


MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA
Y TURISMO

Política Institucional de Participación Ciudadana

CR-DR-003


Gestión y Desempeño

Versión inicial:
Martes, 22 de diciembre de
2020

	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

Contenido

Introducción	2
I. Objetivo General	3
II. Objetivos Específicos	3
III. Alcance	4
IV. Condiciones generales	4
IV. Componentes de la Política de Participación Ciudadana	5
A. Herramientas de Control Social a la gestión pública	5
1. Solicitudes de información – Derecho de petición	6
2. Manifestación ante posibles situaciones de riesgo asociadas a la Función Pública	6
3. Relación con Veedurías Ciudadanas	7
4. Espacios de Rendición de Cuentas	7
B. Espacios de diálogo, presentación de la gestión institucional y atención de temáticas sectoriales	8
C. Espacios de participación e intervención directa de la ciudadanía en el ciclo de la gestión pública	9
D. Trámites y otros espacios de participación	10
V. Estrategia de Participación Ciudadana	12
A. Áreas del Ministerio que participan en el desarrollo de la Política de Participación Ciudadana – Roles y Responsabilidades	1
2	
B. Aprobación de la Estrategia	16
C. Evaluación de la Estrategia	16

	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

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 responsabilidad y 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 y atención de temáticas sectoriales.
- iii. Espacios de participación e intervención directa de la ciudadanía en el ciclo de la gestión pública.
- iv. Trámites y otros espacios de participación.

Los elementos descritos revelan los espacios en los que la sociedad civil tiene la posibilidad de expresarse, de manera que se permite su intervención en la conformación, ejercicio y control de los asuntos públicos. Como se observa, estos espacios pueden tener su origen a partir de la oferta institucional de las entidades públicas o en la iniciativa ciudadana.

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

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

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 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el cual se integra por las siguientes etapas: (i) Identificación de necesidades: Diagnóstico, (ii) Formulación de Planes y Programas, (iii) Ejecución / Implementación, (iv) Seguimiento, y (v) Evaluación y Control.
- Garantizar los canales de comunicación suficientes, adecuados y espacios virtuales y presenciales que promuevan su ejecución.
- Construir 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.
- Monitorear la resolución idónea de las inquietudes, sugerencias y expectativas de los ciudadanos de manera que se constituyan en una fuente de retroalimentación de los siguientes factores: (i) Direccionamiento Estratégico, (ii) Formulación y seguimiento de Políticas Institucionales y Sectoriales, (iii) Definición y ajuste de 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, (viii) Estrategia de Racionalización de Trámites, (ix) Estrategia de servicio al ciudadano, (x) Estrategia de Rendición de cuentas.


III. Alcance

La Política de Participación Ciudadana aplica a las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública, de manera que se atiendan a las necesidades y problemas de los ciudadanos y de esta manera garantizar la efectividad de las intervenciones misionales.

IV. Condiciones generales

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

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

- Delimitar claramente los grupos de valorⁱ y grupos de interésⁱⁱ del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, atendiendo la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Políticas Sectoriales, Procesos institucionales, Trámites y otros procedimientos administrativos.
- 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 oportunas de participación, fuente legal y alcance en la gestión institucional (decisoria o de incidencia).
- Determinar 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. En este sentido establecer instancias de participación, fuente legal y alcance en la gestión institucional (decisoria o de incidencia).
- Ofrecer 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.
- Definir los recursos, alianzas, convenios y programación de presupuesto asociado al desarrollo de actividades que se implementarán para la promoción de la participación ciudadana.
- Garantizar que el informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Ciudadanía, retroalimente la gestión institucional.
- Contar con la medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la entidad, de manera que se pueda garantizar la entrega de resultados que respondan a las necesidades y demandas de los ciudadanos, generando valor público.

V. Componentes de la Política de Participación Ciudadana


A continuación se describen los componentes de la Política de Participación Ciudadana, atendiendo sus particularidades y los temas a través de los cuales se desarrolla.

A. Herramientas de Control Social a la gestión pública

Teniendo en cuenta que las herramientas de control social a la Gestión Públicaⁱⁱⁱ, se consideran mecanismos a través de los cuales el ciudadano puede acceder al Estado, encontramos y aplicamos en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo los siguientes:

- (i) Solicitudes de información.
- (ii) Manifestación ante posibles situaciones de riesgo asociadas a la Función Pública.
- (iii) La participación mediante veedurías ciudadanas
- (iv) Espacios de Rendición de Cuentas.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

1. Solicitudes de información – Derecho de petición

El 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 invocarlo (Artículo 13, Ley 1755 de 2015).

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 recepción (Artículo 14. Ley 1755 de 2015).

2. Manifestación ante posibles situaciones de riesgo asociadas a la Función

3. 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 (Ley 393 de 1997)

- **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 (Artículo 86 Constitución Política de Colombia y Decreto 2591 de 1991).

- **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.

	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

- **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, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

4. 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.

5. Espacios de Rendición de Cuentas

Los espacios de rendición de cuentas se constituyen en un elemento del control social que promueve la presentación de resultados de la gestión por parte de las entidades y gerentes públicos, la atención de peticiones, información y explicaciones a la ciudadanía y la disponibilidad de información para su adecuado desarrollo.

La Rendición de Cuentas facilita la transparencia, fortalece la gestión y disponibilidad de información, mejora los controles sobre el desempeño y la gestión, promueve la responsabilidad, facilita la petición de cuentas y mejora 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 define como 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.

B. Espacios de diálogo, presentación de la gestión institucional y atención de temáticas sectoriales

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

	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

coordinación y 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, en el marco de la formulación de las políticas de competencia del sector, facilita espacios de diálogo con la ciudadanía y partes interesadas, propiciando un proceso transparente y de construcción colectiva de acciones encaminadas a fortalecer el comercio interno y externo, la industria y el turismo.
- 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.
- Consultas nacionales con el fin de retroalimentar los proyectos de políticas públicas, como los reglamentos técnicos, (Decreto 1595 de 2015).
- 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 en los que se exponen sus resultados.
- Otros espacios de participación ciudadana tales como: Foros, ferias de servicios y conversatorios, entre otros.

Es fundamental contar con los soportes asociados a la realización de cada uno de estos espacios de diálogo, de manera que contemos con una memoria y los soportes de las inquietudes y del proceso de retroalimentación ciudadana (preguntas, respuestas, sugerencias y/o aportes).

C. Espacios de participación e intervención directa de la ciudadanía en el ciclo de la gestión pública

Corresponden a los eventos e instancias de diálogo y deliberación dispuestos para facilitar la participación de los grupos de valor. Estos 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 / Puesta en marcha; (iv) Seguimiento, y (v) Evaluación y Control. Es así como, su convocatoria y su amplia participación es fundamental.

Metodológicamente el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo presentará a consideración de las dependencias un formato tipo – que permitirá el desarrollo de

	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

sesiones específicas que permitan la discusión y aportes 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 Regionales:** Estas se definen como el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico.
- **Grupos focales:** Reuniones con grupos de valor específicos para tratar temas puntuales que afecten o puedan afectar a un determinado grupo poblacional.

D. Trámites y otros espacios de participación

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.

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.

Para la agenda de los análisis de impacto normativo –AIN y reglamentos técnicos se da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 2.2.1.7.3.5. del Decreto 1074 de 2015 (Decreto del sector de Comercio, Industria y Turismo)

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

El Ministerio publica en su página web los proyectos de decreto y resolución a

	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

consideración de la ciudadanía, adicionalmente informa a los grupos de valor la fecha límite para realizar comentarios; esto con el objeto de obtener sus comentarios y observaciones.

▪ **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 van a realizar proyectos, obras o actividades dentro de sus territorios. Buscan proteger su integridad cultural, social y económica, y garantizar el derecho a la participación.

▪ **Consulta Pública**

La consulta pública en la generación normativa contempla aspectos que van más allá de la consulta pasiva^{iv}, abarcando elementos de información y comunicación abierta de los proyectos normativos, recepción de opiniones, sugerencias, propuestas de alternativas, y la colaboración, co-creación o retroalimentación de la implementación de iniciativas normativas.


En la práctica, los programas de consulta pública generalmente se hacen a través de tres formas de interacción, complementándose y sobreponiéndose entre sí: 1) la notificación, mediante la cual se le informa al público sobre las decisiones de regulación; 2) la consulta, por medio de la cual se busca activamente las opiniones de los grupos interesados y afectados; y 3) la participación, proceso donde se busca encontrar la participación activa de los grupos de interés en la formulación de objetivos, políticas y enfoques, o en la redacción de textos de regulación.

En este sentido, se constituye en un mecanismo de participación muy útil para el regulador durante todas las fases del proceso de formulación de regulación, desde la planeación hasta su aplicación y posterior evaluación. El éxito de la consulta pública radica en que las entidades reciban y analicen cada uno los comentarios recibidos y den respuesta a los mismos, de manera que se evidencie la efectividad de los canales dispuestos y que el ejercicio de consulta no pierda su propio espíritu.

VI. Estrategia de Participación Ciudadana

Atendiendo los espacios y delimitación de los asuntos relacionados con la participación ciudadana, el Ministerio de Comercio, industria y Turismo adelantará para cada cuatrienio la construcción formal de su estrategia Participación Ciudadana. Esta se desarrollará mediante Planes de Acción Anuales, en los cuales se incluirán las acciones encaminadas al fortalecimiento de los componentes y al cumplimiento de los objetivos de la Política.

A continuación, se relacionan las áreas del Ministerio, que participarán en el diseño, desarrollo y ejecución de la Estrategia de Participación Ciudadana.


	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

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, una herramienta 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


	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

Ciudadana en el Calendario de Actividades Institucional (Información disponible en el enlace: <https://www.mincit.gov.co/calendario-de-eventos>).

- 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 para desarrollar 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 de instrumentos de planeación, entre ellos el 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 MiCitios**
 - Las acciones adelantadas por los MiCitios relacionadas con inquietudes de los ciudadanos a través de los diferentes mecanismos dispuestos por parte del Ministerio, se integrarán al informe de seguimiento a la Política de Participación Ciudadana. De igual manera, se incluirán los eventos institucionales de divulgación de la oferta del Ministerio en las que se generen inquietudes y recomendaciones por parte de la ciudadanía.
- **Despacho del Ministro y Áreas Misionales**

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

	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

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.

	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

▪ **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, en función del fortalecimiento de los Objetivos de la Política, para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

C. Evaluación de la Estrategia


La evaluación de la Estrategia se desarrollará mediante la valoración de los objetivos propuestos y se proyectará cada cuatrienio, diseñando acciones de mejoramiento en términos de alcance y efectividad.

HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12/06/2026	0	Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. La versión vigente en la página web institucional no incluía código. Autorizada la migración por medio de correo electrónico de acuerdo con la versión vigente en ISOLución.

FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Carolina Huertas	Nombre:	Tatiana M. Román Robayo	Nombre:	Tatiana M. Román Robayo
Cargo:		Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Coordinadora Relación con el Ciudadano	Cargo:	Coordinadora Relación con el Ciudadano

	Proceso Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO				
	Código:	CR-DR-003	Versión:	00	Fecha:

ⁱ 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. Son directamente las partes a quienes van dirigidos los servicios de la entidad.

ⁱⁱ Aquellos ciudadanos o grupos 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 o comparten elementos comunes en la gestión a nivel de Gobierno.

ⁱⁱⁱ El control social se define como un derecho y un deber de los ciudadanos, quienes pueden participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. El Control Social 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. (Ley 1757, 2015, art. 60 y 61.)

^{iv} La consulta pasiva consiste básicamente en la publicación de los documentos y recepción de comentarios, dejando de un lado elementos de comunicación y difusión, recepción de opiniones, sugerencias o propuestas alternativas y una retroalimentación (Documento CONPES 3816 - 2014).