

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

## OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**2022**



## Tabla de contenido

<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Introducción</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Objetivo</b> .....	<b>3</b>
<b>Objetivos Específicos</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Alcance</b> .....	<b>3</b>
<b>4. Meta</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Referencias</b> .....	<b>4</b>
<b>6. Responsables:</b> .....	<b>7</b>
<b>7. Definiciones</b> .....	<b>9</b>
<b>8. Mecanismos de Participación</b> .....	<b>12</b>
<b>9. Desarrollo del Plan</b> .....	<b>15</b>
<b>9.1 Estructura del Plan para la Participación</b> .....	<b>16</b>
<b>9.2 Descripción y compromisos para la Participación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional.</b> .....	<b>17</b>
<b>10. Ejercicios o actividades participativas en el Ministerio de Defensa Nacional.</b> .....	<b>21</b>
• <b>Presenciales:</b> .....	<b>21</b>
• <b>Virtuales</b> .....	<b>21</b>
<b>11. Participación incluyente.</b> .....	<b>21</b>
<b>12. Canales de atención.</b> .....	<b>22</b>
<b>13. Gestión de información.</b> .....	<b>24</b>
<b>13.1 Desarrollo de formato de preguntas y respuestas</b> .....	<b>24</b>
<b>13.2 Procedimiento para brindar respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.</b> .....	<b>24</b>
<b>14. Recursos</b> .....	<b>25</b>
<b>15. Seguimiento y Control del Plan</b> .....	<b>25</b>
<b>16. Indicadores</b> .....	<b>26</b>
<b>17. Referencias</b> .....	<b>27</b>

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 1. Introducción

El presente documento, contiene el Plan que emite el Ministerio de Defensa Nacional, a través de la Oficina de Relación con el Ciudadano referente a la implementación de la política de participación ciudadana en los ciclos de la Gestión Pública de conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Modelo Estándar de Control Interno.

El principal objetivo del presente plan es el de fortalecer los lazos entre la ciudadanía y el Ministerio de Defensa Nacional (Entidad-Ciudadano), por medio de los canales y medios de comunicación, garantizando la participación de los grupos de valor y los grupos de interés en los diferentes ciclos de la gestión pública, facilitando el control social, la rendición de cuentas y evaluación ciudadana.

Así es como la Oficina de Relación con el Ciudadano, consolida en el presente plan la promoción de la participación ciudadana durante el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento de las Políticas, planes y programas del Ministerio, garantizando la participación incidente de la ciudadanía.

En este contexto y atendiendo lo señalado en 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 Defensa Nacional presenta su Plan de Participación Ciudadana para la presente Vigencia y busca lograr resultados en términos de calidad e integridad para incrementar la confianza de la ciudadanía en el Sector Defensa.



## 2. Objetivo

Fortalecer los procesos de participación ciudadana incidente en los ciclos de la gestión pública del Ministerio de Defensa Nacional, con el fin de incrementar la confianza, la colaboración y el control social, reivindicando la relación Entidad – Ciudadano.

### Objetivos Específicos

1. Realizar acciones encaminadas a facilitar la participación de los grupos de valor y grupos de interés en la gestión que realiza el Ministerio de Defensa Nacional.
2. Fortalecer los mecanismos de difusión y convocatoria a las actividades para garantizar una mayor participación por parte de la ciudadanía, garantizando la inclusión desde una perspectiva diferencial de género, étnico y de discapacidad.
3. Evaluar el cumplimiento de las actividades propuestas en la estrategia de participación ciudadana para cumplir eficazmente el desarrollo del presente plan.
4. Divulgar información pública sobre políticas, planes, procedimientos y trámites a nivel Ministerio de Defensa Nacional.
5. Sostener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, a partir de sus sugerencias o aportes al mejoramiento de los servicios, tramites y procedimientos del Ministerio de Defensa Nacional.

## 3. Alcance

Este plan es aplicado por todo el Ministerio de Defensa Nacional que por su función o misionalidad se dirige a todos los grupos de valor y grupos de interés, para que, a través de los mecanismos y estrategias definidas, la ciudadanía pueda participar de manera activa durante el diagnóstico, la formulación, ejecución, evaluación y seguimiento de las políticas, planes, programas y proyectos, con el fin de incrementar la confianza, la colaboración y el control social entre Entidad – Ciudadano.



#### 4. Meta

Incrementar la colaboración y el control social, acercando aun más al Sector Defensa con el ciudadano, a través de ejercicios y actividades participativas durante la vigencia, con el fin de mejorar la percepción de satisfacción y confianza de la ciudadanía hacia el Ministerio de Defensa Nacional.

#### 5. Referencias:

No.	NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	<b>Declaración Universal de los Derechos Humanos</b>	<b>Artículo 19</b> “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”
2.	<b>Constitución Política de Colombia de 1991</b>	<b>Artículo 2.</b> Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. <b>Artículo 20.</b> Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. <b>Artículo 23.</b> Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. <b>Artículo 270.</b> La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla



		en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
3.	<b>Ley 472 1998</b>	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
4.	<b>Ley 489 1998</b>	<b>Artículo 32.</b> Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
5.	<b>Ley 850 2003</b>	Por medio del cual se reglamentan las veedurías Ciudadanas.
6.	<b>Ley 1474 2011</b>	<b>Artículo 74:</b> A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión. A partir del año siguiente, el Plan de Acción deberá estar acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior. Igualmente publicarán por dicho medio su presupuesto debidamente desagregado, así como las modificaciones a este o a su desagregación.  <b>Artículo 78:</b> Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.



		<p>Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Convocar a audiencias públicas;</li><li>b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;</li><li>c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;</li><li>d) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;</li><li>e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;</li><li>f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.</li></ul> <p>En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.</p>
7.	<b>Ley 1712 2014</b>	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional: que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia. Tiene como objetivo que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano.
8.	<b>Ley 1755 DE 2015</b>	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
9.	<b>Ley 1757 DE 2015</b>	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.



10.	<b>Decreto 1081 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamento Único del Sector Presidencia de la República.
11.	<b>Decreto 1083 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
12.	<b>Decreto 1499 de 2017</b>	<i>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.</i>
13.	<b>Decreto 1874 de 2021.</b>	Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Defensa Nacional, se crean nuevas dependencias, funciones y se dictan otras disposiciones.
14.	<b>Carta iberoamericana de participación ciudadana en la gestión pública.</b>	Pautas de la orientación para promover la participación ciudadana por los estados signatarios.
15.	<b>Directiva permanente 0013 del 2021</b>	Lineamientos para la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional.
16.	<b>Manual</b>	Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública.
17.	<b>Manual</b>	ABC de la ley 1757 de 2015.

## 6. Responsables:

La Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, es responsable de la formulación y seguimiento del plan de participación ciudadana, así como de su modificación o actualización. La ejecución e implementación del Plan de Participación, estará a cargo de las Dependencias de la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa, que por su misionalidad y funcionalidad adelanten ejercicios y actividades de participación ciudadana.

En el Ministerio de Defensa Nacional, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos para el desarrollo de las actividades de participación ciudadana a adelantar en la presente vigencia:

- a) Reflejar el resultado de la gestión institucional.



- b) Promover la Cultura de control y autocontrol al interior del Sector Defensa Nacional.
- c) Generar la posibilidad de retroalimentar las acciones implementadas a través de la participación ciudadana.
- d) Atender la reacción, comentarios, aportes y observaciones de las partes interesadas frente a las acciones comunicativas del Ministerio de Defensa Nacional.
- e) Potencializar los espacios de comunicación institucional (Sitio web, Twitter, Facebook, YouTube, Instagram).
- f) Planear y dirigir las acciones propias para cada actividad de participación que se vaya a realizar.
- g) Comunicar de manera precisa y oportuna los requerimientos para la participación en la formulación de políticas, programas o proyectos a cargo de la UGG, sobre los cuales se adelantarán los ejercicios de participación.
- h) Adelantar ejercicios continuos de caracterización de las partes interesadas.
- i) Formular acciones de rendición de cuentas con criterios participativos.
- j) Reconocer que la gestión y administración de los recursos físicos, financieros, el presupuesto, el gasto, la documentación, los archivos, las políticas institucionales y el talento humano son aspectos de interés de la ciudadanía, situación que exige satisfacer sus expectativas y necesidades.
- k) La formulación de los planes de cada Dirección y Oficina, su ejecución y evaluación se enriquece con la participación de las partes interesadas.

El monitoreo y seguimiento del presente plan será adelantado por la Oficina de Relación con el Ciudadano, quien además acompañará a las dependencias que tengan a cargo los compromisos institucionales, según su competencia. Por lo tanto, las dependencias del Ministerio de Defensa que adelanten ejercicios de participación ciudadana trabajan de manera articulada a través del equipo temático de la Política de Participación Ciudadana y presentar los resultados, insumos, soportes o informes, relacionados con el cumplimiento de las acciones a su cargo.



## 7. Definiciones

- a. **Acciones Populares y de Grupo:** mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella... (CPC. Art. 88).
- b. **Audiencia Pública:** Foros, conversatorios presenciales o virtuales en espacios armoniosos, mesas de trabajo, con ayudas o herramientas para población con algún tipo de discapacidad, los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo del Ministerio de Defensa Nacional y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.
- c. **Canal de comunicación:** espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores de este, en tiempo real.
- d. **Ciclo de la Gestión:** Es el desarrollo que contempla desde la planificación hasta la producción de los bienes y servicios públicos. Estos ciclos se describen en el diagnóstico, formulación, ejecución y control y evaluación.
- e. **Cultura ciudadana:** para el presente plan se entenderá como cultura ciudadana lo establecido en el plan de desarrollo formar ciudad 1995-1997 para Bogotá, debido a su relación por el interés ciudadano a la gestión pública, “conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas compartidas que generan sentido de pertenencia, facilitan la convivencia urbana y conducen al respeto del patrimonio común y al reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos” (Alcaldía Mayor de Bogotá- 1995).
- f. **Enfoque de derechos:** El enfoque basado en los derechos reconoce a las personas como agentes que intervienen en su propio desarrollo, para ello se basa en brindar Información, educar y empoderar a la ciudadanía, por lo cual se pretende fortalecer la capacidad para respetar, proteger y hacer cumplir cada derecho.



- g. **Entidades:** organismos de control, entidades públicas de interés para el desarrollo de la actividad misional, asociaciones y grupos sociales y empresariales de la defensa.
- h. **Espacios o escenarios de participación ciudadana:** aquellos espacios o escenarios de coordinación periódica o esporádica, mesas de trabajo de organizaciones sociales, mesas de trabajo de planes institucionales, es decir, todos los espacios donde se dinamice las decisiones de la gestión pública, que no requieren, necesariamente, de una reglamentación para su existencia.
- i. **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 informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).
- j. **Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. (Glosario MIPG versión 5, junio 2020)
- k. **Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.
- l. **Instancias de participación ciudadana:** aquellos espacios de participación externos o internos del Ministerio de Defensa Nacional, respaldados por normas internas, nacionales o locales que los reglamentan, por lo tanto, están definidos representantes de dependencias, entidades públicas y autoridades de la Administración que deben vincularse
- m. **Otros mecanismos de Participación Ciudadana:** son considerados otros mecanismos de participación ciudadana el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato (CPC. Art. 103).
- n. **Participación:** involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora. (Glosario MIPG versión 5, junio 2020).
- o. **Participación ciudadana:** constituye el derecho- obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos



constitucionales y legales dispuestos para ello. Ver Rendición de Cuentas, Transparencia, Audiencia Pública, Control Social, Veeduría. (Glosario Ciudadano- Función Pública, 2021)

- p. **Redes sociales:** sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
- q. **Rendición de Cuentas:** proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.
- r. **Solicitud de información:** solicitud que realiza el interesado para consultar los documentos que reposan en el Ministerio de Defensa Nacional, pedir copias de los mismos y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad.
- s. **Veedurías Ciudadanas:** 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.
- t. **Diagnóstico:** Acción para identificar las necesidades requeridas por los ciudadanos para la garantía de sus derechos o para la priorización de las mismas. Esto le va a permitir a la entidad orientar el objetivo de la formulación de su política, plan o proyecto.
- u. **Formulación:** Hace referencia a la realización de planes, programas, políticas o normas que vaya a realizar durante el año. Si va a expedir una resolución o proyecto de decreto que afecte al público, recuerde incorporar a la ciudadanía dándolo a conocer con anterioridad, convocando a los interesados a intervenir, e incorporando las mejoras que tengan lugar de acuerdo a los comentarios recibidos.
- v. **Ejecución:** Acción de ejecutar las políticas, programas o solución de problemas. - Convoque a la ciudadanía a participar en la construcción de soluciones a las problemáticas de la entidad. Recordar que muchas



veces los beneficiarios de nuestros servicios son los que pueden ayudar a encontrar soluciones a las dificultades de los mismos. No dudar en incluir en su Plan, actividades que permitan a los ciudadanos intervenir con sus ideas o incluso apoyar a la entidad en la identificación y solución de problemas.

- w. **Control y evaluación:** Invitar al ciudadano a hacer seguimiento, evaluación y control a la gestión. Crear canales para que la ciudadanía de manera permanente opine sobre los resultados y manifieste su interés en hacer control social sobre los resultados e impacto de los mismos.

### 8. Mecanismos de Participación

Los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley y que el Ministerio de Defensa Nacional tiene a disposición para toda la ciudadanía en general, particularmente a sus Grupos de Valor y grupos de Interés, además, busca espacios participativos armoniosos para la interacción Entidad – Ciudadano y se conviertan en una herramienta ágil y sencilla, que permita la comunicación de la ciudadanía con el Ministerio y facilite el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales, incluyendo herramientas o ayudas para la población con algún tipo de discapacidad, donde se fortalezca la confianza y posibilite la opinión de los ciudadanos en las diferentes etapas del ciclo de la gestión.



**Representación 1:** Mecanismos de Participación

**Fuente:** Elaboración MDN, 2022



A continuación, se describen los diferentes mecanismos de Participación Ciudadana consagrados en la ley y que el Ministerio de Defensa Nacional tiene a disposición para la ciudadanía en general:

**a. 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

**b. 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 o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

**c. Audiencias Públicas:**

Espacio de participación habilitada por el Ministerio de Defensa Nacional, ya sea por iniciativa propia o a pedido de la ciudadanía, para atender sugerencias, opiniones, control y evaluación de la gestión institucional de la Entidad. Aquellos espacios son los foros, conversatorios, mesas de trabajo, debates, talleres y demás actividades virtuales o presenciales que permita la interacción de los grupos de valor o de interés y con el Ministerio. La dependencia encargada del ejercicio participativo, deberá prever herramientas o ayudas para la población que tenga algún tipo de discapacidad.

**d. Audiencias Públicas de Rendición de cuentas:**

Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.



#### **e. Consultas verbales o escritas:**

Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

#### **f. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones:**

**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.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles 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 hábiles siguientes a su recepción.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación)

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio de Defensa Nacional, racionalizar el empleo



de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días hábiles se informará sobre la viabilidad de su aplicación)

**Denuncia:** Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio.

**Felicitación:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera servicio.

#### **g. Veeduría Ciudadana:**

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.

### **9. Desarrollo del Plan**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el Plan de Participación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional, relaciona los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en lo concerniente a la Política de Gestión y Desempeño Institucional “Participación Ciudadana”, según la cual “Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública”.

El Ministerio de Defensa Nacional por Intermedio de la Oficina de Relación con el Ciudadano, garantiza la participación ciudadana estableciendo lineamientos para desarrollar actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de diferentes espacios que permitan, que los grupos de valor y de interés se involucren activamente en las actividades de diálogo programadas y desarrolladas por las diferentes áreas de la entidad,



mediante un modelo metodológico que se implementará en cada ejercicio o actividad participativa:

FASES	ACTIVIDAD
<b>Fase 1.</b>	Se identifican los temas de interés para los grupos de valor y de interés.
<b>Fase 2.</b>	Se define el objetivo de la actividad teniendo en cuenta los niveles de participación: consulta, control y evaluación, formulación participativa, participación en la información, ejecución o implementación participativa.
<b>Fase 3.</b>	Se divulga la actividad, el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas al grupo de valor o de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad y publicar con anterioridad al ejercicio de participación o rendición de cuentas la información, guía o instructivo referente al mismo, que permita a la ciudadanía el desarrollo de la actividad participativa.
<b>Fase 4.</b>	Se convoca la actividad a través de los canales de participación definidos a los grupos de valor y de interés.
<b>Fase 5.</b>	Se debe llevar a cabo el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas a través de las herramientas y/o escenarios definidos.

**Tabla 1:** Fases metodológicas para la Participación Ciudadana.

**Fuente:** Elaboración MDN, 2022

## 9.1 Estructura del Plan para la Participación

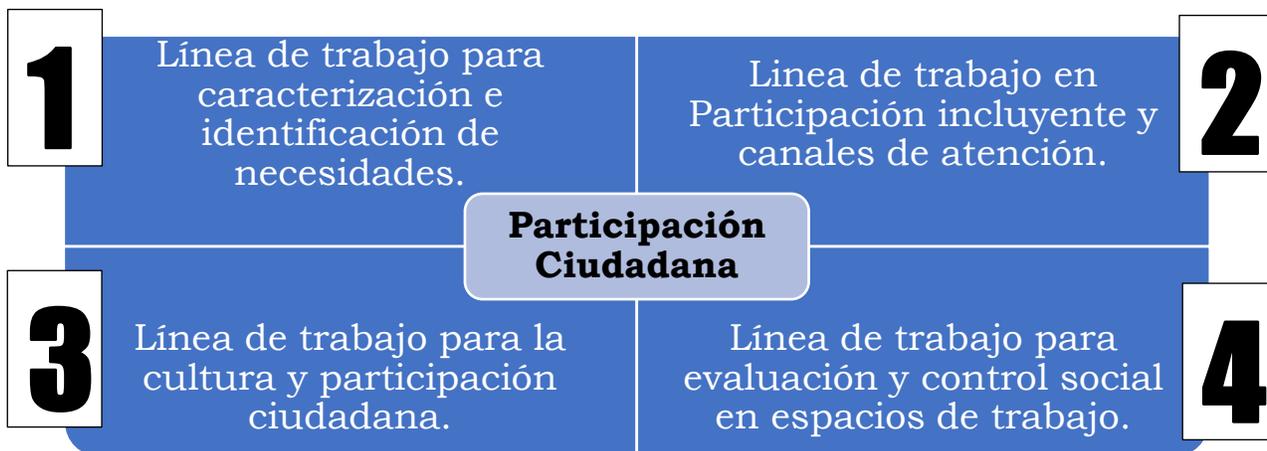
El plan de participación ciudadana en la Unidad de Gestión General, genera escenarios y oportunidades de intervenir en todo el ciclo de la gestión de la entidad, en atención a las orientaciones de la política de participación ciudadana.

Se proyectan cuatro (4) líneas estratégicas, las cuales dan respuesta al objetivo principal de este plan y propenden para que la relación entre el Estado y la ciudadanía se dé en el marco de la empatía, el respeto, la inclusión, la oportunidad, la efectividad y la calidad.



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**Diagrama 1:** Líneas de trabajo estratégicas de la Oficina de Relación con el Ciudadano

**Fuente:** Elaboración MDN, 2022

## 9.2 Descripción y compromisos para la Participación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional.

### I. Línea de trabajo para caracterización e identificación de necesidades.

Esta línea se enfoca en garantizar la efectiva participación de la relación Estado – ciudadanía, donde se debe contar con la información pertinente y se requiere que las dependencias identifiquen de manera permanente sus grupos de valor, grupos de interés y sus características, intereses y expectativas, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares que permita adelantar el diagnóstico correspondiente e impulsar procesos participativos de las políticas, planes, proyectos del Ministerio de Defensa Nacional. Se caracteriza para:

1. El diseño o adecuamiento de la oferta institucional.
2. El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
3. El diseño de una estrategia de comunicación de información para la ciudadanía.
4. El diseño de una estrategia de rendición de cuentas.
5. El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana.
6. Adecuada Implementación y evaluación de políticas públicas.



7. Mejora la entrega de productos y servicios a la ciudadanía y grupos de valor e interés y así aumentar su satisfacción y confianza en las instituciones.

No.	Compromiso estratégico	Responsable
1.	Identificar y caracterizar los grupos de valor y de interés, sus necesidades, intereses, y expectativas en temas propios del Ministerio de Defensa Nacional.	Dirección de Planeación y Presupuesto. Dependencias que en su función o misionalidad identifiquen e interactúen directa o indirectamente con la ciudadanía.

## II. Línea de trabajo para participación incluyente.

El Ministerio de Defensa Nacional a través de la Oficina de Relación con el Ciudadano establece con las dependencias las formas y mecanismos de participación que faciliten la participación incluyente y diferencial. En las audiencias públicas y de rendición de cuentas, se debe contar con herramientas incluyentes para personas con algún tipo de discapacidad.

No.	Compromiso estratégico	Responsable
1.	Línea de trabajo para participación incluyente.	Dependencias que en su función o misionalidad interactúen directa o indirectamente con la ciudadanía, utilización de herramientas incluyentes para personal con algún tipo de discapacidad.

## III. Línea de trabajo para la cultura y participación ciudadana.

La línea de trabajo para la cultura en participación ciudadana, a parte de buscar el aumento de la interacción Estado – Ciudadano en la gestión pública del Ministerio de Defensa Nacional, busca que se adopte la política como un estándar de cultura, promoviendo y desarrollando ejercicios participativos durante la gestión pública.

No.	Compromiso estratégico	Responsable
1.	Posicionar estrategias de participación como modelo estándar de participación.	Oficina Relación con el Ciudadano - Dependencias que en su función o misionalidad interactúen directa o indirectamente con la ciudadanía



De igual forma, todas las acciones realizadas y puestas en marcha deberán implementar los lineamientos en materia de transparencia, acceso a la información y comunicación mediante un lenguaje claro, con el fin de promover el interés de la comunidad y grupos de valor para la toma de decisiones contextualizada. Por lo tanto, se centra la estrategia en:

No.	Compromiso estratégico	Responsable
2.	Publicación de resultados y buenas practicas relacionadas con la Participación ciudadana.	Dependencias que en su función o misionalidad interactúen directa o indirectamente con la ciudadanía

#### **IV. Línea de trabajo para evaluación y control social en espacios de trabajo.**

El Ministerio de Defensa Nacional promueve la conciencia y el compromiso de cumplir e incluir a la ciudadanía en la gestión pública, para ello, dispone los mecanismos para que la ciudadanía participe en la toma de decisiones de la entidad, vigile y evalúe la gestión pública y sus resultados para la correcta utilización de los recursos.

La Veeduría Ciudadana reglamentado en la ley 850 de 2003, permite a las personas y a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia respecto a la gestión del Ministerio de Defensa Nacional, que tienen como objetivo fortalecer los mecanismos de control contra la corrupción en la gestión pública y la contratación estatal, de igual forma, vigila y controla los intereses de las comunidades como beneficiarios de la acción pública. Las Veedurías pueden ser constituidas en forma plural o por organizaciones civiles y cumplan con las siguientes particularidades:

1. Por iniciativa de los ciudadanos interesados en ejercer la función de vigilancia de la gestión pública.
2. Por las organizaciones civiles, constituidas de acuerdo con la ley, y que deciden vigilar la gestión pública.

En ambos casos los veedores se eligen de forma democrática que conste en un documento o acta de constitución y tengan en cuenta:



**Diagrama 2:** Procedimiento para la creación de Veeduría Ciudadana en la gestión MDN.  
**Ley 850 de 2003**

**Fuente:** Elaboración MDN, 2022

No.	Compromiso estratégico	Responsable
1.	Fortalecer ejercicios de rendición de cuentas.	Dependencias que en su función o misionalidad interactúen directa o indirectamente con la ciudadanía, invitación a veedurías ciudadanas.

La rendición de cuentas se enfoca en una interpretación novedosa e integral que garantice un proceso participativo, incluyente e innovador que permita informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los grupos interesados (Grupos de valor, ciudadanía y organizaciones), por lo tanto, la estrategia de rendición de cuentas adopta las etapas conforme a los dispuesto en el Manual Único de Rendición de cuentas.



## 10. Ejercicios o actividades participativas en el Ministerio de Defensa Nacional.

- **Presenciales:**

Escenario.	Ubicación.
Foro	A nivel nacional de acuerdo con la programación establecida en el cronograma de actividades.
Grupo Focal	
Debates	
Talleres	
Conversatorios	
Mesas de trabajo	
Ferias nacionales de servicio del ciudadano	A nivel nacional de acuerdo con la programación establecida.

- **Virtuales**

Escenario.	Ubicación.
Plataformas Virtuales de participación	Herramientas virtuales y redes sociales oficiales del Ministerio de Defensa Nacional.

## 11. Participación incluyente.

En el marco de las acciones para la inclusión social de la población sujeta a atención diferencial, es clave fomentar la participación de las diversas poblaciones, identificando acciones de oportunidad sin barreras para todos; analizando y definiendo escenarios diversos de participación en relación con el acceso a estos espacios incluyentes. El Ministerio de Defensa Nacional cuenta con un espacio en su Página Web con el centro de relevo para participación digital más abierta, Se fortalece un canal de consulta con información permanente y actualizada, cerrando así cada vez más las brechas del acercamiento con la ciudadanía y donde podrán intervenir en la toma de decisiones de la gestión pública.

Toda vez que la toma de decisiones en la gestión pública es un asunto de todos los grupos poblacionales de la sociedad, por parte del Ministerio de Defensa Nacional, se propone un compromiso que posibilite la inclusión social y participativa.



## 12. Canales de atención.

Para la ejecución de la estrategia de participación ciudadana, el Ministerio de Defensa Nacional dispone de canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales para que las partes interesadas puedan presentar sus consultas, inquietudes, propuestas, observaciones y requerimientos sobre las decisiones que se toman en el marco del que hacer misional y administrativo asignado por la Constitución y la Ley.

Con la atención presencial se brinda información de manera personalizada y se contacta a la persona interesada con el servidor público de acuerdo con la consulta, solicitud, queja o reclamo. Para el caso en que son realizadas de manera escrita, las personas tienen la opción de radicación por correspondencia el cual surte el respectivo proceso de direccionamiento.

Canal	Ubicación	Horario de atención
Atención presencial (Radicación correspondencia y atención personalizada)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carrera 57 No. 43-28 (Puerta 8)</li><li>• Carrera 10 No. 27-51 Residencias Tequendama Torre Norte Piso 2 Oficina 212</li></ul>	8:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes

En la atención telefónica se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de las Direcciones y Oficinas de la Unidad de Gestión General. Adicionalmente las peticiones se reciben, radican y direccionan a las áreas pertinentes para el asunto de la solicitud.

Canal	Ubicación	Horario de atención
Atención telefónica	3150111 Ext 40246, Línea gratuita 018000 913022	8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes

De manera virtual se reciben PQRSDF las cuales hacen parte del Sistema de Gestión Documental de la UGG. Además, existe una URL <https://wasedeelectronicapro.azurewebsites.net/mindefensa.html#/home> para que la persona consulte el estado de su solicitud.



Canal	Ubicación	Horario de atención
Virtual - PQRSF	<a href="mailto:usuarios@mindefensa.gov.co">usuarios@mindefensa.gov.co</a>	Activo las 24 horas del día. Los requerimientos se registran en días hábiles

Se cuenta con un canal de comunicación virtual para la Participación Ciudadana, a través del cual se reciben opiniones, consultas o sugerencias en políticas, planes y proyectos, diagnósticos, evaluaciones y control social en temas referentes a la defensa.

Canal	Ubicación	Horario de atención
Virtual - Para participación en diversos temas de la Gestión Pública.	<a href="mailto:participacion@mindefensa.gov.co">participacion@mindefensa.gov.co</a>	Activo las 24 horas del día. Los requerimientos, opiniones, sugerencias, controles y demás donde se invita a la ciudadanía a participar de un tema especial.

De manera virtual se reciben denuncias que permitan, una actuación disciplinaria, para orientar a una labor probatoria para su identificación.

Canal	Ubicación	Horario de atención
Virtual	<a href="mailto:lineadelhonor@mindefensa.gov.co">lineadelhonor@mindefensa.gov.co</a>	Activo las 24 horas del día.

Adicionalmente las partes interesadas podrán interactuar con el Ministerio de Defensa Nacional a través de los siguientes medios:

Sitio web: [www.mindefensa.gov.co](http://www.mindefensa.gov.co)

Twitter: [@mindefensa](https://twitter.com/mindefensa)

Facebook: <https://www.facebook.com/MindefensaColombia>

YouTube: <https://www.youtube.com/c/mindefensa>

Instagram: <https://www.instagram.com/mindefensaco/>



### **13. Gestión de información.**

Las dependencias, tomarán acciones de respuesta inmediata o protocolo de respuestas (preguntas frecuentes) a las intervenciones de la ciudadanía allegadas por correo, redes sociales, encuestas, etc. con el fin brindar información explicativa de los planes, políticas y proyectos que están en la etapa de formulación, ejecución o evaluación, con el fin de fortalecer la confianza de la ciudadanía con la entidad, de igual forma, para minimizar y/o contrarrestar la desinformación o desconocimiento de dichos temas.

#### **13.1 Desarrollo de formato de preguntas y respuestas**

Cuando se tienen notificaciones de cualquier tipo, las dependencias deben desarrollar internamente, formatos que ayuden a la obtención de información de preguntas y respuestas relacionadas con temáticas específicas para cada una de las situaciones.

No existe un formato estándar para desarrollar dicho trabajo, cada dependencia, según sus necesidades, misionalidad o en cumplimiento de sus funciones y sistema de gestión, deberá implementarlos con sus propias características y temáticas.

#### **13.2 Procedimiento para brindar respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.**

La Oficina de Relación al ciudadano, pone a disposición el correo electrónico de Participación Ciudadana en cada una de las Audiencias públicas o de rendición de cuentas que se desarrollen por parte del Ministerio de Defensa Nacional y aplicación de encuesta que mide la percepción de satisfacción del evento. Además, permite que los asistentes puedan sugerir, opinar, preguntar en temas de interés que se hallan tratado parcialmente durante el evento.

Los comentarios o preguntas realizadas a través de los medios oficiales por parte de la ciudadanía durante el desarrollo del evento, y que, por temas logísticos o de tiempo no es posible responder en tiempo real durante el desarrollo de la actividad, serán radicadas en la Plataforma SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional – Unidad de Gestión General, se remitirán



por competencia de acuerdo al tema o asunto correspondiente, y serán respondidas de acuerdo a los términos de Ley.

#### **14. Recursos**

Las dependencias deberán discriminar los recursos dispuestos para la ejecución de las actividades o ejercicios de Participación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional, los cuales deberán ser reportados, a través de la matriz que para el efecto disponga la Oficina de Relación con el Ciudadano.

#### **15. Seguimiento y Control del Plan**

El plan de Participación Ciudadana esta en cabeza de la Oficina de Relación con el Ciudadano, quien tendrá la responsabilidad de dirigir, monitorear y consolidar los resultados. La Oficina de Control Interno tendrá la responsabilidad de controlar el cumplimiento de cada uno de los compromisos estratégicos.

Las dependencias son responsables de desarrollar acciones, que conlleven al cumplimiento de los compromisos institucionales a su cargo de manera permanente durante cada vigencia.

Se realizarán planes de trabajo con las dependencias que faciliten la recolección de información para establecer compromisos y se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Seguimiento: se realizará seguimiento a las acciones establecidas en el “Plan de Trabajo, Seguimiento y Monitoreo del Plan de Participación” cada tres meses, el cual tendrá como finalidad la presentación de avances de cumplimiento del plan de participación, su seguimiento y monitoreo. Se podrán realizar mesas de seguimiento convocadas por la Oficina de Relación con el Ciudadano, en las que deberán participar todas las dependencias responsables de los compromisos estratégicos del presente documento.



- Reporte: toda vez que el presente Plan está integrado al Plan de Acción Institucional de la vigencia, el seguimiento se realizará trimestralmente y se reportará el resultado de cada período, en el instrumento de seguimiento al Plan de Acción, en el compromiso asociado al Plan de Participación Ciudadana en la Gestión del Ministerio de Defensa.
- Análisis: a partir del análisis de los resultados consignados en el instrumento, la Oficina de Relación con el Ciudadano, elaborará anualmente el Informe Estratégico de Participación Ciudadana el cual tomará como insumo los resultados de seguimiento y monitoreo del presente documento y demás productos que permitan realizar el análisis de avances en tema de participación ciudadana en el Ministerio.

## 16. Indicadores

Se medirá el cumplimiento del presente Plan de forma anual, a través del resultado del indicador, para el cual la meta es del 100%.

- Se mide con el número de actividades programadas sobre el número de actividades realizadas.

$$\frac{N^{\circ} \text{ de Actividades Ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ de Actividades Programada}}$$

Se medirá anualmente los aportes de la ciudadanía tenidos en cuenta en la gestión institucional así:

- Se mide el número de sugerencias viables, sobre el total de las sugerencias recibidas por el 100%.

$$\frac{N^{\circ} \text{ de Sugerencias viables}}{N^{\circ} \text{ Total de sugerencias recibidas.}} \quad \times 100 \%$$

Nota: El resultado del indicador será una de las fuentes de información, que permitirá establecer la línea base para la formulación del indicador de la próxima vigencia.



## 17. Referencias

- Constitución Política de Colombia.
- Artículo 33 Ley 489 de 1998.
- Ley 1755 de 2015. Artículo 14.
- Glosario MIPG - V5, DAFP, 2020
- Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, DNP, 2014.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – \_V3, DAFP, 2019.
- Manual Único de Rendición de Cuentas – \_V2, DAFP, 2019
- Sentencia C- 157/98 Acción de cumplimiento.