



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



INFORME FINAL DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la cual define que cada *“entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”* y del Decreto 2482 de 2012 *“que establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”*; y, teniendo en cuenta que el Gobierno Nacional a través de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República definió un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, como lo es el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, incluyó cuatro componentes independientes que contienen parámetros y soportes normativos, los cuales se enuncian a continuación.

1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.
2. Medidas anti trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Durante el año 2014 la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, realizó diversas actividades relacionadas con el diseño, planeación, ejecución, seguimiento y control, para establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano.

La estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014, fue elaborada en cumplimiento de la metodología establecida por la Secretaria de la Transparencia, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y Departamento Administrativo de la Función Pública; la cual puede ser consultada a través del Link http://www.defensajuridica.gov.co/gestion/Planes-Programas-Proyectos/plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano/Lists/Plan%20de%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20Ciudadano/Attachments/4/plan_anticorrupcion_2014_.pdf



1. Componentes del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano 2014

1.1. Acciones Ejecutadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014 de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado:

1.1.1. Primer componente:

Riesgos

El proyecto tuvo como objeto realizar una revisión sistemática de los riesgos existentes en cada uno de los procesos de la entidad, para determinar si los controles existentes son efectivos, permitiendo a la vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. Así, en el año 2014 y de manera trimestral, la Secretaria General realizó seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, las cuales fueron objeto de publicación en el sitio web de la Entidad. A continuación se relacionan las metas de proyecto y el período de ejecución:

Misión: Liderar la defensa jurídica del estado Colombiano, articulando los actores del ciclo de defensa a través de una gestión efectiva, integral, y permanente, que respete derechos y principios constitucionales y que permita optimizar los recursos públicos en beneficio de los colombianos

Identificación del Riesgo				Análisis	Medidas de Mitigación		Seguimiento			
Proceso y objetivo	Causas	Detalle de las Causas	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
Gestión de Talento Humano	Interna	DEBILIDAD: Afectación ética	1	Abuso de poder: 1) Nominamientos sin el cumplimiento de los requisitos. 2) Ajuste manual de funciones para beneficiar a alguien que no cumple con los requisitos.	Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.	Preventivo	Evitar	Reforzar los procedimientos de vinculación y seguimiento de los mismos para verificar el apego a las normas y reglas internas.	Isabel Abello - Secretaria General/Javier González/Secretaría General	No. de personas vinculadas que cumplen los requisitos mínimos para el desempeño del cargo / No. de personas vinculadas
Gestión Legal	Externa	AMENAZA: Interpretaciones subjetivas de las normas	2	Aplicación de normas a criterio personal	Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.	Correctivo	Evitar	Desarrollo de cuatro (4) capacitaciones y entrenamientos para permitir a los funcionarios de la ANDJE conocer los cambios normativos que afecten de forma general o particular a la Agencia	Hugo Sánchez - Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Cuatro (4) capacitaciones (una por trimestre) impartidas para permitir a los funcionarios de la ANDJE conocer los cambios normativos que afecten de forma general o particular a la Agencia



Gestión Legal	Externa	AMENAZA: Desconocimiento de cambios normativos	3	Aplicación de normas derogadas y desconocimiento de las mismas	Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.	Correctivo	Evitar	Desarrollo de cuatro (4) capacitaciones y entrenamientos para permitir a los funcionarios de la ANDJE conocer los cambios normativos que afecten de forma general o particular a la Agencia	Hugo Sánchez - Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Cuatro (4) capacitaciones (una por trimestre) impartidas para permitir a los funcionarios de la ANDJE conocer los cambios normativos que afecten de forma general o particular a la Agencia
Gestión Documental	Interna	Pérdida Documental	4	Ausencia de evidencia documental	Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.	Correctivo	Evitar	Ejecutar adecuadamente los procesos y procedimientos de gestión documental que la Agencia haya definido. Exigir y verificar el cumplimiento de las actividades de respaldo de la información documental contenida en medios tecnológicos.	Isabel Abello - Secretaria General/Luisa Mestre/Secretaría General	Aplicación del 100% de las tablas de retención documental aprobadas por la entidad y validadas por el Archivo General de la Nación. No. de Backups diarios aplicados al Sistema Orfeo / No. de días calendario del mes
Gestión Contractual	Interna	DEBILIDAD: Inadecuada elaboración de estudios previos	5	Elaboración irregular de estudios previos para afectar el principio de selección objetiva.	Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.	Correctivo	Evitar	Revisión detallada de los estudios previos por parte del grupo de gestión contractual	Carolina Pineda - Coordinador Grupo de Contratos	No. de estudios previos revisados / No. de estudios previos elaborados
Gestión Financiera	Interna	DEBILIDAD: Afectación ética	6	Ejecución irregular del presupuesto: Ejecución de gastos no autorizados.	Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.	Preventivo	Evitar	Validación y Visto Bueno (Vo. Bo.) de todas las solicitudes de CDP por parte del Administrador del Plan Anual de Adquisiciones (PAA). Validación y Visto Bueno de todas las solicitudes de CDP con cargo al presupuesto de inversión por parte del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación (OAP)	Isabel Abello - Secretaria General Diana Carolina Enciso - Jefe Oficina Asesora de Planeación	- No. de solicitudes de CDP con Vo. Bo. del administrador del PAA / No. de CDP expedidos - No. de solicitudes de CDP con cargo a Inversión con Vo. Bo. del jefe de la OAP/ No. de CDP expedidos con cargo al presupuesto de inversión



Gestión Financiera	Interna	DEBILIDAD: Centralización excesiva: Extralimitación de funciones	7	Elaboración irregular del presupuesto: No inclusión de apropiaciones para pago de sentencias, déficit fiscal, servicio de la deuda y servicios públicos domiciliarios.	Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.	Preventivo	Evitar	Redactar y aplicar el procedimiento "Desagregación Interna del Presupuesto" y llevar un estricto seguimiento a la ejecución de las actividades	Guillermo Martínez - Coordinador del Grupo Financiero	- Expedición de un (1) acto administrativo de desagregación del presupuesto - No. de actos administrativos de ajuste a la desagregación del presupuesto expedidos / No. de actos administrativos de ajuste a la desagregación del presupuesto requeridos
Gestión Contractual	Interna	DEBILIDAD: Afectación ética	8	Indebido cumplimiento al contrato por omisión o desconocimiento de las funciones de supervisión del mismo	Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.	Preventivo	Evitar	Realizar divulgación amplia y suficiente del manual de supervisión de la Agencia	Carolina Pineda - Coordinador Grupo de Contratos	Una (1) capacitación sobre el manual de supervisión dirigida a todos los encargados de ejercer dicha función
Gestión del Conflicto	Externa	AMENAZA: Deficiencias normativas: Exceso de normas.	10	Indebida selección de solicitudes de conciliación por solicitud y para beneficio de un particular, con el objeto de incidir en la decisión del comité de conciliación, en el que la Agencia participa con voz y voto.	Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.	Preventivo	Evitar	Implementación de mecanismos de instancia de selección de conciliaciones	Luisa Torres Acosta/Dirección de Defensa Jurídica	Un (1) mecanismo de instancia de selección de conciliaciones implementado
Gestión del Talento Humano	Interna	DEBILIDAD: Deficiencias del Trabajo en equipo: Falta de cohesión.	11	Centralización excesiva del poder	Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.	Preventivo	Evitar	Cumplir el 100% del plan de actividades que permitan fortalecer el trabajo en equipo dentro de la entidad	Isabel Abello - Secretaria General/Camilo Umaña/Secretaría General	No. de Actividades Ejecutadas / No. de Actividades programadas
Gestión Contractual	Externa	AMENAZA: Pactos ocultos de proveedores	12	Selección en detrimento del patrimonio público	Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.	Preventivo	Evitar	Revisión detallada de los estudios del mercado y del sector	Carolina Pineda - Coordinador Grupo de Contratos	No. de estudios de mercado y del sector revisados / No. de estudios de mercado y del sector elaborados

El esquema particular de seguimiento se realiza por cada líder de proceso, proyecto e iniciativa en interacción con su equipo de colaboradores.

1.1.2 Segundo Componente:

Anti Trámites

Carrera 7 No. 75 – 66. Pisos 2 y 3. Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 255 8955
www.defensajuridica.gov.co

Durante el año 2014, se verificó con el Departamento Administrativo de la Función Pública y con el DNP-PNSC, que no se identificaron trámites y servicios ofrecidos por la ANDJE; lo anterior, se concluyó, de acuerdo a las reuniones realizadas, toda vez que la Agencia, solo cuenta con un

Procedimiento Administrativo de Cara al ciudadano, denominado “*Solicitud de conceptos para la Extensión de Jurisprudencia*” y que sus únicos usuarios son las instituciones públicas, no los ciudadanos. En este sentido, debe ser registrado en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT dentro de OPA - Otros procedimientos Administrativos, actividad que se realizara en la vigencia 2015.

De otro lado, se consultó al DAFP, si los Canales de Atención al Ciudadano y respuesta a los derechos de petición son considerados como “servicios” dentro de la gestión administrativa, para lo cual señalaron “(...) *para el caso del sistema de información de trámites SUIT, los temas relacionados con PQRDyS y canales de atención es preciso aclarar que los primeros no son objeto de registro en el SUIT y los segundos son parte fundamental del trámite u otro procedimiento administrativo (servicio) que la institución debe registrar y por ende publicar en el PEC o Portal del Estado Colombiano; así las cosas, las PQRDyS y los canales de atención no son considerados “servicios” para la política de racionalización de trámites*”.

1.1.3 Tercer Componente

Rendición De Cuentas

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, realizó actividades que permitieron cumplir con los elementos de información, dialogo e incentivos tales, como:

1. Definición de objetivos y estrategia general del proceso de Rendición de Cuentas y su publicación en página web
2. de la estrategia de comunicaciones definida para tal fin y su publicación en página web
3. Se publicaron informes de avance y seguimiento a la gestión en la web cada tres meses,
4. Se publicó durante la vigencia, información relevante de la entidad en redes sociales y pagina web
5. Se realizó la Publicación del informe de seguimiento a la gestión de la Entidad del segundo trimestre,
6. Se realizaron publicaciones mensuales de informes de ejecución presupuestal.
7. Se realizó un Foro virtual el 17 de junio de 2014, liderado por la Dirección de defensa Jurídica.

8. Se realizó difusión de información de la gestión adelantada por la Agencia a través de Twitter, notas de prensa y página web.

En el segundo semestre de 2014 en socialización realizada en Septiembre por el DAFP del nuevo Manual Único de Rendición de Cuentas se dieron lineamientos relacionados con el periodo a realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por parte de las entidades; el cual debería ser en el primer trimestre de la siguiente vigencia con el fin de presentar una información completa y no parcial de la gestión de la entidad; en este sentido, la agencia en grupo primario Directivo del 29 de septiembre de 2014 reprograma la fecha para la Audiencia Pública, a realizar durante el primer trimestre de 2015. Sin embargo, la agencia pública en la página web de la entidad en noviembre un informe de gestión para la audiencia pública del Ministerio de justicia con cierre 31 de octubre; asimismo, participa en la audiencia pública de Rendición de Cuentas del Ministerio de Justicia en diciembre de 2014. Se realizó difusión a través de correo electrónico y twitter a nuestros grupos de interés, con el fin de que conocieran el informe de avance de la gestión de la entidad con cierre a 31 de octubre de 2014; asimismo, para que conocieran las noticias de interés en la página web de la agencia.

En el mes de noviembre se realizó un diagnóstico del proceso de Rendición de Cuentas que permitió proyectar actividades para la estrategia de rendición de cuentas 2015 y fortalecer los elementos de información, dialogo e incentivos.

1.1.4 Cuarto Componente

Atención al Ciudadano

Durante el primer trimestre se elaboró un informe trimestral de PQRS, y se publicó en la página web de la entidad un resumen donde se destacan los aspectos más importantes del informe. Se efectuó un autodiagnóstico institucional a través de la herramienta del "Autodiagnóstico" provista por el Departamento Nacional de Planeación - PNSC, que permitió conocer el estado actual de la Agencia frente al servicio al ciudadano. De lo anterior se efectuó un cronograma de trabajo para la implementación de las debilidades identificadas. Para el fortalecimiento de la publicidad de los canales de atención de la Andje se elaboró un video informativo divulgado en el página web de la entidad y a través de la página de YouTube Se identificaron los principales requerimientos habituales de los usuarios, lo cual conllevó a la actualización del Link de "Preguntas Frecuentes", el cual se encuentra publicado en el vínculo de "Servicios al Usuario" del sitio web de la entidad. Con el propósito de mejorar las prácticas de atención al ciudadano se encuentra en aprobación el "Protocolo de Atención al Ciudadano" para ser aplicado por todos los servidores públicos y colaboradores al interior de la Andje. Se proyectó la Cartilla de servicio al ciudadano. De igual manera, con el fin de mejorar la atención al ciudadano se contó con el acompañamiento del DNP-PNSC para la verificación de la norma técnica NTC de Espacios Físicos y Señalización, teniendo en cuenta la nueva oficina de correspondencia de la Andje. La Entidad, participó en el Primer

Encuentro Nacional de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de compartir buenas prácticas de atención al ciudadano entre las entidades públicas. La Andje proyectó la Resolución de PQRS a través de la cual se establece el reglamento interno, para atender las solicitudes que eleven los ciudadanos

Durante el segundo trimestre se socializó el protocolo de atención al ciudadano a los funcionarios y colaboradores que interactúan de manera habitual con los usuarios, del mismo modo se socializó el protocolo en la Intranet de la entidad. Con el propósito de seguir fortaleciendo los canales de atención, se elaboró un plegable de atención al ciudadano, el cual fue objeto de publicación a través de los canales de atención implementados por la Agencia.3. Se elaboró un formato de "Atención Presencial", con el propósito de llevar un control de los usuarios atendidos en el punto de atención presencial el cual fue objeto de aprobación por el responsable del Proceso de Comunicaciones y Grupos de Interés. La entidad cuenta con un buzón físico de sugerencias, ubicado en el segundo piso, que para el desarrollo del mismo se proyectó el formato de "Sugerencias". Se solicitó la implementación de cuatro (4) vínculos en la herramienta del Orfeo, para generar los reportes de las PQRS: Vencidas, por vencerse, en trámite y en espera vencidos. Se implementó un hipervínculo en la sección de "Servicios al Usuario" denominado "Registro Público de Peticiones", con el fin de dar cumplimiento a la circular externa No.001 de 2011.

En el tercer trimestre se elaboró el Registro Público de Peticiones Quejas y Reclamos del período que corresponde de julio a Diciembre, con el propósito de dar cumplimiento a la circular No. 001 de 2001. La Agencia, en aras de promover la participación ciudadana, distribuyó una "Cartilla de Atención al Ciudadano", en ventanilla de correspondencia, punto de atención presencial y en la recepción del tercer piso de la entidad, con el fin de divulgar los canales de atención y divulgar los mecanismos de participación ciudadana. Al mismo tiempo, se ha venido brindando apoyo a la Dirección General-Oficina de Comunicaciones para la actualización de la información misional que se proyecta a través de las carteleras informativas. En el mes de septiembre de 2014, se elaboró la primera encuesta de Satisfacción de Usuarios externos de la Entidad, resultados que se encuentran socializados en el Link de "Servicios al Usuario", para conocimiento de la Ciudadanía; de la misma manera, dichos resultados fueron socializados a la Oficina Asesora de Planeación y a la Oficina de Comunicaciones, con el propósito de incluir las mejoras en la "Estrategia de Participación Ciudadana 2015". La Oficina Asesora de Planeación y el Punto de Atención al Ciudadano elaboraron la encuesta de "Caracterización de Usuarios", en aras de identificar la población objetivo de la Andje, la cual se aplicó durante el mes de diciembre de 2014.