

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado		DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Código: GIC-G-01 Versión: 01 Pág.: 0 de 11
---	---	---	--



**Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado**

**DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA
NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO
2018**

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Código: GIC-G-01 Versión: 01 Pág.: 1 de 11
--	---	--

INTRODUCCIÓN

El parágrafo del artículo 5º de la Ley 1444 de 2011¹ creó la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE), como una Unidad Administrativa Especial, que como entidad descentralizada del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho, tendrá como objetivo la estructuración, formulación, aplicación, evaluación y difusión de las políticas de prevención del daño antijurídico, así como la defensa y protección efectiva de los intereses litigiosos de la Nación, en las actuaciones judiciales de las entidades públicas, en procura de la reducción de la responsabilidad patrimonial y la actividad litigiosa. Para ello, tiene como misión planificar, coordinar, ejercer, monitorear y evaluar la defensa efectiva de la Nación, a fin de prevenir el daño antijurídico y fomentar el respeto de los derechos fundamentales.

De igual manera, el artículo 2 del Decreto 4085 de 2011² determinó los objetivos de la entidad, concluyéndose que la ANDJE está encaminada a implementar políticas públicas que reduzcan la incidencia del daño antijurídico, al diseño, estrategias y acciones de resolución de conflictos y participación en procesos judiciales, coordinar la defensa jurídica del Estado con el objetivo de mejorar la defensa judicial de las entidades públicas del orden nacional.

En consecuencia, el interés de la elaboración de este documento, se concentró en conocer quiénes son los principales *stakeholders* que acceden a la ANDJE de manera constante, es por esto, que se pensó en el diseño de una caracterización global, que nos permitiera identificar el propósito con que estos acuden a la Entidad

A continuación, presentaremos el nombre de la caracterización, los objetivos, las herramientas de recopilación de la información, y las variables propuestas para perfilar a nuestros *stakeholders* de acuerdo con la “Guía de Caracterización de Usuarios” del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC.

¹ “Por medio de la cual se escinden unos ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al presidente de la república para modificar la estructura de la administración pública y la planta de personal de la fiscalía general de la nación y se dictan otras disposiciones”

² “Por el cual se establecen los objetivos y la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Código: GIC-G-01 Versión: 01 Pág.: 2 de 11
--	---	--

OBJETIVO GENERAL

Identificar las características, necesidades e intereses de las entidades públicas del orden nacional con el fin de mejorar los canales de participación ciudadana y de los servicios prestados por la Agencia Nacional de Defensa jurídica del Estado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las particularidades y expectativas de las entidades públicas del orden Nacional, para mejorar las estratégicas de participación ciudadana y de Rendición de Cuentas en la entidad.
- Identificar las necesidades de las Entidades Públicas del Orden Nacional con el fin de mejorar los servicios prestados por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- Diseñar y potenciar las acciones de diálogo (presencial y visual) en el marco del proceso de rendición de cuentas.
- Identificar las preferencias de comunicación con las Entidades Públicas del Orden Nacional.

ALCANCE

Actualizar el documento de caracterización de usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado mediante la identificación de necesidades y expectativas de las Entidades públicas del Orden Nacional que cuenten con más de 4.000 procesos litigiosos en su contra.

LÍDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

- Oficina de Comunicaciones
- Oficina Asesora de Planeación
- Responsable de Servicio al Ciudadano

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

De acuerdo con los objetivos y la tipología de servicios que presta la Agencia en función a su misión, a continuación se presenta las principales categorías de variables de personas jurídicas (Entidades públicas del Orden Nacional) determinadas para la caracterización:

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Código: GIC-G-01 Versión: 01 Pág.: 3 de 11
---	---	--

Nivel Geográfico:

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica. Para el caso de esta caracterización se utilizará la siguientes variable:

- Cobertura geográfica: Corresponde al área de ubicación registrada por los usuarios que permite desarrollar estrategias dirigidas a resolver las problemas en dichas regiones.
- Ubicación principal: Esta variable permite identificar el lugar donde se encuentra la Oficina Principal de la organización.

Tipología organizacional:

- Tamaño de la Entidad: Puede medirse a través del número de servidores o empleados, o por monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado o de los ingresos. Para la presente caracterización se mide por el número de procesos Judiciales que tiene la Entidad
- Organización o sector del cual depende: Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del estado: Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad
- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad
- Canales disponibles: Canales de interacción que las Entidades Públicas tienen habilitados para su interacción con su población objetivo.

Intrínsecas:

- Procedimiento usado: Mecanismos y canales empleados por la Entidades Públicas, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública. Esta variable permite identificar si los procedimientos establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones o si se requieren adecuaciones o ajustes responsables de la interacción
- Procedimiento usado: Es la persona responsable y/o presente (de la organización usuaria), al momento de solicitar el servicio a la entidad.

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Código: GIC-G-01 Versión: 01 Pág.: 0 de 11
--	---	--

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES:

De acuerdo con las variables identificadas para la caracterización de usuarios, se priorizan con el fin de seleccionar aquellas relevantes para el cumplimientos de los objetivos de la Agencia:

1. Relevante: aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de estos objetivos
2. Económica: Aquellas que están disponibles a un costo razonable.
3. Medibles: variables que puedan observarse o medirse para cada usuarios.
4. Asociativas: deben permitir realizar segmentaciones.

Identificar los intereses y necesidades de las entidades públicas del orden nacional para la construcción de estrategias que les permita mejorar su defensa jurídica.							
Categoría	Variable	La variable es					Selección
		Relevante	Económico	Medible	Asociativa	Puntaje total	
Geográficas	Cobertura geográfica	1	0	0	0	1	X
	Ubicación principal	1	0	1	0	2	X
Tipología organizacional	Tamaño de la entidad	1	1	1	1	4	X
	Organización o sector del cual depende	1	0	1	0	2	X
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés	1	1	1	1	4	X
	Canales disponibles	1	0	1	1	3	X
Intrínsecas	Procedimiento usado	1	0	0	1	2	X
	Responsable de la interacción	1	1	1	1	4	X

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Código: GIC-G-01 Versión: 01 Pág.: 0 de 11
--	---	--

MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Mecanismo seleccionado	Encuesta
Breve descripción	Las encuestas se clasifican como estudios observacionales, es decir, en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio. Pueden realizarse presencialmente, y a través de esta herramienta la entidad obtiene también información del contexto espacial y la interacción del usuario con éste; virtual o telefónicamente para poder abarcar mayor número de personas, disminuir costos y obtener una respuesta ágil.
Alcance	Se utilizarán las encuestas que se realizan a través de la Comunidad Jurídica del Conocimiento de la Dirección de Políticas y Estrategias
Beneficios	Limitaciones
Es útil para indagar preferencias y opiniones de los encuestados.	Para su validación estadística hay que dar un margen de confiabilidad de los datos (puede presentarse una medida de error estadístico si no se encuesta a la población completa, por tanto hay que determinar una muestra representativa).

Mecanismo seleccionado	Registros administrativos
Breve descripción	Se refieren a los registros almacenados en los que se consignan la información de los usuarios que se ha levantado a lo largo de la interacción del usuario con la entidad. Se incluyen aquí todos los registros administrativos con los que cuenta la Agencia.

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Código: GIC-G-01 Versión: 01 Pág.: 1 de 11
--	---	--

Alcance	<p>Se utilizará la información recogida por la Dirección de Políticas y Estrategias, así como la de la Dirección de Defensa Jurídica, sobre las necesidades de las entidades para la construcción de estrategias que les permita mejorar su defensa jurídica.</p>
Beneficios	Limitaciones
<p>Para aprovechar esta fuente de información, se usan datos disponibles en los perfiles o expedientes de los usuarios, para realizar su caracterización. Evidentemente, esta tarea de agregación se facilita cuando dichos perfiles o expedientes se encuentran en bases y/o bodegas de datos que permitan la búsqueda por parámetros definidos por el administrador de las mismas. Es importante la actualización de la información, lo cual podría apoyarse a través de los puntos de atención o formularios dispuestos en las páginas web.</p>	<p>La consulta puede ser dispendiosa si solo se tienen expedientes físicos y no hay un sistema de almacenamiento de datos que los contenga. La efectividad de la fuente depende de la organización que lleve la entidad de la información.</p>

FECHA DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

- Encuesta aplicada por medio digital a través de la plataforma *Surveymonkey* en el segundo semestre del año 2018 a las entidades participantes en el Modelo Óptimo de Gestión.
- Encuesta aplicada a través de correo electrónico de la base de datos de los usuarios registrados en Orfeo en el segundo semestre del año 2018.

NICHO SELECCIONADO

Para la encuesta realizada para la “caracterización de Usuarios” se seleccionaron 20 entidades públicas del orden nacional, correspondientes al 13 % del universo de Entidades. Para estas 20 entidades se les aplicó una encuesta por medio de la plataforma *SurveyMonkey*. Se obtuvieron 8 respuestas.

Se realizó una encuesta de participación ciudadana a los usuarios registrados en la plataforma de Orfeo. De esta encuesta se obtuvieron 143 registros. Para esta última, se escogieron solamente 19 registros correspondientes a las respuestas de las entidades públicas del orden nacional.

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Código: GIC-G-01 Versión: 01 Pág.: 2 de 11
--	---	--

RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado reconoce como sus principales “stakeholders” a aquellos actores que se ven involucrados en las decisiones y objetivos de la Agencia y que pueden resultar impactados directamente por la gestión de la entidad.

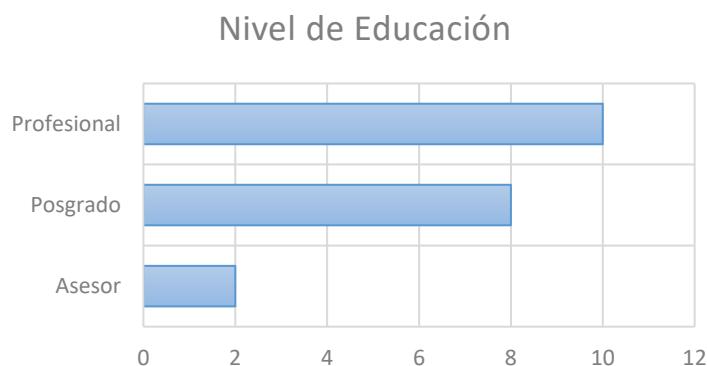
De manera que, el ejercicio realizado por la Andje sobre la caracterización de sus *stakeholders* de mayor litigiosidad, permitió conocer sus necesidades de información y expectativas por la cual acuden a la agencia las entidades públicas del orden nacional.

Resultados de la Encuesta

De todas las respuestas se pudieron identificar los siguientes resultados importantes:

1. Pregunta: ¿Cuál es su nivel de educación?

El 50 % de los encuestados son de nivel profesional y solo el 10% tienen un nivel de Asesor.



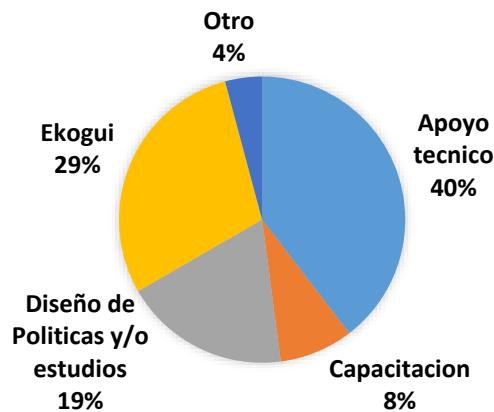
2. Pregunta: ¿Con qué fin acude a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado?

El 40% de las respuestas seleccionadas son pertenecientes a servicios de apoyo técnico correspondientes a: Apoyo en Mediación y conciliación, apoyo para la elaboración de la política de Defensa Jurídica, Asistencias a los comités de conciliación, intervención en procesos y mediación en conflictos entre entidades. De este Apoyo técnico, el 20% corresponde a intervención en

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Código: GIC-G-01 Versión: 01 Pág.: 3 de 11
--	---	--

procesos. Les sigue la opción correspondiente a los servicios de E-kogui con el 29% de las respuestas seleccionadas.

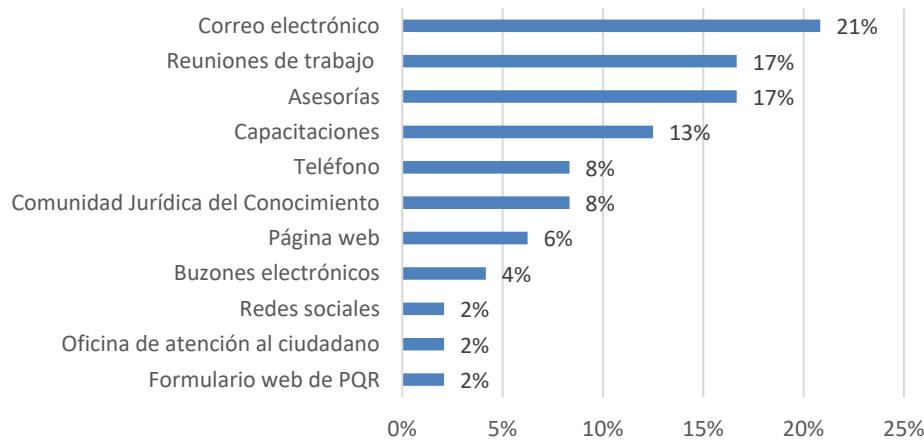
¿CON QUÉ FIN ACUDE A LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO?



3. Pregunta: ¿Usted interactúa con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado a través de?

Las entidades públicas del orden nacional interactúan con más frecuencia con la Agencia nacional de Defensa Jurídica por medio asesorías presenciales y reuniones de trabajo con el 34% de las respuestas. Le siguen la interacción por medio del correo electrónico con el 20% y las capacitaciones con el 13% de las respuestas.

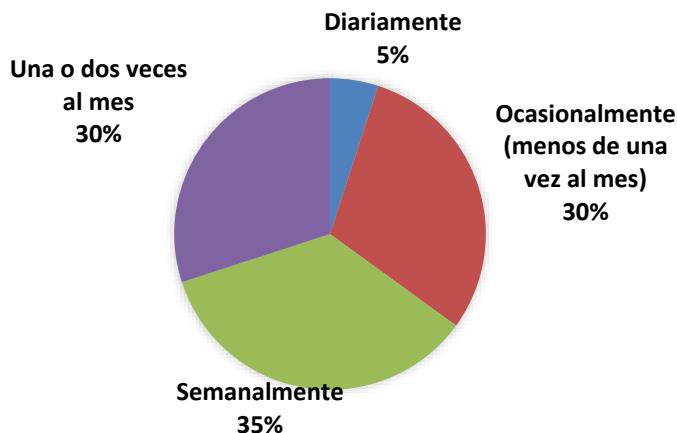
¿Usted interactúa con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado a través de?



4. Pregunta: ¿Con qué frecuencia se interactúa con los servicios prestados por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado?

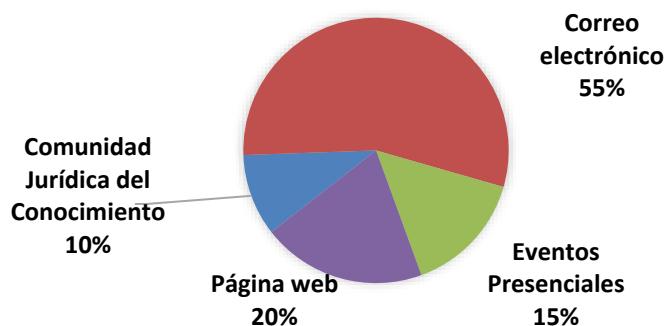
Más del 60% de las entidades públicas del orden nacional interactúan al menos una vez al mes con los servicios prestados por la Agencia.

¿CON QUÉ FRECUENCIA SE INTERACTÚA CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA AGENCIA ?

**5. Pregunta: ¿Cuál sería su canal de comunicación preferido para conocer los servicios y productos prestados por la Agencia?**

El 55 % de las Entidades públicas del Orden Nacional prefieren conocer los servicios de la Agencia por medio del uso del Correo Electrónico.

¿ CUÁL SERÍA SU CANAL DE COMUNICACIÓN PREFERIDO PARA CONOCER LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS PRESTADOS POR LA AGENCIA?



 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Código: GIC-G-01 Versión: 01 Pág.: 1 de 11
--	---	--

PROPUESTAS

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a las 20 Entidades Públicas del Orden Nacional, se tienen las siguientes propuestas tendientes a mejorar los canales de participación ciudadana y de los servicios prestados:

- Promover los servicios de apoyo técnico a las Entidades Públicas del Orden Nacional en cuanto a mediación, conciliación e intervención de los procesos extrajudiciales, judiciales o arbitrales.
- Aumentar y promover el uso de los diferentes canales tecnológicos (página WEB, comunidad jurídica del Conocimiento) para la divulgación de los servicios de la Agencia.
- Aumentar la Frecuencia de divulgación de los servicios prestado por la agencia por medio de correo Electrónico.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Juan C. Hernandez Cargo: Gestor T1 -16	Nombre: Diana Maria Gacharná Cargo: Experto G3 Grado 6	Nombre: Diana Maria Gacharná Cargo: Experto G3 Grado 6

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado		DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Código: GIC-G-01 Versión: 01 Pág.: 2 de 11
---	---	---	--