

	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO	AGI-TIC-PR-008	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS.			
	FORMULACIÓN, APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN	3	
		Clasificación de la Información	Pública	

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de las actividades para la formulación, aprobación y seguimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana (EPC) a formular por parte del GIT Grupos de Interés y Gestión Documental y finaliza con la publicación de los informes cuatrimestrales de resultados en el portal web de la entidad.

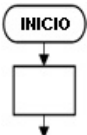
3. DEFINICIONES

- **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
- **Ciudadanía:** Se entiende como ciudadanía a la pertenencia de una persona en una comunidad o sociedad organizada.
- **Colaboradores:** Para este documento, corresponde a la suma de servidoras y 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.
- **Dialogo:** Un debate destinado a producir un resultado.
- **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 ciudadanía.
- **Expectativas:** Se refiere a la esperanza o anhelo que la ciudadanía espera encontrar cuando acude al ministerio. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de las personas.
- **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.

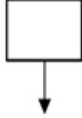
- **Grupo étnico:** Es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas le permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal autorreconocimiento, 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 Rrom.
- **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.
- **Identidades de género:** Son construcciones sociales y culturales que establecen maneras de “ser hombre” o “ser mujer”, a partir de las diferencias biológicas de los sexos. Esta mirada determinista deja por fuera formas singulares de subjetivar el género pues las identidades, incluyen un componente subjetivo vinculado al sentir y al ser. Por esto, el género con que las personas se identifican puede o no corresponder con el sexo-género jurídicamente asignado al nacer. [...] (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 11)
- **Impacto:** Se define como un resultado de los efectos de un proyecto, y la determinación que este exige al 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.
- **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.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
1	Identificar potenciales acciones a formular		Colaborador designado del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental			Revisar los resultados del Índice de desempeño institucional, Planes de mejoramiento, brechas identificadas de las diferentes políticas asociadas para identificar posibles acciones a formular con las áreas.
			Colaborador designado del Grupo Interno de Trabajo de		Borrador de	El Colaborador designado del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental presentará las

2	Generar acciones recomendadas		Grupos de Interés y Gestión Documental		actividades propuestas en la Estrategia	acciones propuestas por las áreas de la entidad con el fin de analizar su incorporación en la Estrategia.
3	Generar un plan de trabajo		Colaborador designado del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental		Plan de trabajo	El Colaborador designado del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental elaborará un cronograma con fechas para: 1. La designación de enlaces. 2. Capacitación sobre la formulación y seguimiento de la estrategia. 3. Formulación de la estrategia. 4. Mesas de trabajo para validar las actividades propuestas. 5. Aprobación de la estrategia por el Comité MIG. 6. Disposición de la estrategia en el portal web de la entidad para comentarios de las ciudadanías, 7. Respuesta a observaciones publicadas en el portal web. 8. Publicación final del informe de resultados, hasta el 31 de diciembre de cada vigencia.
4	Remitir memorando		Subdirector Administrativo Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales		• GDO-TIC-FM-012 Memorando	El Colaborador designado del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental elaborará el memorando con la información del plan de trabajo, el cual será firmado por el Subdirector Administrativo y el jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales y se remitirá a las diferentes áreas de la entidad. Capacitar a los

Pública - COPIA CONTROLADA

5	Realizar capacitación y asistencia pedagógica		Colaborador designado del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Verificación de enfoque pedagógico en participación y canales bidireccionales de diálogo siguiendo las recomendaciones del DAFP	Grabación de capacitación, ayuda memoria, lista de asistencia • MIG-TIC-FM-012 Lista de Asistencia - Ayuda de Memoria	enlaces designados de las áreas del MINTIC en la metodología de formulación. Se debe hacer énfasis en la importancia de formular y proponer actividades de participación de doble vía, promoviendo espacios que impliquen una mayor interacción y diálogo bidireccional entre la entidad y sus grupos de valor, superando los esquemas informativos pasivos o unilaterales.
6	Enviar Formato Estrategia de Participación Ciudadana		Colaborador designado del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental		Correo electrónico Formato Estrategia de Participación Ciudadana	Luego de las capacitaciones se enviará un correo electrónico a los enlaces designados con el Formato Estrategia de Participación Ciudadana para ser revisadas y validadas.
7	Realizar mesas de trabajo con las áreas		Colaborador designado de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental y enlaces de áreas	Validación y ajuste colaborativo de la pertinencia de las actividades propuestas. Aplicación de la lista de chequeo	Ayuda memoria, lista de asistencia (MIG-TIC-FM-012), Matriz de la Estrategia de Participación (AGI-TIC-FM-052) • MIG-TIC-FM-012 Lista de Asistencia - Ayuda de Memoria • AGI-TIC-FM-052 Matriz de la Estrategia de participación ciudadana	Espacio de co-creación para revisar y validar las actividades propuestas. Aquí, se debe reiterar la importancia de proponer actividades de participación ciudadana activa y de doble vía, asegurando que el resultado del ejercicio participativo se incorpore de manera efectiva en el ciclo de gestión pública y quede evidenciado en la actividad formulada dentro del plan
						Los siguientes son los niveles de participación que se deben incorporar en la planificación de las acciones:

Pública - COPIA CONTROLADA

Pública - COPIA CONTROLADA

8

Verificar el nivel de



Colaborador designado de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental y

Verificación del cumplimiento de los criterios por los niveles de participación

Matriz de la Estrategia de Participación (AGI-TIC-FM-052)
• AGI-TIC-FM-052 Matriz

a) Información.
Descripción operativa:
Suministro de datos, documentos y registros claros, oportunos, públicos y accesibles sobre la gestión de la entidad.
Criterio de validación e interacción (Doble vía): ¿La información es accesible, comprensible para los grupos de valor y sirve de insumo base para un diálogo posterior?
Cumple (Sí/No)

b) Consulta.
Descripción operativa:
Espacios destinados a conocer las opiniones, sugerencias, necesidades, expectativas y comentarios de los grupos de valor sobre políticas, proyectos, programas, planes, normatividad.
Criterio de validación e interacción (Doble vía): ¿Existen espacios o canales bidireccionales abiertos para recibir retroalimentación activa de los participantes en tiempo real o diferido sobre las temáticas tratadas en donde se garantice la respuesta institucional a estos?
Cumple (Sí/No)

c) ejecución - colaboración.
Descripción operativa:
Involucramiento activo de los grupos de valor en la ejecución conjunta de programas,

Pública - COPIA CONTROLADA

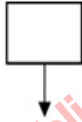
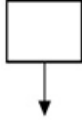
enlaces de
áreas

de la Estrategia
de participacion
ciudadana

estrategias o
soluciones
tecnológicas.
Criterio de
validación e
interacción (Doble
vía): ¿El ejercicio
promueve
sinergias y
corresponsabilidad
entre MinTIC y
los grupos de valor
en el desarrollo de
la soluciones
tecnológicas
actividad?
Cumple (Sí/No)

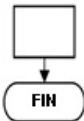
d) control y
evaluación
ciudadana.
Descripción
operativa:
Mecanismos
mediante los
cuales los grupos
de valor vigilan,
fiscalizan y
evalúan el
cumplimiento de
las metas y
compromisos de la
entidad
Criterio de
validación e
interacción (Doble
vía): ¿Se garantiza
el control social y
se aplican
encuestas de
satisfacción o
espacios
deliberativos de
rendición de
cuentas
interactivos?
Cumple (Sí/No)

e) formulación o
decisión
participativa.
Descripción
operativa:
Instancias donde
los grupos de valor
y la entidad co-
diseñan o toman
decisiones
conjuntas sobre
planes, programas,
proyectos,
políticas, agendas
o normatividad
Criterio de
validación e
interacción (Doble
vía): ¿El resultado
del ejercicio incide
directamente en el
ciclo de gestión de
la entidad y se
evidencia en el

						producto o plan estratégico? Cumple (Sí/No)
9	Recibir respuesta sobre el Formato Estrategia de Participación Ciudadana		Colaborador designado de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Verificar en el Formato Estrategia de Participación Ciudadana se encuentre completamente diligenciado	Correo electrónico Formato Estrategia de Participación Ciudadana	Las áreas de MINTIC remitirán la aprobación de las actividades propuestas en el Formato Estrategia de Participación Ciudadana por parte del líder vía correo electrónico.
10	Consolidar el Formato Estrategia de Participación Ciudadana		Colaborador designado de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Garantizar que las actividades propuestas en el Formato Estrategia de Participación Ciudadana se encuentren acorde con las temáticas.		El Colaborador designado del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental consolidará en un documento las actividades propuestas del Formato Estrategia de Participación Ciudadana para aprobación en el Comité MIG.
11	Presentar Formato Estrategia de Participación Ciudadana		Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental		Presentación. Acta de Comité MIG.	Se presentará para aprobación al Comité MIG las actividades propuestas del formato Estrategia de Participación Ciudadana NOTA: En caso de presentar observaciones por parte del comité, éstas se implementarán.
12	Publicar la Estrategia Participación Ciudadana en la página web		Colaborador designado de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental		Correo electrónico. Estrategia de Participación Ciudadana.	Una vez aprobada la Estrategia de Participación Ciudadana por parte del Comité MIG, el Colaborador designado del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental solicitará, vía correo electrónico, a la Oficina Asesora de Prensa, la publicación de la Estrategia de Participación Ciudadana en el portal web a fin de recibir comentarios de las ciudadanías.

					El documento estará publicado por 15 días hábiles. NOTA: En caso de recibir comentarios por parte de las ciudadanías se realizarán los ajustes requeridos, de ser procedente, y luego, se publicará la versión definitiva del documento en el portal web.
13	Publicar versión final del Estrategia de Participación Ciudadana en el micrositio		Colaborador designado de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Correo electrónico. Estrategia de Participación Ciudadana.	El Colaborador designado del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental solicitará vía correo electrónico, a la Oficina Asesora de Prensa, la publicación en el menú participa a más tardar el 31 de enero de cada vigencia.
14	Realizar el monitoreo mensual		Colaborador designado de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Correo electrónico	El Colaborador designado del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental mensualmente solicitará a los enlaces designados de las áreas, a través de correo electrónico, el reporte de avances de las actividades con las evidencias de estas. NOTA: El seguimiento de avances se realizará mensualmente. En caso de identificar inconsistencias se solicitará el ajuste respectivo.
15	Publicar los informes cuatrimestrales en el micrositio de participa		Colaborador designado de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Correo electrónico	El Colaborador designado del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental solicitará vía correo electrónico a la Oficina Asesora de Prensa, la publicación en el menú participa.

Pública - COPIA CONTROLADA

16	Atender las solicitudes de la Oficina de Control Interno		Colaborador designado de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Correo electrónico.	El Colaborador designado del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental atenderá las solicitudes de la Oficina de Control Interno sobre la entrega de evidencias. NOTA: En caso de requerirse apoyo de las diferentes áreas de la entidad para dar respuestas a las solicitudes de la Oficina de Control Interno, se contactará al enlace o persona involucrada.
----	--	---	--	---------------------	---

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
- Matriz de la Estrategia de participacion ciudadana

Clasificación de la información: Pública

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	24/Dic/2021	Creación del documento
2	17/Jul/2025	* Se ajusta el objetivo * Se ajusta el Alcance * Se adiciona la definición de Ciudadanías * Se ajustaron las actividades del procedimiento teniendo en cuenta la formulación, aprobación y seguimiento de la estrategia de participación ciudadana
3	30/Jun/2026	*Se ajusta la actividad 5 considerando la recomendación de capacitar a los enlaces designados de las áreas del MINTIC en la metodología de formulación. Esto con relación a hacer énfasis en la importancia de formular y proponer actividades de participación de doble vía, promoviendo espacios que impliquen una mayor interacción y diálogo bidireccional entre la entidad y sus grupos de valor, superando los esquemas informativos pasivos o unilaterales. *Se ajusta la actividad 7 teniendo en cuenta la importancia de dinamizar las mesas de trabajo con las áreas en el sentido de reiterar la importancia de proponer una participación ciudadana activa de doble vía cuyo resultado se incorpore en el ciclo de gestión y se evidencie en la actividad propuesta a desarrollar en el plan de la estrategia. *Se crea la actividad 8 para visibilizar el nivel de participación que deben considerar al momento de formular las acciones priorizando aquellas con mayor grado de interacción.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Jose Antonio Torres Mendez Cargo: Profesional Especializado	Nombre: Cindy Johana Orjuela Rodriguez Cargo: Contratista Fecha: 16/Jul/2026 Nombre: Giselle Arias Leon	Nombre: Diana Marcela Caicedo Lara Cargo: Coordinador Fecha: 16/Jul/2026 Nombre: Rodrigo Jose Gomez Ocampo Cargo: Subdirector Administrativo Fecha: 16/Jul/2026

Fecha: 30/Jun/2026	Cargo: Coordinador Fecha: 16/Jul/2026	Nombre: Juddy Alexandra Amado Sierra Cargo: Jefe de Oficina Fecha: 16/Jul/2026
---------------------------	--	---

Clasificación de la Información:Pública

AGI-TIC-PR-008

3

Pública - COPIA CONTROLADA