MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

ALINEACIÓN ESTRATÉGICA E IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 2026

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO 2026

1. Objetivo del Documento

El presente documento establece el marco de alineación estratégica entre los objetivos misionales del Ministerio de Justicia y del Derecho y el proceso de Gestión de la Relación con los Grupos de Interés (GRGI), enmarcado en el Sistema Integrado de Gestión (SIG). El propósito es garantizar que la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) y las dependencias transversales operen bajo una unidad de criterio, mitigando ambigüedades operativas.

Esta guía técnica define la hoja de ruta para fortalecer el vínculo con los grupos de valor, asegurando que la ejecución institucional guarde estricta congruencia con los lineamientos normativos vigentes. A través de esta integración, se busca optimizar la capacidad operativa de la Entidad y asegurar la generación de valor público con resultados tangibles en el corto y mediano plazo.

2. Alineación Estratégica

El Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) es el área responsable de liderar la implementación de las políticas de "Participación Ciudadana en la Gestión" y "Servicio al Ciudadano" en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Su gestión se centra en la ejecución de acciones de relacionamiento estratégico y la promoción de la excelencia en la atención integral, bajo un enfoque de justicia social.

Esta gestión busca fortalecer la capacidad institucional mediante la prestación de servicios caracterizados por la eficiencia, transparencia e innovación. Asimismo, integra un enfoque diferencial e inclusivo, soportado en la gestión del conocimiento, el uso de tecnologías de la información y el desarrollo del talento humano.

En concordancia con el direccionamiento estratégico de la Entidad, se han vinculado los objetivos estratégicos a la misionalidad de cada dependencia. Esta integración garantiza la unidireccionalidad de las acciones previstas en la planeación institucional, asegurando la cohesión en la ejecución de la política.

La articulación inter e intrainstitucional constituye el mecanismo fundamental para sustentar los objetivos estratégicos y sus respectivas iniciativas. En este sentido, el proceso de Gestión de Relacionamiento con los Grupos de Interés (GRGI) actúa como eje coordinador transversal, integrando los niveles directivo,

misional, de apoyo y de evaluación para asegurar el cumplimiento de las metas del cuatrienio.

La alineación del proceso GRGI con el direccionamiento estratégico de la Entidad se define bajo los siguientes parámetros:

Objetivo Estratégico Institucional

Fortalecer la gestión institucional para garantizar la calidad en el servicio mediante criterios de eficiencia, transparencia e innovación, fundamentados en la gestión de la información, el aprovechamiento tecnológico y el desarrollo integral del talento humano.

Indicadores de Desempeño Estratégico (MIPG)

Para medir el impacto de esta alineación, el proceso reporta y contribuye directamente a los siguientes indicadores del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

- **Indicador 1:** Índice de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- **Indicador 2:** Índice de la política de Servicio al Ciudadano.

3. Gestión Plan de Acción Institucional

3.1 Cumplimiento Vigencia 2025

Iniciativa Estratégica	Producto	Cumplimiento
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	100%

Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS) respondidas.	100%
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Estrategia integral de atención de los servicios enfocada a los actores diferenciales para el cambio implementada.	100%
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	100%
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS) respondidas.	100%

Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Estrategia integral de atención de los servicios enfocada a los actores diferenciales para el cambio implementada.	100%

3.2 Programación 2026

El proceso GRGI para la vigencia 2026 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 (Grupo de Servicio al Ciudadano)
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Plan de Participación Ciudadana formulado estructurado, monitoreado e implementado

Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Caracterización de grupos de valor y relacionamiento con la ciudadanía actualizada.
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Plan Operativo para implementar la política de Participación Ciudadana en la gestión publica - MIPG
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Plan operativo para implementar la política de Servicio al ciudadano - MIPG
Articularse y apoyar los programas de otros ministerios que logren materializar los mandatos internacionales, la Constitución y el Acuerdo de Paz.	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS) respondidas.

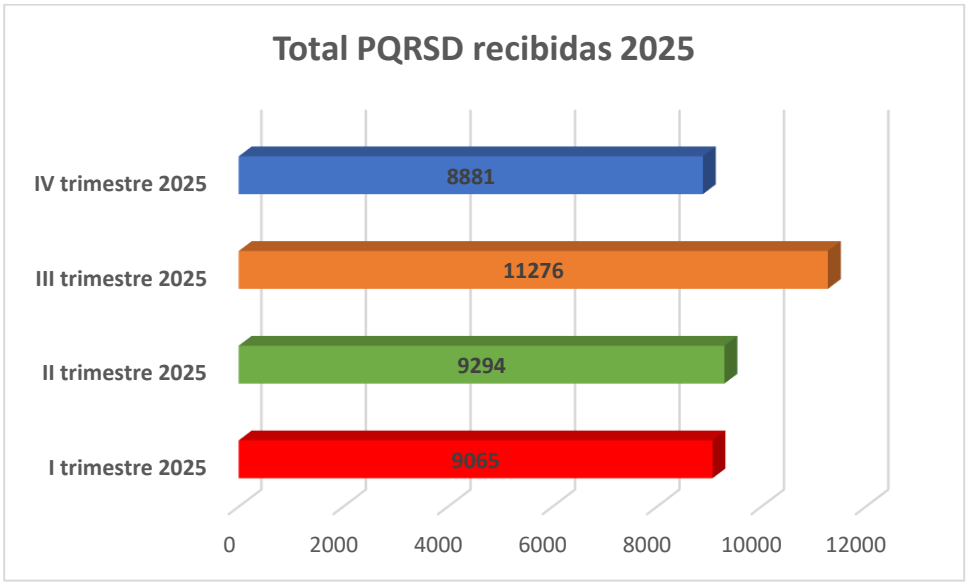
4. Política de Servicio al Ciudadano

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

Esquema procedimiento gestión de requerimientos



En la vigencia 2025, el Ministerio de Justicia y del Derecho gestionó 38.516 PQRSD presentados por los ciudadanos, de los cuales 11.276 corresponden al tercer trimestre, y 9.065 al primer trimestre, estas peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad; se pueden observar en la siguiente gráfica:



Gráfica 3. Reporte SGDEA. Elaboración propia GSC

Es importante señalar que del total de PQRDS que recibe el Ministerio, el Grupo de Servicio al Ciudadano para el periodo reportado ha gestionado **13.865** solicitudes del total de requerimientos, correspondiente al **36.4%** sobre el total de la Entidad, como se observa en la siguiente gráfica:

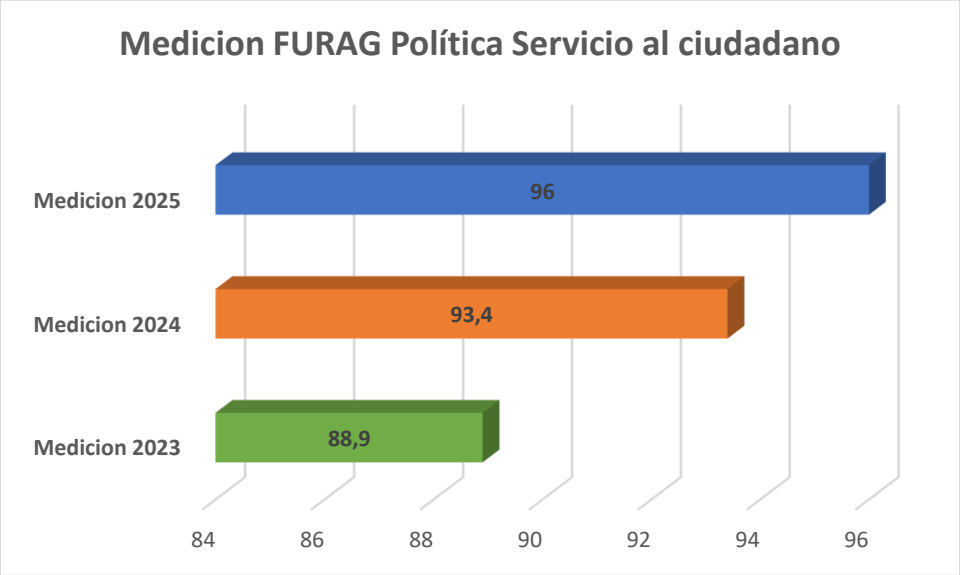
Las solicitudes atendidas por el grupo de servicio al ciudadano se refieren a la información pública e información disponible en la página web institucional, traslados por competencia o requerimientos que no sean competencia de alguna otra dependencia, es decir, peticiones residuales, que no son competencia 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 30.042 solicitudes, aportando a la política de transformación y acceso digital del Gobierno Nacional, como se observa en la siguiente gráfica:

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 2024, corresponde a los resultados obtenidos en el 2023; La política de servicio al ciudadano hacia los servicios que presta el Ministerio de Justicia y del Derecho obtuvo una medición importante por encima del 93%, con las acciones realizadas para el cumplimiento de los lineamientos de la política. En la medición 2025 correspondiente a la vigencia 2024 se presentó un aumento hasta el 96%.



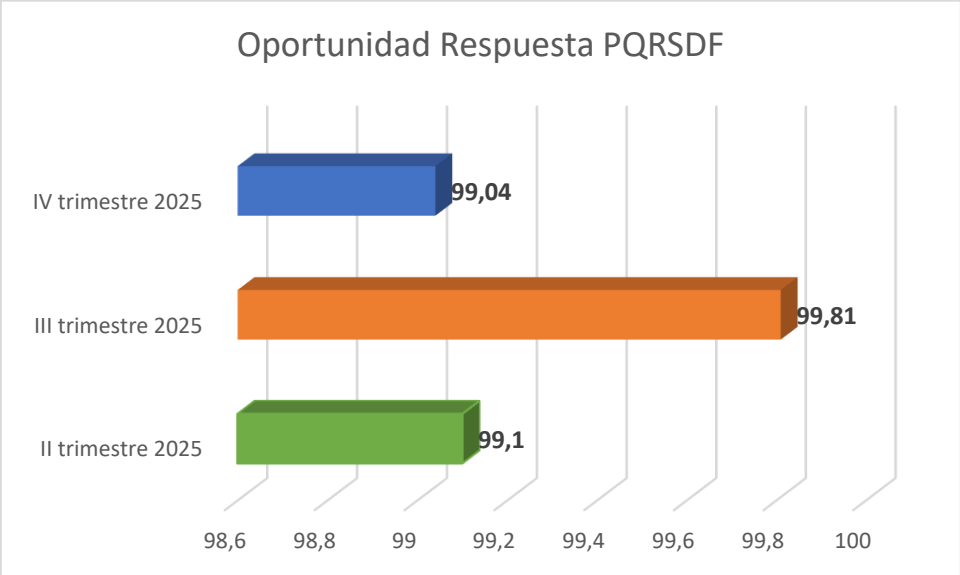
4.1 Resultados y logros de la política de Servicio al ciudadano

- Cumplimiento del 100% de las actividades a cargo del GSC en el Programa de Transparencia y Ética pública-PTEP, Plan de Acción Institucional-PAI, Plan Estratégico Institucional-PEI y Plan de Mejoramiento por Procesos-PMP al cierre de la vigencia 2025.
- Se realizó la Jornada-feria de Servicios del Sector Administrativo de Justicia y del Derecho en el auditorio de la Sede Administrativa del INPEC con la asistencia de 158 ciudadanos
- Con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación se actualiza: i) Manual de servicio al ciudadano ii) Procedimiento de gestión de requerimientos, iii) Guía Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés iv) Guía de Protocolos de atención con enfoque diferencial e Inclusivo, documentos pendientes de aprobación y socialización
- De los resultados de la encuesta de percepción ciudadana aplicada con una periodicidad mensual, se realiza seguimiento detallado a las respuestas de

los peticionarios por dependencia, realizando mesas de trabajo con el fin de mejorar los estándares de calidad y manejo de la imagen de la entidad.
- Elaboración y publicación del informe trimestral de PQRDS para los cuatro trimestres de 2025.

Los logros más importantes en la gestión se encuentran 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.

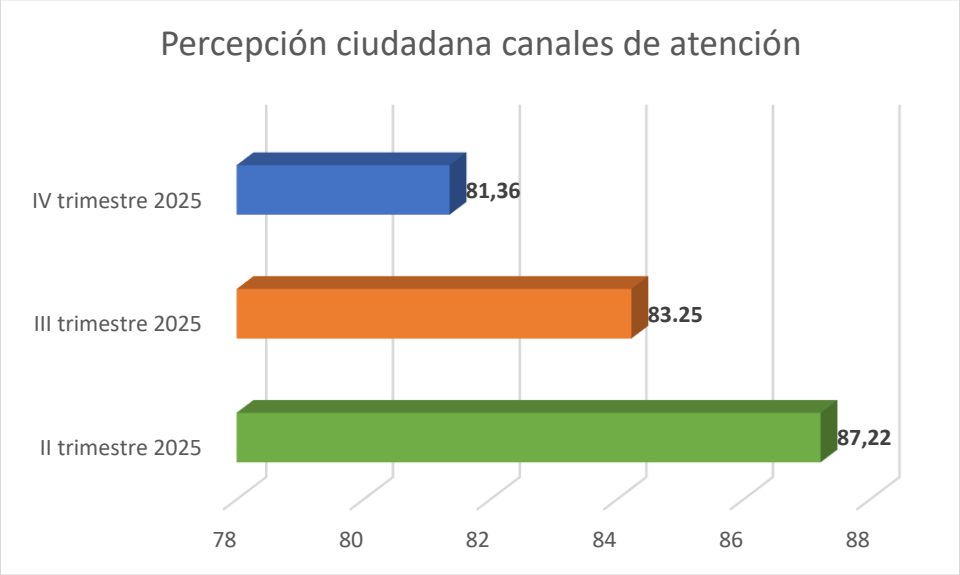
Oportunidad de respuesta en la gestión de PQRSD



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 aceptable, es decir por encima del 80% durante el periodo reportado de la vigencia 2025.

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	03	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	03	P-GG-01
Guía	Gestión de requerimientos de grupos de interés	01	G-GG-03
Guía	Guía de rendición de cuentas	01	G-GG-02
Guía	Protocolos de atención a ciudadanías diversas	01	G-GG-04

6. Participación Ciudadana



6.1 Plan de Participación Ciudadana Minjusticia te escucha 2025

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 mesas de trabajo virtuales y presenciales y una asistencia de colaboradores de las dependencias del Ministerio, se consolidó la propuesta del Plan de Participación Ciudadana 2025 con la conformación de 44 actividades divididas de la siguiente forma:



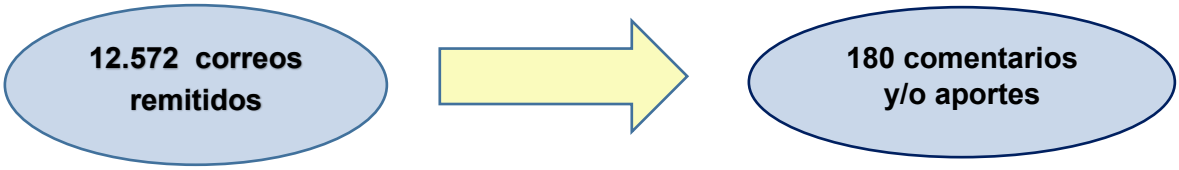
Fuente: Elaboración propia del Grupo de Servicio al ciudadano

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 2025 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 2025; incluyó, la invitación a través de la página web y la intranet, así como, la estrategia a

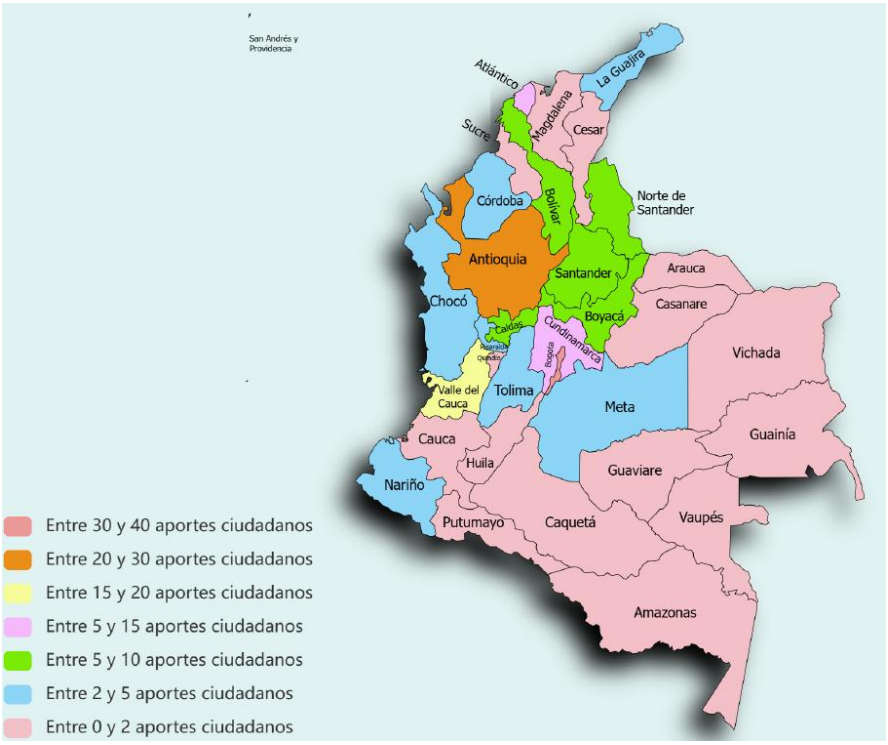
través de correos electrónicos y formularios virtuales invitando a la ciudadanía a apoyar la formulación del plan de participación, que compila las acciones de diálogo del MinJusticia para garantizar el derecho fundamental de la ciudadanía a participar en todas las fases de su gestión pública durante la vigencia 2025, con los siguientes resultados:

Medio	Total Alcance	Total Interacciones
Correo dialoguemos	12.572	370
Todos	**12.572**	**370**



MinJusticia Te Escucha! en su formulación participativa 2025, y en este sentido el GSC como líder del proceso, remitió la propuesta de Plan de Participación Ciudadana por correo electrónico a 12.572 personas, de esta base inicial, se recibieron 180 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

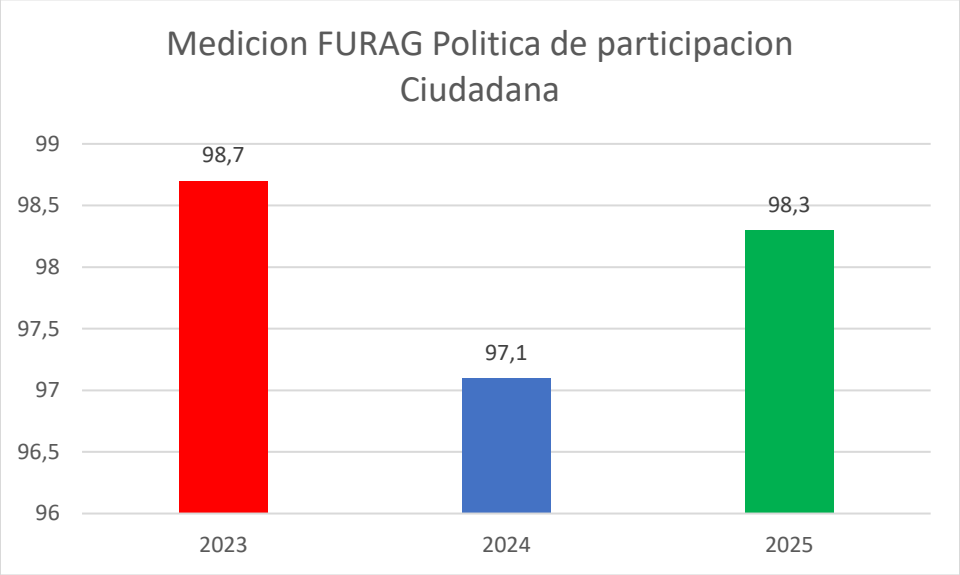
6.2 Resultados Plan de participación ciudadana 2025

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 2025 fue del 100%, y en esta medida las metas asociadas a las 44 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.



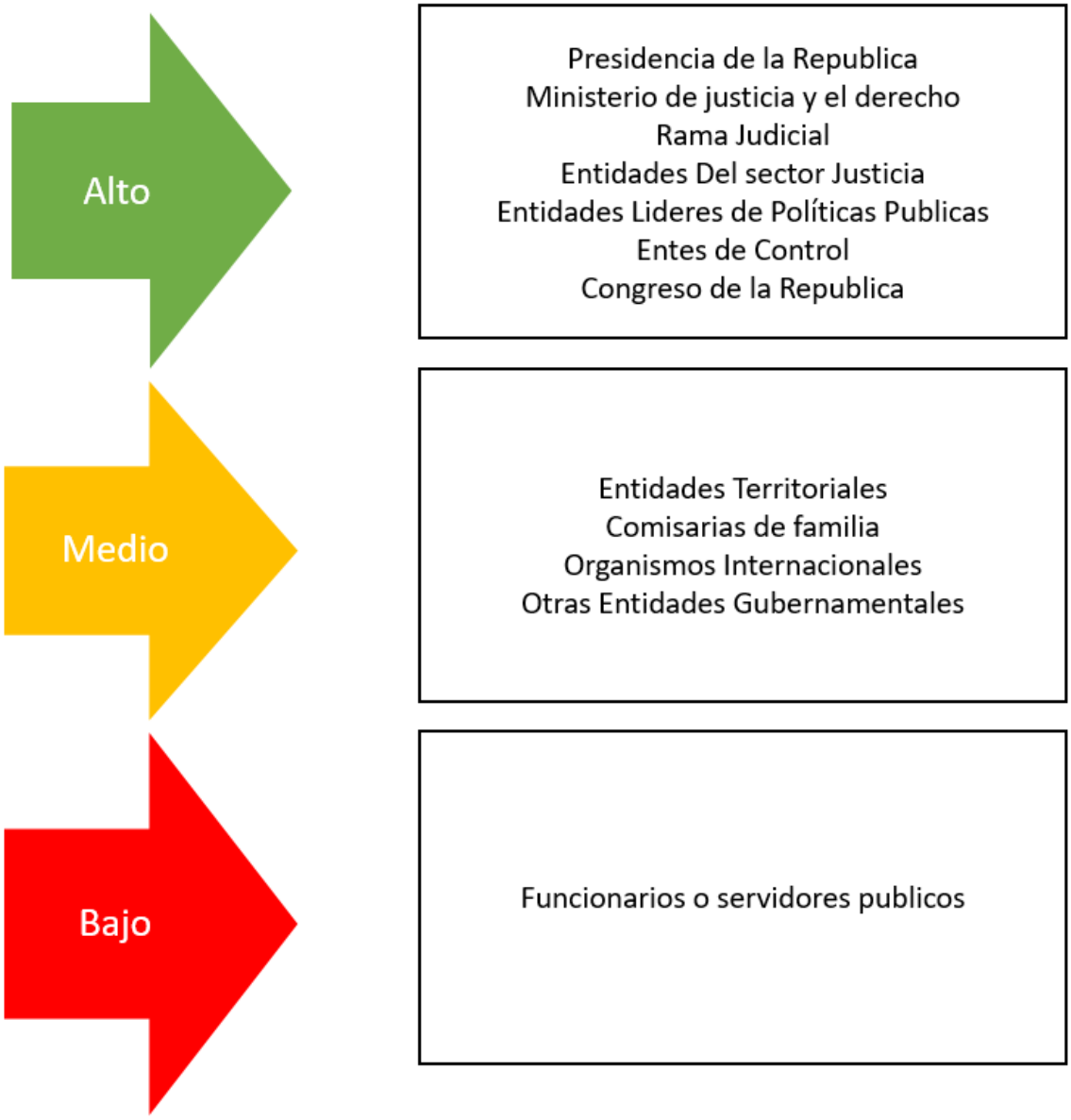
Por otra parte, el comportamiento de la medición de la política de participación ciudadana, para la vigencia 2025, mostro un comportamiento superior al 98% de cumplimiento, gracias a la gestión realizada en el Plan de participación ciudadana y la estrategia de rendición de cuentas. Superando, el comportamiento de la medición de la política de participación ciudadana del año 2024 que estuvo cercano al 97% de cumplimiento, esto debido a la implementación de los requerimientos del MIPG en cuanto a la inclusión de nuevos grupos de valor, la evaluación de resultados y la rendición de cuentas.



7. Caracterización de grupos de valor y de interés relevantes 2025

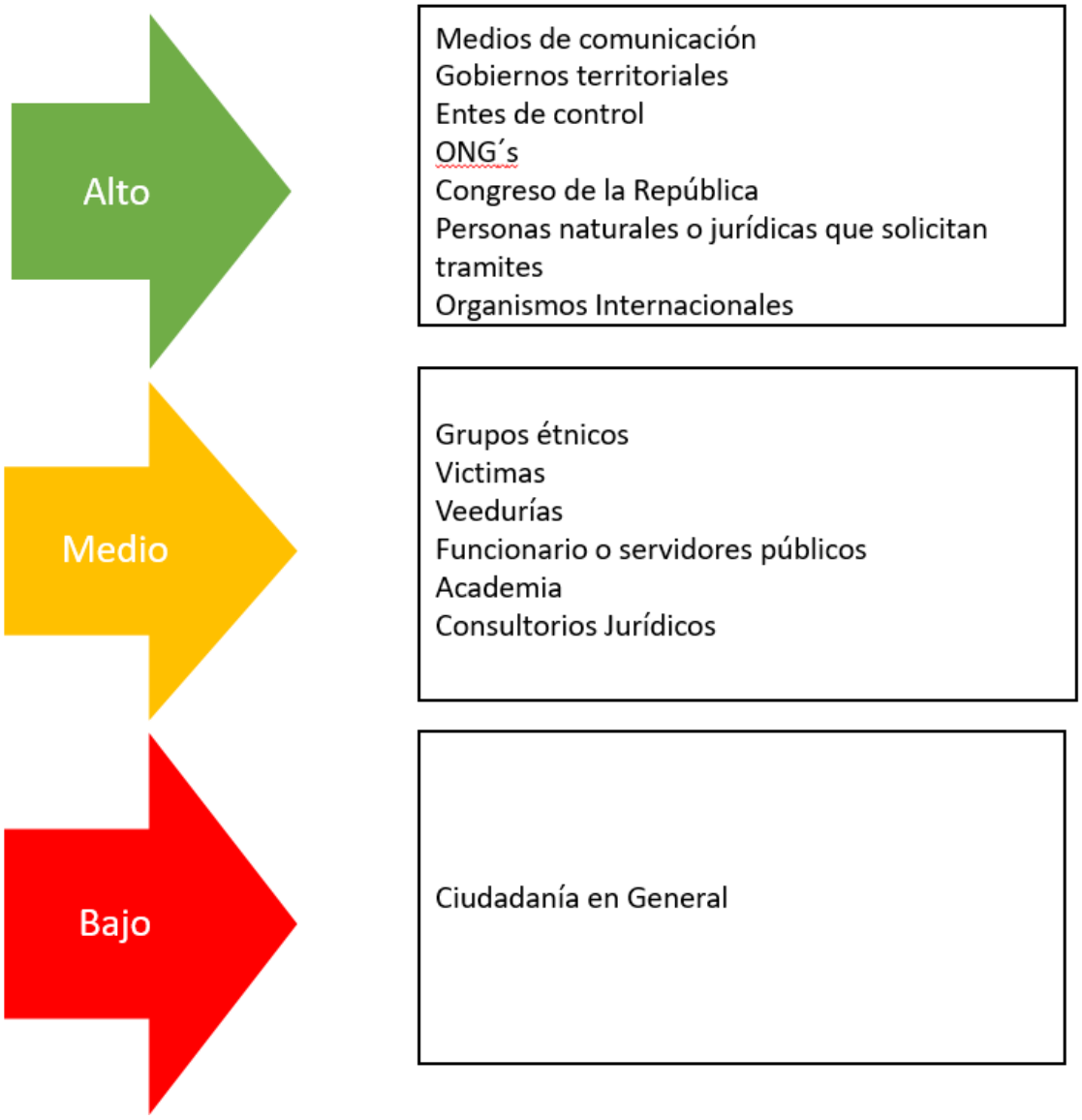
7.1 Grado de Poder de los grupos de valor

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.



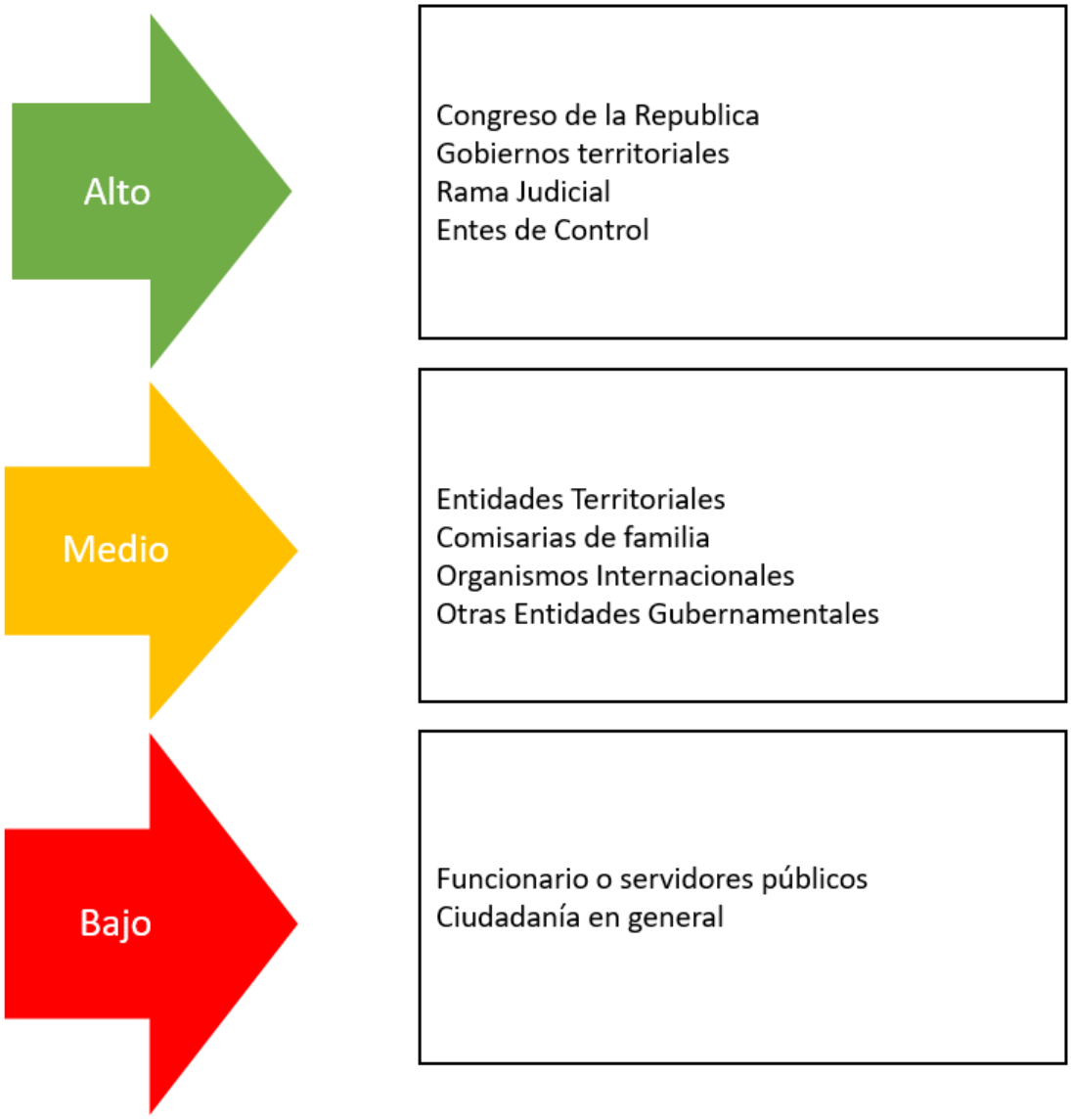
7.2 Grado de Interés

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.



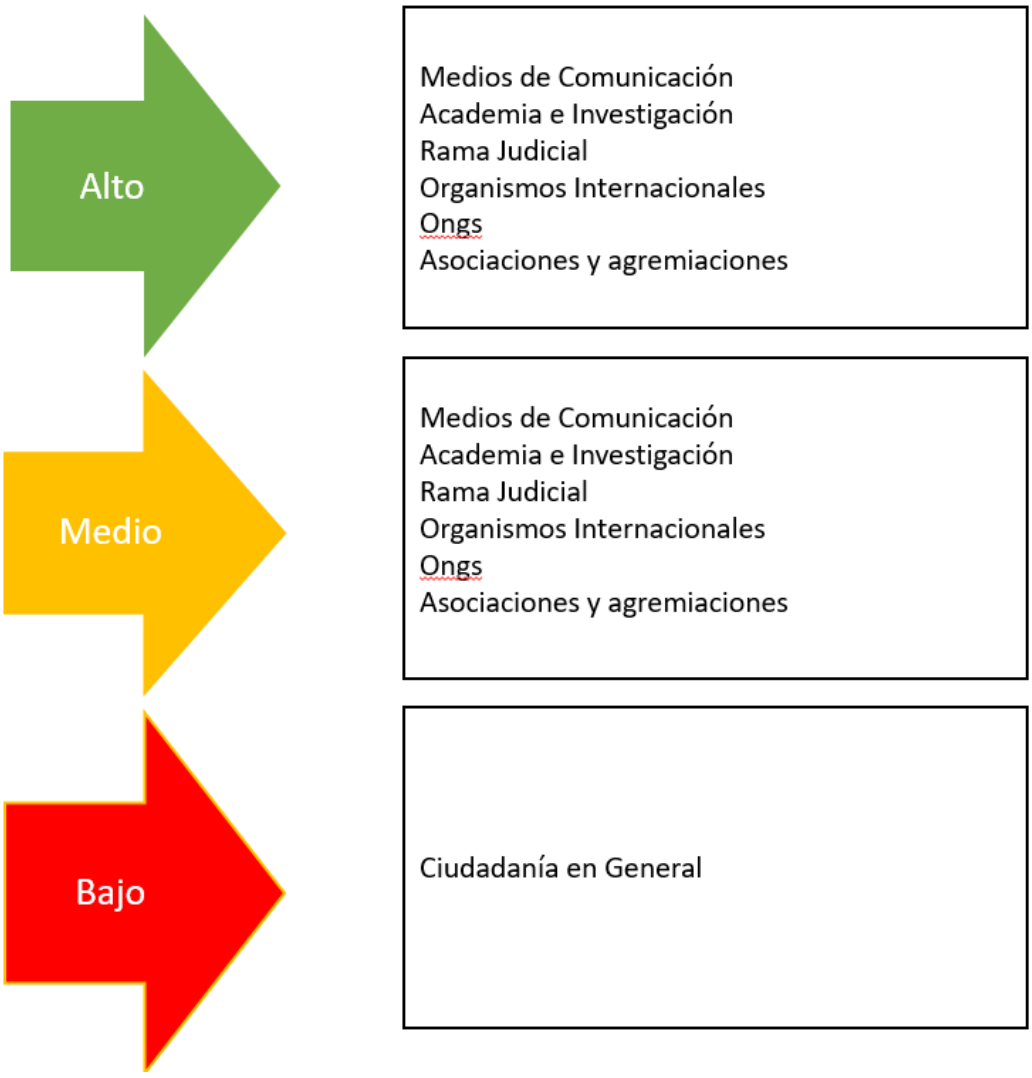
Grado de Impacto

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, Contralorias 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 nogubernamentales	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
Ciudadania	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 Publicos	Jueces de ejecución de penas y medidas de seguridad.
Organizaciones privadas o nogubernamentales	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
Ciudadania	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 Publicos	Comisarios y Comisarias de Familia, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Defensores de Familia, equipo interdisciplinario de la Defensoria 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 Juridicos 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 Feminicidios en Colombia, Laboratorio de Psicología Jurídica UNAL, Observatorio Nacional de Violencias de Género, Observatorio sobre Infancia
Ciudadania	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 Publicos	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	Sociedad civil Productores de cannabis medicinal, industrial y terapéutico Cultivadores de coca, marihuana y amapola Usuarios de sustancias Psicoactivas Indígenas Afrodescendientes Padres de familia Consejos de Juventudes Juntas de Acción Comunal Entidades públicas Organizaciones de prevención, reducción de riesgos y daños y tratamiento de Consumo

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 Publicos	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 nogubernamentales	Organizaciones no gubernamentales
Academia e Investigacion	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 2023 al 2025 ha mostrado un aumento en su calificación pasando del 88% al 96%. Así mismo, la política de participación ciudadana, mostro un repunte en la medición FURAG de la vigencia 2025 volviendo a estar por encima del 98%

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 ha 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 2025, 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, además de mejorar la matriz de partes interesadas con esta información, retroalimentando las 2 herramientas.

8. Cada uno de los ejercicios realizados en la caracterización y la matriz de partes interesadas, por temáticas y la inclusión esta vez de un 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. Con el fin de mejorar la atención de tramites en el Ministerio, es importante trabajar sobre las dificultades presentadas para accesibilidad incluyente, a los trámites y servicios de la Entidad. Sin embargo, durante la vigencia 2025 se generaron recomendaciones de mejora, con el fin de generar los espacios adecuados a los diferentes grupos de valor.

3. Seguir mejorando el proceso de cualificación (capacitación y sensibilización) institucional sobre participación ciudadana, a través de la herramienta más idónea para esto (Campaña, Taller, curso, intranet), en los ejercicios que las

dependencias desarrollan en los territorios, tal como se realiza con los ejercicios de RDC.

4. Seguir afianzando 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. Para la vigencia 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 que se viene desarrollando.