



**MINISTERIO DEL INTERIOR**

**CARACTERIZACIÓN CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR**  
**Vigencia 2022**

OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA  
Grupo Servicio al Ciudadano  
PBX: +571 2427400  
Carrera 8 No 12B-31  
Bogotá D.C Colombia  
<http://www.mininterior.gov.co>



## CARACTERIZACIÓN CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

### QUIENES SOMOS

“Somos el puente que acerca a la ciudadanía con el Gobierno Nacional, brindando seguridad, equidad y respeto por los Derechos Humanos.

¡Somos la entidad que trabaja por la convivencia de todos los colombianos!

¡Promovemos un cambio desde el Interior por la convivencia en paz en todas las regiones de Colombia”

“Nuestra misión Liderar la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas orientadas a garantizar la gestión política del Gobierno, la protección, el goce efectivo de los derechos y las libertades de los ciudadanos, fortaleciendo el diálogo social e intercultural Estado – Comunidades, la democracia, la participación, la seguridad y la convivencia ciudadana, promoviendo así el desarrollo y la equidad de los grupos étnicos, minorías y poblaciones vulnerables en el marco de la legalidad, el emprendimiento y la equidad”.

La caracterización de ciudadanía y grupos de valor, surge de la necesidad de conocer nuestros actores y usuarios con el fin de promover la cultura de inclusión social de las diversas identidades reflejando que el rol de la ciudadanía pase de ser un receptor de servicios y a ser un participante activo con posibilidades de hacer seguimiento a temas de su interés.

Amparado en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia dentro de los fines esenciales del Estado está: “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”.

El enfoque de derechos direccionado al servicio a la ciudadanía se orienta a que el Ministerio del Interior sea promotor de derechos en igualdad de condiciones para asegurar calidad en servicios brindados a la ciudadanía y grupos de valor de esta manera se asegura la calidad en los servicios cuando la ciudadanía adelante algún trámite.

El cumplimiento de la oferta institucional y un modelo de relacionamiento con el Estado se promueve a través de servicio a la ciudadanía y contempla entre otros los siguientes derechos.

Acceso a información completa, clara y oportuna. Esta debe ser actualizada de manera anticipada en lenguaje claro y formatos sencillos.

Derecho a igualdad y no discriminación

Atención oportuna a quejas reclamos peticiones.

Facilidad de acceso bienes y servicios con tramites claros y sencillos

Como insumo se toma la caracterización de grupos de valor externo de 2022, los datos acordes a la información generada del sistema PQRSD y la suministrada por las dependencias. Se incluye una validación de registro de información de personas naturales cuyo resultado se toma como referencia el período enero a agosto de 2022 con 74.770 registros analizados.



El 80 % de los registros analizados corresponden a siete dependencias, de los cuales 18.235 ciudadanos acudieron a la Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías. El 21% equivalente a 15.382 acudieron a Oficina de Información Pública, el 9% equivalente a 7.042 acudieron a Dirección de Democracia, participación ciudadana y acción comunal. El 8% 6.287 acudieron a Dirección de asuntos para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, el 7% equivalente a 5.401 realizaron solicitud a Subdirección administrativa y financiera, el 7% correspondiente a 5.288 direccionaron su petición a Dirección de Derechos humanos y el 5% equivalente a 3665 radicaron solicitud para Dirección de asuntos religiosos.

La Política de Servicio a la Ciudadanía hace parte de las políticas establecidas en el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)<sup>1</sup> para el desarrollo administrativo y la mejora continua en procesos y procedimientos con el propósito fortalecer la respuesta administrativa y el desempeño institucional de las entidades públicas. La actualización de Política de Servicio a la Ciudadanía se actualizó acorde al enfoque de estado abierto, el objetivo es lograr el adecuado funcionamiento de las políticas públicas que inciden directamente en la relación de la ciudadanía con el Estado construyendo confianza a través de una nueva forma de gobernanza.

### **OBJETIVO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Garantizar el acceso efectivo oportuno de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Generar apropiación de la Política.

Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política pública.

Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial.

Promover la ampliación y socialización de la política con enfoque diferencial.

Transferir conocimiento y generar capacidades en las entidades a través de lineamientos específicos.

Es importante dar relevancia a la política de Comunicación incluyente en la búsqueda de contribuir evitar la exclusión, discriminación y /o estigmatización producto de un lenguaje claro que pretenda perpetuar los estereotipos o creencias y contribuir a la generación de ambientes laborales incluyentes para garantizar los derechos de grupos poblaciones tradicionalmente excluidos. El lenguaje claro es fundamental, así como el reconocimiento de las lenguas étnicas propias de las comunidades que habitan cada territorio y las formas de comunicaciones de las personas en condición de discapacidad, en la medida en que reflejan un respeto a la diferencia y a sus diferentes formas de comprensión.

---

<sup>1</sup> Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional de las entidades públicas del nivel nacional y territorial, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor.



Durante la vigencia 2022 el Ministerio del Interior atendió a los diferentes grupos de valor de la entidad, gestionando un total de 74.770 requerimientos a través del canal de atención PQRSD. Las entidades públicas deben disponer condiciones, mecanismos, habilidades y sensibilidades para que la atención a la ciudadanía esté en armonía con los valores que conforman la integridad pública, con las disposiciones jurídicas que regulan sus actuaciones y con la calidad en el servicio prestado. Por ello, deben dar respuesta oportuna y eficaz, dentro de los tiempos establecidos, a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), modalidades de derechos de petición que les permiten a la ciudadanía presentar solicitudes<sup>2</sup>

## **CARACTERIZACION DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR**

**OBJETIVO GENERAL:** Identificar las características similares de ciudadanía y grupos de valor con el fin de analizar base de datos similares en lo referente a particularidades y comportamientos de los grupos de valor con el fin de adecuar la oferta institucional y así generar valor público.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor que hacen uso del servicio.

Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el marco del MIPG

Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor en coordinación con todas las dependencias

Identificar los canales que se deben fortalecer para brindar atención eficiente y eficaz.

Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor

La guía de caracterización de ciudadanos y grupos de valor del Ministerio del Interior permite la identificación de variables para brindar una orientación. Las variables analizadas corresponden a:

### **Geográfica:**

**4.1 Departamento/ubicación:** esta variable se refiere a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor y permite identificar los espacios geográficos del territorio

---

<sup>2</sup> Ley 1437 de 2011, artículo 5º. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública (...).

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto



colombiano, desde los cuales se remiten con mayor frecuencia consultas al Ministerio del Interior. Se analizó el 80% de los registros correspondiente 49.328 ciudadanos, ubicados en 7 departamentos representativos, así como los ciudadanos que no respondieron a la ubicación geográfica 23.078

49% Valle del Cauca

38% No registra

34% Cauca

28% Bogotá

4% La Guajira

3% Putumayo

3% Atlántico

#### **Demográfica:**

**4.2 Género:** Esta variable permite identificar el nivel de participación de los hombres y mujeres en el Estado por medio de las distintas modalidades de vinculación. Nos permito identificar el tipo de usuario que genera más receptividad para el Ministerio. Según el estudio se evidencia que el 92% correspondiente a 7.138 ciudadanos no respondieron a la identificación de género. Por su lado, los ciudadanos que se registraron en la vigencia 2022 corresponden a: 228 mujeres (3%), 378 hombres (5%) y 22 partícipes comunidad LGTBIQ+ (0,3%).

Según el estudio se evidencia que de las personas que realizaron peticiones a través de los canales de atención, 24 de ellas se identificaron en condición de discapacidad y 89 indicaron otro tipo de condición especial.

46% visual

21% Auditiva

5% Física

3% Mental

49% Adulto mayor

34% Adolescente

3% Mujer gestante

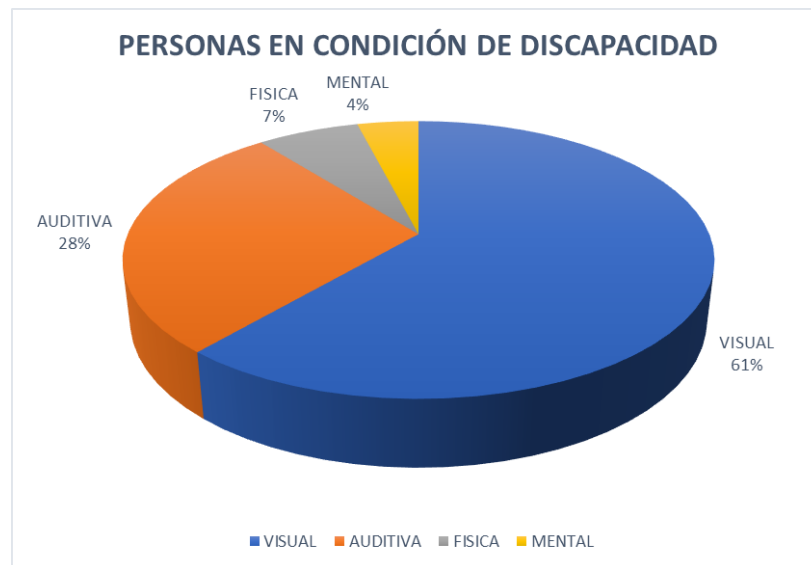
3% Niño

**4.3 Étnia:** Permite identificar la pertenencia o identificación que tienen los servidores públicos en los distintos departamentos a un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a los demás usuarios.

**4.4 Personas en condición de Discapacidad:** Como resultado de la identificación de este grupo de valor observamos que 24 de ellas se identificaron en condición de discapacidad y



89 indicaron otro tipo de condición especial. En condición de discapacidad el 61 % se encuentra en condición de discapacidad visual, el 28% con discapacidad auditiva, el 7% presenta discapacidad física y el 4% con una condición de discapacidad mental.



Intrínseca:

**4.5 Requerimientos en el tiempo:** Esta variable permite identificar los picos con mayor relevancia en el año, en relación con la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes y se identifica si hay un caso reiterativo.

Para este análisis se observa que la tipología más relevante corresponde al Derecho de Petición (54%), Trámites y Servicios (19%), Otros (17%), Solicitud de Información (3%) y Respuestas a Mininterior (2%).

Se reciben 33.154 derechos de petición, 11.730 solicitudes de trámites y servicios, 10.720 otros servicios, 1.670 solicitudes de información, 1.180 respuestas a Mininterior, 884 denuncias, 584 solicitudes de entes de control y 379 invitaciones.

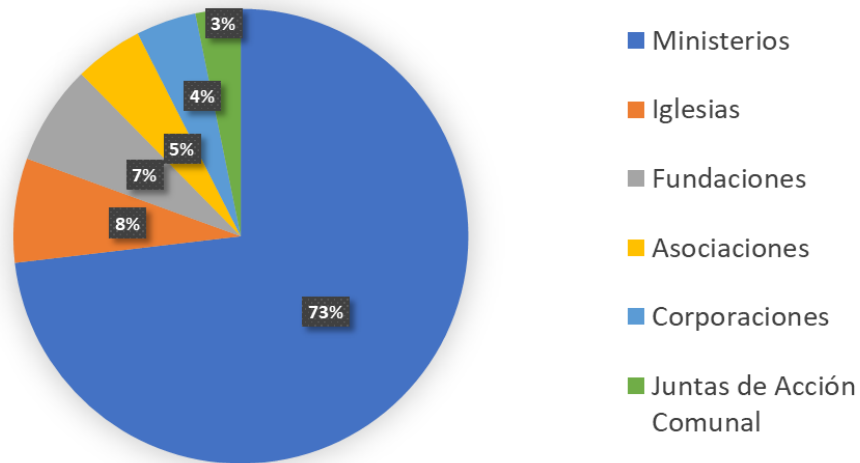
**4.6 Grupos de valor:** Esta variable permite realizar una clasificación al 100% de los usuarios en los grupos identificados por la Entidad, igualmente, se logra saber si cada uno de los usuarios que han sido identificados como grupos de valor por parte de la Entidad, son realmente parte de la población objetivo.

Para este análisis se analizaron 5.613 registros, de los cuales se identificaron 6 grupos de valor representativos con un total de 1.496 registros. Los cuales se distribuyen así: Ministerios 73% con 1094 solicitudes, Iglesias 7% con 111 solicitudes, Fundaciones 7% con 106 solicitudes, Asociaciones 5% con 73 peticiones, Corporaciones 4% con 64 solicitudes y Juntas de Acción Comunal 3% con 48 peticiones.



## ANALISIS DE LA INFORMACION

### GRUPOS DE VALOR



Para la vigencia 2022 el Ministerio de Interior por medio de canal escrito recepción de 74.770 a través del Sistema PQRS-D y se analizaron 5613 registros, ingresaron por medio de clasificación y se tienen en cuenta criterios como atención acorde a su complejidad. Se identificó la mayor parte de consultas proviene de Ministerios con un total de 1.094 equivalente a un 73%. Este dato resulta relevante y permite al ministerio dejar la evidencia en cuanto a categorización de grupos de valor en el mapa de procesos, esto alienado con el comportamiento de usuarios que componen estos grupos.

### TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Para la atención a derechos de petición, atención y resolución a quejas reclamos y sugerencias debe existir claridad para dar trámite a las solicitudes recibidas de la siguiente manera:

Claridad en mecanismos de recepción y registro de peticiones.

Habilitar otros mecanismos con el fin de promover la inclusión social a persona en situación de reincorporación.

Adoptar medios tecnológicos para dar trámite y resolución a las solicitudes

Respetar el derecho al turno en orden de presentación PQRS-D y habilitar mecanismos de seguimiento a la PQRS-D.

Ampliar información a cerca de requisitos para tramites, en formatos sencillos.

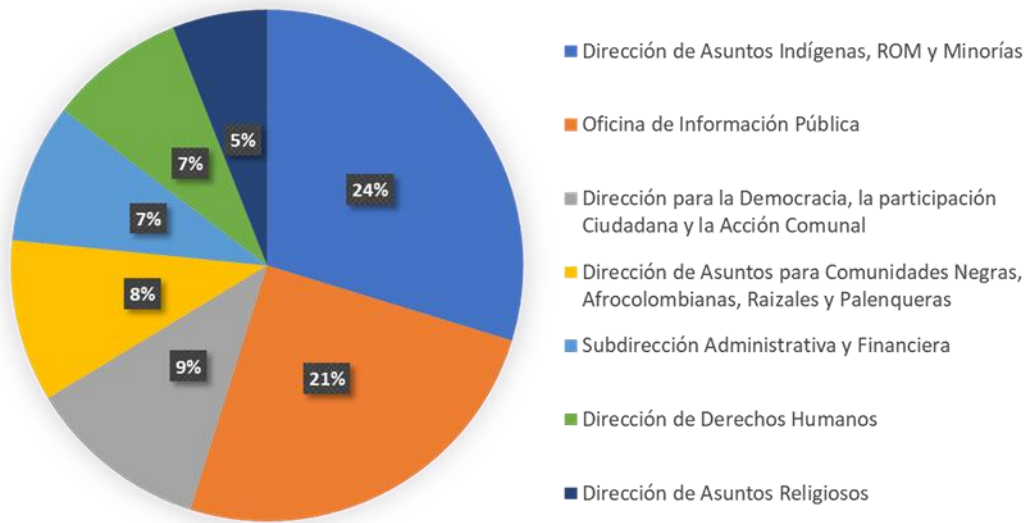
Definir reglamentación para trámite de peticiones



Publicar procedimientos para recibir y tramitar PQRSD

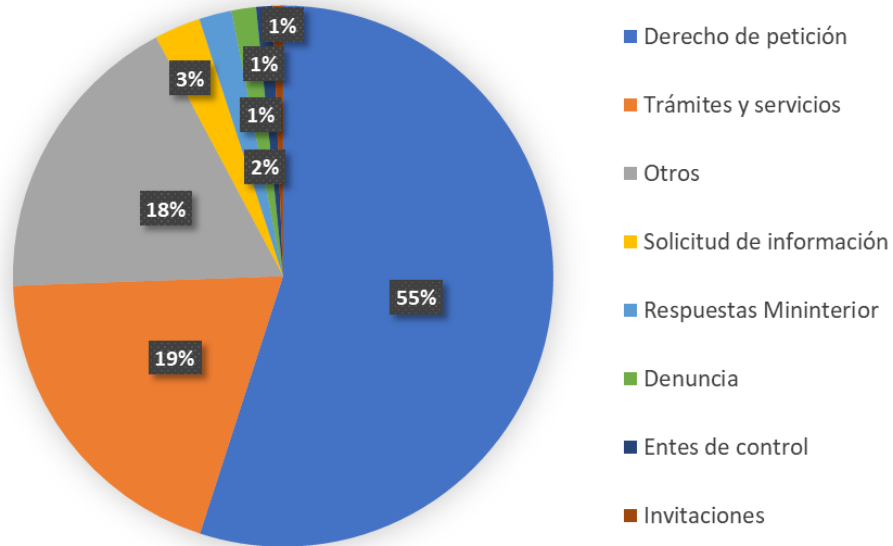
### TIPOS DE PETICIONARIOS

El 24% de peticiones con 18.235 solicitudes está dirigida a Dirección de Asuntos Indígenas, ROM Y Minorías. El 21 % con 15.382 peticiones radicaron a Oficina de Información Pública. El 9 % con 7.042 solicitudes eleva su solicitud a Dirección para la democracia, la participación ciudadana y la Acción Comunal. Un 8% con 6.287 peticiones radica a Dirección de Asuntos para comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras. El 7% con 5.401 peticiones radicó su petición a Subdirección Administrativa y Financiera, el 7% con 5.284 radicó su solicitud a Dirección de Derechos Humanos y el 5% con 3665 peticiones radicó ante Dirección de Asuntos religiosos.



**TIPOS DE PETICION:** Para este análisis se observa que la tipología más relevante corresponde al Derecho de Petición (55%) con 33.154 solicitudes radicadas, Trámites y Servicios (19%) con 11.730 peticiones, Otros (18%) 10.720 requerimientos, Solicitud de Información (3%) 1670 , Respuestas a Min interior (3%) 1.180. Denuncias 884(2%)





## MOTIVOS DE PETICION

### DE VENTANILLA HACIA ADENTRO

Garantizar accesibilidad a todas las personas a los canales de atención.

Contar con manuales y protocolos de servicio.

Definir los procesos misionales de la entidad.

Herramientas de automatización de procesos de relacionamiento.

Garantizar estructura organizacional

### DE VENTANILLA HACIA AFUERA

Lineamientos para simplificación de trámites.

Lineamientos para facilitar participación ciudadana y rendición de cuentas.

Lineamientos para evaluación de resultados

Lineamientos de gestión documental

Lineamientos de gestión del conocimiento y la innovación

Lineamientos de información y comunicación



## BENEFICIOS

La simplificación y estandarización de los formularios ofrece beneficios para hacer más visible la administración pública y a los ciudadanos la posibilidad de acceder a los servicios de forma más sencilla y efectiva al momento de requerir un servicio.

### Beneficios para los ciudadanos y usuarios de trámites

- Trámites sencillos para ciudadanía y grupos de valor a través de la disponibilidad en canales cómodos para el usuario.
- Los trámites deben corresponder a la caracterización de ciudadanía acorde a dinámicas y disponibilidad de canales y recursos para acceder a la entidad.
- Menor costo en la preparación o integración de anexos.
- Reducción de necesidades de intermediación.
- Fijación de cobros autorizados por la Ley.
- La entidad dispone de canales para realzar tráites y la ciudadanía interactúa sin importar su condición.

### Beneficios para los servidores públicos

- Mejor calidad de la información capturada para la decisión del trámite.
- Liberación de tiempo en equipos de trabajo dedicados a procesar y digitar los formularios diligenciados de manera física.
- Concentración de acciones en lo sustancial del objeto de la solicitud.
- Eliminación de decisiones tomadas sobre información expirada.
- Mayor productividad y capacidad de evacuación de trámites.

### Beneficios para la entidad

- Reducción de costos de digitación y manejo de expedientes.
- Reducción de costos tecnológicos de administración del dato y expedientes.
- Mejor focalización en la esencia de su quehacer misional respecto al trámite.
- Menores reprocesos por aspectos de forma sobre campos que no agregan valor a la calidad de la decisión.
- Menor pérdida de tiempo de recurso humano cualificado en actividades accesorias de sustanciación en el back office del proceso.
- Beneficios para el Estado
- Mayor calidad del dato.
- Cualificación de los sistemas de información, que apoyan mejor toma de decisiones de política pública.
- Mayor formalidad.
- La entidad facilita control social y la vigilancia ciudadana a los trámites permite evidenciar riesgos de corrupción.

## TABLA PLAN DE TRABAJO

PLAN DE TRABAJO
-----------------



OBJETO DE VIGILANCIA			Vigilar el eje de intervención de ventanilla hacia afuera del Ministerio del Interior garantizando la atención diferenciada.		
Objetivo de plan de trabajo			Incidir en la prestación al servicio a la ciudadanía y hacer parte del diseño de planes de atención a los ciudadanos y grupos de valor.		
Actividades del objetivo específico	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Finalizada	Observaciones
Contactar con la entidad y el servidor público responsable					
Solicitar información asociada a la atención diferenciada					
Revisar y analizar los componentes de atención diferenciada de la entidad					
Elaborar documento con las conclusiones del análisis					
Actividades del objetivo específico					
Hacer encuestas a los afectados o interesados					



Hacer entrevistas a los expertos						
Hacer entrevistas a líderes comunitarios						
Actividades del objetivo específico						
3 A						
3 B						
3 C						

**MATRIZ EVALUACION COMPONENTES DE SERVICIO A LA CIUDADANIA**

Entidad pública a la que va a hacer seguimiento	Ministerio del Interior					
Eje de intervención seleccionado	De la ventanilla hacia afuera					
Componente y acción que debe cumplir	Claridad en las condiciones e la prestación del servicio			Identificar las características del ciudadano receptor de la información		
DERECHO A EVALUAR	Acciones mínimas	Nivel cumplimiento	Acciones que haciendo bien en la entidad	Acciones que está haciendo o mal la entidad	Evaluación cualitativa	Recomendaciones



## RECOMENDACIONES

- Determinar diseño y formulario de apoyo para cumplir criterios básicos de comunicación de cara a la ciudadanía
- Contar con recomendaciones de mejora en cuanto a lenguaje utilizado
- Revisar cada una de las ideas recogidas en los espacios ciudadanos, quejas experiencias etc.
- Agrupar por categorías en temas similares ejemplo: Sugerencias, necesidades, alcance por tipo de usuario.
- Evaluar capacidad institucional y disponibilidad de recursos para la implementación de las propuestas.
- Ajustar los procesos y procedimientos asociados al trámite
- Informar a los ciudadanos sobre el ajuste realizado destacando la importancia de la participación ciudadana para optimizar procesos.

Algunas acciones a realizar son:

- Administrar canales de atención, cuyo objeto es gestionar y disponer de los canales de atención presencial, telefónico y virtual para los grupos de valor de la entidad en coherencia con la caracterización de los ciudadanos, las políticas públicas y la normativa vigente. Este procedimiento lo puede consultar en el Anexo 3. Procedimiento de administración de canales.
- Gestionar de forma eficiente, eficaz y dentro de los términos de ley los requerimientos formulados por los grupos de valor ante la entidad para satisfacer sus necesidades mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Este procedimiento lo puede consultar en el Anexo 4. Procedimiento de PQRSD.
- Simplificar los trámites, cuyo objeto es asegurar que el acceso y la interacción con los trámites y otros procedimientos administrativos de la entidad sean simples y estén disponibles para los grupos de valor, lo anterior, teniendo en cuenta la normatividad aplicable. Este procedimiento lo puede consultar en el Anexo 5. Procedimiento de simplificación de trámites.
- Participación ciudadana y rendición de cuentas, cuyo objeto es apoyar el diseño y el desarrollo de espacios de diálogo ciudadano y rendición de cuentas para el fortalecimiento de la incidencia de los grupos de valor en las decisiones públicas y el desempeño institucional. Este procedimiento lo puede consultar en el Anexo 6. Procedimiento de participación ciudadana y rendición de cuentas.



- Involucrar a grupos de valor como población en condición de reincorporación en procesos estratégicos para impactar acciones institucionales a tener en cuenta y acorde a las necesidades e intereses contribuyendo a la garantía y ejercicio de derechos a partir del reconocimiento de las características para dirimir cualquier tipo de discriminación durante la interacción entre ciudadanía e instituciones públicas. El servicio y atención ciudadanía y grupos de valor con enfoque de derechos integra el trato digno e implica que los servidores públicos integren habilidades de reconocimiento en la diversidad.

## CONCLUSIONES

- De los tipos de petición se observa que la tipología más relevante corresponde al Derecho de Petición (55%) con 33.154 solicitudes radicadas, Trámites y Servicios (19%) con 11.730 peticiones, Otros (18%) 10.720 requerimientos, Solicitud de Información (3%) 1670 , Respuestas a Min interior (3%) 1.180. Denuncias 884(2%)
- Para la vigencia 2022 el Ministerio de Interior por medio de canal escrito recepción de 74.770 a través del Sistema PQRS-D y se analizaron 5613 registros, ingresaron por medio de clasificación y se tienen en cuenta criterios como atención acorde a su complejidad. Se identificó la mayor parte de consultas proviene de Ministerios con un total de 1.094 equivalente a un 73%.
- Se analizó el 80% de los registros correspondiente 49.328 ciudadanos, ubicados en 7 departamentos representativos, así como los ciudadanos que no respondieron a la ubicación geográfica 23.078
- Cumpliendo con el objetivo propuesto, los datos suministrados en la presente caracterización se concluye que en la vigencia 2022 se logró hacer un balance con la línea base elaborada en la vigencia 2021 y lograr incluir nuevos grupos de valor como población en condición de reincorporación y actualizar la base en algunas dependencias para planificar los procesos de la entidad especialmente los de rendición de cuentas, participación ciudadana, servicio al ciudadano, racionalización de trámites y gobierno en línea, logrando con ello eficiencia administrativa.

## CONCEPTOS CLAVES

**Control social a la gestión pública:** según la Ley 1757 de 2015, “el control social es el derecho y el deber de la ciudadanía a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados”.

**Derechos humanos:** según la Organización de las Naciones Unidas (s.f.), los derechos humanos son los derechos que tiene todo ser humano por existir; son universales y son



inseparables a todos y todas, sin importar la nacionalidad, género, origen étnico, color, religión, idioma o cualquier otra condición. Los derechos pueden variar desde los fundamentales, como el derecho a la vida, hasta los que dan valor, como la alimentación, educación, trabajo, salud y libertad.

**Gestión:** el glosario del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) de Función Pública (2021c) hace alusión a la “configuración de un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional. Así como un conjunto de métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación” (p. 21).

**Gestión pública:** según el glosario de Función Pública (s.f.), tiene que ver con la “actividad que desarrollan los organismos del estado y particulares que prestan una función pública a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país”.

**Grupos de valor:** según el glosario del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), hace alusión a las “personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021c, p. 22).

**Objeto de vigilancia:** es el plan, programa, proyecto, servicio, política o ley al cual la ciudadanía decide hacerle seguimiento a través del control social a la gestión pública y que está asociado a sus temas de interés y a las problemáticas que se presentan en los territorios.

**Participación ciudadana:** es el involucramiento activo de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en su vida.

**Servicio a la ciudadanía:** desde el enfoque de derechos, el servicio a la ciudadanía está orientado a entender los problemas y necesidades de los usuarios, ciudadanía y grupos de interés para facilitar oportunidades y medidas desde el Estado como titular de obligaciones para proveer servicios que permitan satisfacer dichas necesidades.

**Veedurías ciudadanas:** según el artículo 1 de la Ley 850 de 2003:

“Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público” (p. 1).



## NORMATIVIDAD

Art. 23: formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y de obtener respuesta

Art. 74: acceder a documentos públicos (salvo casos en que lo establece la Ley)

De conformidad con la Sentencia C-274 de 2013 de la Corte Constitucional, en relación con el proyecto de Ley 1712 de 2014, corresponde al Estado garantizar el derecho al acceso a la información pública para posibilitar un ejercicio de la ciudadanía con argumentos y en conocimiento de las acciones necesarias para ejercer derechos y velar por que en la gestión pública prevalezca el interés general.

En concordancia con este mandato, la Ley 1712 de 2014 establece que el derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar de manera activa, anticipada y responsable la información pública y responder de buena fe y de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública.

Sentencia C-274 de 2013, la Corte Constitucional precisó que para garantizar el ejercicio del derecho al acceso a documentos públicos existen dos deberes a todas las autoridades estatales

Decreto 1166 de 2016.”Para cumplir con estas obligaciones, los organismos públicos deberán contar con procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad de documentos públicos en el tiempo. Adicionalmente, cualquier persona, incluyendo niños y jóvenes, puede acceder a información oral o escrita, incluso por vía electrónica, siempre y cuando sea de carácter público y no reservada o clasificada, por lo que las entidades tienen la obligación de habilitar mecanismos como la recepción de solicitudes de manera verbal.

La queja es otra de las modalidades del derecho de petición. Una queja permite prevenir y corregir la incursión en conductas irregulares de los servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas y que afectan el buen funcionamiento del Estado con el incumplimiento de sus deberes. Por lo tanto, cuando un ciudadano formula una queja, está iniciando una acción disciplinaria frente al comportamiento de los servidores públicos, el cual está reglamentado por la Ley 734 de 2002.

El enfoque diferencial cobija las “medidas que garanticen la igualdad de las personas, dada la existencia de grupos poblacionales que requieren protección y atención diferencial por situaciones específicas de vulnerabilidad, por desigualdades en la estructura social, mayores posibilidades de enfrentarse a riesgos y la imposibilidad de auto sostenerse” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021b, p. 13). Amparado en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia y concerniente a los principios de igualdad y libertad que la ciudadanía tiene ante la ley y el Estado, este enfoque procura proteger los derechos a la igualdad y a la no discriminación entre la ciudadanía, así como en la interacción con las instituciones del Estado que garantizan los derechos de la ciudadanía.

En lo referente a las comunidades étnicas —afro e indígenas—, existe una normativa cada vez más cualificada que expresa las acciones positivas destinadas a garantizar los





derechos de dichas comunidades en función de respetar sus particularidades culturales e identitarias. Respecto al servicio a la ciudadanía, la Ley 1437 de 2011 estipula en su artículo 7 que, para la atención a la ciudadanía con enfoque étnico-diferencial, es preciso

El jefe o director de la entidad deberá tener conocimiento sobre los reclamos recibidos en relación con el desempeño de la entidad y de sus funciones. También deberá estar informado sobre los servicios con mayor número de quejas y reclamos y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles o hacer más participativa la gestión pública (artículo 54, Ley 190 de 1995).

En el artículo 16 de la Ley 850 de 2003 (modificado por el artículo 68 de la Ley 1757 de 2015) también se hace alusión a la denuncia dentro de los instrumentos de acción de las veedurías ciudadanas y establece que, para “lograr de manera ágil y oportuna sus objetivos y el cumplimiento de sus funciones”

En ejercicio del derecho al control social, la ciudadanía, en forma individual o colectiva, pueden presentar observaciones y recomendaciones a la labor de las entidades con fines de mejora. Para el ejercicio de esta labor, en el caso de las veedurías ciudadanas, las entidades y organismos de la administración pública deberán “llevar un registro sistemático de sus observaciones y evaluar en forma oportuna y diligente los correctivos que surjan de sus recomendaciones, con el fin de hacer eficaz la acción de las mismas” (artículo 35, Ley 489 de 1998).

En concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que la ciudadanía formule respecto al cumplimiento de la misión de la entidad.

Dentro de los deberes en la atención al público, las entidades públicas deben establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para atender a peticiones, quejas, denuncias o reclamos de manera organizada. También tienen la obligación de enunciar por medio telefónico o correo, así como en el sitio de atención y en la página electrónica, —o los medios impresos y electrónicos con los disponga— la dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien dirigirse en caso de una queja o reclamo. Además, deberá contar con al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que la ciudadanía formule en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, según lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Según lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo conforme a las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005 y en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Como garantía del derecho a la queja, los personeros distritales y municipales y los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo “recibirán, en sustitución de las



entidades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación” (Ley 1755 de 2015).

En lo concerniente al fortalecimiento de la cultura del servicio, la sensibilización y autoevaluación son acciones permanentes y necesarias para garantizar los derechos a la inclusión y la no discriminación, según lo propuesto por Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad: Guía para servidores públicos (MinSalud, 2015). Esta guía además incluye consideraciones para constituir y evaluar las nociones de discapacidad y las respectivas necesidades que puede tener alguna persona que haga parte de este grupo poblacional

la niñez y juventud también hace parte de las disposiciones diferenciales en el servicio público colombiano, por lo que la creación de programas especiales y espacios virtuales con lenguaje accesible, sensibilizador e informativo para la infancia también es una materialización del enfoque diferencial en el servicio a la ciudadanía. Para ello, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), máxima autoridad en lo concerniente a las necesidades de esta población, elaboró la Guía para la promoción y la garantía de la participación ciudadana de niños, niñas y adolescentes (ICBF, 2013), que fomenta la participación ciudadana de niños, niñas y jóvenes al tiempo que estipula cómo sus voces tienen lugar en la toma de decisiones en la vida pública de la nación.

Decreto 1166 de 2016

“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Acuerdo 04 del 14 de junio de 2018

“Por el cual se crea el Comité Técnico del Relacionamento Estado-Ciudadano”

Ley 2052 de 2020

"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

Circular N.º 100-010-2021

“Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro” Presenta las instrucciones sobre lenguaje claro que las entidades deben implementar con el propósito de avanzar hacia la construcción de contenido público más sencillo que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos y favorezca el aumento de la eficiencia administrativa

Por último, cabe señalar que la Corte ha reiterado que el acceso a información y documentación oficial constituye una condición de posibilidad para la existencia y ejercicio de las funciones de crítica y fiscalización de los actos del gobierno que, en el marco de la Constitución y la ley, cabe legítimamente ejercer a la oposición (C-491, 2007).



## BIBLIOGRAFIA

Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). Glosario de definiciones – Servicio al ciudadano. <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Gesti%C3%B3n+P%C3%ABblica>.

Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. 13 de julio de 2009. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36842> Decreto 019 de 2012 [con fuerza de ley]. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. 10 de enero de 2012. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45322>.

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. 6 de marzo de 2014. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). Guía para servidores públicos: Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <http://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>.

Acuerdo 04 de 2018 [Departamento Administrativo de la Función Pública]. Por el cual se crea el comité técnico del relacionamiento Estado Ciudadano. 14 de junio de 2018. <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Acuerdo+04+de+2018+Comite+Relacion+Estado+Ciudadano.pdf/bccba54b-e832-88fb-cb62-85ffbc0b3a4c?t=1570630459092>.

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. 11 de septiembre de 2017.

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. 4 de abril de 2018.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2019). Módulo de control social a la implementación del acuerdo de paz. [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34206843/36546256/2019\\_Modulo\\_implementacion\\_acuerdo\\_de\\_paz.pdf/4dcddc73-58cd0bc6-497f-636d9544283f?t=1582124665289](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34206843/36546256/2019_Modulo_implementacion_acuerdo_de_paz.pdf/4dcddc73-58cd0bc6-497f-636d9544283f?t=1582124665289)

Decreto 1273 de 2020. Por el cual se modifica el Decreto 1081 de 2015, Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, en relación con las directrices generales de técnica normativa. 18 de septiembre de 2020.

Decreto Ley 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. 22 de noviembre de 2019.



Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017b). Protocolo para la identificación de riesgos corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios. Cómo opera MIPG - MIPG - Función Pública ([funcionpublica.gov.co](http://funcionpublica.gov.co))

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2019b). Ruta de codiseño: Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía. [https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document\\_library/bGsp2ljUBdeu/view\\_file/35766724](https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/35766724)

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020a). Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. bibliotecavirtual - EVA - Función Pública ([funcionpublica.gov.co](http://funcionpublica.gov.co))

Resolución 371 de 2020 [Departamento Administrativo de la Función Pública]. Por medio de la cual se adoptan los formatos de agenda regulatoria, memoria justificativa e informe global de observaciones, que deben adoptar las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional. 23 de septiembre de 2020. Roseth, B. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital.

Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). Guía para entidades públicas: servicio y atención incluyente. <https://www.supersalud.gov.co/es-co/Paginas/Oficina%20de%20Comunicaciones/campa%C3%B1as/todos-somos-usuariosdel-sistema/guia-servicio-y-atencion-incluyente.pdf>.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021a). Circular No. 100-010-2021 Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro. <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/33459010/Circular-lenguaje-claro>.

Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación. (2020). Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano. [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23\\_Politica\\_servicio\\_al\\_ciudadano\\_actualizada.pdf/a8f37301-0e89d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)

<https://www.mininterior.gov.co/>