



GOBIERNO DE COLOMBIA

Guía para realizar la consulta pública en el proceso de producción normativa



Dirigida a entidades interesadas en el desarrollo de ejercicios de consulta pública durante el proceso de producción normativa

Guía para realizar la consulta pública en el proceso de producción normativa

Dirigida a entidades interesadas en el desarrollo de ejercicios de consulta pública durante el proceso de producción normativa

Departamento Nacional de Planeación

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Departamento Administrativo de la Función Pública

2017



GOBIERNO DE COLOMBIA

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Director General,
Luis Fernando Mejía Alzate

Subdirectora General Sectorial,
Alejandra Corchuelo Marmolejo

Subdirector General Territorial y de Inversión
Pública, Juan Felipe Quintero Villa

Secretaria General,
Jenny Fabiola Páez

Grupo de Mejora Regulatoria
Coordinador, César Augusto Pabón Camacho

Asesores
Jéssika Rey Sepúlveda
José Libardo Mejía Ciro
Katia Galera Gélvez
Laura Jiménez Cortés
Melisa Pacheco Flórez

Grupo de Comunicaciones y Relaciones Públicas
Coordinador,
Luis Segundo Gámez Daza

Diagramación y diseño,
Carmen Elisa Villamizar Camargo

Imágenes: www.pixabay.com, archivo DNP

© Departamento Nacional de Planeación, 2017
Calle 26 No 13-19
Conmutador: (57-1) 3815000
www.dnp.gov.co
Bogotá, Colombia

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Ministro,
David Luna Sánchez

Directora de Gobierno Digital,
Elizabeth Blandón Bermúdez

Equipo de Política Gobierno Digital
Asesoras
Wendy Juliana Gómez Puentes
Nubia Santofimio Camacho

Coordinador de Política,
Juan Carlos Álvarez

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Directora,
Liliana Caballero Durán

Subdirector,
Fernando Augusto Medina Gutiérrez

Dirección de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano
Director, Fernando Augusto Segura Restrepo

Grupo Análisis y Política
Lady Yadira Velásquez Perea

Dirección de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadana

Asesora, Susan Simoneth Suárez Gutiérrez

Coordinadora Grupo Análisis y Política,
Elsa Yanuba Quiñones Serrano

Manuel Fernández Ochoa

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	CONCEPTO DE CONSULTA PÚBLICA	7
	PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	7
	CONSULTA PÚBLICA PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS EN LA PRODUCCIÓN NORMATIVA.....	9
	POLÍTICA REGULATORIA Y EL CICLO DE GOBERNANZA NORMATIVA	11
	CRITERIOS DE CONSULTA PÚBLICA EN EL PROCESO NORMATIVO	14
3.	PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA	17
	FASE 1: PLANEACIÓN	17
	1. Formular los objetivos de la consulta pública	17
	2. Revisión de los marcos legales aplicables, principios rectores y buenas prácticas internacionales.....	17
	3. Identificación de los grupos de interés	17
	4. Diseño y preparación de la metodología:.....	18
	5. Definición de los canales y estrategia de comunicación.....	18
	6. Diseño del material objeto de consulta.....	22
	7. Cronograma	23
	FASE 2: DESARROLLO DEL EJERCICIO	24
	1. Publicación del insumo	24
	2. Promoción de la participación.....	24
	3. Ejecución de la consulta	25
	FASE 3: ANÁLISIS DE RESULTADOS Y RESPUESTA	27
	1. Recolección y análisis de resultados	27
	2. Respuesta a los ciudadanos y/o grupos de interés	28
	3. Evaluación del ejercicio de Consulta e informe	28
4.	REFERENCIAS.....	29

1. INTRODUCCIÓN

Diferentes estudios realizados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) indican que una buena regulación es esencial para el adecuado funcionamiento de la economía y la sociedad (OCDE, 2014; OCDE 2012; OCDE 2006). A través de la regulación, los gobiernos pueden equilibrar los problemas que surgen dada la existencia de intereses opuestos en la sociedad, buscando así optimizar la implementación de políticas públicas, así como generar un mayor bienestar social y económico.

Por esa razón, la política de mejora regulatoria se ha convertido en una prioridad para el Gobierno nacional de Colombia. Por medio del documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) 3816 de 2014: “Mejora normativa: análisis de impacto”, el país dio inicio a la adopción plena de una política integral de mejora regulatoria, enfocándose en dos pilares. Por un lado, se propone adoptar y adaptar herramientas de política pública, tales como el análisis de impacto normativo, a partir de las cuales sea posible asegurar la calidad de las normas que expide la rama ejecutiva del orden nacional. Por otro lado, el segundo pilar está orientado a garantizar que las normas se ajusten a los principios constitucionales y brinden seguridad jurídica.

En el marco de lo anterior, la generación de mecanismos de consulta pública de calidad toma una gran importancia, dado que constituye una herramienta fundamental para mejorar la interacción continua entre el Estado y la sociedad y, a través de esta vía, fortalecer la confianza, efectividad y transparencia de las diferentes intervenciones del Estado. El uso de la consulta pública constituye uno de los ejercicios de participación ciudadana más relevantes, dado que permite generar regulaciones de interés general con la participación de todos los interesados, así como combatir la corrupción.

En el caso particular de Colombia, la democracia participativa es un principio fundamental sobre el cual se basa la gestión pública. La Constitución Política de 1991 define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático y participativo, y establece que uno de sus fines esenciales es facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. En ese sentido, es deber del Estado facilitar la intervención de los ciudadanos y grupos de interés en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública a través de diferentes espacios, mecanismos, programas, herramientas e instrumentos con el fin de garantizar este objetivo.

No obstante, aún hay un gran camino por recorrer para asegurar que la consulta pública en el proceso de elaboración de normas sea efectiva. La práctica de consulta pública se viene aplicando de manera descoordinada y dispersa, sin brindar certeza a los ciudadanos respecto de los tiempos y criterios mínimos a los cuales debe someterse. En ocasiones, la consulta es vista como un requisito que se debe cumplir, en vez de usarla como una herramienta y permitir un verdadero diálogo entre quienes toman las decisiones normativas y quienes estarán sujetos a ellas.

En este contexto, la presente guía busca brindar a las entidades públicas orientaciones prácticas para facilitar el desarrollo de ejercicios de democracia participativa, por diferentes medios, en el proceso de regulación. Para su desarrollo, se tomaron como referentes las siguientes fuentes: el Documento CONPES 3816 de 2014, la *Guía metodológica de análisis de impacto normativo* —generada por el Departamento Nacional de Planeación—, las orientaciones sobre participación ciudadana definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Ley 489 de 1998 y el Decreto 270 de 2017 —mediante el cual se reglamenta la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación—. Es de notar que este documento no crea obligaciones adicionales que no estén contenidas en el ordenamiento jurídico, por el contrario, debe tomarse como un manual de referencia de buenas prácticas.

2. CONCEPTO DE CONSULTA PÚBLICA

Participación ciudadana en la gestión pública

La Constitución Política de 1991 reconoce el poder de la ciudadanía para intervenir en los asuntos de su interés de manera directa, a través de sus organizaciones o de sus representantes elegidos democráticamente.

La participación ciudadana es el derecho a la intervención en todas las actividades confiadas a los gobernantes, para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población, y es “...un proceso de construcción de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas”¹. También puede ser entendida como aquellas formas de participación democrática que los ciudadanos realizan libre, individual y/o colectivamente, con el fin de influir directa o indirectamente en decisiones políticas para su beneficio (Sánchez & Muriel, 2007). En consecuencia, la participación ciudadana fortalece una ciudadanía activa y responsable, democratizando los procesos de toma de decisiones en las iniciativas públicas, posibilitando un mayor control social sobre la acción del Estado.

Por ello, la gestión institucional debe realizarse con principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Esto implica la obligación de abrir espacios de participación e involucrar a los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

De acuerdo con los principios de democratización de la administración pública, establecidos en la Ley 489 de 1998, las entidades deben crear mecanismos que permitan la intervención de los ciudadanos y sus organizaciones en la gestión pública. En especial, en cumplimiento del artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, las instituciones públicas deberán incluir en sus planes de gestión de manera explícita la forma en la que se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia.

¹ Clad. (2009). Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana en la gestión.

Como garantía de este derecho a la participación democrática, las entidades del Estado, tanto de orden nacional como territorial, tienen la obligación de generar procesos de participación ciudadana en su quehacer misional en el ciclo de la gestión pública, facilitando la intervención de la ciudadanía en las decisiones que los afectan. De igual manera, se deben garantizar los escenarios para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos —los ciudadanos tienen el derecho de participar en la vida administrativa del país, desde el diagnóstico y la planeación, hasta la ejecución, el seguimiento y la evaluación y control—.

Una de las posibilidades de incidencia de los ciudadanos y grupos de interés en la gestión pública es a través de la consulta, por medio de la cual pueden involucrarse en cualquier momento del ciclo (diseño, implementación, seguimiento, evaluación y control) con diversos fines, entre los cuales pueden mencionarse los siguientes:

- a. Recomendar a los reguladores la priorización de problemáticas y necesidades.
- b. Proponer temas para que sean priorizados en los ejercicios de la rendición de cuentas.
- c. Aportar en la identificación de la optimización de los trámites que requieren ser racionalizados.
- d. Opinar, presentar sugerencias o propuestas de alternativas frente a proyectos normativos o actos administrativos.
- e. Evaluar programas, obras o proyectos de la Administración.
- f. Recomendar la manera de invertir el presupuesto.
- g. Aportar información para que los reguladores puedan definir las prioridades en la implementación de los planes regulatorios o de políticas públicas.
- h. Co-crear o co-diseñar programas, proyectos, políticas, o proyectos normativos, así como colaborar en la resolución de problemas públicos.
- i. Aportar información para la definición y realización de proyectos que afecten las formas de vida, costumbres o territorios por parte de los pueblos indígenas y los grupos étnicos, en ejercicio del derecho a la consulta previa.

El involucramiento de los ciudadanos o grupos de interés en la consulta pública puede ser muy esporádico y ocasional para responder a un tema puntual, o suponer una activa interacción con la entidad para expresar sus puntos de vista o preferencias durante un periodo de tiempo. Es así como existen, diversos propósitos y grados de involucramiento de los ciudadanos y grupos de interés en la consulta pública, por lo cual las estrategias y acciones que se adelanten con el fin de promover la

participación de los ciudadanos y grupos de interés en la elaboración de los proyectos de regulación son solo unos de estos.

Consulta pública para promover la participación de ciudadanos y grupos de interés en la producción normativa

La consulta pública que facilita la interacción continua entre el Estado y los actores regulados es una vía para consolidar la transparencia, legitimidad y confianza de estos últimos en las diferentes intervenciones del Estado, contribuyendo a evitar la adopción de alternativas arbitrarias y combatir la corrupción.

En primer lugar, su ejercicio fomenta la democracia directa, en la medida que el proceso implica una construcción dinámica de la regulación que la hace visible y permite acciones de control social. En segundo lugar, impacta positivamente en la eficiencia y eficacia de los servicios prestados por el Estado, principalmente por medio de una mejora en la calidad de la regulación, toda vez que aumenta la información disponible para los gobiernos sobre la que pueden basarse las decisiones políticas, al tiempo que puede identificar efectos inesperados y problemas prácticos de las decisiones de intervención.

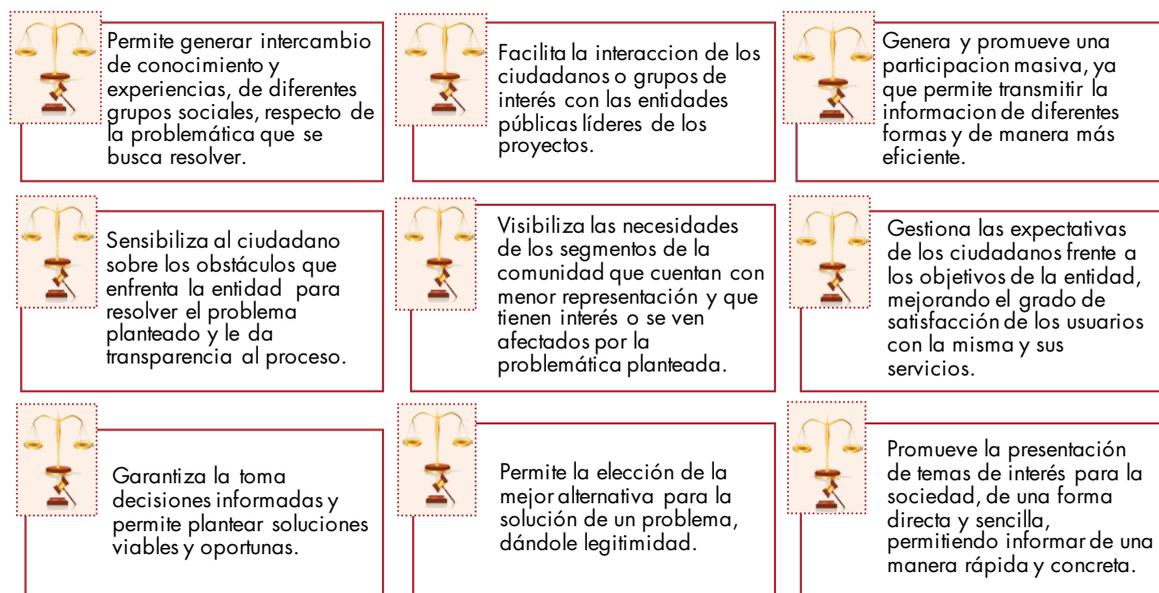
La consulta pública en la generación normativa contempla aspectos que van más allá de la simple consulta pasiva², abarcando elementos de información y comunicación abierta de los proyectos normativos, recepción de opiniones, sugerencias, propuestas de alternativas, y la colaboración, co-creación o retroalimentación 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 (OCDE, 2006).

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

² 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).

planeación hasta su aplicación y posterior evaluación³. 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.

Figura 1. Beneficios de la consulta en el proceso normativo



Estos beneficios son posibles gracias a que los ciudadanos o actores involucrados esperan ser escuchados y atendidos, con expectativas que van incrementando en la medida en que las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones facilitan la interacción directa entre los individuos y las organizaciones.

Esto significa que la consulta pública, en el proceso regulatorio, permite la adecuación de las respuestas desde el Estado a las necesidades y demandas de los ciudadanos o grupos de interés, ya que permite anticiparse a las demandas y dar respuesta efectiva a las mismas, evitando que éstas se cristalicen en reivindicaciones que pueden producir respuestas apresuradas por parte de la administración, escasamente planificadas y probablemente más costosas económicamente y perjudiciales para el desarrollo social.

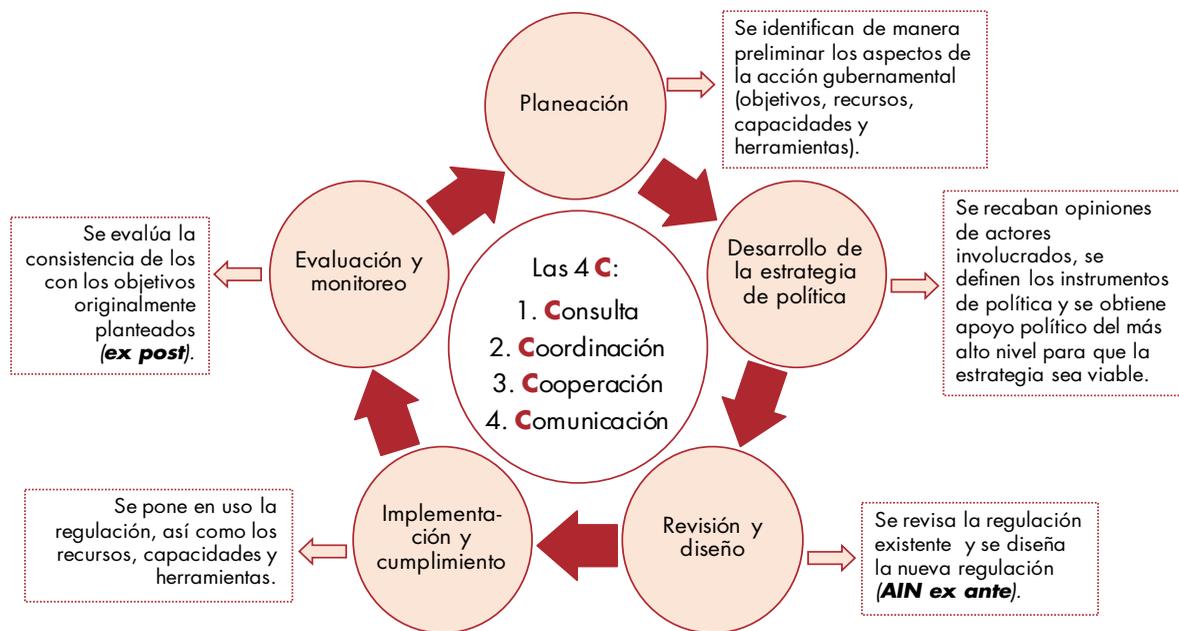
³ Para obtener más información, puede consultarse *Manual de Gobierno en línea* y el Micrositio de Función Pública sobre *Participación, transparencia y servicio al ciudadano* disponible en el siguiente vínculo electrónico: http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/niveles_participacion_2017.

Política regulatoria y el ciclo de gobernanza normativa

Según la OCDE (2010), una política de gobernanza regulatoria se refiere al enfoque general que existe sobre el manejo de la regulación, incluyendo la estructura del gobierno y la interacción entre las diferentes instituciones de éste y otros actores involucrados como la sociedad civil, las empresas, entre otros. Colombia debe aspirar a contar con una política regulatoria integral, que aborde las diferentes etapas del ciclo gobernanza normativa y que permita una amplia participación de los actores sociales que son impactados por las regulaciones que se expiden o se modifican.

Una gobernanza regulatoria efectiva mejora la capacidad del Estado para generar regulaciones que impacten positivamente la economía y la sociedad, y que cumplan con objetivos definidos de política pública. El reto principal que se genera es la coordinación de las acciones en todo el ciclo de gobernanza normativa, desde el diseño y desarrollo de las normas hasta su implementación y cumplimiento, cerrando el ciclo con evaluaciones que permitan generar prioridades sobre la nueva regulación o la reforma de las ya existentes. Sin embargo, lo que debe ser parte central de la gobernanza regulatoria es asegurar que las opciones regulatorias sean evaluadas sistemáticamente antes de su adopción, como parte de un proceso transparente y que permita la participación de los actores afectados.

Figura 2. Ciclo de gobernanza normativa



Fuente: CONPES 3816 de 2014.

El concepto de ciclo de gobernanza normativa es entonces, el punto de partida para la identificación de las acciones que deben tomar las entidades dentro de sus procesos de generación normativa, con el fin de desarrollar capacidades institucionales que permitan tomar decisiones informadas sobre qué regular, a quién regular y cómo regular.

En la figura 2 se explica en qué consiste el ciclo de *gobernanza normativa* y cómo se articulan las diferentes acciones para que funcionen de manera coordinada:

La consulta pública en cada una de las etapas tiene objetivos y técnicas diferentes. Por ejemplo, si se realiza durante la planeación, uno de los objetivos sería analizar cuáles, según los ciudadanos, son las situaciones indeseadas que se buscan resolver y la técnica podría basarse en reuniones de grupos focales con representantes de los sectores más afectados.

Si en cambio (o adicionalmente), se realiza durante las etapas de desarrollo de la estrategia de política, los actores pueden aportar en la definición de instrumentos que facilite la identificación, viabilidad y necesidad del instrumento normativo. Es recomendable centrar la atención en aumentar la participación en la revisión del acervo normativo, que permita procesos de racionalización o depuración.

Durante la etapa de revisión y diseño, se pretende analizar la regulación existente y diseñar la nueva. Para ello, los regulados pueden ayudar a identificar aquellas normas que son contradictorias, obsoletas, que ya cumplieron su propósito, que generan problemas, o que imponen cargas administrativas innecesarias. En esta parte del proceso, podría utilizarse un mecanismo más general (como la publicación para comentarios) para que todos los ciudadanos puedan colaborar en la identificación de la mejor alternativa para solucionar el problema.

Por su parte, en la etapa de la implementación y cumplimiento, la consulta se enfoca en dar a conocer a los interesados cómo se va a implementar la regulación. En esta etapa el objetivo del Gobierno es ayudar a los regulados a cumplir con la norma establecida y, paralelamente, apoyar a las entidades que vigilan para hacer un mejor seguimiento al cumplimiento de la regulación. Para ello, se pueden realizar encuestas al público afectado por la regulación, para identificar las fallas que podrían dificultar su cumplimiento.

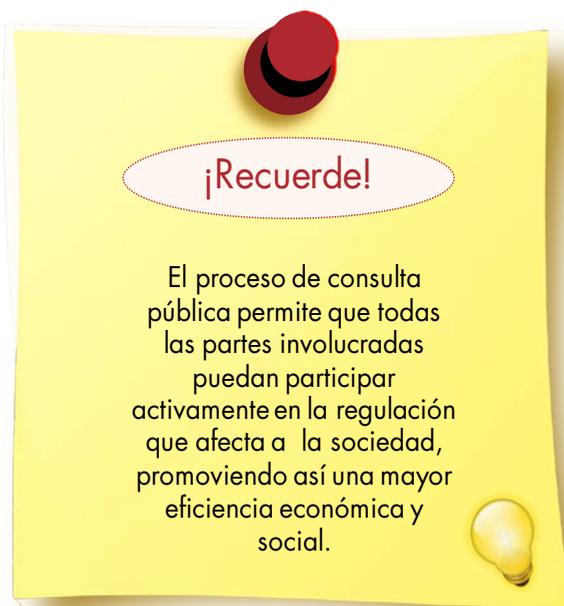
Finalmente, durante la etapa de evaluación y monitoreo, se evalúa la relación entre objetivos de la regulación y sus resultados, lo cual se puede adelantar de manera focal, con grupos que hayan sido afectados por la regulación, o general por medio de audiencias públicas o encuestas que permitan a un número importante de la población presentar resultados.

En todo caso, si la decisión de regular aún no se ha tomado, la consulta permitirá aportar elementos para proponer alternativas a la regulación o evitar una regulación innecesaria si fuera el caso.

Por otra parte, es importante resaltar que una gestión regulatoria efectiva incluye consulta, coordinación, cooperación y comunicación (las 4 C):

1. **LA CONSULTA** a los actores afectados por la regulación debe formar parte integral del ciclo, desde la etapa de diseño y concepción del problema que se pretende solucionar, hasta la de evaluación posterior a la implementación de la solución.
2. **LA COORDINACIÓN** de las acciones regulatorias
3. **LA COOPERACIÓN** entre las diferentes autoridades son elementos necesarios para evitar conflictos entre diferentes normas y garantizar a los ciudadanos, empresas y entidades estabilidad jurídica.
4. **LA COMUNICACIÓN** clara de la regulación para que los ciudadanos, empresas y entidades puedan comprender y cumplir los objetivos de las normas.

Es así como el concepto de ciclo de gobernanza normativa sirve como punto de partida para identificar las acciones que deben tomar las entidades dentro de sus procesos de generación normativa, con el fin de desarrollar capacidades institucionales que permitan tomar decisiones informadas sobre qué regular, a quién regular y cómo regular.



Criterios de consulta pública en el proceso normativo ⁴

Criterio	Descripción
<p>1. Cuándo consultar</p>	<p>Como se mencionó anteriormente, la entidad debe involucrar en todo el ciclo del proceso normativo a la ciudadanía iniciando con la identificación del problema hasta la elección de la alternativa más adecuada para resolverlo, la cual será regulatoria, en la medida en que del análisis resulte ser el instrumento necesario e idóneo para hacerlo. Por tanto, desde el momento en que la entidad vea la necesidad de resolver un problema debe tener en cuenta en su planeación los momentos oportunos para realizar la consulta, incluyendo aquellos exigidos por las normas relevantes.</p> <p>Así, es de tener en cuenta la obligación de realizar una consulta de los proyectos de norma cuando ya estén redactados,⁵ y que, específicamente, los reglamentos técnicos deberán ser elevados a consulta pública nacional mínimo en la etapa de definición del problema y en la etapa de análisis de impacto normativo final.⁶</p>
<p>2. Duración de los ejercicios de consulta</p>	<p>El tiempo adecuado de publicación varía dependiendo del tipo de problema planteado y/o de solución elegida, pues en algunos casos el tema a tratar es más complejo o técnico y los ciudadanos necesitarán más tiempo para poder hacer sus sugerencias. Así, una consulta demasiado larga puede retrasar el proceso innecesariamente, mientras que una muy corta reducirá la cantidad y calidad de respuesta del público. Se debe establecer este periodo de tiempo de manera proporcional a la propuesta, teniendo en cuenta la complejidad, importancia, sensibilidad, impacto, características de los consultados y demás variables relevantes respecto de los proyectos de producción normativa a ser consultados. Respecto de los términos establecidos en las normas, se tiene que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los proyectos específicos de regulación elaborados para la firma del presidente de la República deberán publicarse por lo menos durante quince (15) días calendario, antes de ser remitidos a la Secretaría Jurídica de la Presidencia la República.⁷ • Los anteproyectos de reglamentos técnicos deberán someterse a consulta nacional de mínimo treinta (30) días calendario (entre la definición del problema y el ante proyecto final, dejando mínimo 10 días para el proyecto final) y, adicionalmente, debe contar con una consulta internacional de noventa (90) días calendario.⁸ • Los proyectos de regulaciones de las Comisiones de Regulación deberán hacerse públicas, con antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha de su expedición.⁹

4 Información tomada de HM Government (2004), Council of Australian Governments (2007), UK Civil Service (2016), BID (2016).

5 Ley 1437 de 2011, artículo 8, numeral 8.

6 Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.1.7.3.5.

7 Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.2.1.14.

8 Decreto 1074 de 2015.

9 Decreto 2696 de 2004, artículo 9.

Criterio	Descripción
<p>3. Claridad de alcance e impacto</p>	<p>Los documentos relacionados con la consulta deben ser claros, estar escritos en un idioma básico y ser coherentes con los objetivos de la misma. Se debe decir explícitamente lo que se propone, el alcance, el costo y beneficios esperados con la aplicación de la norma. Si se hacen preguntas, éstas deben ser claras, fáciles de responder y limitadas a lo estrictamente necesario. En cuanto a los documentos que acompañen la regulación, se debe evitar presentar textos muy largos y tratar de unir los que traten temas similares. Finalmente, no se debe consultar por consultar sino tener un propósito de consulta.</p>
<p>4. Accesibilidad de los ejercicios de consulta</p>	<p>La consulta debe estar diseñada teniendo en cuenta las diferencias de la población en términos de acceso, características poblacionales y diversidad territorial. Es importante considerar un rango amplio de personas, empresas, y organizaciones que pueden estar afectados por la intervención del Estado y si cuentan con grupos representativos. En este caso es posible enfocarse en grupos específicos o abarcar toda la población, asegurando que los afectados tengan acceso a la consulta y modificar los métodos si las circunstancias del grupo son especiales y no pueden acceder a métodos de consulta tradicionales.</p> <p>En materia de consulta por medios electrónicos se debe tener en cuenta que la Norma Técnica Colombiana 5854, establece los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web y desde la Estrategia Gobierno en Línea¹⁰. Se acoge esta norma para promover que el contenido de la web sea accesible a personas con discapacidad visual, auditiva, física, de habla, cognitiva, de lenguaje, de aprendizaje o neurológica, permitiendo que puedan percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con los sitios web. No obstante, se debe destacar que la accesibilidad beneficia a todos los tipos de usuarios que visiten un sitio web, pues busca que los contenidos se presenten en forma comprensible y amigable para todas las personas.</p>
<p>5. Difusión</p>	<p>Es importante desarrollar una campaña de comunicación y difusión estructurada que permita dar a conocer el ejercicio de consulta, que incentive a la participación de la ciudadanía y/o grupos de interés. Según el Decreto 270 de 2017, los proyectos específicos de regulación elaborados para firma del presidente, deberán publicarse en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web del ministerio o departamento administrativo que lo lidere¹¹. De la misma manera, el Decreto 2696 de 2004, y el Decreto 1595 de 2015 proponen para los proyectos de regulación de las Comisiones de Regulación y para los proyectos de reglamentos técnicos, respectivamente, el uso de los sitios web institucionales.¹²</p> <p>No obstante, se pueden utilizar otros medios electrónicos y formas de comunicación que permitan una difusión masiva de la información, como las redes sociales, chats, foros virtuales o campañas por correo electrónico. De la misma manera, cabe señalar que próximamente todos los proyectos de regulación podrán ser publicados en la página web del Sistema Único de Consulta Pública (SUCOP), plataforma que comenzará a funcionar en modo</p>

¹⁰ Definida en el Decreto 1078 de 2015 y en la Resolución Reglamentaria 3564 de 2015.

¹¹ Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.2.1.14.

¹² Decreto 2696 de 2004, artículo 9 y Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.1.7.3.5.

Criterio	Descripción
	piloto, a finales del año 2017 y que será una gran herramienta para el seguimiento, control y difusión de dichos proyectos.
6. Continuidad	La consulta debe ser un proceso continuo que comience durante los primeros pasos de la definición del problema y la evaluación de alternativas para resolverlo, hasta el desarrollo de la solución elegida y su respectivo seguimiento.
7. Respuesta de los ejercicios de consulta	<p>Se debe proporcionar una respuesta clara a los participantes después de realizar los ejercicios, con el fin de dar a conocer si sus aportes fueron incluidos en la propuesta, o las razones por las cuales no se incluyeron. La respuesta no tiene que ser necesariamente personalizada. Puede haber respuestas colectivas, separadas por temas, actores, etc., pero asegurando que todos los participantes sean incluidos.</p> <p>De igual manera, de acuerdo con el Decreto 270 de 2017 se debe dar a conocer a los ciudadanos en general el resultado de la consulta pública. Para esto se debe realizar una matriz con el resumen de las observaciones y comentarios de los ciudadanos y grupos de interés al proyecto específico de regulación. Además, se deberá preparar y publicar un informe global con la evaluación de los comentarios y observaciones, con el fin de generar un antecedente normativo.¹³</p>
8. Capacidad de consultar	<p>La consulta debe tener una metodología clara que involucre los responsables esenciales para garantizarla, como son el área de comunicaciones y la oficina de atención al ciudadano. Lo anterior con el objetivo de que la entidad esté articulada para el desarrollo de la misma.</p> <p>Adicionalmente, la entidad líder del proceso debe revisar las herramientas electrónicas disponibles y adaptarlas para que sean de fácil acceso para la ciudadanía o los grupos de interés. Es muy importante la planeación adecuada de la consulta y ser realistas con el tipo de consulta que se pretenden realizar. En general, se recomienda que las consultas sean de fácil escrutinio, guiando los comentarios de los ciudadanos para que, independientemente del volumen, se puedan comprender e identificar sugerencias. Pueden presentarse formularios, en los que el ciudadano identifica a qué parte de la propuesta está haciendo referencia, entre otros aspectos, para clasificar los comentarios. Finalmente, es conveniente evaluar los costos de cada consulta y asignar un número de funcionarios suficiente para llevarla a cabo en su totalidad y que sea fructífera.</p>

¹³ Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.2.1.6.

3. PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA

El desarrollo de los ejercicios de consulta pública en el proceso de generación normativa debe considerar las fases de planeación, desarrollo del ejercicio y análisis de resultados, con el fin de garantizar la calidad y efectividad del ejercicio, así como para facilitar que los resultados del mismo puedan ser incorporados dentro de la intervención del Estado y de esta forma puedan tener un mejor monitoreo y control.

Fase 1: Planeación

Esta primera fase tiene como objetivo alistarse y diseñar la estrategia para la realización del ejercicio de consulta pública.



1. Formulación de los objetivos de la consulta pública

Se deben definir los objetivos de la consulta, teniendo en cuenta el impacto esperado del acto administrativo a regular. Los objetivos planteados deben ser claros con el fin de poder recoger información que ayude a fortalecer y nutrir el acto administrativo.

2. Revisión de los marcos legales aplicables, principios rectores y buenas prácticas internacionales

En este paso se debe revisar el marco legal aplicable al tema y a la entidad reguladora respecto de la consulta pública. Así mismo, se pueden analizar los principios rectores y buenas prácticas internacionales, para lo cual se recomienda revisar los lineamientos de la OCDE, las guías de Consulta Pública de la Comisión Europea y de países como Reino Unido.

3. Identificación de los grupos de interés

Con el fin de preparar la metodología y determinar los métodos y herramientas de consulta más apropiados, es necesario identificar los grupos o la población que va a ser consultada. Para ello hay que identificar detalladamente todos los posibles impactos de la intervención estatal, asignando la población que se verá afectada por el proyecto y otros agentes interesados. Puede ser la población en general, o grupos específicos como entidades privadas o públicas, empresarios, representantes de la

academia, organizaciones no gubernamentales, etc. La regla básica es buscar todo el espectro de opiniones con el fin de evitar sesgos ("captura") promovidos por grupos específicos.

Es útil clasificar por categorías las partes interesadas de acuerdo con el nivel de interés, el enfoque diferencial o influencia en la iniciativa concreta a consultar. Cuando estén disponibles y sean útiles, es bueno emplear las herramientas de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para ayudar a catalogar, identificar y llegar a grupos de interesados de manera integral.

De igual modo, se recomienda que al momento de definir los grupos de interés se tengan en cuenta las siguientes características:

- Los afectados por la regulación.
- Los que tienen que implementar la regulación.
- Los que tienen un interés directo en la regulación.
- Los que tienen el conocimiento y la experiencia para proponer estrategias y soluciones del tema a consultar.

4. Diseño y preparación de la metodología

En primer lugar, se debe definir la estrategia y los objetivos según la temática específica a consultar. La estrategia debe contemplar una serie de etapas como: objetivos, definición del público objetivo, tipo de consulta, definición de la forma de retroalimentación a la ciudadanía, límites de ejecución y entrega de resultado, entre otros.

Dependiendo del mecanismo de consulta elegido, se debe invitar al máximo de personas posible o grupos de interés relevantes para la temática de la normativa. Para que el flujo comunicacional entre el Estado y la ciudadanía se logre establecer, las instituciones públicas deben definir claramente el interlocutor del cual desean recibir una opinión, además de los puntos precisos sobre los cuales se requiere que opine. Para que esto sea posible, los ciudadanos deben estar informados del marco de la consulta pública y el tema específico que trata. Adicionalmente, el lenguaje de la invitación de la consulta dependerá del nivel de conocimiento técnico y jurídico del tema por parte de dichos grupos.

5. Definición de los canales y estrategia de comunicación

Los métodos y herramientas deben ser elegidos en función de: 1) los objetivos de la consulta; 2) la etapa del proceso en la cual se va a realizar la consulta y si se ha llevado a cabo en etapas previas; 3) Los grupos de interés identificados; 4) el tiempo

disponible; 5) los recursos necesarios; y 6) grado de involucramiento que se espera lograr con la participación ciudadana (Consejo para la Transparencia, Chile 2015).

A partir de lo anterior, se deben identificar los canales de comunicación más apropiados. De esta manera, se impactará la audiencia con la información difundida y se tendrán mejores resultados en la interacción con los sujetos obligados.

A continuación se exponen algunos de los mecanismos y canales de consulta pública más utilizados. Existe una gran diversidad de ellos, por lo que se recomienda tener en cuenta la posibilidad de utilizar otros no mencionados aquí, y que pueden ajustarse mejor a las necesidades y recursos de la entidad. Es posible también utilizar herramientas que incluyan más de un mecanismo, o más de un canal de comunicación. Será la entidad reguladora, junto con su equipo de expertos, la que deberá definir cuál se ajusta mejor a la etapa del proceso y los objetivos planteados y cómo se puede adaptar a sus necesidades y recursos (sin olvidar lo exigido por la normatividad colombiana).

Mecanismos y canales	Descripción
1. Publicación para comentarios	<p>Supone la disposición para consulta de la propuesta de intervención del Estado o su proceso de identificación, con sus documentos de soporte, para el público en general. Los documentos soporte pueden incluir la definición del problema, el análisis de alternativas, los estudios de impacto, entre otros.</p> <p>Esta publicación se puede realizar por medio de diferentes canales de comunicación, como lo son los medios electrónicos, en especial las páginas web dispuestas para estos efectos.</p>
2. Circulación para comentarios	<p>Esta técnica supone el envío de los documentos de consulta a un grupo selecto de afectados, por ejemplo, a través de correos electrónicos o a través de una página de internet compartida solo con un grupo específico, en lugar de hacerlo forma abierta a cualquier interesado.</p> <p>Permite obtener información más especializada, por lo que es recomendable usar técnicas de caracterización de usuarios para definir el grupo de participantes. Es recomendada en etapas iniciales de la formulación de la propuesta normativa, donde se requiere el conocimiento u opinión de expertos. No sustituye la consulta abierta a toda la ciudadanía.</p>
3. Grupos focales	<p>Hay diferentes metodologías para este tipo de dinámica. El objetivo es convocar a un grupo de personas reducido, de manera presencial o virtual para conocer su opinión sobre una propuesta planteada. Por lo general, los grupos focales tienen un moderador que guía con preguntas la discusión y permite mantener el "foco" de lo discutido.</p> <p>Este medio requiere preparación de quien convoca para evitar malgastar el tiempo o apartarse del tema. Pueden realizarse varios grupos focales o grupos focales por etapas. El objetivo debe ser claramente planteado desde el principio y se deben establecer algunas reglas básicas para mejor entendimiento.</p>

Mecanismos y canales	Descripción
4. Audiencias públicas	Las audiencias públicas son un mecanismo de participación que convoca a un grupo extenso y heterogéneo de personas en el que todos son admitidos para dar su opinión. Al igual que en el grupo focal, se debe preparar la actividad para que los comentarios se reciban de forma ordenada y evitar desviar la atención, así como preparar la forma en que se va recopilar la información u opiniones de los participantes (como por ejemplo formularios, encuestas, grabaciones u otros medios pertinentes).
5. Grupo de expertos o consultivo	Es una de las técnicas de aprendizaje colaborativo que tiene como finalidad recopilar la información de expertos sobre una determinada propuesta. En algunos casos los grupos consultivos pueden ser permanentes y en otros ser establecidos ad-hoc para apoyar temas específicos. Pueden participar miembros del gobierno, representantes de grupos afectados, academia, entre otros.

Es importante destacar que no todos los grupos de interés son iguales, lo que obliga a que tal vez se requerirán diferentes medios para poder alcanzar una buena participación. Se pueden utilizar canales de comunicación presencial o virtual, o una combinación de ambos.

A continuación se muestran ejemplos de ellos:

Canales de entrega de información	Canales de interacción intermedia	Canales de interacción alternativa	Estrategias de participación presencial
<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web • Transmisión radial o televisiva • Publicación en periódicos • Videoconferencia • RSS 	<ul style="list-style-type: none"> • Foros • Chats • Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajería de texto • Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Audiencias públicas • Grupos de expertos

Adicionalmente, la entidad debe diseñar una estrategia de comunicación que permita publicar y dar a conocer la consulta pública, así como los plazos, canales y mecanismos dispuestos para que los grupos de interés expresen sus comentarios y observaciones frente al tema objeto de la misma.

La estrategia de comunicación debe realizarse a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones, utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, auditivos y virtuales de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.

Para el diseño de la estrategia de comunicación se recomienda que la entidad realice un inventario de los recursos y medios de comunicación con que cuenta así:

a) Inventario de recursos para la difusión de la información

Recurso para difusión	Sí	No	Área responsable
Páginas web institucionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Periódicos Institucionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Carteleras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Circulares o cartas abiertas al público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Afiches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Volantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Boletines	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comunicados de prensa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La ventanilla de atención al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Espacios radiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Programa institucional por televisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

b) Inventario de medios para divulgar la información ante la ciudadanía

Medio para difusión	Listado	Área responsable
Centros de documentación y archivos institucionales		
Murales o carteleras didácticas		
Cartillas didácticas impresas o virtuales		
Historietas		
Fotografías, video, audios o diapositivas		
Boletines virtuales o publicados		
Afiches, volantes y/o plegables		
Periódicos con noticias en la prensa local, departamental o nacional		
Perifoneo, llamadas telefónicas a líderes		
Emisoras locales y comunitarias		
Televisión local, departamental o nacional		
Interacción en línea a través de la web: chat, foros, blogs, Twitter, Facebook, entre otros		

6. Diseño del material objeto de consulta

En esta etapa se preparan los documentos que serán sujetos de consulta pública. Para esta etapa es fundamental que los documentos cuenten con información completa y que estén en un lenguaje claro que pueda ser comprendido en su totalidad por el público al que va dirigida la consulta. Es de tener en cuenta que con base en la Ley 1712 de 2014, la información debe ser accesible, lo cual indica que, si afecta a poblaciones como aquellas en situación de discapacidad o pertenecientes a determinados grupos étnicos, debe ser ajustada de forma que se adapte para su comprensión. La preparación de la presentación de estos documentos depende del tipo de consulta que se va a aplicar. En algunos casos se pueden presentar por escrito, en otros a manera de presentación oral o visual.

Al preparar el material para el ejercicio se debe hablar el mismo lenguaje ciudadano. Para esto es importante contar con el apoyo de la oficina de comunicaciones de cada entidad o incluso con una asesoría del equipo de Urna de Cristal, o del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

En el proceso de generación normativa pueden someterse a consulta pública por lo menos los siguientes documentos del proceso: análisis de impacto normativo, proyecto de acto administrativo y el plan de producción normativa.

Documento	Definición	Ventajas
Análisis de Impacto Normativo (AIN)	Es un documento que presenta una evaluación sistemática y detallada de la conveniencia, justificación, potenciales impactos y alternativas de un proyecto de norma. ¹⁴	La ventaja de que se realice un ejercicio de consulta pública sobre el AIN es que las personas que serán afectadas por la intervención del Estado pueden aportar desde su experiencia, observaciones o datos que contribuyan a verificar si la solución propuesta es la más acertada, luego de analizar la evidencia presentada por la entidad. Así mismo, la consulta pública contribuye a la expedición de normas eficaces, pues permite identificar en una etapa temprana, aquellas propuestas que no generarían los resultados esperados, evitando un desgaste administrativo.

¹⁴ Este documento debe contener, por lo menos, la definición de la problemática, la definición de objetivos de política pública, la selección de alternativas plausibles, la valoración de dichas alternativas, el diseño de la implementación y monitoreo, la consulta pública y su retroalimentación y, por último, el reporte final de AIN bajo el cual se socializa y sustenta la decisión adoptada. Para mayor información revisar Departamento de Planeación Nacional de Colombia DNP. Documento CONPES 3916 de 2014, p. 11.

Documento	Definición	Ventajas
		Cabe señalar que la consulta pública puede realizarse en cualquiera de las etapas del desarrollo del documento de análisis de impacto normativo.
Proyecto de acto administrativo	Hace referencia a los proyectos de decreto, resolución, circular, acuerdo u otros actos administrativos que vayan a ser expedidos por entidades del gobierno.	Realizar un ejercicio de consulta pública sobre estos documentos permite que quienes serán los sujetos obligados de cumplimiento de la norma puedan presentar observaciones puntuales sobre el contenido de la misma. De esta forma, se logra reducir el número de disposiciones innecesarias, arbitrarias o confusas que existan en el documento inicial.
Agenda Regulatoria	Es una recopilación de las problemáticas sectoriales que el regulador espera previsiblemente resolver en un periodo determinado por medio de una regulación. Es planteado como un cronograma que establece prioridades, de acuerdo con lo que cada entidad concluya sobre los costos y relevancia de los proyectos. ¹⁵	Plantear un ejercicio de consulta pública para la agenda regulatoria es relevante porque obliga a las entidades a proyectar la actividad regulatoria y revisar de manera detallada las necesidades del sector. Además, permite que los sujetos a la regulación contribuyan a la priorización de temáticas.

7. Cronograma

Para adelantar la consulta es importante definir un cronograma de trabajo donde se establezcan los tiempos del proceso y las acciones para llevar a cabo la producción normativa. Así mismo, se debe establecer el momento adecuado de cada actividad de la consulta, su secuencia y la evaluación de las fases en donde se necesitarán los aportes del público involucrado, con el propósito de que puedan influir en el desarrollo de la regulación. Las fechas de inicio y finalización de la consulta deberán ser

¹⁵ Según el Decreto 270 de 2017, la Agenda deberá ser publicada a más tardar el 31 de diciembre de cada año "...en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web -del regulador-, y en cualquier otro medio de que dispongan para el efecto, a más tardar el 31 de octubre de cada año..." y deberá incluir "...la lista de las regulaciones específicas de carácter general que previsiblemente deban expedirse en el año siguiente (...) en el formato suministrado previamente por la Secretaría Jurídica de la Presidencia de la República".

determinadas y divulgadas a la ciudadanía en general y en especial a los grupos afectados por la intervención del Estado.

Fase 2: Desarrollo del ejercicio

La segunda fase consiste en desarrollar el ejercicio de consulta pública de acuerdo con lo establecido en la metodología y difundir el material, en coordinación con las entidades o grupos de interés, para informar e incentivar la participación.



1. Publicación del insumo

De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1081 de 2015, en el artículo 2.1.2.1.25 adicionado por el Decreto 270 de 2017, las entidades emisoras deberán informar de manera proactiva sobre los proyectos de regulación, para lo cual, además de publicar el proyecto, se debe definir e indicar los medios a través de los cuales los ciudadanos y/o grupos de interés podrán inscribirse, si desean recibir información automática respecto de proyectos específicos, y cómo la entidad recibirá las observaciones, preguntas y/o sugerencias frente a dichos proyectos.

2. Promoción de la participación

En esta etapa se definen y adaptan los medios a través de los cuales los ciudadanos y/o grupos de interés se podrán enterar de la apertura del ejercicio y hacer observaciones a los proyectos específicos de intervención del Estado.

Todas las actividades de la consulta deberán anunciarse en el sitio web de la entidad o la plataforma de participación en donde se haga el ejercicio. No obstante, se deben utilizar otros medios y formas de comunicación (anuncios en las oficinas de atención ciudadana, redes sociales, correo electrónico, etc.) con el fin de que el proceso conste de una activa participación y masiva por parte de la ciudadanía o los grupos de interés.

Las entidades emisoras deberán informar de manera proactiva sobre los proyectos de regulación, para lo cual, además de publicar el proyecto, se debe definir e indicar los medios a través de los cuales los ciudadanos y/o grupos de interés podrán inscribirse si desean recibir información automática respecto de proyectos específicos

y cómo la entidad recibirá las observaciones, preguntas y/o sugerencias frente a dichos proyectos¹⁶.

La difusión de los materiales y mecanismos de la consulta deben ser efectivos, lo cual implica un esfuerzo de las entidades por garantizar que la información llegue en el lenguaje adecuado y con oportunidad al público objetivo. Algunas estrategias para incentivar la participación del público objetivo en el proceso de consulta se pueden realizar a través de las siguientes alternativas:

- Invitaciones directas mediante carta, llamada telefónica, visita o correo electrónico a organizaciones de interés identificadas.
- Campañas publicitarias sobre el derecho ciudadano a intervenir en los asuntos que son de su interés y la importancia de participar en la consulta pública.
- Charlas o documentos que sensibilicen, informen y motiven a los públicos objetivo a participar en el proceso de consulta pública.
- Compromisos formales del público objetivo para participar activamente en las diferentes fases del proceso, acordando un plan de acción para la participación en la consulta pública.
- Canales de comunicación y personas de contacto entre grupos de interés específicos que participan en la consulta.
- Acompañamiento a grupos de interés específicos que participen en la consulta, llevando a cabo el análisis de la información a través de reuniones de trabajo o mecanismos virtuales con el apoyo de áreas expertas y entidades aliadas de apoyo. Esto puede ser a través de chats, foros virtuales y redes sociales o estableciendo fechas y horarios para mesas de trabajo sobre temas específicos de interés ciudadano.

3. Ejecución de la consulta

Dependiendo del mecanismo de consulta elegido, ésta se puede realizar a través del sitio web institucional, mediante cuestionarios, de manera presencial, o a través de una plataforma de participación propia o de algún tercero. Próximamente la consulta podría hacerse a través del Sistema Único de Consulta Pública (SUCOP), plataforma web creada con el fin de centralizar el proceso de consulta de los proyectos normativos de las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional.

¹⁶ Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.2.1.25.

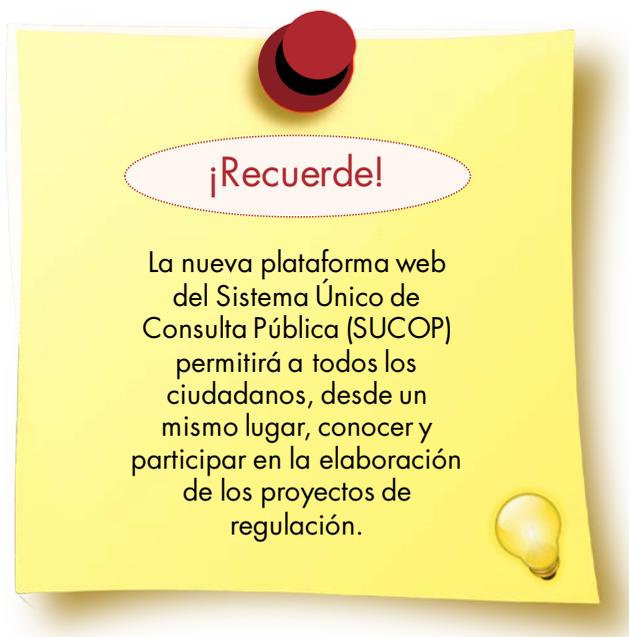
Como se estableció anteriormente, el tiempo de consulta dependerá de lo que se busca consultar, su impacto, el mecanismo elegido, el público al que se dirige, entre otros aspectos del problema a resolver.

Uso de medios digitales en la ejecución de la consulta

El desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones ha permitido facilitar la participación, aumentar la transparencia y la rendición de cuentas con una eficiencia y eficacia sin precedentes. Sin embargo, aunque existen grandes beneficios del uso de las TIC en materia de transparencia y participación, es necesario avanzar en la penetración y alcance de estas tecnologías para el beneficio de todos.

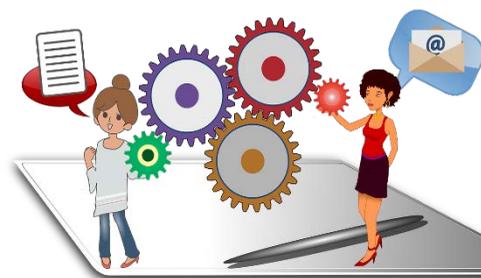
A continuación, se presentan algunas orientaciones para hacer un uso más efectivo de los medios digitales, en el proceso de consulta pública:

Canales de entrega de información	<ul style="list-style-type: none">• Permiten disponer información antes, durante y después del ejercicio de consulta pública y se deben integrar con canales de interacción inmediata para que la participación sea efectiva. Algunos de ellos son el sitio web de la entidad, <i>streaming</i>, videoconferencias o servicios RSS.
Canales de interacción inmediata	<ul style="list-style-type: none">• Facilitan el desarrollo de los ejercicios de consulta pública de manera permanente y brindar acceso en tiempo real a los ciudadanos. Algunos de estos canales son: foros, chats, redes sociales y aplicaciones como facebook live.
Canales de interacción alternativa	<ul style="list-style-type: none">• Posibilitan la participación para públicos con baja presencia en la web, entregando información de manera personalizada. Algunos canales son: mensajería de texto y correo electrónico.



Fase 3: Análisis de resultados y respuesta

La tercera etapa consiste en la recolección de comentarios, preguntas y sugerencias para documentar todo el proceso y hacer un ejercicio de retroalimentación.



1. Recolección y análisis de resultados

Se debe recopilar cada uno de los comentarios, sugerencias u observaciones de los ciudadanos y/o grupos de interés en una matriz y adicionalmente generar un informe con la evaluación por categorías. Dependiendo del mecanismo de consulta utilizado, la información puede ser transcrita de una grabación, video, comentarios escritos, digitalizados, etc. La clave aquí es la organización y categorización por temas y si es posible, por grupos participantes.

Al finalizar la fase de recopilación de información, se deben analizar las observaciones y demás contribuciones de los participantes, con el fin de identificar cuáles traen información que no se había tenido en cuenta, o aportan sugerencias aplicables al caso. De la misma manera, se recomienda separar las intervenciones que expresen dudas o preguntas para luego poder responderlas fácilmente.

El equipo encargado de analizar los resultados debe ser en lo posible interdisciplinario, con el fin de captar la mayor cantidad de información posible.

Este análisis deberá publicarse en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web de la entidad, o en la plataforma que se esté utilizando, sin olvidar las publicaciones exigidas en la normatividad. Es importante que este estudio, junto con las respuestas entregadas, permanezca publicado como antecedente, junto con el proyecto de regulación o intervención estatal correspondiente.¹⁷

Finalmente, es necesario tener claro que este proceso puede tardar bastante tiempo, por lo que dentro de la planeación del proceso de consulta habrá que ser razonables con los plazos otorgados al mismo, para así poder cumplir con la revisión a cabalidad de todas las intervenciones.

¹⁷ Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.2.1.15.

2. Respuesta a los ciudadanos y/o grupos de interés

Un elemento que debe considerarse en la consulta pública es la retroalimentación, ya que ésta garantiza que el proceso tenga un alto nivel de transparencia y legitimidad.

Para facilitar la retroalimentación se puede establecer una metodología de respuesta, pues no es necesario que la misma se realice de forma individual a cada uno de los comentarios recibidos, sino que éstos puedan agruparse en diferentes categorías (como temas, participantes, sector, etc.) y de esta forma, dar respuesta a esas observaciones, preferiblemente a través del sitio web oficial de la entidad, redes sociales y todos los medios electrónicos de mayor afluencia del público. Mantener una constancia de todo lo que se hace durante el proceso de consulta, sea la consulta a la que se refiere el decreto 270 de 2017, o una de otro tipo o etapa del proceso, no sólo es importante para el aprendizaje de la entidad, sino también como garantía y evidencia para un posible control posterior de la intervención del Estado.

3. Evaluación del ejercicio de consulta e informe

Finalmente, es útil elaborar un informe de evaluación, identificando debilidades y fortalezas de la implementación de la estrategia de consulta diseñada, el nivel de cumplimiento de los objetivos y la efectividad de la participación de los grupos objeto de consulta, así como recomendaciones de mejora.

Se puede diseñar un método de evaluación del proceso de consulta, con la finalidad de identificar fortalezas y aspectos a mejorar en próximas consultas. Dicha evaluación puede incluir aspectos como:

- ¿Cuántas personas participaron por los medios dispuestos?
- ¿Cuáles fueron los medios más efectivos (chat, sitio web, grupos focales presenciales, redes sociales, formularios electrónicos, etc.)? ¿Por qué motivo?
- ¿El resultado es acorde a lo esperado?
- ¿Se recibieron aportes y propuestas relevantes para el proyecto de normatividad? ¿Qué retroalimentación se obtuvo frente a las repuestas generadas por la entidad?

4. REFERENCIAS

- Comisión Europea (2014). *Stakeholder Consultation Guidelines*, Better Regulation.
- Consejo para la Transparencia - Unidad de Inteligencia de Negocios - Dirección de Estudios (2015, agosto). *Modelo de Consulta Pública*. [Estudios Temáticos Especiales]. Santiago de Chile Ediciones Consejo para la Transparencia.
- Council of Australian Governments. (2007). *Best Practice Regulation, A Guide for Ministerial Councils and National Standard Setting Bodies*. Disponible en <https://www.dpmc.gov.au/resource-centre/regulation/best-practice-regulation-guide-ministerial-councils-and-national-standard-setting-bodies>.
- Decreto 1074 de 2015, *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo*. Diario Oficial, , 5 de agosto de 2015. Modificado por el Decreto 1595 de 2015. Bogotá, Colombia.
- Decreto 1078 de 2015, *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*.
- Decreto 1081 de 2015, *Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República*. Diario Oficial, Bogotá, Colombia, 26 de mayo de 2015. Modificado por el Decreto 270 de 2017, *en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación* y el Decreto 2696 de 2004. *por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación*.
- DNP (Departamento Nacional de Planeación). (2014). *Mejora normativa: análisis de impacto*. (Documento CONPES 3816 de 2014). Bogotá D.C., Colombia: DNP.
- DNP y OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos). (2015, noviembre). *Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo*. Bogotá D.C., Colombia: DNP.
- Gramberger, M. y OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos). (2014). *Manual sobre información, consulta y participación en la elaboración de políticas públicas*.
- Gobierno del Reino Unido (2008). *Code of Practice on Consultation*. Disponible en <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20051020170806/>

<http://www.cabinetoffice.gov.uk/regulation/consultation/documents/pdf/code.pdf>

HM Government, UK (2004). *Code of Practice on Consultation*. Disponible en <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20051020170743/http://cabinetoffice.gov.uk/regulation/consultation/documents/pdf/code.pdf>

Milano, F. y Sanhueza, A. (2016). *Consultas Públicas con Sociedad Civil: Guías para Agencias Ejecutoras Públicas y Privadas*. Washington DC: Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7499/Consultas-publicas-con-sociedad-civil-Guias-para-agencias-ejecutoras-publicas-y-privadas.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

MinTIC (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) - Dirección de Gobierno en Línea. (S. f.). *Manual de Gobierno en línea*. Disponible en <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-8011.html>

MinTIC. (2015, 31 de diciembre). Resolución Reglamentaria 3564 de 2015, *Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Bogotá D.C., Colombia: MinTIC.

OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos). (2012), *Recomendación del Consejo sobre Política y Gobernanza Regulatoria*, Disponible en <http://www.oecd.org/gov/regulatorypolicy/Recommendation%20with%20cover%20SP.pdf>, página consultada el 18-07-2017

Rodrigo, D. & Amo, P. A.. (2006). *Background Document on Public Consultation*. Paper prepared by OECD. Disponible en <https://www.oecd.org/mena/governance/36785341.pdf>

UK Civil Service (2016). *Consultation Principles*. Disponible en <https://www.gov.uk/government/publications/consultation-principles-guidance>