

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Política de Participación Ciudadana
Documento para comentarios

Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
Noviembre de 2020



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Contenido

Introducción	2
I. Objetivo General	3
II. Objetivos Específicos	3
III. Marco Conceptual	4
IV. Condiciones generales	6
V. Herramientas de Control Social a la gestión pública	7
A. <i>Solicitudes de información</i>	7
B. <i>Prevención ante posibles situaciones de riesgo asociadas a la Función Pública</i>	8
C. <i>Relación con Veedurías Ciudadanas</i>	9
VI. Espacios de diálogo, presentación de la gestión institucional, atención de temáticas sectoriales y de rendición de cuentas institucionales.....	9
VII. Espacios de participación e intervención de la ciudadanía.....	11
VIII. Trámites y otros espacios de participación	11
A. <i>Trámites</i>	11
B. <i>Otros espacios de participación</i>	11
IX. Estrategia de Participación Ciudadana.....	12
A. <i>Áreas del Ministerio que participan en el desarrollo de la Política de Participación Ciudadana – Roles y Responsabilidades</i>	12
B. <i>Aprobación de la Estrategia</i>	16



Introducción

Atendiendo lo señalado por la Constitución Política de 1991 que define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático y participativo, y lo establecido en la Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*; el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, promueve la participación ciudadana, generando y motivando espacios de diálogo con la ciudadanía y sus grupos de valor, integrándolos en las diferentes etapas de la gestión institucional.

Es así como mediante la estructuración, consolidación y formalización de la Política de Participación Ciudadana, atendiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo consolida acciones que incluyen la construcción colaborativa, el control social, la promoción de la cultura de la información, la transparencia y el diálogo, aspectos que aportan al logro de resultados institucionales en términos de calidad e integridad y generan valor de cara al ciudadano.

La Política de Participación Ciudadana, acompaña el proceso de generación de resultados institucionales y la prestación de servicios de manera que estos tengan efecto en el mejoramiento del bienestar de los ciudadanos, atendiendo los valores del servicio público como son la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia.

Es así como la política consta de los siguientes elementos centrales:

- i. Herramientas de Control Social a la gestión pública.
- ii. Espacios de diálogo, presentación de la gestión institucional, atención de temáticas sectoriales y de rendición de cuentas institucionales.
- iii. Espacios de participación e intervención directa de la ciudadanía en el ciclo de la gestión pública.
- iv. Trámites y otros espacios de participación.



I. Objetivo General

Motivar un contacto permanente con nuestros grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, de manera que conozcamos sus expectativas y atendamos sus necesidades a través del fortalecimiento de espacios de interacción y canales de interlocución, de acuerdo con sus particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas.

Estos elementos deben enfocarse a mejorar la gestión institucional y optimizar el uso de los recursos asignados al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

II. Objetivos Específicos

- Garantizar la participación de nuestros grupos de valor y partes interesadas, de manera que mediante su intervención se fortalezca y retroalimente de manera oportuna y apropiada la gestión institucional.
- Determinar los mecanismos, espacios de diálogo e instancias de participación de la ciudadanía durante el proceso de la gestión pública, el cual se integra por las siguientes etapas: i. Identificación de necesidades: Diagnóstico ii. Formulación de Planes y Programas, iii. Ejecución / Implementación, iv. Seguimiento, v. Evaluación y Control.
- Garantizar los canales de comunicación adecuados y espacios virtuales y presenciales que garanticen su ejecución.
- Crear en el mediano plazo una comunidad que logre opinar, aportar y desarrollar opciones que permitan la extensión de los servicios y propósitos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, fortaleciendo nuestro tejido social.
- Efectuar un monitoreo a la resolución de las inquietudes, sugerencias y expectativas de los ciudadanos de manera que se constituyan en una fuente de retroalimentación de los siguientes factores: (i) Seguimiento a las Políticas Institucionales de la Entidad, (ii) Direccionamiento Estratégico, (iii) Procesos y procedimientos, (iv) Mejoramiento en la atención preferencial e incluyente (población vulnerable, personas en condición de discapacidad y etnias) (v) Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, (vi) Gestión de proyectos de tecnologías de la información, (vii) Diseño de los proyectos normativos - Contacto directo con grupos de valor, (viii) Estrategia de Racionalización de Trámites, (ix) Estrategia de servicio al ciudadano, (x) Estrategia de Rendición de cuentas.



III. Marco Conceptual

A continuación se relacionan los temas centrales y conceptos asociados a la Política de Participación Ciudadana.

▪ Grupos de Valor

Se consideran Grupos de Valor a las Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), con las que el Ministerio interactúa en desarrollo de su Misión, Visión, Objetivos Institucionales, Políticas Sectoriales, Procesos, Trámites y otros procesos Administrativos. Nuestros grupos de valor incluyen asociaciones, organizaciones sociales, comunitarias o grupos de base, comunidades, grupos étnicos, sector académico y organizaciones no gubernamentales.

Es importante considerar que en nuestros Grupos de Valor se incluyen aquellos que no participan directamente en el intercambio de productos y/o servicios del Ministerio, pero que pueden verse afectados económica, ambiental y socialmente por las acciones de éste.

▪ Grupos de Interés

Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales¹.

▪ Control Social

Este se constituye en un derecho y en un deber de los ciudadanos que consiste en participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. Tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas y a la gestión desarrollada por las autoridades y por los particulares que ejerzan funciones públicas.²

▪ Herramientas de Control Social a la gestión pública

Estas se definen como mecanismos a los que el ciudadano puede acceder considerando el momento y el propósito de participar en el seguimiento a la gestión pública, estas pueden desarrollarse a través de: i) Solicitudes de información, ii) Su manifestación ante posibles

¹ Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación. 2014

² Ley 1757, 2015, art. 60 y 61.



situaciones de riesgo asociadas a la Función Pública y iii) Mediante la participación en veedurías ciudadanas.

▪ **Veedurías Ciudadanas**

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 a 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.³

Las veedurías ejercen vigilancia preventiva y posterior del proceso de gestión presentando recomendaciones ante las entidades que ejecutan programas, proyectos o contratos y ante los organismos de control del Estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos. Es así como el Ministerio debe motivar su participación en los diferentes eventos que realice tanto a nivel nacional como departamental y municipal, así como su interacción permanente.

▪ **Espacios de participación ciudadana**

- Se consideran espacios de participación ciudadana los eventos de diálogo y deliberación, en los que deben participar nuestros grupos de valor. Estos espacios pueden generarse a lo largo de las fases del ciclo de la gestión pública, en las etapas de: i. Identificación de necesidades: Diagnóstico ii. Formulación de Planes y Programas, iii. Ejecución / Implementación, iv. Seguimiento, v. Evaluación y Control. Es así como, su convocatoria y su amplia participación es fundamental.

▪ **Trámite**

Se entiende como un conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.

³ Artículo 1. Ley 850 de 2003.



▪ **Rendición de Cuentas**

Se considera la rendición de cuentas como un elemento del control social, que permite tanto la presentación de los resultados de la gestión por parte de las entidades públicas, como la presentación de peticiones, información y explicaciones por parte de la ciudadanía.

Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y fortalecimiento de la gestión de la administración pública. Particularmente los ejercicios de rendición de cuentas se asocian a la etapa de presentación de resultados, en el ciclo de la gestión pública.

▪ **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía**

Este se constituye en un acto público de diálogo entre organizaciones sociales, ciudadanos y servidores públicos para evaluar y dialogar sobre la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo (año, semestre, cuatrienio), con el objeto de garantizar los derechos ciudadanos.

IV. Condiciones generales

La adecuada puesta en marcha de la Política de Participación Ciudadana, requiere del desarrollo de los siguientes aspectos:

- Delimitar los grupos de valor y partes interesadas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, atendiendo la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Políticas Sectoriales, Procesos institucionales, Trámites y otros procedimientos administrativos.
- La identificación de las actividades desarrolladas por la Entidad que involucren o puedan involucrar participación ciudadana en alguna de las etapas del ciclo de la gestión pública, su objetivo, el grupo de valor al que están dirigidas, así como el establecimiento de metas por acción y cronograma.
- Determinar las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor y partes interesadas.
- Vincular a nuestros Grupos de Valor en la identificación y tratamiento de problemáticas asociadas a la misionalidad y alcance institucional.
- La identificación de las instancias de participación, fuente legal y alcance en la gestión institucional (decisoria o de incidencia).
- La identificación de recursos, alianzas, convenios y programación de presupuesto asociado al desarrollo de actividades que se implementarán para la promoción de la participación ciudadana.



- Garantizar la administración de las bases de datos asociadas, a cada uno de nuestros grupos de valor y partes interesadas.
- Contar con la medición del nivel de satisfacción de grupos de valor y partes interesadas, para garantizar la entrega de resultados que respondan a las necesidades y demandas de los ciudadanos, generando valor público.
- Garantizar que el informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Ciudadanía, retroalimente la gestión institucional.
- Brindar al ciudadano información oportuna y actualizada a través de todos los medios de comunicación dispuestos por la entidad para lo cual se requiere de la participación de todos los funcionarios del Ministerio.

Es importante anotar que la participación de la sociedad civil se expresa a través de aquellas instancias y mecanismos que permiten su intervención en la conformación, ejercicio y control de los asuntos públicos. Pueden tener su origen a partir de la oferta institucional de las entidades públicas o en la iniciativa ciudadana.

La Política de Participación Ciudadana fortalece elementos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), en lo relacionado con Transparencia y Acceso a la Información, Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano, Rendición de Cuentas institucional y mitigación de Riesgos de Corrupción, aspectos que se abordarán a lo largo del documento.

V. Herramientas de Control Social a la gestión pública

A continuación se relacionan los mecanismos enfocados a facilitar y propiciar el Control Social a la gestión pública en el Ministerio, los cuales se ejecutan a través de: i) Solicitudes de información, ii) Manifestación ante posibles situaciones de riesgo asociadas a la Función Pública y iii) La participación mediante veedurías ciudadanas.

A. Solicitudes de información

▪ Derecho de petición

Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie



cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo⁴.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción⁵.

▪ **Consulta Previa**

La Consulta Previa es el derecho fundamental que tienen los pueblos indígenas y los demás grupos étnicos cuando se toman medidas (legislativas y administrativas) o cuando se vayan a realizar proyectos, obras o actividades dentro de sus territorios, buscando de esta manera proteger su integridad cultural, social y económica y garantizar el derecho a la participación.

B. Prevención ante posibles situaciones de riesgo asociadas a la Función Pública

Los ciudadanos cuentan con las siguientes herramientas con el objeto de informar en primera instancia asuntos que no hayan sido atendidos o debidamente resueltos por la entidad.

▪ **Acción de cumplimiento**

Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos.⁶

▪ **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

⁴ Artículo 13, Ley 1755 de 2015.

⁵ Artículo 14, Ley 1755 de 2015.

⁶ Ley 393 de 1997.



vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.⁷

- **Acciones populares y de grupo**

Las acciones populares y de grupo son mecanismos a través de los cuales un individuo puede actuar en defensa de los derechos e intereses colectivos, o exigir indemnización a nombre de varias personas a quienes se les haya causado perjuicios con la misma conducta.

- **Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**

El Sistema de PQRSD es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

C. Relación con Veedurías Ciudadanas

Teniendo en cuenta que es de especial importancia la vigilancia ejercida por las Veedurías Ciudadanas, sobre la correcta ejecución de los Recursos Públicos, la forma como éstos se asignen conforme a las disposiciones legales y a los planes, programas, y proyectos debidamente aprobados, el cumplimiento del cometido, los fines y la cobertura efectiva a los beneficiarios que deben ser atendidos de conformidad con los preceptos antes mencionados, la calidad, oportunidad y efectividad de las intervenciones públicas, la contratación pública y la diligencia de las diversas autoridades en garantizar los objetivos del Estado en las distintas áreas de gestión que se les ha encomendado, el Ministerio debe establecer los mecanismos que faciliten su interacción a lo largo del proceso de la Gestión Pública.

VI. Espacios de diálogo, presentación de la gestión institucional, atención de temáticas sectoriales y de rendición de cuentas institucionales

Dentro de estos espacios encontramos los siguientes:

- Consejos, Comités y Comisiones. Estos espacios reúnen instancias de carácter consultivo, asesor, de diseño y adopción de políticas, programas y proyectos, de coordinación y

⁷ Artículo 86 Constitución Política de Colombia y Decreto 2591 de 1991.



establecimiento de estrategias, implementación de proyectos y actividades y estímulos. En estas instancias pueden planearse proyectos específicos atendiendo el quehacer misional, determinar medidas de control, prevención y vigilancia.

- Formulación de políticas Sectoriales. El Ministerio, para la formulación de las políticas de competencia del sector, facilita espacios de diálogo con la ciudadanía y partes interesadas, que permitan que los interesados, sin importar su género, raza o condición social, puedan ser parte del proceso, de manera presencial o electrónica, que motiven la participación de la ciudadanía y garanticen la transparencia de este proceso.
- Reuniones con autoridades regionales, mediante las cuales se convoquen a representantes del Gobierno Local y Nacional, empresarios, grupos de valor y ciudadanía en general, enfocadas al diagnóstico, planeación o evaluación de la gestión institucional.
- Eventos de divulgación de resultados de políticas, planes, estrategias y programas institucionales.
- Eventos organizados por entidades del Sector Gubernamental o interinstitucional bien sea de carácter público o privado, en donde se determine un espacio de intervención para representantes del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Reuniones en el marco de acuerdos comerciales. Se constituyen en espacios de interacción con los dirigentes empresariales y representantes de la sociedad civil, en el marco de las rondas de negociaciones de acuerdos comerciales. Este espacio busca la retroalimentación por parte de los asistentes de las negociaciones en curso. Se elaboran informes de soporte a los que se exponen sus resultados.
- Eventos de capacitación en temas específicos de interés para nuestros grupos de valor.
- Otros espacios de participación ciudadana tales como: Foros, ferias de servicios, conversatorios y Webinars (Seminarios web), entre otros.

Respecto al proceso de rendición de cuentas relacionamos los siguientes espacios:

- **Audiencias Públicas:** Las audiencias públicas se definen como espacios de participación ciudadana, propiciados por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídica y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.



- **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía:** Este se constituye en un acto público de diálogo entre organizaciones sociales, ciudadanos y servidores públicos para evaluar y dialogar sobre la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo (año, semestre, cuatrienio), con el objeto de garantizar los derechos ciudadanos.

VII. Espacios de participación e intervención de la ciudadanía

Metodológicamente el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo presentará a consideración de las dependencias una metodología tipo – que permitirá el desarrollo de sesiones específicas que permitan la discusión y retroalimentación institucional por parte de la ciudadanía, apoyándose en medios tecnológicos.

Las sesiones de trabajo aplicarán al diagnóstico, diseño o formulación, implementación, seguimiento o evaluación de políticas, planes y programas de la entidad, atendiendo las siguientes denominaciones:

- **Mesas de trabajo:** Estas se constituyen en espacios de coordinación, gestión y control de actividades, en donde a través del diálogo entre las diferentes partes involucradas, se abordarán temas asociados al diseño, formulación, implementación y/o seguimiento de las políticas públicas, planes, estrategias y programas institucionales a cargo.
- **Reuniones zonales:** Estas se definen como el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico.

VIII. Trámites y otros espacios de participación

A. Trámites

A la fecha el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuenta con veintidós (22) trámites y un procedimiento administrativo, inscritos en el SUIT – (Ver anexo). Es fundamental establecer acciones de participación ciudadana encaminadas a fortalecer la comunicación con nuestros usuarios, para de esta manera identificar los procesos de racionalización y automatización que apliquen.

B. Otros espacios de participación

Agenda regulatoria

La Agenda Regulatoria contiene los proyectos regulatorios de carácter general que previsiblemente se expedirán por el Sector Comercio, Industria y Turismo cada año. La



publicación de la Agenda Regulatoria permite a la ciudadanía y a los grupos de interés conocer y participar en el proceso de formación de los proyectos reglamentarios, de manera que indica las fechas estimadas para la recepción de comentarios y observaciones por cada proyecto. Se trata de una Agenda indicativa, razón por lo cual, por necesidades del Sector, el Gobierno Nacional puede modificarla.

Lo anterior de conformidad con lo previsto en el artículo 2.1.2.1.20. del Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República.

▪ **Presentar a consideración de la ciudadanía proyectos de decreto y/o resolución**

El Ministerio publica los proyectos de decreto y resolución a consideración de la ciudadanía, con el objeto de obtener sus comentarios y observaciones.

IX. Estrategia de Participación Ciudadana

Atendiendo los espacios de participación y delimitación de asuntos relacionados con la participación ciudadana, el Ministerio de Comercio, industria y Turismo adelantará anualmente la construcción formal de su estrategia y su plan de participación ciudadana, en el que incluirá las acciones encaminadas al fortalecimiento de sus componentes y a la garantía del desarrollo de su objetivo.

A continuación se relacionan las áreas del Ministerio que participarán en el desarrollo de la Política de Participación Ciudadana

A. Áreas del Ministerio que participan en el desarrollo de la Política de Participación Ciudadana – Roles y Responsabilidades

▪ **Secretaría General**

La Secretaría General del Ministerio, como líder de la Política de Participación Ciudadana, desarrollará las siguientes actividades:

- Teniendo en cuenta los resultados del Autodiagnóstico de la Política de Participación Ciudadana, presentará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, los aspectos prioritarios para su desarrollo y fortalecimiento atendiendo los siguientes componentes: i) Herramientas de Control Social a la gestión pública, ii) Espacios de diálogo, presentación de la gestión institucional, atención de temáticas sectoriales y de rendición de cuentas institucionales, iii) Espacios de participación e intervención directa



de la ciudadanía en el ciclo de la gestión pública y iv) Trámites y otros espacios de participación.

- Coordinar con el Grupo de Atención al Ciudadano el proceso de caracterización de los grupos de valor y partes interesadas del Ministerio, contando con la retroalimentación de las diferentes dependencias de la entidad.
- Coordinar con el apoyo del Grupo de Atención al Ciudadano y áreas misionales la metodología de medición de satisfacción de nuestros grupos de valor y partes interesadas.
- Diseñar con el apoyo del Equipo de Gestión del Conocimiento, la estructura de participación de la ciudadanía en mesas de trabajo. Es importante anotar que el componente virtual tendrá una especial relevancia para su desarrollo.
- Generar lineamientos para el reporte de los compromisos adquiridos por el Ministerio y la resolución de solicitudes presentadas por los grupos de valor y partes Interesadas en espacios tales como, mesas o comités asociados a la atención a población vulnerable, población víctima del conflicto armado, género, grupos étnicos, poblaciones en situación de discapacidad, pobreza extrema, temáticas ambientales y otras que se requieran.
- Efectuar seguimiento al reporte de informes por parte de los funcionarios que en representación del Ministro asisten a diferentes Comités interinstitucionales, particularmente aquellos en los cuales se facilita la interacción con la ciudadanía y grupos de valor
- Diseñar con el apoyo de la Oficina de Sistemas de Información, un sistema de información que permita facilitar el seguimiento a los compromisos adquiridos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el marco del desarrollo de los eventos de participación ciudadana.
- Acompañar a las áreas misionales en la definición de las acciones de participación ciudadana que corresponden a las etapas del ciclo de la gestión pública: diagnóstico, diseño o formulación, implementación, seguimiento y evaluación, lo anterior con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial.
- Facilitar los contactos con Veedurías Ciudadanas y su vinculación al proceso de gestión institucional.



- Monitorear la publicación de los eventos asociados a la Participación Ciudadana en el Calendario de Actividades Institucional.⁸
- Elaborar trimestralmente un informe de seguimiento a la estrategia de Participación Ciudadana y semestralmente presentar sus resultados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

▪ **Oficina Asesora de Planeación**

- Establecer los lineamientos necesarios con el objeto de fortalecer el proceso de planeación participativa, atendiendo los parámetros establecidos en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - Furag.
- Apoyar a la Secretaría General en la definición de los indicadores asociados a la Política de Participación Ciudadana, de manera que se incluyan como un componente de la Planeación Estratégica Sectorial (PES).
- Garantizar la participación activa de la ciudadanía durante la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio.

▪ **Grupo Atención al Ciudadano**

- El Grupo de Atención al ciudadano remitirá trimestralmente a los Directivos del Ministerio el Informe PQRS, de manera que se convierta en un referente para el mejoramiento de los procesos institucionales.

Coordinación Mincitios

- Las acciones adelantadas por los Mincitios relacionadas con inquietudes de los ciudadanos (PQRS) se integrarán al informe de seguimiento a la Política de Participación Ciudadana, así como los eventos institucionales de divulgación de actividades y en las que se generen inquietudes por parte de la ciudadanía.

▪ **Despacho del Ministro y Áreas Misionales**

- Garantizar la debida y adecuada participación de nuestros grupos de valor y partes interesadas, de manera que mediante su intervención se fortalezca y retroalimente de manera oportuna y apropiada la gestión institucional.

⁸ Información disponible en el link: <https://www.mincit.gov.co/calendario-de-eventos>



- El Despacho del Ministro, Viceministros y las Direcciones Misionales adelantarán la programación de los eventos a desarrollar con participación de la ciudadanía, durante el primer bimestre de cada vigencia. Los momentos para determinar su ejecución son los siguientes: i. Identificación de necesidades: Diagnóstico ii. Formulación de Planes y Programas, iii. Ejecución / Implementación, iv. Seguimiento, v. Evaluación y Control.
 - Cumplir con los lineamientos de programación de eventos de participación ciudadana, atendiendo lo establecido en la circular No. 035 del 12 de Noviembre de 2020.
 - Contar con los soportes asociados a la realización de los eventos de participación ciudadana, atendiendo los lineamientos establecidos en la circular No. 035 del 12 de Noviembre de 2020.
 - Atender las inquietudes de la ciudadanía que se presenten en cada uno de los eventos de participación ciudadana y llevar el control a las respuestas y gestión adelantada por la entidad.

- **Oficina de Sistemas de Información**
 - Apoyar a la Secretaría General en el proceso de consolidación de las bases de datos de los grupos de valor y partes interesadas del Ministerio, así como en su proceso de caracterización.
 - Apoyar el diseño de una herramienta tecnológica que permita efectuar un seguimiento de las necesidades de la ciudadanía, presentadas en los diferentes eventos que hacen parte de la Política de Participación Ciudadana.

- **Grupo de Comunicaciones.**
 - Coordinar las sesiones necesarias para desplegar en el Ministerio estrategias asociadas la oportunidad y calidad de la información que presenta el Ministerio, así como al lenguaje claro.
 - Apoyar a las dependencias del Ministerio en la divulgación de los eventos que integren la Política de Participación Ciudadana.

- **Enlaces responsables de actualizar la información en página web**
 - Trimestralmente la Secretaría General y el Grupo de Comunicaciones realizarán una revisión de los pendientes de actualización de la información publicada en las diferentes páginas web del Ministerio. Estas sesiones contarán con la participación de los enlaces responsables de actualizar la información institucional en nuestra página web.



- **Grupo de Talento Humano.**

- Generar una estrategia de capacitación enfocada a los instrumentos de participación ciudadana, rendición de cuentas y control social, y su aplicabilidad en el Ministerio.
- Capacitar a los funcionarios del Ministerio en la adecuada respuesta de los requerimientos de nuestros ciudadanos.
- Establecer las actividades necesarias en los procesos de inducción y reinducción que permitan a todos los funcionarios conocer los trámites y servicios de la entidad, de manera que se garantice un adecuado nivel de atención de nuestros ciudadanos.

- **Equipo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas**

- El Equipo de Participación ciudadana y Rendición de Cuentas, apoyará en las dependencias la ejecución de la Política de Participación Ciudadana, compartiendo y comunicando a las dependencias las actividades y cronogramas a desarrollar en torno a su formalización. El equipo se integrará por un representante del Despacho del Ministro, Viceministros de Desarrollo Empresarial, Comercio Exterior y Turismo, Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación Sectorial, Oficina Asesora Jurídica, Grupo Comunicaciones y Grupo Atención al Ciudadano.

- **Oficina Jurídica**

- Apoyar a las dependencias del Ministerio en el proceso de construcción de la normatividad institucional, de forma que se involucre a actores relevantes del sector y lograr su definición de forma apropiada en los temas y decisiones que apliquen.

- **Grupo Contratos**

- Garantizar la convocatoria de veedurías ciudadanas en cualquier proceso de contratación institucional.

B. Aprobación de la Estrategia

La Secretaría General presentará la estrategia de fortalecimiento de Participación Ciudadana durante el primer trimestre de cada vigencia, para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.