

	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS.	CÓDIGO	AGI-TIC-MA-004	
	MANUAL DE CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	VERSIÓN	7	
		Clasificación de la Información	Pública	

TABLA DE CONTENIDO

- [1. OBJETIVO](#)
- [2. ALCANCE](#)
- [3. DEFINICIONES](#)
- [4. NORMATIVIDAD](#)
- [5. DOCUMENTOS ASOCIADOS](#)
- [6. DESARROLLO](#)
- [7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS](#)

1. OBJETIVO
OBJETIVO GENERAL Identificar y segmentar las características de los grupos de interés del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contar con el insumo de información que permita la construcción de estrategias para la atención efectiva de sus diversas expectativas, ajustar la oferta institucional y presentar servicios focalizados para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como la definición de esquemas de participación, asociación o colaboración que permitan hacerlos parte de la construcción de soluciones a las necesidades que se identifiquen en torno a la misión de la Entidad y la garantía de los derechos ciudadanos, además de vincularlos como co-implementadores de las acciones de mejoramiento de los bienes o servicios que le son suministrados. OBJETIVOS ESPECÍFICOS . Fortalecer el vínculo de relacionamiento, generando confianza. . Desarrollar las operaciones institucionales en el marco de la sostenibilidad y el valor compartido. . Lograr la alineación entre las directrices del Modelo Integrado de Gestión- MIG, el MIPG y la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional con "debidas diligencias". . Aprender, desarrollar confianza y posibilitar la comprensión del contexto desde el enfoque de sostenibilidad de sus procesos, proyectos, planes e iniciativas. . Identificar nuevas oportunidades estratégicas para la mejora de los procesos institucionales.
2. ALCANCE
El Manual de Caracterización y Relacionamiento con los Grupos de Interés del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, está dirigido a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas, así mismo de fortalecer la confianza de los ciudadanos en el Estado identificando las particularidades de los grupos de interés con los que interactúa. Los lineamientos definidos en el presente manual aplican a todos los procesos del Ministerio / Fondo Único de TIC, de acuerdo con la resolución 1863 de 29 de 2019 "Por la cual se modifican los artículos 1.3 de la Resolución 539 de 2019 y 2 de la Resolución 2878 de 2017, se asignan unas funciones, se crea un Grupo Interno de Trabajo y se dictan otras disposiciones. (.) ARTICULO 9. CAMBIO DE DENOMINACION DEL FONTIC POR FONDO UNICO DE TIC. Para todos los efectos de la Resolución No.539 del 19 de marzo de 2019, en donde se diga "Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" (FonTIC), deberá entenderse que se alude a "Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" (Fondo Único de TIC)", en el desarrollo de las actividades relacionadas con la gestión de la relación con sus grupos de interés, en las etapas: caracterización, diálogo y alineación estratégica.
3. DEFINICIONES
3.1. ACCOUNTABILITY: Se refiere a la posibilidad o derecho que una comunidad tiene de realizar control ciudadano a las entidades de su gobierno. Se refiere a un ejercicio particular de rendición de cuentas y participación ciudadana en las decisiones de un Estado. 3.2. 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. 3.3. 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. 3.4. 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. 3.5. 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. 3.6. 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 3.7. CIUDADANO: Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad. 3.8. COLABORADORES: Para este documento, corresponde a la suma de servidoras y servidores públicos y contratistas que laboran en la Entidad. 3.9. 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.

3.10. 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.

3.11. DIÁLOGO: Un debate destinado a producir un resultado.

3.12. 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.

3.13. 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.

3.14. GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

3.15. 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.

3.16. 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.

3.17. 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.

3.18. 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.

3.19. 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)

3.20. 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.

3.21. 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.

3.22. 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.

3.23. 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.

3.24. 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.

3.25. NORMA DE LOS PRINCIPIOS DE ACCOUNTABILITY AA1000: aporta los fundamentos para comprender y alcanzar el aseguramiento de sostenibilidad de acuerdo con la AA1000AS (2008) y el compromiso responsable con los grupos de interés de acuerdo con la AA1000SES (2005).

3.26. 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.

3.27. PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado

3.28. RENDICIÓN DE CUENTAS - RDC: Es una obligación permanente tanto de entidades como de los servidores públicos durante todas las etapas de la gestión pública, por ello, todo el año, en cada vigencia, deben existir actividades de rendición de cuentas. Así en el artículo 48 de la ley 1757 de 2015 se define la rendición de cuentas: Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. De igual forma la ley ordena que la rendición de cuentas promueva el control social a la gestión para garantizar el derecho de los ciudadanos a la participación en la vigilancia de la gestión pública mediante la petición de información y explicaciones de los resultados de la gestión. Por ello se establece que: La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

3.29. SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.

3.30. INCLUSIÓN: Para una organización que acepta su “responsabilidad” sobre aquellos en los que genera un impacto y sobre aquellos que tienen un impacto en ella, la inclusión se refiere a la participación de sus grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad

3.31. RELEVANCIA: La información financiera de propósito general es relevante si es capaz de influir en la rendición de cuentas, la toma de decisiones y el control. Esto es así cuando la información tiene valor predictivo, valor confirmatorio o ambos.

3.32. CAPACIDAD DE RESPUESTA: Es la utilización del tiempo mínimo adecuado o necesario para dar trámite o solución a las peticiones de la ciudadanía en general. Es un componente de la calidad de los servicios.

3.33. PARTE INTERESADA: Persona u organización que puede afectar, o verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad

3.34. SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema para establecer la política y los objetivos para el cumplimiento de metas. Un sistema de gestión de una organización puede incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental, entre otros.

3.35. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: Parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades

3.36. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: Parte de un Sistema de Gestión relacionada con la calidad.

3.37. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN: Facilitar de manera integral la gestión de los riesgos a los cuales se expone la información, asegurando la seguridad digital y la continuidad de la operación de los servicios. Mitigando el impacto de los incidentes de forma efectiva, eficaz y eficiente, generando un cambio organizacional a través de la concienciación y apropiación.

3.38. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: Sistema de gestión o parte de un sistema de gestión utilizado para alcanzar la política de la SST y que busca como entrada la prevención de lesiones y deterioro de la salud de los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables.

4. NORMATIVIDAD

CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- **Artículo 1o.** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
- **Artículo 2:** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
- **Artículo 15:** Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
- **Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
- **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Artículo 25.** El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.
- **Artículo 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Para hacer efectivo este derecho puede: (...). Las autoridades garantizarán la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de la Administración Pública.
- **Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- **Artículo 78.** La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.
- **Artículo 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.
- **Artículo 95.** La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes. Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).
- **Artículo 103.** Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.
- **Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
- **Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

CONPES

- **CONPES 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- **CONPES 3650 de 2010.** Importancia estratégica de la estrategia de gobierno en línea.
- **CONPES 3649 de 2010.** Política nacional de servicio al ciudadano.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.
- **CONPES 3854 de 2017.** Política Nacional de Seguridad Digital.
- **CONPES 3975 de 2019.** Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial.

LEYES

- **Ley 57 de 1985:** Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales
- **Ley 134 de 1994:** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones
- **Ley 790 de 2002:** Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al Presidente de la República.
- **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
- **Ley 962 de 2005:** Conocida como Ley Anti-trámite. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

- **Ley 1437 de 2011.** Por el cual se expide el Código Contencioso Administrativo.
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- **Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 1978 de 2019:** Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2195 de 2022:** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2108 de 2021:** Ley de internet como servicio público esencial y universal
- **Ley 2207 de 2022:** Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020.

DECRETOS

- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1083 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Decreto 270 de 2017.** Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
- **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto 612 de 2018.** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- **Decreto 1008 de 2018.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Decreto 2106 de 2019.** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- **Decreto 417 de 2020.** Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.
- **Decreto 403 de 2020.** Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal
- **Decreto Legislativo 491 de 2020.** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...).
- **Decreto 1064 de 2020** Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

RESOLUCIONES

- **Resolución 548 de 2017.** Por la cual se adoptó el Código de Buen Gobierno del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; "(...) como el instrumento para asegurar que los servidores públicos orienten su actuar a la observancia de los intereses generales y los principios de función administrativa y los fines misionales de la entidad".
- **Resolución 914 de 2020.** Por la cual se actualiza la Política de Tratamiento de Datos Personales del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 2007 de 2018.
- **Resolución 1519 de 2020** Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
- **Resolución 1725 de 2020** Por la cual se delegan y asignan unas funciones al interior del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Resolución 2108 de 2020** Por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas resoluciones.
- **Resolución 2112 de 2020.** Por la cual se adoptan e imparten directrices sobre proyectos de regulación al interior del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se deroga la Resolución 2871 de 2017 y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 2306 de 2020** Por la cual se actualiza el Modelo Integrado de Gestión (MIG), se adopta el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Ministerio/ Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 1905 de 2019 y sus modificatorias.
- **Resolución 03745 de 2023.** Por la cual se adopta la estrategia de Responsabilidad Social Institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 2034 de 2016.
- **Resolución 2239 de 2024.** Por la cual se actualiza la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información y se deroga la Resolución 448 de 2022.

OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Carta de Adhesión al Pacto Global de fecha 30 de septiembre de 2016. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas informa al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que ha sido añadido al registro de participantes No. 95331, donde esta iniciativa de responsabilidad corporativa en el MinTIC se compromete a apoyar los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con respecto a los derechos humanos, laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción; avanzar estos principios dentro de su esfera de influencia y hacer una declaración clara con sus grupos de interés y el público en general.
- Manual Único de Rendición de Cuentas del Comité de Apoyo Técnico de la Política de Rendición de cuentas.
- Manual Operativo del Modelo Integrado Gestión – MIPG.
- Guía ABC de la Ley 1757 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía para Realizar la Consulta Pública en el Proceso de Producción Normativa del Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Cartillas de Administración Pública No. 4. Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional, de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP.
- Manual de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Norma ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social.
- AA1000APS (2008)/2018 Principios de Accountability
- AA1000 AS (2008)/2019 Norma Aseguramiento de Sostenibilidad.
- AA1000 SES Stakeholder Engagement Standard 2015
- Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés (V6L2). ACCOUNTABILITY
- The Stakeholder Engagement Manual (V6L1). ACCOUNTABILITY

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [Encuesta de Satisfacción Espacios de Participación Ciudadana](#)
- [FORMATO DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS](#)
- [FORMATO REGISTRO DE PARTICIPANTES EN LOS PROCESOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS PRESENCIALES](#)
- [FORMATO VERIFICACIÓN PARA INICIAR CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS](#)
- [LISTA DE CHEQUEO PARA OBSERVACIÓN DE LA JORNADA DE DIÁLOGO DE RENDICIÓN DE CUENTAS](#)
- [MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE ACTORES Y GRUPOS DE INTERÉS](#)
- [PREGUNTAS PARA EL ESPACIO DE DIÁLOGO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS](#)
- [RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS](#)

6. DESARROLLO

INTRODUCCIÓN

Los grupos de interés son un elemento esencial que debe ser tomado en cuenta en todas las etapas de la gestión pública del Ministerio TIC, por otro lado está establecido en el Decreto 1008 de 2018 y en el Manual de Gobierno Digital (Lineamientos TIC para el Estado y TIC para la Sociedad), en este sentido y de acuerdo con la ISO 26000:2010, identificarlos se convierte en el primer hito en el camino hacia una organización sostenible. Saber quiénes son los grupos afectados por los impactos de nuestras actividades institucionales nos permitirá conocer cuáles son las materias por las que muestran especial preocupación, además de sus necesidades y expectativas frente a la Entidad.

Para tal fin, es importante acoger los tres principios básicos de las Norma AA1000 SES: 2015 los cuales son: Inclusión, relevancia y capacidad de respuesta. La inclusión es la participación de los grupos de interés en el desarrollo y consecución de respuestas responsables y estratégicas en los temas de sostenibilidad abordados por el Ministerio en la adopción de la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional basada en la Norma ISO26000: 2010 y sus siete (7) materias fundamentales. El siguiente principio es la Relevancia definida como la importancia que tiene un asunto en términos de sostenibilidad para la entidad y también para los grupos de interés a fin de lograr una priorización en la atención de esos asuntos para la toma de decisiones y acciones acertadas por parte del gobierno corporativo y así extendido a los demás procesos. El tercer principio tiene que ver con la capacidad de respuesta entendida como la respuesta que ejecuta el MinTIC frente a los asuntos relevantes en temas de sostenibilidad que presentan los grupos de interés tanto internos como externos, y que son desarrollados a partir de decisiones, políticas, planes, proyectos, programas y que son presentados a estos grupos de interés en diálogos de doble vía por los distintos canales de comunicación y espacios de participación ciudadana.

Por esto, en el Ministerio TIC la gestión de las relaciones con los grupos de interés es transversal a cada uno de los componentes de la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional (ERSI), que se encuentra articulando con el Modelo Integrado de Gestión (MIG) de la Entidad, y con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG que fue definido por el Gobierno Nacional.

En este sentido, el primer paso que el Ministerio TIC se ha trazado para un adecuado diseño e implementación de su gestión pública ha sido reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población a la cual está dirigida su misión, seguido del establecimiento de acciones de diálogo y alineación estratégica, que permite una adecuada gestión de los grupos de interés de la Entidad.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, está comprometido con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, por ello promueve la incorporación de atributos de buen servicio para su atención, a través de un equipo humano cualificado, de múltiples canales y del mejoramiento continuo de los procesos institucionales. Desde ese punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional, la formulación de estrategias, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

La Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos (Conpes 3785 de 2013).

En el marco de esta política, el Proyecto de Eficiencia al Servicio al Ciudadano, tiene el propósito de contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios.

6. CARACTERIZACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

6.1. ¿Qué es un grupo de interés?*

Un grupo de interés corresponde a las personas naturales o jurídicas que, de una manera u otra, tienen interés en la gestión realizada por el Ministerio TIC y requieren interactuar con ella, bien sea directa o indirectamente.

*Fuente: MinTIC

6.2. ¿Cuáles son los grupos de interés del Ministerio TIC?

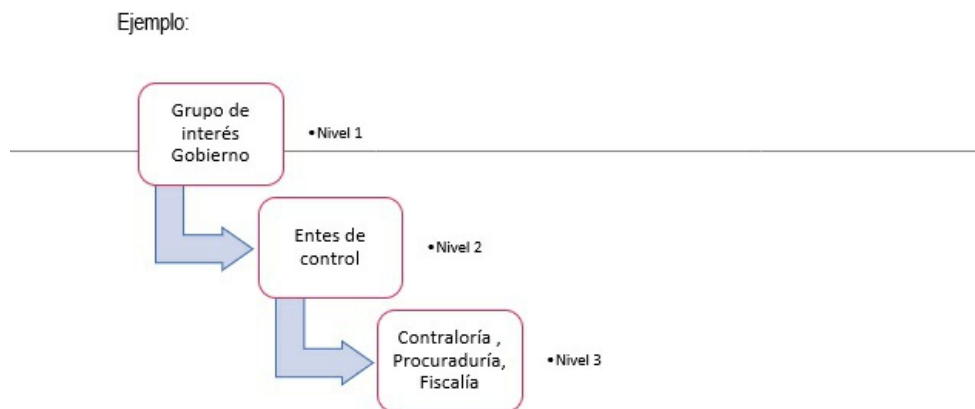
El Ministerio TIC ha clasificado sus grupos de interés en externos e internos, estos son: **Grupos de interés Gobierno, Grupos de interés Sector TIC, Grupos de interés Ciudadanía y Grupos de interés Servidores.**

- **Los Grupos de Interés Internos:** Son aquellos grupos imprescindibles para la operación de la Entidad, es decir, todos aquellos que tienen una relación laboral o contractual con el Ministerio, como lo son los servidores públicos, contratistas y pensionados.

- **Los Grupos de Interés Externos:** Son aquellos grupos que no participan directamente en las actividades de operación de la Entidad, pero que son destinatarios de los productos y/o servicios que el Ministerio ofrece en el marco del desarrollo de su cadena de valor, también hacen parte de este grupo aquellos que no participan directamente en el intercambio de productos y/o servicios del Ministerio TIC, pero que pueden verse afectados económica, ambiental y socialmente por las acciones de ésta.

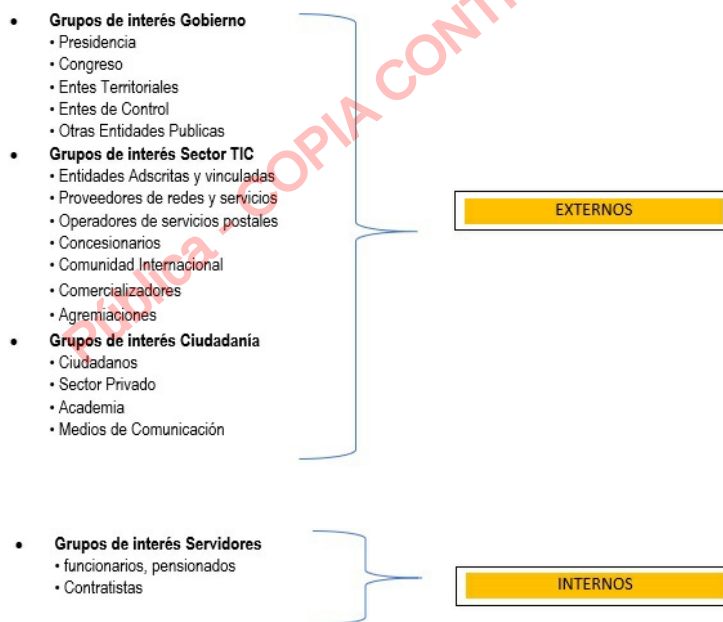
Para facilitar la caracterización de estos grupos se definen 3 niveles que van de lo general a lo particular.

Ejemplo:



NOTA IMPORTANTE: Los proyectos se deben caracterizar a Tercer Nivel: Se debe tener en cuenta el objetivo por el cual se va a caracterizar, cómo y por qué se va a realizar un proyecto

A continuación, se ilustran los grupos de interés del Ministerio TIC



6.3. ¿Qué es Caracterización?

La caracterización es un ejercicio investigativo para identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los cuales interactúa el Ministerio TIC, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para:

- El diseño o adecuación de la oferta institucional,
- Establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención,
- Diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía,
- Diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos
- Diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general
- Adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

6.4. ¿Para qué se Caracteriza?

Para asegurar el óptimo uso de los recursos por parte de la entidad y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado, mediante la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés lo que posibilita el ejercicio de los derechos y a su vez facilita la definición de la oferta institucional.

Adicional al caracterizar: (tomado de guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés DNP)

- Permite formular o reformular políticas, programas, proyectos o planes de acción que estén acordes a las necesidades de los grupos de interés.
- Apoya la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la información
- Identifica necesidades de acceso a la información
- Identifica el lenguaje que debe ser usado para dirigirse al grupo de interés
- Permite diseñar una estrategia de comunicación adecuada a las condiciones de la población objetivo.
- Mejoras de servicio al ciudadano y trámites
- Diseño o adecuación de la oferta institucional
- Mejora de trámites simplificación de trámites
- Mejoramiento y aplicación de canales de comunicación
- Diseño de servicios al ciudadano
- Diseño de espacio de participación y rendición de cuentas
- Identificar información de interés para la ciudadanía y lugares de encuentro
- Diseño de estrategias de rendición de cuentas

De acuerdo al Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y gestión donde se desarrollan los lineamientos de la política del servicio al ciudadano las entidades deben caracterizar a sus grupos de interés por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera.

6.5. ¿Cómo se Caracteriza?

El manual de gobierno digital[1], indica que para identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa el Ministerio TIC, se use la guía de Caracterización de Usuarios (Secretaría de Transparencia, 2018).

Este capítulo no pretende transcribir la metodología, que puede ser consultada en el sitio web de la Secretaría de Transparencia, sino aplicar la metodología a la realidad del Ministerio TIC.

A continuación, se adaptan los pasos de la Guía de Caracterización de Usuarios de la secretaria de transparencia 2018 a las particularidades del Ministerio:

1. RECONOCER EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN
2. IDENTIFICAR OBJETIVO Y EL ALCANCE DE LA CARACTERIZACIÓN
3. ESTABLECER ROLES Y RESPONSABILIDADES
4. DEFINIR LOS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA CARACTERIZACIÓN
5. ESTABLECER VARIABLES Y NIVEL DE DESAGREGACIÓN
6. PRIORIZAR VARIABLES
7. IDENTIFICAR, CARACTERIZAR Y RECOLECTAR INFORMACIÓN
8. ANALIZAR INFORMACIÓN Y ESTABLECER SEGMENTOS
9. PUBLICAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN

6.5.1. PASO 1. RECONOCER LOS EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN

Para iniciar el ejercicio de caracterización, identifique y revise las estrategias, mecanismos y herramientas que han sido empleadas para el levantamiento de información y dónde están los resultados de los datos de ejercicios anteriores en el marco del relacionamiento con los grupos de interés.

6.5.2. PASO 2. IDENTIFICAR OBJETIVO Y EL ALCANCE DE LA CARACTERIZACIÓN

De acuerdo con el manual de gobierno digital, el Ministerio debe garantizar que la política, proyecto, estrategia, programa o plan de acción a desarrollar solucione una problemática o necesidad concreta, para ello debe conocer los actores relevantes afectados con el proyecto o iniciativa planteada, cuáles son sus características, intereses, necesidades, posibilidades y limitaciones.

Antes de plantear el objetivo es necesario saber qué necesidad o problemática se va a resolver. El objetivo define el fin último de la caracterización, se formula partiendo de un verbo en infinitivo con la acción a desarrollar, el objeto sobre el cual recae la acción y elementos de contexto[2].

El alcance depende del nivel de caracterización que se necesite y se alinea con el propósito de la misma.

Construcción del objetivo		
Acción que se espera realizar (verbo)	Objeto sobre el cual recae la acción (sujeto)	Elementos de contexto

[1] manual de gobierno digital[1] Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2),

[2] Tomado de Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009)

A continuación se presenta una tabla con un listado de verbos que pueden contribuir a la formulación del objetivo:

LISTA DE VERBOS PARA FACILITAR LA FORMULACION DEL OBJETIVO		
Descriptivo	Exploratorio	Explicativo
Analizar	Conocer	Comprobar
Calcular	Definir	Demostrar

Caracterizar	Detectar	Determinar
Clasificar	Estudiar	Establecer
Comparar	Explorar	Evaluar
Cuantificar	Indagar	Explicar
Describir	Sondear	Inferir
Diagnosticar		Relacionar
Examinar		Verificar

Fuente: Capacitación realizada por DAFP año 2022-Characterización de usuarios

Una vez identificado el objetivo y el alcance del ejercicio de caracterización, se establecen: los roles, los cuales nos permite especificar quien será el responsable del ejercicio, las responsabilidades donde se establecen las diferentes acciones o actividades que se deben realizar y por último las dependencias responsables.

6.5.3. PASO 3. ESTABLECER ROLES Y RESPONSABILIDADES

El líder de la caracterización depende del nivel a caracterizar, para el nivel 1 y 2 el líder será la Subdirección Administrativa, en el caso del nivel 3 los líderes serán las dependencias del Ministerio que de acuerdo con la necesidad requieran realizar caracterización en tercer nivel.

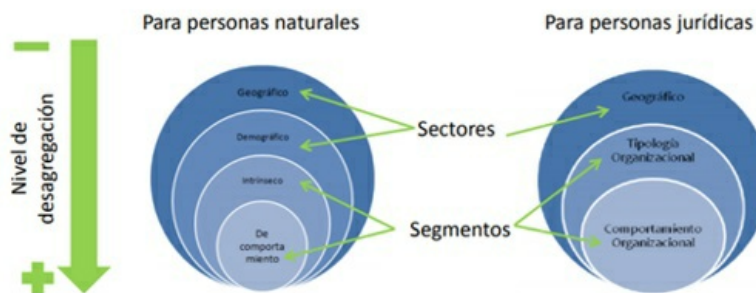
NIVEL 1 y NIVEL 2		
ROL	RESPONSABILIDAD	DEPENDENCIA
Líder del equipo	Lidera y coordina con las dependencias el ejercicio de caracterización. Centraliza, analiza y procesa la información Caracteriza los Grupos de interés Publica y divulga los resultados Promueve el uso de los ejercicios de caracterización Revisa anualmente de la caracterización niveles 1 y 2 de la entidad y determina la necesidad de actualización	Subdirección Administrativa a través del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental.
Equipo caracterizador	Apoya al líder en el ejercicio de caracterización Apoyar al líder en la revisión anual de la caracterización nivel 1 y 2 de la Entidad para determinar la necesidad de la actualización	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
Apoyos de recolección de información	Apoya la caracterización y/o entrega de la información requerida por el líder del equipo para realizar el ejercicio de caracterización.	Dependencias con registros administrativos fuentes de información, o con relación directa con los grupos de interés
NIVEL 3		
ROL	RESPONSABILIDAD	DEPENDENCIA
Líder del equipo	Lidera y coordina el ejercicio de caracterización. Centraliza, analiza y procesa la información Caracteriza los Grupos de interés Utiliza los resultados para el diseño de las políticas, programas, proyectos, estrategias, planes de acción	Dependencias del Ministerio que de acuerdo con la necesidad requieran realizar caracterización en tercer nivel.
Equipo caracterizador	Apoya al líder en el ejercicio de caracterización	Lo conforma de manera autónoma la dependencia líder del ejercicio de caracterización de nivel 3
Apoyo de recolección de la información	Apoya la recolección y/o entrega de la información requerida por el líder del equipo para realizar el ejercicio de caracterización	Dependencias con registros administrativos fuente de la información o con relación directa con el grupo de interés a caracterizar
Equipo validador	Realizar acompañamiento al líder y validación metodológica a los resultados del ejercicio de caracterización nivel 3.	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales – OAPES Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental.

6.5.4. PASO 4. DEFINIR LOS RECURSOS DEFINIDOS PARA LA CARACTERIZACIÓN

Para realizar la caracterización es importante establecer los recursos humanos, financieros y tecnológicos entre otros que lleven al cumplimiento de los objetivos del ejercicio de caracterización

6.5.5. PASO 5. ESTABLECER VARIABLES Y NIVEL DE DESAGREGACIÓN

En este paso se identifican los tipos de variables a usar según la naturaleza del grupo de interés (persona natural o jurídica) y se determina el nivel de profundidad a estudiar según la necesidad requerida.



Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. DNP

6.5.6. PASO 6: PRIORIZAR VARIABLES

Una vez identificadas las variables a medir se realiza una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos.

Para facilitar la priorización de variables se construyó la herramienta Priorización de variables.

1. Lea las instrucciones de la matriz en Excel y diligencie la hoja "priorización"
2. Asigne una calificación de uno (1) si la variable cumple con el requisito o cero (0) si no lo cumple.

• [herramienta priorización de variables](#)

A continuación, se explican los criterios de priorización:

- **Relevante:** Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento del objetivo del ejercicio.
- **Económica:** Aquellas que están disponibles a un costo razonable.
- **Medible:** Aquellas que pueden medirse
- **Asociativa:** Aquellas que permitan realizar segmentaciones
- **Consistente:** Que perduran en el tiempo.
- **Disponible:** Responde a la pregunta ¿Se cuenta con la información o es fácil obtenerla?

6.5.7. PASO 7: IDENTIFICAR, CARACTERIZAR Y RECOLECTAR INFORMACIÓN

Identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización.

Para el tratamiento de la información recolectada, tenga en cuenta los lineamientos de la Política de Tratamiento de Datos Personales del Ministerio TIC establecida en la resolución 2007 de 2018 y la ley 1581 de 2012:

Los mecanismos de recolección de información más comunes son:

- **Registros Administrativos:** Corresponde a los registros almacenados en los que se consigna la información de los usuarios que han interactuado con el Ministerio. Ejemplo: bases de datos de las iniciativas del MinTIC, ejercicios de participación ciudadana, Peticiones, Quejas y Reclamos entre otros.

Para que el producto de la caracterización sea un ejercicio estadístico válido y confiable, se deben describir los siguientes parámetros básicos de la muestra:

Fuentes de información	Descripción de la fuente	Fecha recolección de la información	Total registros recopilados	Tamaño de la Muestra

- Si los datos son tomados como muestras aleatorias estos deben contener nivel de confianza y margen de error.
- Tipo de fuente: Según el DANE estas pueden ser: *encuestas por muestreo, censos, registros administrativos o estadísticas derivada*
- Descripción del tipo de fuente: De donde fue tomada, quien es el responsable, periodicidad de la información
- Fecha de recolección de la información
- Total de registros
- Tamaño de la muestra cuando aplique

- **Encuestas:** Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio. puede ser realizada diferentes canales: electrónicos, presenciales y no presenciales como call centers, centros de contacto, páginas web y otros similares
- **Información recopilada en canales de atención:** Información recopilada durante la interacción de ciudadanos y usuarios que son atendidos a través de los diferentes canales disponibles: presenciales, virtuales y telefónicos
- **Grupos Focales:** Técnica en la que se observan opiniones de un público especializado en un tema, producto o servicio. Se recomienda que su duración máxima sea de 2 horas, el número de integrantes esté entre 8 y 12 personas.
- **Observación directa:** Esta herramienta consiste en la simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad

NOTA IMPORTANTE: Para estandarizar la manera en que se recolectan los datos y de esta manera poder automatizarlos, se debe tener en cuenta los parámetros dados en la herramienta Priorización de variables.

6.5.8. PASO 8. ANALIZAR INFORMACIÓN Y ESTABLECER SEGMENTOS

Una vez se recolecte la información se debe realizar la estructuración de las bases de datos para facilitar el análisis, cruce y filtro de la información, con el fin de: agrupar según características similares, cuantificar las variables, graficar la agrupación cuantificada.

6.5.9. PASO 9. PUBLICAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN

NIVEL UNO Y DOS: Publicar el informe de resultados de caracterización de nivel uno, en el micrositio de Transparencia y acceso a la información del sitio web del ministerio / Información de interés. Adicional se debe alinear con el Código de buen Gobierno.

NIVEL TRES: Divulgar y usar en los escenarios internos requeridos según el objetivo de caracterización.

EJEMPLO APLICADO DE LA METODOLOGÍA

A continuación, se ejemplifica los pasos de la metodología

IDENTIFICAR OBJETIVO

PROBLEMÁTICA: El resultado del formulario FURAG 2020, Los resultados de la encuesta de satisfacción 2018 muestran que el 76% de los encuestados (ciudadanía) en Bogotá, no conoce que el MinTIC rinde cuentas.		
Acción que se espera realizar (verbo)	Objeto sobre el cual recae la acción (sujeto)	Elementos de contexto
Identificar las características, intereses y necesidades	de los ciudadanos Bogotanos	para implementar la estrategia de comunicación y divulgación adecuada en el marco del proceso de rendición de cuentas
OBJETIVO: Identificar las características, intereses y necesidades de los ciudadanos Bogotanos para implementar la estrategia de comunicación y divulgación adecuada en el marco del proceso de rendición de cuentas.		

ESTABLECER ROLES Y RESPONSABILIDADES

En este caso se necesita una caracterización de tercer nivel:

ROL	RESPONSABILIDAD	DEPENDENCIA
Líder del equipo	Lidera y coordina el ejercicio de caracterización. Centraliza, analiza y procesa la información Caracteriza los Grupos de interés Utiliza los resultados para el diseño de la estrategia de comunicación y divulgación.	Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental Oficina Asesora de Prensa Oficina Asesora de Planeación y estudios sectoriales
Equipo caracterizador	Apoya al líder en el ejercicio de caracterización	Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental Oficina Asesora de Prensa Oficina Asesora de Planeación y estudios sectoriales
Apoyo de recolección de la información	Apoya la recolección y/o entrega de la información requerida por el líder del equipo para realizar el ejercicio de caracterización	Bases de datos de personas encuestadas
Equipo validador	Realizar acompañamiento al líder y validación metodológica a los resultados del ejercicio de caracterización nivel 3.	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales – OAPES Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental.

ESTABLECER VARIABLES Y NIVEL DE DESAGREGACIÓN

El grupo de interés son personas naturales, por lo tanto, se seleccionan las variables de personas naturales.

El objetivo de la caracterización es conocer a los ciudadanos para diseñar una estrategia de comunicación y divulgación adecuada, es decir que el nivel de desagregación será de tipo intrínseca y comportamental, porque con una desagregación geográfica y/o demográfica no se podrían evidenciar la manera en cómo los ciudadanos interactúan con el Ministerio.



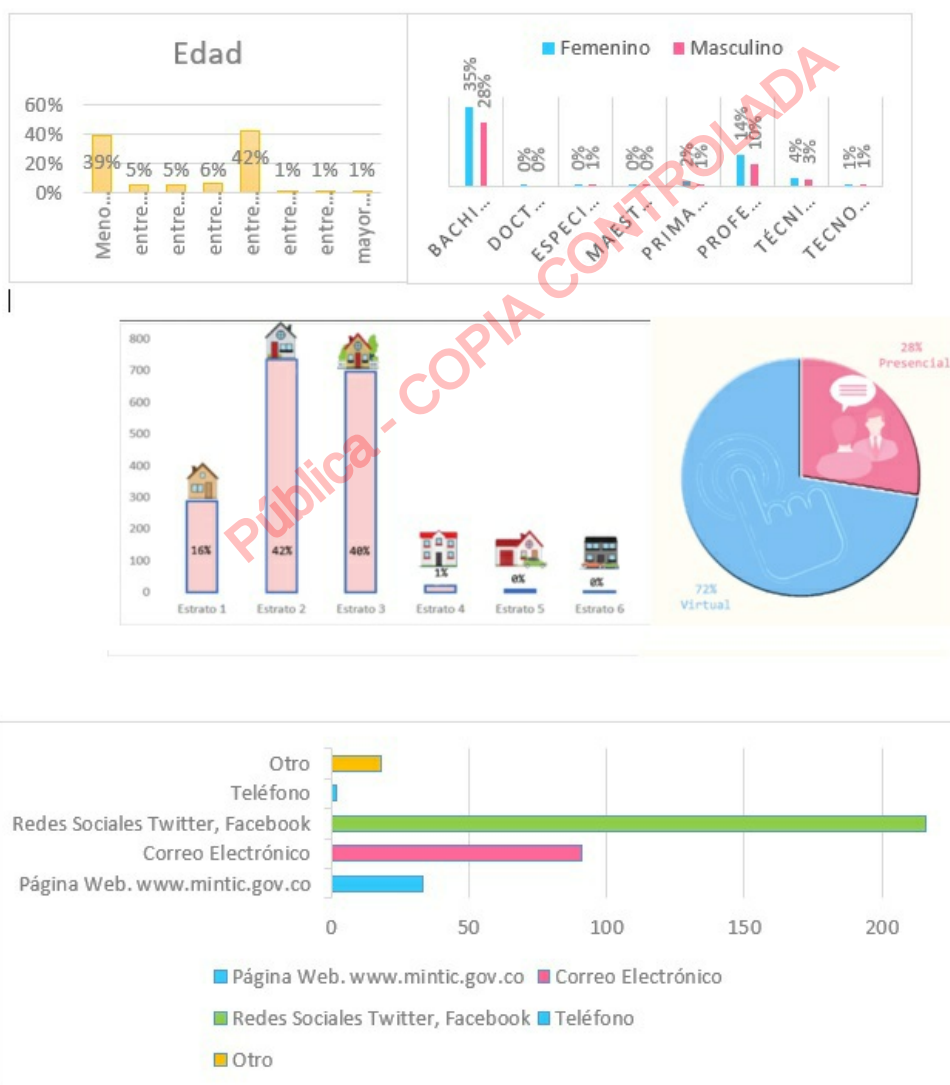
PRIORIZAR VARIABLES

Es importante precisar que algunos de las variables que se pueden tener en cuenta son las siguientes:

Variable	Criterios de priorización/ La variable es						Puntaje total
	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Disponible	
Ubicación	0	0	1	1	1	0	3
Clima	0	0	1	0	1	0	2
Tipo de documento de identidad	0	0	1	0	1	0	2
Edad	1	0	1	1	1	1	5
Sexo	0	0	1	1	1	1	4
Ingresos	1	0	1	1	0	0	3
Actividad económica	0	0	1	1	1	0	3
Estrato socio - económico	1	0	1	1	1	1	5
Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social	0	0	1	0	1	0	2
Puntaje del sisben	0	0	1	0	1	0	2
Tamaño familiar	0	0	1	0	0	0	1
Estado del ciclo familiar	0	0	1	0	0	0	1
Escolaridad	1	0	1	1	0	1	4
Lenguas o idiomas	0	0	1	0	0	0	1
Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	0	1
Interés	1	0	0	1	0	1	3
Lugares de encuentro	1	0	0	1	0	1	3
Acceso a canales	1	0	1	1	1	1	5
Uso de canales	1	0	1	1	1	1	5
Conocimiento	1	0	1	1	0	0	3
Dialecto	0	0	1	1	0	0	2

IDENTIFICAR, CARACTERIZAR Y RECOLECTAR INFORMACIÓN

Por ejemplo, de las bases de datos suministradas por la iniciativa “ciudadanía digital” se consolida los datos y se grafican las variables priorizadas.



ANALIZAR INFORMACIÓN Y ESTABLECER SEGMENTOS

De los resultados de la caracterización se evidencia que existen 2 grandes segmentos:

SEGMENTO 1: Estudiantes bachilleres menores de 16 años de estrato 1 y 2. Interactúan con el Ministerio de Manera Virtual, siendo las redes sociales el medio preferido por ellos.

SEGMENTO 2: Profesionales entre 38 y 44 años estrato 3. Interactúan con el Ministerio de Manera Virtual, escogiendo el correo electrónico como el medio favorito de comunicación.

CONCLUSIÓN: Las estrategias de comunicación deben ir encaminadas a 2 segmentos, uno mediante redes sociales para bachilleres y el segundo para profesionales mediante correo electrónico.

PUBLICAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN

Se publica el informe de caracterización en la página web del Mintic, facilitando la consulta interna y externa a los grupos de interés.

6.6 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN (Sistema de Gestión de Calidad- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión

Ambiental y Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información)

6.6.1 IDENTIFICAR LAS PARTES INTERESADAS DE CADA UNO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Partiendo de los grupos de interés identificados en el MinTIC, cada uno de los Sistemas de Gestión (Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo- Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información) u otro que la entidad defina implementar, se determina cuáles de estos actores son pertinentes y relevantes para el desempeño de cada uno de los Sistemas de Gestión, a partir del principio de la definición de parte interesadas: “*Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad*”. Esta actividad se desarrolla en mesas de trabajo utilizando por ejemplo la herramienta de grupos focales, lluvia de ideas, entrevistas semidirigidas, entradas y salidas de la cadena de valor; y realizando a la vez un análisis del contexto interno y externo de la entidad.

Cabe resaltar que un comportamiento socialmente responsable del MinTIC es la gestión hacia los grupos de interés y las partes interesadas que conlleven a la creación de valor para todos y cada uno de ellos, a través de canales abiertos de comunicación continua para comprender sus necesidades y expectativas.

Esta actividad debe ser liderada por los responsables en cada uno de los Sistema de Gestión, en colaboración con el responsable de la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional del GIT de Grupo de Interés y Gestión Documental.

6.6.2 VALIDACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS DE CADA UNO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Se debe realizar un ejercicio de validación de las partes interesadas pertinentes a cada uno de los Sistemas de Gestión de manera regular con el propósito de determinar si es necesario incluir o retirar alguna de ellas; o si han cambiado datos de contacto, o requisitos frente al Sistema que se está revisando. Para tal fin se utilizan herramientas como cuestionarios, encuestas, entrevistas semidirigidas, reuniones a través de los canales formales del MinTIC.

6.6.3 PRIORIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

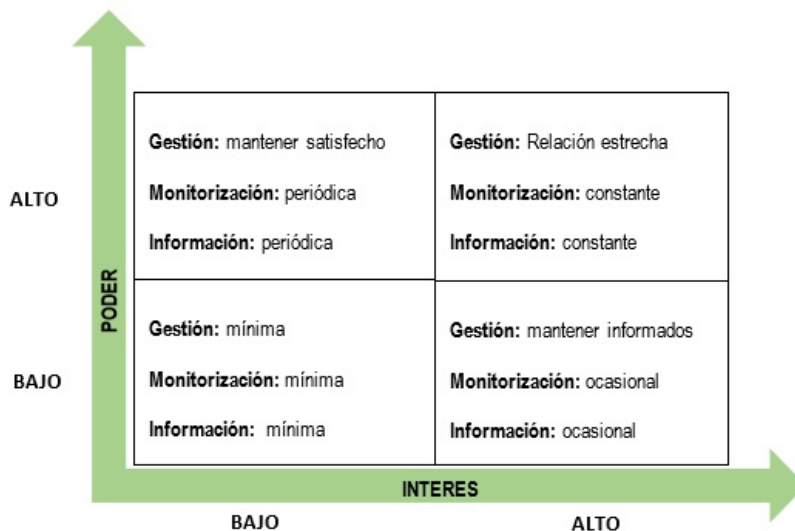
Si bien todas las partes interesadas son importantes para los Sistemas de Gestión del MinTIC; se hace necesario identificar cuales de estas representan prioridad en la atención que se le brinde por tener un mayor efecto sobre la entidad.

Para realizar esta priorización se utiliza la matriz de poder-interés en la cual se consideran dos dimensiones diferentes: el interés que cada uno de las partes interesadas tiene en la decisión que va a tomar la entidad y su poder o grado de influencia sobre la toma de la decisión. Las posibilidades para ambas dimensiones son dos: alta o baja. La calificación obtenida en la combinación de las dos posibilidades (poder-interés) arroja una clasificación o tipo de parte interesada, y esta clasificación permite determinar a qué parte interesada debe dedicar más y menos esfuerzo.

MATRIZ DE PODER INTERÉS			
Poder	Interés	Tipo	Descripción
Alto	Alto	Influente	Gestionar de cerca
Alto	Bajo	No colaborador	Mantener satisfecho
Bajo	Alto	Colaborador	Mantener informado
Bajo	bajo	Marginal	Mínimo esfuerzo

Fuente: Adaptado con base en el Modelo de Mendelov

DIAGRAMA DE ATENCIÓN PARTES INTERESADAS



6.6.4 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Para la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de los Sistemas de Gestión se determinan a partir del conocimiento y relacionamiento en doble vía utilizando herramientas como mesas de trabajo (presencial o virtual), reuniones, entrevistas semidirigidas, encuestas, cuestionarios que permitan escuchar y entender estas necesidades y expectativas; también revisando el marco normativo legal aplicable para cada sistema de gestión; con el ejercicio de relacionamiento en doble vía se busca que dichas partes interesadas tomen un papel activo dentro de las estrategias de solución que permitan gestionar adecuadamente la respuesta ante las necesidades y expectativas identificadas.

La necesidad de una parte interesada se entiende como aquello que es inherente al servicio o al producto ofrecido por la entidad. Generalmente es de carácter objetivo y cumple un requisito de Ley. Ahora bien, la expectativa es la esperanza de realizar o conseguir algo o la posibilidad razonable de que algo suceda. Es de carácter subjetivo convirtiéndose en un anhelo o deseo de la parte interesada.

Una vez se tienen identificadas las necesidades y expectativas de las partes interesadas de cada uno de los Sistemas de Gestión, se procede a recopilar y presentar esta información tabulada en el manual del MIG y en el Manual de cada Sistema si así es el caso.

A continuación, se muestra la matriz de tabulación de datos consolidada de las partes interesadas.

MATRIZ DATOS CONSOLIDADOS PARTES INTERESADAS

Grupo de Interés	Parte Interesada	Pertinencia				Necesidades	Expectativas
		Poder	Interés	Valoración			
				Tipo	Descripción		

7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

7.1 ¿QUÉ ES PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

La participación ciudadana- PC se entiende como la inclusión de forma activa de los grupos de interés en los diferentes procesos de la Entidad, e implica la voluntad individual de involucrarse en dichos procesos (Banco Interamericano de Desarrollo - BID, 2013). 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:

- Individuos y los grupos que intervienen en actividades públicas para hacer valer sus intereses sociales.
- Espacios y mecanismos de articulación entre el Estado y los diversos actores sociales.
- Instrumentos y procedimientos gubernamentales puestos a disposición de los ciudadanos y los grupos para facilitar su intervención en los asuntos públicos.

La participación ciudadana es el derecho a la intervención de los grupos de interés en todas las actividades confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población

7.2. OBJETIVOS DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

- Establecer los lineamientos generales para el desarrollo de las actividades de rendición de cuentas y participación ciudadana que implementa el Ministerio /

- Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones hacia sus grupos de interés.
- Permitir a los ciudadanos influir y hacer parte de las discusiones y la toma de decisiones del Gobierno que a futuro les afectarán.
- Involucrar a los ciudadanos como un actor más, para que su voz sea escuchada y tenida en cuenta
- Buscar que los ciudadanos agreguen valor en cualquier eslabón de la cadena[1] en los momentos que se presente la oportunidad, aportando a la formulación de los resultados y las transformaciones requeridas para el bienestar general de la sociedad.

7.3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN EL MINTIC

CANALES DE PARTICIPACIÓN EN MINTIC

La ciudadanía podrá hacer uso de los canales de comunicación dispuestos por la entidad para presentar comentarios, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

A continuación, se describen los medios y mecanismos a través de los cuales pueden participar los ciudadanos con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

[1]De acuerdo con la definición de la cadena de valor desarrollada por el Departamento Nacional de Planeación: Insumos --- Actividades --- Productos --- Resultados (Impactos).

7.3.1 Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
Presenciales 	Punto de atención al ciudadano	Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Buzón de sugerencias	Buzón físico ubicado en el primer piso del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador, que se encuentra en el Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Telefónicos 	Línea gratuita nacional	01-800-0914014	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea gratuita anticorrupción	01-800-0912667	
	Línea fija desde Bogotá	3443460	
Virtuales 	Sitio web	www.mintic.gov.co Enlace para PQRS https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Informes-de-PQRS/125804:Registro-PQRS	Permanente
	Facebook	ministeriotic.colombia	Permanente
	X	@mintic_responde	

	Correo institucional	minticresponde@mintic.gov.co

7.3.2 Para Trámites y Servicios

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
Presenciales 	Punto de atención al ciudadano	Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Virtuales 	Sitio web – Ventanilla Única de Trámites y Servicios MinTIC (VUTIC)	www.mintic.gov.co Enlace a la ventanilla única - VUTIC: http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6156.html	Permanente

7.3.3 Por Correspondencia

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
Presenciales 	Punto de atención al ciudadano y al operador	Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

7.3.4 Administración de los Canales de Atención

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	PROTOCOLO DE ADMINISTRACIÓN	
				RESPONSABLES	ACCIONES
					Disponer del escenario presencial donde los ciudadanos y servidores interactúan

Presenciales 	Punto de atención al ciudadano	Edificio Murillo Toro, carrera 8ª entre calle 12 y 13 1er piso	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	G.I.T. de Grupos de Interés y Gestión Documental	personalmente para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.
	Buzón de sugerencias	Buzón físico ubicado en el primer piso del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador, que se encuentra en el Edificio Murillo Toro, carrera 8ª entre calle 12 y 13 1er piso	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	G.I.T. de Grupos de Interés y Gestión Documental	Proporcionar los elementos necesarios para que los ciudadanos realicen la sugerencia.
Telefónicos 	Línea gratuita Nacional	01-800-0914014	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	G.I.T. de Grupos de Interés y Gestión Documental	Disponer del personal idóneo y capacitado en la oferta institucional de la entidad para prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuosa vía telefónica.
	Línea gratuita Anticorrupción	01-800-0912667			
	Línea fija desde Bogotá	3443460			
Virtuales 	Sitio Web	www.mintic.gov.co Módulo PQRS: https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Informes-de-PQRS/125804:Registro-PQRS soytransparente@mintic.gov.co	Permanente	G.I.T. de Grupos de Interés y Gestión Documental	Revisar que la información allegada sea clara y permita el correcto direccionamiento a la dependencia encargada de dar respuesta. Atender a las solicitudes y requerimiento que puedan materializarse en un riesgo de corrupción para poder realizar el procedimiento definido por la entidad y la normatividad vigente
		Fan Page: Ministerio TIC Colombia X: @Ministerio_TIC Facebook: MinisterioTIC.Colombia			Utilizar los canales digitales del Ministerio TIC para divulgar, interactuar y brindar información a los grupos de interés acerca de

	Redes sociales	IG: @Ministerio_TIC YouTube: Ministerio TIC Colombia Flickr: Ministeriotic_colombia	Permanente	Oficina de Prensa	las labores desarrolladas por la entidad, con base en el Plan TIC 2023 – 2026 “Conectividad y Tecnología para cambiar la vida”
		X: @MinTIC responde	Permanente	G.I.T. de Grupos de Interés y Gestión Documental	Disponer el personal idóneo y capacitado en la oferta institucional de la entidad para prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuoso.

La Ley 1757 de 2015 enuncia que los mecanismos de participación ciudadana son: “la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto”. Sin embargo, a continuación, se enunciarán los mecanismos directos en los que puede participar la ciudadanía y grupos de interés:

¿Cuáles son los mecanismos de participación?

- **Audiencias públicas:** Foros abiertos realizados de cara a la ciudadanía, en los que se informa y se responden preguntas sobre el funcionamiento de la entidad.
- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** Espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.
- **Rendición de cuentas:** Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.
- **Veeduría ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

¿A qué mecanismos puede recurrir en caso de preguntas, quejas o reclamos?

- **Acción de cumplimiento:** Mecanismo de protección de derechos; esta acción protege el principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico.
- **Acción de tutela:** Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.
- **Consultas:** Petición que se presenta a las autoridades para manifestar su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.
- **Denuncia:** Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.
- **Petición o derechos de petición:** Derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio para racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).
- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROL	RESPONSABILIDAD	DEPENDENCIA
Formulación de lineamientos, directrices, documentos y formatos que determine los mínimos de los procesos de participación ciudadana	Mantener actualizados los documentos de acuerdo con la normatividad vigente	GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de interés Oficina Asesora de Prensa Oficial de Seguridad
Caracterización de grupos de interés desagregado en un tercer nivel	Las áreas son responsables de identificar sus grupos de interés para definir las políticas, proyectos y actividades que impacten a la ciudadanía	Todas las áreas que en su misión impacte a la ciudadanía
Identificar los medios idóneos para entregar información de interés a la ciudadanía	Garantizar que los grupos de interés tengan la información suficiente para participar en los espacios propuestos	Todas las áreas que realicen espacios de participación
Disponer de canales de comunicación de acuerdo con las condiciones de accesibilidad de los grupos de interés	Garantizar que los grupos de interés comenten y generen un diálogo de doble vía con la entidad	Oficina Asesora de Prensa Oficial de Seguridad Todas las áreas que realicen espacios de participación
Evaluar y dar respuesta a los comentarios de los grupos de interés	Hacer saber a los grupos de interés si sus comentarios o solicitudes fueron acogidas o tuvieron impacto sobre las decisiones que toma la entidad	Oficina Asesora de Prensa Todas las áreas que realicen espacios de participación

¿QUÉ ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS?

Rendición de Cuentas, un asunto de compromiso y transparencia

Se entiende por Rendición de Cuentas al proceso desarrollado por una entidad del Estado, o por un conjunto de organizaciones de carácter público en representación de un Gobierno legítimamente constituido, con la finalidad de presentar a la ciudadanía los resultados de sus gestiones públicas que, a fin de cuentas, representan la inversión del presupuesto público que se ejecutó por las autoridades gubernamentales en el desarrollo de su Plan de Gobierno.

7.5 ¿CÓMO FORMULAR ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN?

Teniendo en cuenta las recomendaciones de la Función Pública, las entidades deben garantizar los derechos de la participación ciudadana en todas las fases de diagnóstico (planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública); para esto se deben seguir los siguientes pasos:

1. **Identificación de ciudadanos y temas de mayor interés:** Se deben realizar procesos de caracterización de grupos de interés e identificar las necesidades de información, todo esto antes de la planeación ya que este es un insumo para la misma.
2. **Identificación de los potenciales espacios de participación:** Todas las áreas de la entidad deben apoyar la identificación de posibles escenarios de participación que se den en el marco de la ejecución de los proyectos, programas y actividades. Es importante involucrar a la ciudadanía en procesos en los que puedan

incidir en la toma de decisiones de acuerdo con el alcance que tengan.

3. **Definición de canales y actividades:** En el proceso de la gestión pública se deben identificar aquellas actividades que se realizarán en el marco de la participación ciudadana, así como tener claridad de los medios que se emplearán para llevar a cabo dichas acciones.
4. **Incluir acciones transversales:** Se deben contemplar actividades de capacitación y sensibilización a los grupos de interés sobre el propósito y la finalidad de los espacios de participación que se tienen habilitados y planeados.
5. **Definir los recursos humanos, presupuestales y materiales:** Se deben relacionar el tipo de recurso y monto si aplica a cada actividad de participación ciudadana que adelantará la entidad.
6. **Establecer metas e indicadores:** Cada actividad debe contar con metas e indicadores cuantificables, para hacerles seguimiento y poder evidenciar la participación ciudadana
7. **Consolidar, analizar y divulgar:** Se debe involucrar a la ciudadanía en el ciclo de la gestión pública, para esto se debe crear acciones para la divulgación de los resultados y el análisis de los espacios realizados por la entidad.

7.6 ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Conforme lo establece el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Participación Ciudadana se puede dar en cinco (5) Niveles:

- **Consulta:** instrumento que pueden utilizar las entidades que permite conocer las opiniones de los grupos interesados que permiten priorizar problemáticas o temas para rendir cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier ciclo de la gestión pública.
- **Formulación Participativa:** es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. En este caso se pueden implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación participativa y presupuesto participativo. La formulación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones públicas.
- **Participación en la Información:** consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública. En este nivel la entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria.
- **Ejecución o Implementación Participativa:** es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones.
- **Control y Evaluación:** es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y a la vez es una obligación de las entidades y organismos públicos de responder, y rindiendo cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y resultados de la gestión, así como sobre las garantías de derechos. Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas).

A continuación, se presentan ejemplos de actividades de participación ciudadana por cada nivel de participación:

Nivel de Participación	Ejemplo de actividades de Participación Ciudadana (PC)
Consulta	• Realizar encuesta a los grupos interesados y difusión de resultados de éstas, para conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temáticas de la gestión institucional. • Convocar a los grupos interesados para identificar problemas de la gestión pública del Ministerio. • Convocar a los grupos interesados para identificar temas de mayor interés para realizar ejercicios de rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías. Para la realización de este espacio se puede consultar la metodología que tiene la Función Pública en el siguiente enlace: https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/actividad-8
Control y evaluación	• Habilitar escenarios de diálogo* (como los citados en el subcomponente diálogo de RdC, foros, encuentros, audiencias, etc.), para explicar y evaluar la gestión institucional ante la ciudadanía y/o grupos de interés. • Promover la conformación de veedurías ciudadanas sobre la gestión del Ministerio. • Realizar audiencias de RdC. *Las actividades de diálogo pueden ser de carácter físico o virtual.
	• Habilitar escenarios de diálogo* (como los citados en el subcomponente diálogo de RdC, foros, encuentros, audiencias, etc.), para construir participativamente políticas públicas nacionales (ejemplo: Políticas de Gobierno Digital), políticas institucionales (ejemplo: Políticas de seguridad y Salud en el trabajo), programas, proyectos, y planes (ejemplo: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)

Formulación Participativa	- Realizar ejercicios de diálogo para incorporar la visión y experiencia de los grupos interesados (desde una perspectiva de usuarias de servicios públicos) en el diseño, redefinición y/o mejora de la prestación servicios y sus trámites. - Realizar ejercicios de diálogo para incorporar la visión y experiencia de ciudadanía (desde una perspectiva de usuarias de servicios públicos) en la construcción de manuales, procedimientos, procesos etc. *Las actividades de diálogo pueden ser de carácter físico o virtual
Participación en la Información	Disponer de información pública proactivamente en lugares accesibles para los grupos de interés con el fin de recibir retroalimentación sobre la gestión institucional enmarcada en los programas, proyectos y actividades de cada una de la dependencia que produzcan información de interés para la ciudadanía, por ejemplo el Ministerio cuenta con la sección de documentos para comentar o participación ciudadana donde la ciudadanía puede comentar, proponer, preguntar y cuestionar la información publicada, en el siguiente enlace: https://mintic.gov.co/portal/inicio/Normatividad/Documentos-para-comentar/
Ejecución o Implementación Participativa	- Habilitar escenarios de diálogo* (como los citados en el subcomponente diálogo de RdC, foros, encuentros, audiencias, etc.), para identificar soluciones o problemáticas (públicas o institucionales) identificadas por el Ministerio buscando aprovechar la experiencia de la ciudadanía y/o grupos interesados sobre la temática. - Hacer parte de convocatorias públicas y abierta para el desarrollo de soluciones frente a problemáticas y desafíos sociales, comunicativos, entre otros. *Las actividades de diálogo pueden ser de carácter físico o virtual

7.7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROL	RESPONSABILIDAD	DEPENDENCIA
Formulación de lineamientos, directrices, documentos y formatos que determine los mínimos de los procesos de participación ciudadana	Mantener actualizados los documentos de acuerdo con la normatividad vigente	GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental Oficina Asesora de Prensa Oficial de Seguridad
Caracterización de grupos de interés desagregado en un tercer nivel	Las áreas son responsables de identificar sus grupos de interés para definir las políticas, proyectos y actividades que impacten a la ciudadanía	Todas las áreas que en su misionalidad impacte a la ciudadanía
Identificar los medios idóneos para entregar información de interés a la ciudadanía	Garantizar que los grupos de interés tengan la información suficiente para participar en los espacios propuestos	Todas las áreas que realicen espacios de participación
Disponer de canales de comunicación de acuerdo con las condiciones de accesibilidad de los grupos de interés	Garantizar que los grupos de interés comenten y generen un dialogo de doble vía con la entidad	Oficina Asesora de Prensa Oficial de Seguridad Todas las áreas que realicen espacios de participación
Evaluar y dar respuesta a los comentarios de los grupos de interés	Hacer saber a los grupos de interés si sus comentarios o solicitudes fueron acogidas o tuvieron impacto sobre las decisiones que toma la entidad	Oficina Asesora de Prensa Todas las áreas que realicen espacios de participación

7.8. ¿QUÉ ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS?

Rendición de Cuentas, un asunto de compromiso y transparencia

Se entiende por Rendición de Cuentas al proceso desarrollado por una entidad del Estado, o por un conjunto de organizaciones de carácter público en representación de un Gobierno legítimamente constituido, con la finalidad de presentar a la ciudadanía los resultados de sus gestiones públicas que, a fin de cuentas, representan la inversión del presupuesto público que se ejecutó por las autoridades gubernamentales en el desarrollo de su Plan de Gobierno.

ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Ilustración 1. Elementos de la rendición de cuentas



7.9. ¿CÓMO MINTIC RINDE CUENTAS?

De acuerdo con la Ley 1757 de 2015 es un proceso permanente mediante el cual las entidades y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión.

- Parte de la promoción del diálogo
- Es una expresión de control social.
- Conjunto de acciones de petición de información y explicaciones, así como de evaluación de la gestión.

Ya que la Rendición de Cuentas promueve la participación ciudadana en la fase de evaluación del ciclo de la gestión pública, su objetivo fundamental es *garantizar acciones de información, diálogo y responsabilidad que garanticen un adecuado ejercicio de evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía*. Para ello, de acuerdo con el artículo 52 de la Ley 1757, las entidades deben elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas que cumpla con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.

La Estrategia de Rendición de Cuentas en el Ministerio TIC, debe contener los siguientes tres subcomponentes, que permitan garantizar la responsabilidad pública y el derecho ciudadano a participar y vigilar la gestión:

7.9.1 Subcomponentes de la Estrategia de Rendición de Cuentas

Subcomponentes de la Estrategia de Rendición de Cuentas



Las actividades asociadas a cada uno de estos tres elementos se identifican anualmente al inicio de cada vigencia y se incluyen en el Programa de Transparencia y Ética Pública, y se articulan al Plan de Participación Ciudadana.

A continuación, se presentan ejemplos de actividades por cada subcomponente:

Subcomponente	Ejemplo de actividades de Rendición de Cuenta (RdC)
Responsabilidad 	• Realizar capacitación a servidores públicos y a ciudadanos sobre RdC y sobre los temas referentes a la misión institucional. • Realizar encuestas y difusión de resultados de éstas, para conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temáticas de gestión institucional • Convocar a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos de la gestión pública para la rendición de cuentas a través de una iniciativa abierta por medio del uso de nuevas tecnologías. • Realizar ejercicios como concursos de conocimiento del Ministerio.
Diálogo 	• Realizar foros (virtuales o presenciales) • Realizar o participar habilitando espacios de diálogo en ferias de gestión, ferias de o expo gestión, ferias de servicio al ciudadano, etc. • Llevar a cabo audiencias públicas participativas • Ejercicios con grupos Focales • Llevar a cabo reuniones zonales • Realizar mesas de trabajo temáticas • Realizar encuentros regionales • Realizar asambleas comunitarias • Crear observatorios ciudadanos • Realizar consejos o espacios formales de participación ciudadana • Llevar a cabo entrevistas con grupos de interés • Habilitar la figura de defensor del ciudadano • Habilitar espacios de diálogo a través de medios de comunicación virtual (Facebook Live, chat, etc.) • Realizar programas de Tv y radio donde se habilite un diálogo con los ciudadanos sobre la gestión de la entidad.

	• Toda actividad de diálogo en doble vía con los ciudadanos sobre la gestión de la entidad, donde puedan participar con sus preguntas y comentarios. * Las actividades de diálogo pueden ser de carácter físico o virtual
Información 	• Elaborar y divulgar un informe general de rendición de cuentas. • Elaborar y divulgar un informe de gestión y de ejecución presupuestal. • Actualizar la información de la Sección Transparencia Acceso a la Información del Sitio Web del MinTIC en el enlace: Transparencia y acceso a información pública - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (mintic.gov.co) • Divulgar informes del avance de los proyectos, iniciativas, programas, políticas, etc. • Elaborar y divulgar publicaciones o documentos informativos que permiten comunicar algunas noticias, resultados de trabajo e investigaciones, o la cotidianidad de la entidad. • Toda acción de divulgación (presencial y/o virtual) de información a los ciudadanos sobre la gestión de la entidad. • Diseñar y divulgar publicidad institucional a través de piezas comunitarias que se elaboran para dar a conocer el Ministerio ante los grupos de interés e intentar fomentar el uso de los bienes y servicios que ésta presta. • Construir y difundir comunicados de prensa. • Elaborar y publicar carteleros o avisos informativos sobre la gestión del Ministerio. • Elaborar y publicar contenidos multimedia sobre la gestión del Ministerio. • Realizar apertura de datos y publicarlos en www.datos.gov.co Las publicaciones pueden ser en formato físico o virtual, en medios como: revistas, periódicos, radio, internet y televisión (comunitaria, local, regional o nacional), redes sociales, página web, etc.

Para dar cumplimiento con los lineamientos de la Función Pública se deben surtir las etapas de aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento y evaluación así:

APRESTAMIENTO

Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueve la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Está conformada por actividades de identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación, y organización del trabajo del equipo líder. **La entidad debe prepararse todo el tiempo para la rendición de cuentas.**

DISEÑO

Se refiere a la actividad creativa desarrollada para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene por fin proyectar actividades que sean útiles y efectivas. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual). Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.

La rendición de cuentas entendida como el proceso que deben propiciar las entidades públicas para facilitar la participación de los ciudadanos en su gestión es una de las políticas que debe incluirse en la planeación institucional, según lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para fortalecer la relación del Estado con el ciudadano.

PREPARACIÓN

Consiste en disponer, para su aplicación inmediata, los recursos, documentos, compromisos, entre otros, los cuales, en el caso de la rendición de cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos y mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.

EJECUCIÓN

Esta etapa se relaciona con la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de cada entidad de acuerdo con las actividades definidas; refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en el cual se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas es transversal e inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que éste brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance anual de los mismos en una entidad. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de

ROLES Y RESPONSABILIDADES

Para dar cumplimiento a las actividades incluidas dentro de las anteriores etapas, se han definido los siguientes roles y responsabilidades:

ROL	RESPONSABILIDAD	DEPENDENCIA
Conocer las capacidades iniciales del Ministerio para iniciar el proceso de Rendición de Cuentas (AGI-TIC-DC-001)	Diligenciar los formatos provistos por la Función Pública para tal fin y conocer las brechas que existen para dar cumplimiento a la actividad de rendición de cuentas y definir la estrategia.	Oficina Asesora de Planeación y estudios Sectoriales
Conformación de equipo líder de la rendición de cuentas	Identificar las personas que deben participar de la ejecución de la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales De acuerdo el área que realizará el ejercicio de Rendición de Cuentas
Capacitación al equipo líder sobre los mínimos que se deben cumplir de acuerdo con los lineamientos de Función Pública	Es necesario generar capacidades al grupo líder con el fin de tener claridad sobre las etapas de ejecución de una rendición de cuentas	Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
Formulación y publicación de la Estrategia de Comunicaciones y la Estrategia de Rendición de Cuentas	Brindar información sobre los lineamientos y la planeación del desarrollo de la rendición de cuentas (paso a paso)	Oficina Asesora de Prensa Oficina Asesora de Planeación Sectorial
Identificación de información que se dará a conocer a los grupos de interés (AGI-TIC-FM-023, AGI-TIC-FM-024)	Las áreas tendrán que consolidar la información relevante sobre presupuesto, contratación, talento humano, cumplimiento de metas relacionadas con el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional e indicadores de desempeño institucional (MIPG). Así como, garantía de Objetivos de Desarrollo Sostenible, Derechos Humanos, Víctimas, Mujer y Género, entre otros.	Las áreas involucradas con la rendición de cuentas
Publicación de información de interés a la ciudadanía	La información que previamente se identificó se debe publicar en lugares de fácil acceso para la ciudadanía y población con enfoque diferencial	Oficina Asesora de Prensa
Analizar los comentarios de la ciudadanía con el fin de disponer de información completa y de acuerdo con los intereses ciudadanos (AGI-TIC-FM-026)	Los comentarios de la ciudadanía se deben recibir y se debe revisar la pertinencia y oportunidad de estos para acogerlos o no.	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales De acuerdo el área que realizará el ejercicio de Rendición de Cuentas
Publicación de la versión final de la información que será	Publicación de información de interés ciudadano en medios	Oficina Asesora de Prensa

objeto de la rendición de cuentas	accesibles	
Ejecución de la Rendición de Cuentas (AGI-TIC-FM-021, AGI-TIC-DC-002, y AGI-TIC-DC-003)	Cumplir a cabalidad con la estrategia de comunicaciones y realizar los planeado en el documento	Oficina Asesora de Prensa De acuerdo el área que realizará el ejercicio de Rendición de Cuentas
Dar respuesta a las PQRD o comentarios de la ciudadanía de acuerdo con los tiempos establecidos por la norma	Publicar en medios de fácil acceso el informe de PQRS	Oficina Asesora de Prensa
Realizar la retroalimentación del espacio de participación (AGI-TIC-DC-FM-026) y AGI-FM-022)	Aplicar encuestas de satisfacción a la ciudadanía	Oficina Asesora de Prensa De acuerdo el área que realizará el ejercicio de Rendición de Cuentas
Vigilar el cumplimiento de los compromisos acordados con la ciudadanía	Hacer seguimiento a los compromisos resultantes de la jornada de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Prensa Las áreas involucradas con la rendición de cuentas

7.10 LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS (SUBCOMPONENTE DIÁLOGO)

Los lineamientos que se presentan a continuación aplican a las actividades que se incluyan cada vigencia en el Plan de Participación Ciudadana y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Componente Rendición de Cuentas en lo concerniente al subcomponente diálogo.

7.10.1 Preparación para el desarrollo de la actividad de participación ciudadana o rendición de cuentas (diálogo)

1. **Paso 1:** Identifique los temas de mayor interés para nuestros grupos de interés.
2. **Paso 2:** Defina el objetivo de la actividad teniendo en cuenta los niveles de participación: consulta, control y evaluación, formulación participativa, participación en la información, ejecución o implementación participativa.
3. **Paso 3:** Defina el equipo el equipo de colaboradores (servidores públicos y/o contratistas) que será responsable de planear, desarrollar y evaluar el ejercicio de participación ciudadana o de rendición de cuentas.
4. **Paso 4:** Identifique el grupo de interés objetivo de la actividad de participación ciudadana que se llevará a cabo. Los grupos de interés en el Ministerio están constituidos por (4) cuatro grandes grupos: Gobierno; Presidente, Congreso, Entes Territoriales, Entes de Control, Otras Entidades Públicas, Sector TIC; Entidades Adscritas y Vinculadas, Proveedores de redes y servicios, Concesionarios, Comunidad Internacional, Comercializadores, Agremiaciones, Ciudadanía; Ciudadanos, Sector Privado, Academia, Medios de Comunicación, Servidores; Funcionarios y Contratistas.
5. **Paso 5:** Defina las herramientas y/o escenarios que utilizará para el desarrollo de la actividad (Foros, eventos presenciales, talleres, mesas de trabajo, publicaciones, encuestas etc.)
6. **Paso 6:** Defina los canales de participación que utilizará para realizar la actividad (Página Web, Redes Sociales, telefónicos, televisión, etc.). En el caso de usar redes sociales para realizar la actividad, se sugiere que el equipo responsable establezca un #HASHTAG, para incentivar la participación de los grupos de interés en el ejercicio a realizar, sea de participación ciudadana o rendición de cuentas.

7.10.2. Desarrollo del ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas

a. Paso 1: Divulgación

- La Entidad o área responsable debe divulgar y convocar al ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas al grupo de interés objetivo, a través de medios los canales de participación definidos para la actividad.
- La Entidad o área responsable debe publicar con anterioridad al ejercicio de participación o rendición de cuentas la información referente al mismo, para conocimiento del grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad.

b. Paso 2: Convocatoria

- La Entidad o área responsable debe realizar la convocatoria a través de los canales de participación definidos, al grupo de interés objetivo invitando a participar en la actividad a desarrollar.

c. Paso 3: Desarrollo de la actividad

- La Entidad o área responsable debe llevar a cabo el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas a través de las herramientas y/o escenarios definidas.
- En el caso de que la actividad corresponda a las definidas en el subcomponente del diálogo de RdC (Ver numeral 6.1 de este documento) o a una actividad de PC en cualquiera de sus niveles, la Entidad o área responsable debe responder las preguntas de los grupos de interés que participan en el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas, durante el desarrollo del ejercicio. Si por temas logísticos o tiempo no es posible responder la totalidad de preguntas en tiempo real, deberá enviar la respuesta por escrito al interesado a través del correo electrónico o canal de participación definido para la actividad, sin superar los términos establecidos para resolver consultas según la Ley 1755 de 2015.

7.10.3 Evaluación del ejercicio de participación ciudadana o de rendición de cuentas por parte de los grupos de interés

- o La Entidad o área responsable debe aplicar una encuesta de satisfacción a los participantes de la actividad, ya sea presencial o virtual, con el objetivo de conocer su opinión frente a los temas tratados y el desarrollo de la actividad.
- o En el caso de ser un ejercicio presencial, se debe registrar dicha información en el formato DES-TIC-FM-028 Encuesta de evaluación de ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas – presenciales, que se encuentra disponible en simig.mintic.gov.co.
- o Por otra parte, si es un ejercicio virtual se debe consultar con la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales y la Oficina de Prensa el formulario digital diseñado específicamente para la actividad virtual.

7.10.4 Evaluación y resultados del ejercicio de participación ciudadana o de rendición de cuentas por parte de la entidad

- o La Entidad o área responsable debe evaluar el resultado obtenido en el ejercicio de participación o rendición de cuentas construyendo un documento de informe de resultados donde incluya como mínimo: el logro del objetivo planteado, canales de participación utilizados, número de participantes, cantidad de ciudadanos que participaron o realizaron comentarios en redes sociales, resultados generales del ejercicio, conclusiones, y los compromisos adquiridos.
- o Para tal fin, las áreas que realicen el ejercicio podrán guiarse por el documento interno “Informe de resultado de ejercicio de diálogo” definido por la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, el cual se encuentra disponible para descarga en el proceso de Direcccionamiento Estratégico en simig.mintic.gov.co.

7.10.5 Seguimiento a los compromisos del ejercicio de participación ciudadana o de rendición de cuentas

- o La Entidad o área responsable debe realizar seguimiento a los compromisos adquiridos (cuando aplique) con los grupos de interés en la actividad de participación ciudadana o rendición de cuentas (diálogo) e informar al o los solicitantes el resultado del compromiso, por medios electrónicos o físicos.

7.10.6 Publicación y difusión de los resultados del ejercicio de participación ciudadana o de rendición de cuentas

- o La Entidad o área responsable debe publicar el informe de resultados construido según el lineamiento del punto 7.4 de este documento, en la página web del ministerio www.mintic.gov.co (Sección Transparencia y Acceso a la Información/Participación Ciudadana) y difundir los resultados de la misma a través de las diferentes redes sociales y canales virtuales y/o presenciales que defina.

7.10.7 Formulación y publicación de planes de mejora de los resultados del ejercicio de participación ciudadana o de rendición de cuentas.

- o La Entidad o área responsable, cuando aplique debe implementar acciones de mejoramiento resultado de la evaluación del ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas (diálogo) y publicarlos en la página web del Ministerio, los cuales deben ser publicados en simig.mintic.gov.co para el proceso que lo requiera.

7.10.8 Informar los resultados de los ejercicios de participación ciudadana o de rendición de cuentas a la oficina asesora de planeación y estudios sectoriales

- o La entidad o área responsable debe informar los resultados de los ejercicios realizados a la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, a través del formato DES-TIC-FM-028 Reporte Interno de Ejercicios de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, ubicado en el disponible en simig.mintic.gov.co, el cual debe ser diligenciado y remitido a dicha Oficina en un término no mayor a 30 días, una vez terminada la actividad.
- o En caso de no cumplir uno de los lineamientos definidos en los numerales del punto 7. de este documento, la Entidad o área responsable debe anexar al formato DES-TIC-FM-028 Reporte Interno de Ejercicios de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, la justificación.

7.11 RENDICIÓN DE CUENTAS A TRAVÉS DE CANALES VIRTUALES

El Ministerio en su compromiso con la ciudadanía de rendir cuentas y fomentar la participación ciudadana, dispondrá de un micrositio de Rendición de Cuentas el cual la ciudadanía puede consultar para conocer la información más relevante de la entidad en cuanto a su gestión administrativa, financiera, contractual y misional, todo alineado con la garantía de derechos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este espacio se podrá realizar preguntas y recomendaciones sobre los temas a tratar en los espacios de rendición de cuentas, con el fin de tener un dialogo con la ciudadanía, y lo más importante, poder generar una construcción participativa de la estrategia de rendición de cuentas.

La entidad cumplirá con los componentes de aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos de la Función Pública, con la particularidad que se realizará todo virtualmente.

Se realizará la identificación de necesidades de información y caracterización de actores de acuerdo con encuestas lanzadas en los canales de comunicación con los que disponga la entidad, con el fin de identificar la información más relevante a tratar durante la Rendición de Cuentas, así mismo se realizará el análisis de los informes de PQRSD con el fin de verificar los temas más frecuentes de consulta ciudadana.

Una vez realizadas las etapas de alistamiento, diseño y preparación, el ministerio procederá a implementar el plan de comunicaciones en donde ponga a consideración de la ciudadanía y grupos de interés la información que se tratará en la rendición de cuentas, una vez se consolide la información se procederá a realizar una fuerte campaña de comunicación en donde se divulgue la estrategia de rendición de cuentas a los grupos de interés y actores relevantes que tienen relación directa con el Ministerio.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas virtual contará con la misma rigurosidad de disposición de información de calidad, oportuna, clara y acorde con la información de interés de la ciudadanía y los contenidos mínimos de una Rendición de Cuentas, generando dialogo de doble vía y dando respuesta a las preguntas que surjan antes y durante el evento.

Posteriormente, se aplicarán las encuestas de satisfacción a través de los diferentes canales de comunicación, para conocer la opinión y retroalimentación de los asistentes, a fin de evaluar los contenidos, la disposición de información, el diálogo, la oportunidad y claridad de la información. Con estos resultados se realizará una

Clasificación de la Información: Pública

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	17/Dic/2018	Creación del Documento
2	24/Dic/2019	Se consolidan los 2 manuales, el de Caracterización y el de Relacionamiento con los Grupos de Interés, así mismo se actualiza y se incluyen los roles y responsabilidades de PC y de RdC
3	16/Jun/2022	Se actualiza normatividad con respecto a: Ley 2195 de 2022 Ley 2207 de 2022 Decreto 417 de 2020 Decreto Legislativo 491 de 2020. Decreto 1064 de 2020 Resolución 448 de 2022 Resolución 914 de 2020 Resolución 1519 de 2020 Resolución 1725 de 2020 Resolución 2112 de 2020 Resolución 2110 de 2020 Resolución 2256 de 2020 Resolución 2306 de 2020 Decreto 2106 de 2019 Decreto 1083 de 2015 Se ajustó introducción teniendo en cuenta los tres principios de la Norma AAA1000 Inclusión, Relevancia y Capacidad de Respuesta Se modifica el nombre del Modelo de Responsabilidad Social Institucional por Estrategia de Responsabilidad Social Institucional, aprobado en acta No. 55 del Comité MIG del 28 de abril de 2022 Se ajusto el paso PASO 5: IDENTIFICAR, MECANISMOS Y RECOLECTAR INFORMACIÓN. Se incluye tabla sugerida de verbos que se pueden utilizar en la formulación del objetivo de la caracterización Se adicionan los elementos de Rendición de Cuentas y se actualiza roles y responsabilidades
4	13/Dic/2022	Se adiciona la Metodología para la identificación, actualización y validación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de los sistemas de gestión. Se incluyen las definiciones de: Partes Interesadas, Sistema de Gestión, Sistema de Gestión de Calidad, Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información
5	20/Dic/2023	Se ajusta en la Introducción el concepto de Modelo por Estrategia, teniendo en cuenta la resolución No. 03745 octubre de 2023 Se actualiza normatividad: Resolución No. 03745 del 11 de octubre de 2023 Se ajusta la definición de Caracterización de acuerdo a la Guía de Caracterización de ciudadanía y grupos de valor, versión 5, noviembre 2022, Departamento Administrativo de la Función Pública. Se Incluye la frecuencia con la cual se debe caracterizar siguiendo los lineamientos de la Guía de Caracterización de ciudadanía y grupos de valor, versión 5, noviembre 2022, Departamento Administrativo de la Función Pública. Se ajustaron los pasos a seguir para realizar la caracterización de acuerdo a los lineamientos de la Guía de Caracterización de ciudadanía y grupos de valor, versión 5, noviembre 2022, Departamento Administrativo de la Función Pública. Se adiciona: * Reconocer ejercicios previos de caracterización * Definir los recursos requeridos para la caracterización
6	04/Dic/2024	Se eliminó el formato Evaluación Jornada de Rendición de Cuentas (AGI-TIC-FM-019-VI) y se reemplazó por el de Encuesta de Satisfacción Espacios de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas (AGI-TIC-FM-026-V2) Se reemplazó la Resolución 448 de 2022 por la Resolución 2239 de 2024 "Por la cual se actualiza la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información y se deroga la Resolución 448 de 2022."

		Se reemplazó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por el Programa de Transparencia y Ética Pública
7	06/Jun/2025	Se eliminó el formato Encuesta de temas de interés de ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas (AGI-TIC-FM-020)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Betsy Francia Amaya Blanchar Cargo: Profesional Especializado Fecha: 06/Jun/2025	Nombre: Cindy Johana Orjuela Rodriguez Cargo: Contratista Fecha: 19/Jun/2025 Nombre: Carolina Castañeda de Avila Cargo: Coordinador Fecha: 25/Jun/2025	Nombre: Diana Marcela Caicedo Lara Cargo: Coordinador Fecha: 26/Jun/2025 Nombre: Luis Fernando Ortiz Sanchez Cargo: Subdirector Administrativo Fecha: 26/Jun/2025 Nombre: Juddy Alexandra Amado Sierra Cargo: Jefe de Oficina Fecha: 26/Jun/2025

Clasificación de la Información:Pública

AGI-TIC-MA-004

7

Pública - COPIA CONTROLADA