Organizaciones privadas o nongubernamentales	Fundación Acción Interna Fundación Empodérame Corporación Mujeres Libres DeJusticia Colectivo Justicia Mujer
Academia e Investigacion	Comisión Asesora de Política Criminal Universidad de Antioquia Universidad EAFIT Universidad Jorge Tadeo Lozano Universidad Javeriana Universidad CES UniRemington
Ciudadanía	Mujeres Beneficiarias de Servicios de Utilidad Pública

Temática: Política Pública en Comisarias de Familia y Justicia Familiar

Nombre del grupo de valor	Detalle del grupo o actor
Organismos Internacionales	UNICEF, ONU, USAID, ONU Mujeres, OIM, UNFPA, CEPAL, PNUD, ACNUR, ALDEAS INFANTILES, FUNDACIÓN FORD, MISION INTERNACIONAL DE JUSTICIA
Gobierno	Comisarías de Familia, Ministerio de Justicia y del Derecho, Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Consejería presidencial para la Equidad de la Mujer, DAFP, Secretaría De Salud, Secretaría, de Seguridad, Secretaría de la Mujer, Oficina de la mujer Equidad y Género, Centros de Vida para el adulto mayor, Instituto Nacional de Salud, Casas de Justicia, Línea Purpura, Casa de la Mujer, Casas Refugio, Gobernaciones, Alcaldías Distritales y Municipales, Asambleas Departamentales, Concejos Distritales y Municipales, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Departamento de Prosperidad Social, Ministerio de Igualdad y Equidad.
Funcionarios o Servidores Públicos	Comisarios y Comisarias de Familia, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Defensores de Familia, equipo interdisciplinario de la Defensoría de Familia, Jueces.
Organizaciones privadas o nogubernamentales	Corporación Caribe Afirmativo, Fundación CedeSocial, Sisma Mujer, Colombia Diversa, Alianza por La Niñez Colombiana, Colegio Colombiano de Psicólogos, Red de Padres y Madres PaPaz, Fundación Aliwen Ama La Vida, Fundación Centro internacional de Educación y Desarrollo Humano, Fundación Renacer contra La Violencia Sexual, Red Nacional de Mujeres, Colectivo Justicia Mujer.
Academia e Investigacion	Universidades y Consultorios Jurídicos en todo el Territorio Nacional, Fiscalía General de la Nación, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Observatorio de Violencia, Observatorio de Violencia Contra La Mujer, Observatorio de Femicidios en Colombia, Laboratorio de Psicología Jurídica UNAL, Observatorio Nacional de Violencias de Género, Observatorio sobre Infancia
Ciudadanía	Ciudadanía en General, Grupos étnicos

Temática: Nueva Política de drogas

Nombre del grupo de valor	Detalle del grupo o actor
Organismos Internacionales	Cooperantes Internacionales
Gobierno	Federación Colombiana de Municipios Ministerios vinculados
Funcionarios o Servidores Públicos	Comisarios y Comisarias de Familia, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Defensores de Familia, equipo interdisciplinario de la Defensoría de Familia, Jueces.
Organizaciones privadas o nogubernamentales	Organizaciones no gubernamentales
Academia e Investigacion	Universidades, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
Ciudadanía	<p>Sociedad civil</p> <p>Productores de cannabis medicinal, industrial y terapéutico</p> <p>Cultivadores de coca, marihuana y amapola</p> <p>Usuarios de sustancias Psicoactivas</p> <p>Indígenas</p> <p>Afrodescendientes</p> <p>Padres de familia</p> <p>Consejos de Juventudes</p> <p>Juntas de Acción Comunal</p> <p>Entidades públicas</p> <p>Organizaciones de prevención, reducción de riesgos y daños y tratamiento de Consumo</p>

Temática: Jurisdicción agraria

Nombre del grupo de valor	Detalle del grupo o actor
Organismos Internacionales	USAID, ONU-FAO (Organización de las Naciones), OIM Unidas para la Alimentación y la agricultura) OIM-organización internacional para las migraciones Componentes de Migración y Ruralidad-M&R, CEPAL, Banco Mundial, FIIDA coalición internacional para el acceso a la tierra, Fundación Ford, Col juristas, Corporación Colombiana Internacional
Gobierno	Ministerio de Agricultura, Agencia Nacional de Tierras, Ministerio de Hacienda, Departamento Nacional de Planeación, Unidad de Restitución de Tierras, Unidad de Planificación Rural Agropecuaria, Agencia Nacional de Tierras
Funcionarios o Servidores Públicos	Funcionarios o Servidores Públicos de Entidades públicas en general. Rama Judicial (Jueces, magistrados, Corte Suprema de Justicia, Consejo Superior de la Judicatura.)
Organizaciones privadas o no gubernamentales	Organizaciones no gubernamentales
Academia e Investigación	Universidad Francisco de Paula Santander, Universidad Industrial de Santander, Universidad Externado de Colombia, Fundación Universitaria Agraria de Colombia, Observatorio de Restitución y Regulación de los D.D.H.H de Propiedad Agraria, De Justicia, Universidad Nacional de Colombia, Fedesarrollo
Ciudadanía	Ciudadanía en general Grupos étnicos Victimas del conflicto

8. Logros

1. La política de servicio al ciudadano para las mediciones FURAG de la vigencia 2022 y 2023 ha mostrado un aumento en su calificación pasando del 88% al 93%.
2. El Plan de participación ciudadana, ha sido nuevamente galardonado con el Sello de excelencia gobierno digital del Mintic que certifica la calidad de trámites, servicios, iniciativas y productos digitales de las entidades públicas.
3. Se viene trabajando y evolucionando un Plan de Participación Ciudadana que promueve la incidencia de los grupos de valor en las diferentes etapas de la gestión en MinJusticia, mediante espacios de diálogo que permitan el control social.
4. El Plan de Participación ciudadana cuenta en su estructura con herramientas para que los servidores públicos y contratistas de todas las dependencias del MinJusticia, procuren por una comunicación efectiva y de doble vía entre el Ministerio y sus grupos de valor, con procesos participativos que promuevan el gobierno abierto.
5. Se cuenta con tres estrategias de participación ciudadana, que promueven el cumplimiento de los objetivos del mismo: promoción efectiva de la participación

ciudadana en la gestión, fortalecimiento de las condiciones institucionales para la promoción de la participación, fomento de la cultura de la participación en la gestión.

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

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

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

9. Retos

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

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

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

4. Mejorar las herramientas de diálogo de doble vía con los grupos de valor que existen en la entidad para facilitar la participación ciudadana durante todo el ciclo de la gestión pública.
5. Afianzar el proceso de medición de la percepción y expectativas de los grupos de valor, sobre las actividades de participación del Ministerio a través de la encuesta Minjusticia te escucha y socializar los resultados a los articuladores de participación de la Entidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
6. Para las vigencias 2025-2026 se recomienda revisar y actualizar, de ser necesario, los temas que sean priorizados para el desarrollo de ejercicios de rendiciones de cuentas en el Ministerio, para que en todos los casos reflejen la dinámica institucional vigente y los intereses en los requerimientos de los grupos de valor y demás partes. Por tal motivo, se recomienda continuar con la encuesta de expectativas realizada esta vigencia.