

# **AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO**

## **INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERES Y COMUNICACIONES**

**Julio de 2023**

**Oficina de Control Interno**

**Elaborado Por: Oscar Eduardo Albarracin Malaver**

**Aprobado por: Luis E. Hernandez León**

## 1. Introducción:

La Oficina de Control Interno de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en el desarrollo de su Plan Anual de Auditorías 2023 – 2024, realizó Auditoría al proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones, con el objetivo de evaluar la aplicación de los lineamientos para el servicio al ciudadano y la implementación de la estrategia institucional de comunicaciones, con alcance en el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2023, dicha auditoría se efectuó del 04 al 31 de julio de 2023 y sus resultados se presentan a continuación.

## 2. Desarrollo del informe:

### 2.1 Gestión con Grupos de Interés:

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) como líder de la política de servicio al ciudadano y en actualización a los Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano de Diciembre de 2020, expone cuatro escenarios relevantes para la interacción de la entidad con los ciudadanos y grupos de valor, como se muestra en la siguiente imagen:

**Imagen 1: Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado**



Fuente: Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano Diciembre de 2020.

En armonía con los escenarios del relacionamiento, Función Pública establece que las políticas que lidera esta dependencia son las siguientes<sup>1</sup>:

- *Transparencia y acceso a la información pública.*
- *Racionalización de trámites.*
- *Participación ciudadana y rendición de cuentas.*
- *Servicio al ciudadano.*

<sup>1</sup> Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía Versión 1, Noviembre de 2021 DAFP.

### 2.1.1 Conformación del proceso de Atención al Ciudadano:

*“El liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.”<sup>2</sup> Negrilla, subrayado y cursiva fuera del texto.*

Con radicado 20235010143221 del 13 de abril del 2023, el DAFP, se pronunció respecto a la consulta de la agencia: *Puede la Agencia mantener el grupo de atención al ciudadano tal y como existe según la Resolución 371 de 2020 (...):*

*“La Agencia de Defensa Jurídica del Estado podrá mantener el grupo de atención al ciudadano, puesto que este es un escenario posible planteado en la Caja de transformación institucional. Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía, pero deberá analizar si las funciones designadas en la Resolución 371 de 2020 cubren todas las acciones para la mejora y fortalecimiento de su relación institucional con las ciudadanías y grupos de valor; de lo contrario, podrá actualizar la Resolución incluyendo las funciones que haya a lugar. Lo propio con la Resolución 487 de 2022 sobre la gestión de los procesos disciplinarios en correlación directa con las funciones que debiera tener la Oficina de Control Disciplinario.”*

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado con resolución 169 de 2023, creó el Grupo Interno de Trabajo Gestión de Atención al Ciudadano y asignó funciones, cumpliendo la opción 5.4 Fortalecimiento o creación de un grupo interno de trabajo<sup>3</sup>.

### 2.1.2 Política de racionalización de Trámites:

Se identificó que mediante concepto número 20155010210771 del 17 de diciembre de 2015, el Departamento Administrativo de la Función Pública, señaló *“que de acuerdo con el objeto y funciones que desarrolla la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, esta entidad al no ejercer funciones administrativas que conlleven a la realización de un trámite u otro procedimiento administrativo orientado a ningún tipo de usuario, no se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la política de racionalización de trámites, lo que implica que no será valorada dicha política en el Formulario Único del Reporte de Avance de la Gestión – FURAG, ni en la estrategia anti trámites contenida en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.”*<sup>4</sup> Subrayado fuera de texto.

Ante nueva consulta de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, con radicado 20235010143221 del 13 de abril de 2023, el DAFP da respuesta en los siguientes términos: *“De lo anteriormente expuesto se entiende, con respecto a si la extensión de la jurisprudencia, contemplada en el artículo 614 de la Ley 1564 de 2012, se puede o no considerar trámite y, por consiguiente, atañe a la Agencia de Defensa Jurídica del Estado hacer parte del ámbito de aplicación”*

<sup>2</sup> Lineamientos Política Pública de Servicio al Ciudadano DAFP, Diciembre 2020

<sup>3</sup> Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía, DAFP, Noviembre 2021.

<sup>4</sup> [https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/tramites/Documents/respuesta\\_DAFP\\_20158001888782\\_120916.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/tramites/Documents/respuesta_DAFP_20158001888782_120916.pdf)

*de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, que: Si es viable considerar la actuación de solicitud de concepto previo a la Agencia como un trámite, por cuanto éste cumpliría con la definición, los requisitos y las condiciones técnico-normativas anteriormente señaladas, razón por la cual la entidad deberá crear e implementar dicho trámite y, por consiguiente, entrar a hacer parte del ámbito de aplicación de la política de simplificación, racionalización y estandarización de tramites.”* Cursiva y subrayado fuera del texto.

De lo anterior, se evidencian dos conceptos opuestos, por lo que se recomienda que la entidad realice un estudio a fin de determinar si la función dispuesta en el artículo 614 de la Ley 1564 de 2012 es un trámite, así mismo, que se contemple dicha actividad cada vez que se presente incorporación de nuevas funciones.

## 2.2 Lineamientos generales para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano:

Los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano son presentados conforme las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, debido a su enfoque transversal y estratégico. A continuación, se desarrollarán algunos de sus componentes principales:

### 2.2.1 Direccionamiento Estratégico y Planeación:

La planeación de la política se materializa en los siguientes productos:

- a) Plan anual de acción.
- b) Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- c) Caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- d) Preguntas FURAG.
- e) Herramienta de autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano.
- f) Espacios de diálogo internos y con los ciudadanos usuarios y grupos de interés.

A continuación, se documenta el resultado de la validación realizada a cada uno de estos componentes, así:

#### a. Plan anual de acción:

En la vigencia 2023, la entidad incorporó en su Plan de Acción Institucional (PAI) 2023, la actividad 77 con el objetivo estratégico “Alcanzar la medición máxima de referencia en la medición de la Política Servicio al Ciudadano MIPG”, con las siguientes macro actividades:

- Mecanismos para medir el nivel de satisfacción de atención al ciudadano implementados.
- Modelo de relacionamiento de usuarios diseñado (Estado del arte).

Con corte al 30 de junio de 2023, se han desarrollado las actividades propuestas conforme su cronograma.

**b. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC):**

Con respecto al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, este se encuentra disponible en la página web de la entidad<sup>5</sup> y la oficina de control interno realiza seguimiento al cumplimiento de sus actividades con periodicidad cuatrimestral<sup>6</sup>, sin que a la fecha se presenten desviaciones en su cumplimiento.

**c. Caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.**

La entidad cuenta con la Guía para realizar la caracterización de ciudadanía, y grupos de valor de la Agencia (GIC-G-01), documento que incorporo como anexo uno, la caracterización de ciudadanía y grupos de valor.

**d. Preguntas FURAG:**

Con periodicidad anual se define el Plan de implementación del MIPG, el cual toma como uno de sus insumos las preguntas del FURAG. Para la vigencia 2023, se establecieron las siguientes actividades:

- Información en el proceso de rendición de cuentas compartida a los diferentes medios de comunicación.
- Información en el proceso de rendición de cuentas divulgada a través de los diferentes canales de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

**e. Herramienta de autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano.**

En entrevista con el líder del proceso de atención al ciudadano, se observó que a la fecha no se cuenta con el autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano. Por lo que se recomienda incorporar dicha herramienta al proceso.

**f. Espacios de dialogo internos y con los ciudadanos usuarios y grupos de interés.**

La entidad ha dispuesto la aplicación de encuestas aplicadas a funcionarios, ciudadanos y grupos de valor en el marco de su Planeación Estratégica.<sup>7</sup>

## 2.2.2 Talento Humano:

La articulación con la dimensión de talento humano se materializa principalmente en los siguientes:

---

<sup>5</sup> Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023: [https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/Planes-Programas-Proyectos/planes\\_institucionales/Documents/2023/PACC\\_2023\\_V1\\_030423.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/Planes-Programas-Proyectos/planes_institucionales/Documents/2023/PACC_2023_V1_030423.pdf)

<sup>6</sup> [https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/control\\_interno/Paginas/default.aspx](https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/control_interno/Paginas/default.aspx), Sección Informes de ley.

<sup>7</sup> Resultados encuesta interna y externa "Planeación Estratégica": [https://www.defensajuridica.gov.co/participa/Planeacion/Documents/resultados\\_encuestas\\_internas\\_externas\\_focusgroup\\_septiembre\\_2022.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/participa/Planeacion/Documents/resultados_encuestas_internas_externas_focusgroup_septiembre_2022.pdf)

- **Servidores en el primer nivel de atención:**

**Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos.**

Conforme el protocolo de atención al ciudadano (GIC-PT-01), la entidad identifica 11 canales de atención en la agencia, para los que se identificaron los siguientes servidores en primer nivel de atención:

- Funcionario del proceso de atención al ciudadano (Atención presencial, vía telefónica (601-255-89-55), Correo electrónico (agencia@defensajuridica.gov.co.), chat de atención al usuario). Formulario PQRSDF.
- Community Manager y designado en el proceso de Gestión de comunicaciones: (Redes sociales, portal web).
- Mesa de ayuda, Comunidad jurídica del conocimiento.
- Funcionarios de la ventanilla de radicación: recepción física, buzones electrónicos.

Así mismo, conforme documento interno denominado “*Lista responsables canales de atención 2023*”, se identifican 56 canales de atención activos, distribuidos así:

- Buzones (20).
- Correo electrónico (23).
- Chats (2).
- Redes Sociales (5).
- Otros (6)

Por lo anterior se recomienda documentar en el protocolo de atención al ciudadano (GIC-PT-01), la totalidad de canales de atención.

Al desarrollar pruebas de recorrido, se observaron debilidades en la actualización, conocimiento y apropiación del protocolo de atención al ciudadano, lo anterior sustentado en lo siguiente:

- **2. Canales de atención:** No se contó con identificación de la totalidad de canales de atención, también se observa desactualizada la dirección del canal físico en el protocolo.
- **5.5 Protocolo redes sociales:** No se observó respuesta a solicitudes de la ciudadanía interpuestas a través de redes sociales (05/06/2023, 23/05/2023, 03/05/2023).
- **5.6 Buzones de sugerencias:** Se realizó prueba de operatividad el día 14 de julio de 2023, observando que no se dispone visiblemente de formatos y bolígrafos para escribir; así mismo no se cumplió con el apartado “*Gestión documental debe extraer diariamente los formatos diligenciados, radicarlas y remitirlas al Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano*”.

Situación que fue subsanada por el proceso de atención al ciudadano durante la revisión y presentación final del presente informe.

También se observó publicación en la sección de preguntas frecuentes ([https://ekogui.defensajuridica.gov.co/Pages/p\\_frecuentes.aspx](https://ekogui.defensajuridica.gov.co/Pages/p_frecuentes.aspx)) de la línea de soporte técnico Ekogui 7470777, dicho número que no se encuentra en funcionamiento.

**Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, Eliminar las barreras actitudinales:**

EL proceso de atención al ciudadano asegura el perfil del funcionario designado para la atención a la ciudadanía, conforme a los requisitos dispuestos en su manual de funciones; sin embargo, se recomienda que el proceso gestione procesos de verificación de perfil respecto de los demás funcionarios que puedan encontrarse en el primer nivel de servicio.

- **Servidores que se encuentran fuera del primer nivel de atención:**

**Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional:**

La oficina de control interno realiza seguimiento semestral a las PQRSDf de la entidad en donde se verifica entre otros el término y calidad de la respuesta se den en el término legal y con la calidad requerida<sup>8</sup>. Así mismo se desarrollan procesos de capacitación y socialización del procedimiento de PQRSDf.

**Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano:**

Con respecto a la participación en jornadas de capacitación, la entidad se cuenta con el Plan Institucional de Capacitación 2023<sup>9</sup>, con las siguientes actividades:

- Participación ciudadana, rendición de cuentas y control social.
- Técnicas de redacción y ortografía.

Así mismo, en los procesos de inducción y reinducción se expone la obligación de desarrollar el curso de Lenguaje claro impartido por el Departamento Nacional de Planeación. Sin embargo, no se observa que se realicen acciones de sensibilización institucional en la Políticas de Servicio al ciudadano como eje fundamental en la relación estado - ciudadano.

---

<sup>8</sup> Informe de seguimiento PQRSDf, disponible en:

[https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/control\\_interno/2023/I\\_PQRSD\\_02\\_2022\\_F\\_210223.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/control_interno/2023/I_PQRSD_02_2022_F_210223.pdf)

<sup>9</sup> Plan Institucional de capacitación 2023: [https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/Planes-Programas-Proyectos/planes\\_institucionales/Documents/2023/6\\_Plan\\_Institucional\\_de\\_Capacitacion\\_2023\\_270123.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/Planes-Programas-Proyectos/planes_institucionales/Documents/2023/6_Plan_Institucional_de_Capacitacion_2023_270123.pdf)

- **Acciones Transversales:**

***Las entidades deberán crear esquemas de reconocimiento y estímulos especiales dirigidos a los servidores públicos, que permitan destacar sus competencias en materia de atención y servicio al ciudadano:***

Se observó en el Plan de Incentivos Institucionales 2023, el numeral 9.7 “*Incentivos por promover la correcta atención al usuario y al ciudadano*”, con el fin de generar estímulos y promover la pasión por la excelencia de los servidores que se encargan de la atención del servicio al ciudadano, dicho incentivo podrá ser:

- Incentivos no pecuniarios.
- Salario emocional
- Traslados de área de trabajo
- Mención de honor.
- Incentivos educativos.

***Establecimiento de jornadas de capacitación recurrentes y especializadas en Servicio al Ciudadano.***

La entidad desarrolló capacitación de socialización del procedimiento de PQRSDF el día 28 de abril de 2023, así mismo, en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se definen tres actividades de capacitación sobre la atención a la población con discapacidad auditiva y visual.

Sin embargo, no se observó programación de jornadas de capacitación periódicas especializadas en Servicio al Ciudadano dirigidas a todos los funcionarios de la entidad, por lo que se recomienda incorporarlas al Plan de capacitación.

#### **2.2.2.1 Comunicación asertiva y lenguaje claro**

***Fortalecimiento de las competencias y habilidades comunicacionales de los servidores públicos de las entidades de la Administración Pública.***

Desde el proceso de gestión con grupos de interés y comunicaciones se ha incorporado en las presentaciones de inducción y reinducción la obligación de desarrollar el curso de lenguaje claro, así mismo, se observó evidencia de capacitación en socialización, uso y manejo del centro de relevo con asistencia de ocho servidores del primer nivel de atención.

***Definición de lineamientos para la elaboración y construcción de documentos e insumos institucionales en lenguaje claro; priorización de documentos e insumos institucionales para traducción a lenguaje claro.***

La entidad define elementos de comunicación asertiva y lenguaje claro en el protocolo de atención al ciudadano, así como en la política de manejo de redes sociales que incorpora líneas para el uso del lenguaje.

Se insta a generar estrategias de fortalecimiento y gestión de lineamientos para la aplicación y

priorización del lenguaje claro en la elaboración y construcción de documentos e insumos, así como en comunicación asertiva, a todo nivel en la entidad.

### 2.2.2.2 La Integridad Pública

#### **Robustecer y garantizar el control social y la denuncia.**

La entidad dispone de canales de atención para garantizar la denuncia y el control social, entre estos:

- Buzón electrónico PQRSDF.
- Buzón de transparencia.
- Línea anticorrupción y de atención al ciudadano: (57) 601 255 89 55 ext. 777.

También se han desarrollado campañas comunicativas de los canales disponibles la atención de PQRSDF los cuales cumplen con los lineamientos dispuestos en la ley 1712 de 2014.

### 2.2.3 Gestión con valores para resultados

#### **Para canales electrónicos, se debe implementar la Resolución 1519 de 2020 que adopta las Directrices de Accesibilidad Web.**

Conforme certificado que acredita el cumplimiento de directrices de accesibilidad Web y el certificado de condiciones técnicas mínimas y de seguridad digital Web<sup>10</sup>, emanado de la Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de Información, la entidad:

**Artículo 3. directrices de accesibilidad web (anexo1):** Se cuenta con informe de entrega de los portales y donde se describe el cumplimiento del estándar AA, sin embargo, se suscribió el plan de mejoramiento PAA230-044 con ejecución hasta el 30 de septiembre de 2023, a continuación, descripción del hallazgo:

*“Se evidencia que, para la atención de solicitudes de cliente externo, usuarios de los servicios de la Agencia evaluados, no se cuenta con un protocolo de atención de solicitudes en el cual se pueda centralizar, revisar cuantos casos radican, tiempo de solución y satisfacción de usuarios.”<sup>11</sup>”*

**Actividad 1:** Identificar todos los canales de comunicación con usuarios externos.

**Seguimiento al plan de mejoramiento:** Una vez verificado el reporte de cumplimiento de la actividad 1, se observó que no se identificaron la totalidad de los canales de atención, por lo cual se recomienda desarrollar nuevamente dicha actividad incorporando la totalidad de canales identificados (ver numeral 2.2.2 Talento Humano, servidores en el primer nivel de atención).

<sup>10</sup> Certificaciones OASTI: [https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/ley\\_transparencia/documentos\\_2022/rasolucion\\_1519\\_Mintic\\_211122.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/ley_transparencia/documentos_2022/rasolucion_1519_Mintic_211122.pdf)

<sup>11</sup> Auditoria al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información: [https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/ley\\_transparencia/documentos\\_2022/rasolucion\\_1519\\_Mintic\\_211122.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/ley_transparencia/documentos_2022/rasolucion_1519_Mintic_211122.pdf)

**Artículo 5. Información digital archivada:** Certifica cumplimiento.

**Artículo 6. Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital. (Anexo3):** Certifica cumplimiento.

**Artículo 7. Condiciones mínimas de publicación de datos abiertos (Anexo 4):** Certifica cumplimiento.

***En materia de accesibilidad a espacios físicos, las entidades deben implementar y cumplir las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013***

En este sentido la Agencia ha venido cumpliendo los aspectos dispuestos en NTC 6047 de 2013, aclarando que la norma “no se verificara en todo su contexto dado que las instalaciones de la Agencia no son propias y está en un edificio de oficinas, por lo tanto, solo se verificó lo concerniente con el numeral 45 Señalización<sup>12</sup>”.

#### **2.2.3.1 Lineamientos de servicio al ciudadano en el acceso a la información pública**

***La entidad garantiza la actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos***

La entidad articuladamente desarrolla seguimientos periódicos a fin de asegurar el acceso permanente a la información para los grupos de valor, estos se desarrollan así:

- Seguimiento trimestral al esquema de publicaciones (Gestión de comunicaciones).
- Seguimiento trimestral al menú de transparencia (Oficina Asesora de Planeación).
- Informes trimestrales solicitudes acceso a la información pública de la Agencia (Grupo de Atención al ciudadano, Oficina Asesora Jurídica).

De observarse desviaciones estas son documentadas y gestionadas por las dependencias responsables.

#### **2.2.3.2 Lineamientos de servicio al ciudadano para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuentas**

Las actividades que atienden al cumplimiento del presente lineamiento se encuentran descritas en el componente tres del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que se desarrolla en cuatro subcomponentes:

- Publicar de manera proactiva, todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades y en el ejercicio de sus derechos, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.

---

<sup>12</sup> Auditoria al Proceso de Gestión de Talento Humano y al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST: [https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/Planes-Programas-Proyectos/auditorias\\_externas/Documents/L\\_A\\_P\\_GTH\\_SGSST\\_22\\_111122.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/Planes-Programas-Proyectos/auditorias_externas/Documents/L_A_P_GTH_SGSST_22_111122.pdf)

- Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.
- Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.
- Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora.

La Oficina de control interno, realiza seguimiento cuatrimestral al cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.<sup>13</sup>

#### 2.2.4 Información y comunicación

**Comunicar de manera precisa, certera y en lenguaje claro a sus usuarios sobre las condiciones que enmarcan la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o acceso a bienes y servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de garantizar a los ciudadanos y grupos de valor la atención oportuna de sus requerimientos y establecer las «reglas de juego» en la interacción Ciudadano - Estado.**

La entidad presenta en su sección de canales de atención<sup>14</sup>, los canales disponibles y condiciones de servicio, así mismo se desarrollan campañas publicitadas en la página web, a fin de dar a conocer dichos canales:

**Imagen 2: Publicaciones Canales de Atención**



Fuente: Grupo Interno de Atención al Ciudadano.

**Generar espacios de retroalimentación con la ciudadanía y los grupos de valor que permitan mejorar sus procesos internos y externos, en especial, la difusión de su oferta institucional, la disponibilidad, acceso y efectividad de sus canales de atención y el proceso de atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos; y asegurar el análisis periódico de los resultados y su incorporación en la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones.**

La entidad dispone en su Plan de Acción Institucional la actividad 77, la “encuesta para medir el nivel de satisfacción de atención al ciudadano, rediseñada e implementada en todos los canales capacitación” y se definieron campañas de socialización durante la vigencia 2023.

<sup>13</sup> Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

[https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/control\\_interno/2023/I\\_PAAC\\_01\\_23\\_150523.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/control_interno/2023/I_PAAC_01_23_150523.pdf)

<sup>14</sup>Sección canales de atención: <https://www.defensajuridica.gov.co/agencia/horarios/Paginas/default.aspx>

Así mismo, se dispone del “Formulario diagnóstico de necesidades e identificación de problemas<sup>15</sup>”, el cual se encuentra publicado en la página web.

#### 2.2.4.1 Lineamientos de servicio al ciudadano en la Información Estadística

La Dirección de Gestión de la Información, en presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 11 de julio de 2023, presentó y se aprobó el Plan estadístico de la entidad el cual cuenta con una hoja de ruta proyectada a 2026.

#### 2.2.5 Gestión del conocimiento y la innovación

*La gestión del conocimiento y la innovación en el servicio al ciudadano contribuye a generar una oferta institucional, adecuada a las necesidades de los ciudadanos a partir de los cuatro ejes propuestos para esta dimensión en el MIPG: i) generación y producción de conocimiento, ii) herramientas de uso y apropiación, iii) analítica institucional y iv) cultura del compartir y difundir.*

##### 2.2.5.1 Generación y producción

**Desarrollar investigaciones e incentivar a los servidores a producir conocimiento y a la creación y el desarrollo de prácticas innovadoras de servicio al ciudadano.**

La entidad cuenta con publicación de dos retos de innovación<sup>16</sup>:

- Tablero de visualización de probabilidades históricas (Beneficiarios: Las áreas de la ANDJE con metas estratégicas relacionadas al tema de datos. De acuerdo con la pregunta a responder, se podrán definir con más claridad a qué áreas de la Agencia los beneficia y a que usuarios externos de los sistemas de la ANDJE.
- Espacios de colaboración defensores del Estado (Beneficiarios: Personas y equipos que adelantan proyectos al interior de la entidad en áreas misionales).

##### 2.2.5.2 Herramientas de uso y apropiación

**Establecer lineamientos claros para la gestión de la información producida en el marco del proceso de Servicio al Ciudadano y promover su conocimiento y apropiación por parte de todos los funcionarios de la entidad.**

El proceso de atención al ciudadano cuenta con procedimientos documentados en el Sistema de Gestión de la Calidad, entre otros se presentan:

- Protocolo de atención al ciudadano (GIC-PT-01).

<sup>15</sup> Formulario diagnóstico de necesidades e identificación de problemas:

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=FABc6BPBSk-WVWfdFLVerCvoa2vHNrQVHvfz0q\\_83TxdUMjVPNkJQWUk3NINBNjhYNDBLNjZOUVpKWS4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=FABc6BPBSk-WVWfdFLVerCvoa2vHNrQVHvfz0q_83TxdUMjVPNkJQWUk3NINBNjhYNDBLNjZOUVpKWS4u)

<sup>16</sup> Sección Colaboración e innovación abierta:

<https://www.defensajuridica.gov.co/participa/Colaboracion/Paginas/default.aspx>

- Procedimiento rendición de cuentas (GIC-P-05).
- Procedimiento de participación ciudadana (GIC-P-09).
- Guía y caracterización de ciudadanos y grupos de valor (GIC-G-01).

Sin embargo, se recomienda desarrollar actividades para promover y fortalecer su conocimiento y apropiación a todos los funcionarios de la entidad, debido a que estas no se observaron en el periodo de seguimiento, esto mismo impacta el lineamiento de *“Promover la comunicación proactiva y constante entre dependencias y funcionarios con el objetivo de mejorar los canales de información, agilizar los procesos al interior de la entidad y facilitar la interacción entre compañeros en pro de mejorar el esquema general del Servicio al Ciudadano en la entidad.”*

#### ***Promover el uso, publicación y actualización del portal de Datos Abiertos.***

Una vez verificado el portal de datos abiertos y el menú de transparencia de la entidad se observaron cinco bases de datos publicas:

- Conceptos previos de extensión de jurisprudencia.
- Registro de activos de información.
- Índice de información clasificada y reservada.
- Conceptos oficina asesora jurídica.
- Esquema de publicación de información.

Dichas bases de datos se encuentran con fecha de actualización del 24 de marzo de 2023.

#### **2.2.5.3 Analítica institucional**

La entidad con periodicidad trimestral desarrolla consolidación y análisis de los datos que se producen en su gestión con la ciudadanía y grupos de interés, esto se documenta en informes públicos<sup>17</sup>:

- Informe Uso Medición Chat Virtual y Línea de atención telefónica.
- Informes trimestrales de PQRSDF.
- Informes trimestrales solicitudes acceso a la información pública de la Agencia.

#### **2.2.5.4 Cultura de compartir y difundir**

***Abrir espacios de socialización al interior de las entidades para compartir experiencias exitosas de Servicio al Ciudadano.***

Desde el proceso de atención al ciudadano no se observa desarrollo de actividades de compartir y difundir experiencias de éxito de servicio al ciudadano.

---

<sup>17</sup> Página Web, sección participación ciudadana: [https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/Paginas/default.aspx](https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Paginas/default.aspx)

## 2.2.6 Evaluación de gestión y resultados

### 2.2.6.1 Medición de la gestión institucional e implementación de la Política:

#### Implementación de la política:

En el Plan de Acción Institucional, el proceso de Gestión con grupos de interés y comunicaciones se tiene como meta “Alcanzar la medición máxima de referencia en la medición de la Política Servicio al Ciudadano MIPG”, y para la vigencia 2022 se definió la comprobación del indicador denominado “Mecanismos para medir el nivel de satisfacción de atención al ciudadano implementados”.

Sin embargo, dado de que la meta se encuentra orientada a la implementación de la política de servicio al ciudadano, la actividad definida no está orientada a la medición del nivel de implementación por tal razón, se recomienda incorporar indicadores dirigidos a dicha medición.

#### Medición de la gestión institucional:

Se desarrolla en el numeral 2.5. Seguimiento a planes e indicadores.

### 2.2.6.2 Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos

La medición se desarrolla conforme se expone en el numeral “2.2.3.1 Lineamientos de servicio al ciudadano en el acceso a la información pública “

***Se plantea efectuar mediciones continuas y periódicas (mínimo dos veces al año) desde el punto de vista del ciudadano, que permitan poner a prueba los procedimientos, protocolos, canales de atención y demás elementos del sistema de servicio al ciudadano en la entidad. Dentro de las herramientas más conocidas en este campo están los ejercicios de ciudadano incógnito o cliente oculto.***

Conforme entrevista con el líder del proceso de atención al ciudadano, con corte del 30 de junio no se observó desarrollo de actividades desde el punto de vista del ciudadano, así mismo, en la conformación de los documentos del proceso no se observan dichas mediciones, por lo que se recomienda incorporar actividades de medición continua y periódicas desde el punto de vista del ciudadano.

***Finalmente, la entidad debe establecer un cronograma de evaluación de los resultados y avances de su Plan de Acción Anual en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano.***

Debido a que, no se desarrolló de la herramienta de autoevaluación a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, ni un seguimiento periódico a la incorporación de la política, se recomienda realizar un cronograma de evaluación de los avances, resultados y nivel de madurez de la política al interior de la Entidad.

### 2.2.7 Control Interno

Los lineamientos asociados a la dimensión de control interno no se verificarán en el marco de la auditoría, para así evitar procesos de autoevaluación.

### 2.2.8 Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano

Como resultado de la verificación a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se pudo identificar que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado ha venido documentando y cumpliendo parcialmente con los criterios de implementación, sin embargo, se recomienda el fortalecimiento del grupo de Atención al Ciudadano, que conforme la Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación:

*“(…) centraliza el liderazgo de la implementación de las políticas y funciones que actualmente se desarrollan en las diferentes áreas de la entidad, de modo que con esto se pueda superar la insuficiencia de lineamientos, la desarticulación de las actuaciones, la duplicidad de los esfuerzos y el uso ineficiente de los recursos sin un objetivo común. Así mismo, permite integrar y enfocar la gestión institucional para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración y facilitar el acceso a sus derechos.”* Cursiva y subrayado fuera del texto.

### 2.3 Implementación de la estrategia institucional de comunicaciones:

El proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones tiene el siguiente objetivo definido en su caracterización (GIC-C-01):

*Definir las estrategias de comunicación con los grupos de interés, proporcionando información veraz, objetiva y oportuna, con el fin de mejorar la cultura organizacional y fortalecer la imagen de la Entidad.*

Conforme acta N. 1 de 2023 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 26 de enero de 2023, se da aprobación de los planes de comunicaciones Interno y Externo.

#### 2.3.1 Plan de Comunicaciones Interno:

**Objetivo del plan:** *Utilizar las herramientas de comunicación interna con las que cuenta la ANDJE para reforzar el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la Entidad en el marco de los valores éticos y la cultura organizacional.*

Se definió un cronograma con 59 actividades con distribución mensual enfocado en tres estrategias:

- Estructuración y medición.
- Sensibilización y motivación.
- Integración y compromiso.

Para el seguimiento y medición del nivel de ejecución del plan, se establece el indicador (01-GIC-23), una vez verificado los reportes mensuales de enero a junio se observó que no ha dado cumplimiento a las siguientes actividades:

- Creación de espacios de doble vía para escuchar la voz de los colaboradores.
- Reuniones para incentivar el trabajo colaborativo.

Por lo anterior, se recomienda desarrollar actividades de mejora que permitan el cumplimiento de las actividades conforme el cronograma establecido.

### 2.3.2 Plan de Comunicaciones Externo:

**Objetivo del plan:** *Desarrollar actividades comunicativas que permitan un mayor acercamiento con los grupos de interés de la Entidad para aumentar la interacción con todos o algunos de estos grupos y fomentar la cultura de la transparencia.*

Se definió un cronograma con 84 actividades con distribución mensual enfocado en tres estrategias:

- Visibilizar las prácticas exitosas en materia de defensa jurídica del Estado, prevención del daño antijurídico, uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, gerencia jurídica pública y gestión del conocimiento.
- Visibilizar las prácticas exitosas en materia de defensa jurídica ante la SIDH y los arbitrajes de inversión.)
- Divulgar los beneficios de los nuevos servicios y productos para el sistema judicial del país, y para la defensa de los recursos de los colombianos.
- Divulgar las actividades relacionadas con los servicios de asesoría legal y ciclo de defensa jurídica en las entidades del orden territorial.
- Mantener diálogo con los grupos de interés y mapear los escenarios adecuados de engagement.

Para el seguimiento y medición del nivel de ejecución del plan, se establece el indicador (02-GIC-23), una vez verificado los reportes mensuales de enero a junio se observó que no ha dado cumplimiento a las siguientes actividades:

- Divulgación de las asesorías y acompañamientos a las 10 entidades de mayor litigiosidad en prevención del daño antijurídico, conciliación y defensa.
- Videos explicativos sobre los laudos.
- Socialización de casos exitosos en foros.
- Eventos para visibilizar las buenas prácticas en Defensa Jurídica Internacional.

Por lo anterior, se recomienda desarrollar actividades de mejora que permitan el cumplimiento de las actividades conforme el cronograma establecido.

### 2.3.3 Directiva presidencial 03 de 2023:

#### 2.3.3.1 Presentación del plan de comunicaciones de las entidades:

El líder del proceso de comunicaciones reportó vía correo electrónico del 26 de junio de 2023 el plan de comunicaciones de la entidad, sin embargo, no se reportó en el formato establecido en la mencionada directiva:

*En el primer trimestre de cada año las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional, remitirán al correo [contacto@presidencia.gov.co](mailto:contacto@presidencia.gov.co) en el formato adjunto a esta directiva, para conocimiento del Secretario para las Comunicaciones y Prensa, su plan de comunicaciones compuesto por la estrategia de comunicaciones, necesidades a satisfacer, los objetivos, descripción detallada de acciones contenidas dentro del plan, distribución y descripción de los recursos de inversión y demás aspectos relevantes. En relación con la presentación del Plan para el año 2023, deberá remitirse a más tardar el 28 de junio de 2023. Cursiva y subrayado fuera del texto.*

Esta situación fue aclarada mediante medio de correo electrónico remitido por el responsable del grupo de Comunicaciones a Presidencia de la república el día 03 de agosto de 2023 y respuesta del día 08 de agosto de 2023 y la cual se extracta a continuación.

*“...Acusamos recibido de su correo con la información relacionada con el Plan de Comunicaciones del año 2023 de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.*

*Finalmente, recuerde que de manera trimestral las entidades deben remitir a la Secretaría para las Comunicaciones y Prensa, a través del correo electrónico [contacto@presidencia.gov.co](mailto:contacto@presidencia.gov.co) <<mailto:contacto@presidencia.gov.co>>, un informe con las certificaciones y/o evidencias de la difusión, pauta o emisión de cada pieza previamente aprobada por la Secretaría a través de SAMI, conforme lo establece la Directiva Presidencial 03 de 2023.*

*En caso de no realizar este tipo de trámites en el SAMI, por favor reportar esa información con su debida justificación y estableciendo plan de medios en valores cero. ...”*

#### 2.3.3.2 Manual de Identidad Visual:

El proceso de gestión de comunicaciones ha liderado la integración del manual de identidad visual, de las acciones que a la fecha se han adelantado se resaltan las siguientes:

- Actualización de la imagen institucional junto con el rediseño de portal web,
- Actualización de documentos del proceso (GIC-M-01 Manual para la implementación de los formatos, GIC-F-07 Presentación de Power Point, GIC-F-08 Formato general de documento).
- Actualización firma de los correos electrónicos.

Por lo que se desarrollaron actividades tendientes al cumplimiento del manual.

## 2.4 Riesgos del Proceso:

**Tabla 1: Seguimiento a Riesgos del proceso**

Metodología	Riesgo	Seguimiento Oficina de Control Interno
Metodología Riesgos de Gestión	Posibilidad de pérdida reputacional por denuncias o quejas de los grupos de valor o de interés debido a la publicación de información inoportuna, desactualizada o imprecisa de la Entidad en la página Web, redes sociales y comunicados de prensa.	Se observa aprobación del Plan de Comunicaciones por el CIGD con Acta13 - CIGD No. 1 de 2023, así mismo se observa ejecución de la actividad trimestral de seguimiento al esquema de publicación, la actividad 7 se desarrolló con reportes mensuales a la ejecución del plan de comunicaciones externo por medio del indicador 02-GIC-23.  Se recomienda identificar los puntos críticos de control - 3 "Política Operacional Caracterización Todos los procesos y dependencias de la agencia aplican los lineamientos para la administración y uso de redes sociales de acuerdo con lo establecido en la Política para el manejo de redes sociales de la Agencia GIC-PL-02."
	Posibilidad de pérdida reputacional por divulgación anticipada de información sin validar por el proceso misional responsable debido a la desarticulación o deficiencia en la planeación de los encuentros con periodistas y rueda de prensa.	No se cuenta con controles, por lo que se estableció plan de mejoramiento (PA230-125), con fecha prevista de finalización al 31 de diciembre de 2023.
	Posibilidad de pérdida reputacional por incumplimiento en la ejecución de los planes de comunicación externa e interna y la estrategia de rendición de cuentas de la ANDJE debido a la congestionada agenda del Director General y los compromisos de las áreas de la entidad.	Se observa aprobación del Plan de Comunicaciones y el PAAC por el CIGD con Acta13 - CIGD No. 1 de 2023, así mismo se observa ejecución de la actividad trimestral de seguimiento al esquema de publicación, la actividad 7 se desarrolló con reportes mensuales a la ejecución del plan de comunicaciones por medio del indicador 02-GIC-23 y 01-GIC-23, así como el reporte de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
	Posibilidad de pérdida reputacional por quejas o reclamos de los grupos de valor en la atención errónea o imprecisa en los canales que administra Atención al ciudadano debido Deficiencia en el seguimiento a cambios normativos, Disponibilidad de recursos humanos y tecnológicos o no tener acceso a la información técnica necesaria.	<b>Control 1:</b> MC-P-07 (Actividad 3 - Identificar los requisitos legales al proceso, Responsable: líder del proceso), Se identificaron debilidades en la ejecución del control, documentadas en el numeral 2.6 Normograma del Proceso.  <b>Control 2:</b> GIC-P-10 Actividad 1 Recibir y gestionar solicitud, Actividad 3, Gestionar solicitud chat virtual. Se observó ejecución de la actividad de control definidas en el periodo de alcance.
Riesgos De Seguridad De La Información	Posible pérdida de la integridad de la información publicada en el portal web de la Entidad, por revelación de contraseñas debido a inadecuados derechos de usuario.	En prueba de recorrido, el líder del proceso y encargados de las redes sociales, informan que se realizó la modificación trimestral de contraseñas. Por políticas de seguridad esto no se documenta. Respecto del control "Manual de políticas de gestión y desempeño institucional de la agencia 3.4.8 Política de control de acceso y uso

Metodología	Riesgo	Seguimiento Oficina de Control Interno
		de contraseñas” en dicho documento no existe el descrito numeral ni la política, por lo que se recomienda actualizar el control.
	Posible pérdida de confidencialidad e integridad de la información de las redes sociales de la entidad, por accesos no autorizados debido a la carencia de perfiles inadecuados y/o lineamientos escritos que contenga el protocolo de publicación de las redes sociales.	Se observo el memorando 20231000004923-DG, del 17 de febrero de 2023 para la designación de la administración de las redes sociales y pagina web de la entidad, así como correo electrónico de asignación al interior del grupo de gestión de comunicaciones, con lo que cumple con las actividades de control.  Así mismo, en el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra la Política para el manejo de redes sociales de la agencia (GIC-PL-02) y el Procedimiento administración página web e intranet (GIC-P-08). Respecto del control “Manual de políticas de gestión y desempeño institucional de la agencia 3.4.8 Política de control de acceso y uso de contraseñas” en dicho documento no existe dicho numeral ni la política descrita, por lo que se recomienda actualizar el control.

Fuente: Elaboración propia con información registrada en Daruma.

#### 2.4.1 Identificación de riesgos del proceso:

Se recomienda evaluar la pertinencia de incorporar riesgos del proceso, tales como:

- Posibilidad de pérdida reputacional por queja o denuncia del grupo de valor al ente de control (superintendencia de industria y comercio) debido a la pérdida de confidencialidad en los activos de la información personal (Seguridad de la Información).
- Posibilidad de pérdida reputacional por bloqueo de un canal de comunicación externo debido al inadecuado manejo en las comunicaciones por parte de la Entidad.
- Posibilidad de pérdida reputacional por quejas de grupos de valor debido a pérdida de integridad de la información cuando personal no autorizado realiza publicaciones en las redes o modifica contenido (Seguridad de la Información).
- Posibilidad de pérdida reputacional por quejas de los usuarios y los grupos de valor debido a violación de políticas de manejo de las redes sociales e institucionales (el uso inadecuado de las redes sociales institucionales, por opiniones, derechos de autor, correos masivos, lineamientos).

#### 2.4.2 Tratamiento de Datos Personales:

En desarrollo de pruebas de recorrido con el proceso de Atención al Ciudadano se identificó administración de bases de datos de los ciudadanos atendidos en los diferentes canales de atención y que no se encuentran en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), lo cual no responde a lo dispuesto en el Decreto Único 1074 de 2015, capítulo 26, que reglamentó la información mínima que debe contener el RNBD y los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir en éste las bases de datos sujetas a la aplicación de la Ley 1581 de 2012.

## 2.5 Planes e Indicadores del Proceso:

Se presenta a continuación el seguimiento a los indicadores y planes del proceso por los meses de mayo y junio de 2023, para el periodo de enero a abril se dio cubrimiento por medio del informe cuatrimestral de seguimiento a indicadores y planes:

### 2.5.1 Plan de Acción Institucional:

**Tabla 2: Seguimiento Actividades PAI**

Responsable	#	Seguimiento Oficina de control interno Junio 2023
Dirección General - Comunicaciones-	18	Se aporta evidencia de 07 actos de reconocimiento, lo cual se encontró en cumplimiento de la meta definida para el indicador.
	89	Se aporta evidencia de 18200 seguidores con lo que se cumple con la meta definida en el periodo.
	90	Se observa un promedio de 50 interacciones en las publicaciones, esto muy por encima de la meta definida en el año.
	91	Se observa evidencia de 385 seguidores, con lo que se cumple con la meta definida para el periodo.
	92	Se observa evidencia de 6148 seguidores, con lo que se cumple con la meta definida para el periodo.
	93	Se observa evidencia de 25777 seguidores, con lo que se cumple con la meta definida para el periodo.
	94	No se cuenta con entregables en el periodo de seguimiento.
	95	Se cumple con las metas definidas para los meses de mayo y junio con 17 y 12 publicaciones respectivamente.
	96	Se aporta evidencia fotográfica de 2 encuentros académicos, con lo que se cumplió con lo definido para el periodo de seguimiento.
	97	Se aporta evidencia de 4 Podcast socializados en el grupo, con lo que se cumple con los entregables del periodo.
	98	Se aporta evidencia de entrevista con el medio "el espectador", con lo que se cumple con los entregables del periodo.
99	Se aporta evidencia de encuentro con ASOCAPITALES, lo que da cumplimiento al entregable del periodo.	
Secretaría General – Atención al Ciudadano	77	<b>Mayo:</b> Se desarrollo "Encuesta para medir el nivel de satisfacción de atención al ciudadano, rediseñada e implementada en todos los canales", en donde se disponen las herramientas dispuestas para medir la satisfacción en los diferentes canales de atención., <b>Junio:</b> Se aporta evidencia de campaña para obtener la opinión de los ciudadanos y grupos de valor.

Fuente: Elaboración propia con información registrada en Daruma.

### 2.5.2 Plan de Implementación MIPG:

Se contó con dos acciones asociadas al proceso de rendición de cuentas, de las que se definen entregables en el mes de septiembre:

**Tabla 3: Seguimiento Plan de Implementación MIPG**

ID	Acciones
301	Información en el proceso de rendición de cuentas compartida a los diferentes medios de comunicación.
301	Información en el proceso de rendición de cuentas divulgada a través de los diferentes canales de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

Fuente: Elaboración propia con información registrada en Daruma.

### 2.5.3 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

El seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se encuentra cubierto por parte de la Oficina de Control Interno por medio del Informe de Ley de Seguimiento emitido cuatrimestralmente<sup>18</sup>.

### 2.5.4 Indicadores de Gestión:

**Tabla 4: Seguimiento Indicadores de Gestión**

Código	Indicador	Fórmula	Seguimiento Mayo - Junio
01-GIC-23	Porcentaje de implementación del plan de comunicación interna 2023	(Número de actividades ejecutadas/número de actividades programadas (59))*100	<p><b>Mayo:</b> Se aporta Informe fortalecimiento canales de comunicación, Informe de divulgación de campañas (Plan de incentivos, Informe creación de newsletter mensual mayo (No es posible visualizar), e informe de reconocimiento a servidores.</p> <p>No se observó soportes de desarrollo de la actividad "Creación de espacios de doble vía para escuchar la voz de los colaboradores."</p> <p><b>Junio:</b> Se aporta, informe de campañas divulgadas, Informe de Creación de newsletter mensual, Informe de fortalecimiento de canales de comunicación, Informe de reconocimiento a colaboradores, Informe de Red de apoyo emocional para los colaboradores. No se observó soporte de la actividad "Reuniones para incentivar el trabajo colaborativo."</p> <p>Se recomienda desarrollar actividades que permitan la ejecución del plan conforme a su cronograma.</p>
02-GIC-23	Porcentaje de implementación del plan de comunicación externa 2023	(Número de actividades ejecutadas/número de actividades programadas (84))*100	<p><b>Mayo:</b> Se aporó el Informe de Realización de comunicados de prensa sobre casos de éxito, el informe Divulgar los resultados de los convenios con San José de Cúcuta y Cartagena, Informe de conversatorios académicos, Informe de Encuentro con sector empresarial y el informe de Fortalecimiento de los contenidos en página web y redes sociales.</p> <p><b>No se evidenciaron las siguientes actividades: Videos explicativos sobre los laudos.</b></p> <p><b>Junio:</b> Se aporta el INFORME de la Comunidad Jurídica del Conocimiento (Diplomado, programa de entrenamiento y oferta de capacitaciones), Informe divulgación de estudios de la DPE junio (<b>No es posible visualizar</b>), el informe de Divulgación de los actos de reconocimientos de solución amistosa, el Informe de Fortalecimiento de los contenidos en página web y redes sociales, Informe Promocionar los beneficios de la asesoría legal y el ciclo de defensa jurídica a nivel territorial y el informe Eventos para visibilizar las buenas prácticas en Defensa Jurídica Internacional.</p> <p><b>Pendiente verificar "Divulgación de las asesorías y acompañamientos a las 10 entidades de mayor litigiosidad en prevención del daño antijurídico, conciliación y defensa."</b></p> <p>Se recomienda desarrollar actividades que permitan la ejecución del plan conforme a su cronograma.</p>

<sup>18</sup> [https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/control\\_interno/Paginas/default.aspx](https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/control_interno/Paginas/default.aspx), Sección Informes de ley.

Código	Indicador	Fórmula	Seguimiento Mayo - Junio
03-GIC-23	%Satisfacción de la audiencia de rendición de cuentas	(# encuestas con resultado muy alta, alta / # Total de encuestas realizadas) *100	Conforme la frecuencia del indicador, a la fecha no se cuenta con reporte.
04-GIC-23	%Satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor en la atención	(# encuestas con resultado satisfactorio / # Total de encuestas realizadas) *100	se aporta el informe del % satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor en la atención, en el que se observó cumplimiento de la meta proyectada.

Fuente: Elaboración propia con información registrada en Daruma.

## 2.6 Normograma del Proceso:

Se verifico el normograma del proceso. El mismo después de realizadas labores de depuración contó con 28 normas. Las cuales se clasifican como se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 5: Conformación Normograma del Proceso**

Tipo de Norma	Cantidad
CONPES	1
Decreto	7
Decreto Ley	1
Directiva	2
Directiva Presidencial	4
Ley	9
Resolución	2
<b>Total general</b>	<b>26</b>

Fuente: Elaboración propia con información registrada en Daruma.

De la revisión se logró determinar que el normograma del proceso presenta un grado de actualización del 67.9%, encontrándose 4 normas no incorporadas y 5 normas desactualizadas, como se relacionadas a continuación:

**Tabla 6: Normatividad desactualizadas**

Norma	Estado	Norma que le reemplaza
Decreto 2232 de 1995	No vigente	Decreto 1083 de 2015
Decreto 2573 de 2014	No vigente	Decreto 1078 de 2015
Directiva Presidencial 08 de 2022	No vigente	Directiva Presidencial 02 de 2023
Directiva Presidencial 9 de 2018	No vigente	Directiva Presidencial 08 de 2022
Resolución 312 de 2021	No vigente	Resolución 527 de 2022
Directiva Presidencial 3 de 2023	No Incorporada	
Directiva Presidencial 4 de 2023	No Incorporada	
Decreto 444 de 2023	No Incorporada	
Ley 2052 de 2020	No Incorporada	

Fuente: Elaboración propia.

## 2.7 Documentos del Proceso:

En el periodo de la auditoria, se desarrollaron pruebas de recorrido a fin de identificar el funcionamiento del 81% de los documentos del proceso, identificando lo siguiente:

- **Atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (GIC-P-10):** No se registraron solicitudes en el formato (GIC-F-12), conforme la actividad 1 del mencionado procedimiento. El líder del proceso de Atención al Ciudadano manifestó que esto obedeció al proceso de adopción del nuevo procedimiento el cual entro en vigor el día 27 de abril de 2023. Se recomienda desarrollar la actividad conforme las salidas definidas en el procedimiento.
- **Protocolo Atención al Ciudadano (GIC-PT-01):**
  - **2. Canales de atención; 5.5 Protocolo redes sociales; 5.6 Buzones de sugerencias:** Ver recomendaciones en 2.2.2 Talento Humano.
  - **5.2 protocolo atención telefónica:** Se observo debilidades en las siguientes actividades:
    - Contestar la llamada con el saludo institucional, Prueba aplicada en procesos de (Gestión de comunicaciones, Dirección de Políticas y Estrategias (DPE), Gestión de Talento Humano, línea de atención Ekogui).
    - La persona que está atendiendo la llamada deberá pronunciar de manera clara el nombre y apellido (Gestión de comunicaciones, DPE).
  - **5.4 Chat virtual de la Agencia:** Se observo debilidad en:
    - B. Contacto inicial: A pesar de que el saludo fue adecuado, este no responde al definido en el protocolo, por lo que de mantenerse se recomienda actualizar.
    - Usar frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación. Respuesta con 810 caracteres que desbordaba el chat en un solo globo de conversación.
- **Política para el manejo de redes sociales de la agencia (GIC-PL-02):** Se observó debilidad en los siguientes:
  - **Sección 4 Recomendaciones / Bloqueos:** Se observaron 6 usuarios bloqueados en la red social Facebook y 2 en la red social Twitter, lo que, como lo formula la política *impide el acceso a la información de la ciudadanía y la información publicada deberá ser accesible en todo momento*. El proceso en prueba de recorrido subsana la situación levantando la citada restricción a los usuarios bloqueados.
  - **Sección 4 Recomendaciones / Respuestas a comentarios:** No se observó respuesta al comentario dispuesto en la publicación del día 28 de mayo. **Si hay una petición, queja o reclamo, redireccionar a los canales pertinentes de servicio al ciudadano de su entidad:** Se observaron mensajes de los ciudadanos vía Facebook sin contestación o información de traslado (05/06/2023, 23/05/2023, 03/05/2023).
  - **9.1 Procedimiento:** Se recomienda documentar formalmente las aprobaciones de publicación de contenidos por parte del director de comunicaciones, esto debido a que como se informó en entrevista algunas se realizan verbalmente.
- **Procedimiento administración página web e intranet (GIC-P-08):**

- **6. Solicitar el requerimiento de publicación:** Conforme base de datos de casos registrados en mesas de servicios, la actividad de solicitud de publicación de información no es realizada directamente por el líder del proceso quien a su vez es el responsable de la información a publicar. Conforme respuesta en entrevista por parte del líder del proceso de comunicaciones se identifica que los enlaces de los procesos son quienes gestionan las solicitudes. De lo anterior no se observa documentada la ejecución de la actividad de control por lo que se recomienda formalizar dichos enlaces y de ser necesario actualizar el procedimiento.

### 3. Conclusiones:

**Tabla 7: No conformidades y Observaciones:**

Norma	No Conformidad	Observación
<p>Protocolo de atención al ciudadano (GIC-PT-01).</p>	<p>En desarrollo de pruebas funcionales al protocolo de atención al ciudadano se identificó:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de respuesta a solicitudes de la ciudadanía interpuestas a través de redes sociales (05/06/2023, 23/05/2023, 03/05/2023).</li> </ul> <p>Debilidades en la aplicación del protocolo atención telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contestar la llamada con el saludo institucional, Prueba aplicada en procesos de (Gestión de comunicaciones, Dirección de Políticas y Estrategias (DPE), Gestión de Talento Humano, línea de atención Ekogui).</li> <li>- La persona que está atendiendo la llamada deberá pronunciar de manera clara el nombre y apellido (Gestión de comunicaciones, DPE).</li> </ul> <p><b>Respuesta del proceso:</b>  <i>Contestar la llamada con el saludo institucional:            Por parte del Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Atención al Ciudadano y Usuarios, se realizará a través de la intranet de la entidad una campaña por medio de piezas gráficas, en las que se invitará a los servidores públicos de la Agencia que tengan asignadas extensiones telefónicas para que todas las llamadas sean contestadas con el saludo institucional. Esta Campaña se promoverá a más tardar a partir del 24 de agosto.</i></p> <p><i>Por lo anterior, se solicita eliminar la no conformidad en este aspecto.</i></p> <p><b>Análisis OCI:</b>            Conforme a la respuesta del proceso, en donde se enuncia que se desarrollarán acciones correctivas, estas podrán hacer parte del plan mejoramiento, sin embargo, no contravienen la posible debilidad</p>	

Norma	No Conformidad	Observación
	evidenciada en el proceso auditor. Por lo tanto, se mantiene la no conformidad.	
<p>Procedimiento identificación y verificación de requisitos legales (MC-P-07)</p> <p>Guía para la elaboración y control de documentos del Sistema Integrado de Gestión Institucional</p>	<p>La desactualización del normograma contraviene la Guía para la elaboración y control de documentos del Sistema Integrado de Gestión Institucional, que señala: "El Normograma es la herramienta a través de la cual se compilan las normas y demás documentos externos aplicables a los documentos del Sistema Integrado de Gestión Institucional, los líderes de proceso son los responsables por mantener actualizadas dichas normas y/o documentos, estas se publican en la herramienta del Sistema Integrado de Gestión Institucional que la Agencia disponga para tal fin. Teniendo en cuenta lo establecido en el Procedimiento Identificación y Verificación de Requisitos Legales MC-P-07. (...)". De la revisión se logró determinar que el normograma del proceso presenta un grado de actualización del 67.9%, encontrándose 4 normas no incorporadas y 5 normas desactualizadas (Ver 2.6 Normograma del Proceso).</p> <p><b>Respuesta del proceso:</b> A más tardar para el 24 de agosto, se remitirá a través de los medios correspondientes de la Agencia la actualización del normograma de Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Atención al Ciudadano y Usuarios, armonizando este aspecto con la Guía para la elaboración y control de documentos del sistema Integrado de Gestión Institucional.</p> <p>El normograma se ha actualizó incorporando normas internas de la Agencia como por ejemplo la Resolución 422 del 26 de julio 2023, por la cual se efectúan delegaciones y asignaciones de funciones al interior de la Agencia, y se deroga la Resolución 421 de 2014.</p> <p>Por lo anterior, se solicita eliminar la no conformidad en este aspecto.</p> <p><b>Análisis OCI:</b> Conforme a la respuesta del proceso, en donde se enuncia que se desarrollarán acciones correctivas, estas podrán hacer parte del plan mejoramiento, sin embargo, no contravienen la posible debilidad evidenciada en el proceso auditor. Por lo tanto, se mantiene la no conformidad.</p>	
Decreto Único 1074 de 2015, capítulo 26, reglamentó la información mínima que debe contener el RNBD	Se identificó que las bases de datos con información de los ciudadanos atendidos en los diferentes canales de atención, no se encuentran en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), lo cual no se encontraría conforme a lo dispuesto en el Decreto Único 1074 de 2015, capítulo 26, que reglamentó la información mínima que debe contener el RNBD y los términos y	

Norma	No Conformidad	Observación
<p>y los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir en éste las bases de datos sujetas a la aplicación de la Ley 1581 de 2012. Decreto 90 de 2018</p>	<p>condiciones bajo los cuales se deben inscribir en éste las bases de datos sujetas a la aplicación de la Ley 1581 de 2012 y su reglamentario Decreto 90 de 2018.</p> <p><b>Respuesta del proceso:</b> En la actualidad el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Atención al Ciudadano y Usuarios se encuentra revisando a la luz de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 el contenido de las bases de datos en donde registra la atención de los grupos de valor con el fin de determinar con el apoyo técnico de la Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de la Información la información que se debe reportar al Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) regulado por el Decreto Único 1074 de 2015.</p> <p><b>Análisis OCI:</b> Conforme a la respuesta del proceso, en donde se enuncia que se desarrollarán acciones correctivas, estas podrán hacer parte del plan mejoramiento, sin embargo, no contravienen la posible debilidad evidenciada en el proceso auditor. Por lo tanto, se mantiene la no conformidad.</p>	
<p>Procedimiento de atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (GIC-P-10)</p>		<p>En el periodo comprendido del 27 de abril al 30 de junio de 2023, no se observaron las solicitudes en el formato (GIC-F-12), conforme la actividad 1 (Recibir y gestionar solicitud) del mencionado procedimiento. Esto fue confirmado por el líder del proceso, vía correo electrónico del 10 de julio de 2023.</p>
<p>Procedimiento administración página web e intranet (GIC-P-08), Actividad 6 “Solicitar requerimiento de publicación”</p>		<p>Conforme la base de datos de casos registrados en mesas de servicios, la actividad de solicitud de publicación de información es realizada por los enlaces de cada proceso, sin embargo, conforme a la actividad 6 del procedimiento está acción se encuentra bajo responsabilidad de los líderes quienes analizan, revisan y aprueban teniendo en cuenta los lineamientos del esquema de publicación.</p> <p>Por lo anterior no fue posible evidenciar documentada la ejecución de la actividad de control.</p>

Fuente: Elaboración propia.

## Recomendaciones:

### 2.1.2 Política de racionalización de Trámites:

Se recomienda que la entidad realice un estudio a fin de determinar si la función dispuesta en el artículo 614 de la Ley 1564 de 2012 es un trámite, así mismo que se contemple dicha actividad cada vez que se presente incorporación de nuevas funciones.

## 2.2 Lineamientos generales para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano,

### 2.2.1 Canales de atención:

- Se recomienda incorporar la totalidad de canales de atención, así como la actualización de la dirección del canal físico de atención en el protocolo de atención al ciudadano (GIC-PT-01).
- Se recomienda efectuar actividades de capacitación en comunicación asertiva y lenguaje claro.
- Se recomienda actualizar el número de la línea de atención de soporte ekogui en la sección de preguntas frecuentes: [https://ekogui.defensajuridica.gov.co/Pages/p\\_frecuentes.aspx](https://ekogui.defensajuridica.gov.co/Pages/p_frecuentes.aspx).

### Servidores que se encuentran fuera del primer nivel de atención:

Se recomienda desarrollar capacitaciones periódicas respecto de la Políticas de Servicio al Ciudadano, dirigida los funcionarios fuera del primer nivel de atención.

### 2.2.2 Cultura de compartir y difundir

Se recomienda incorporar espacios de socialización al interior de las entidades para compartir experiencias exitosas de Servicio al Ciudadano.

### 2.2.3 Medición de la gestión institucional e implementación de la Política:

Se recomienda incorporar indicadores orientados a la medición del nivel de implementación de la Política de servicio al ciudadano.

## 2.3 Riesgos del Proceso

Se recomienda desarrollar actividades tendientes a la identificación e incorporación los posibles riesgos que puedan afectar al proceso y no se encuentren contemplados.

#### **2.4 Riesgos de Seguridad De La Información:**

Respecto del control “Manual de políticas de gestión y desempeño institucional de la agencia 3.4.8 Política de control de acceso y uso de contraseñas” en dicho documento no existe dicho numeral ni la política descrita, por lo que se recomienda actualizar el control.

#### **2.5 Directiva presidencial 03 de 2023. Numeral 1.:**

Realizar el reporte del plan de comunicaciones de la entidad en los términos y periodicidad definida.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 10 días del mes de agosto del año 2023.

---

**Luis E. Hernandez León**  
**Jefe de la Oficina de Control Interno**

**Nota.** Los anexos al presente informe hacen parte integral.

## Anexo No. 1

### Informe De Auditoría Al Proceso De Gestión Con Grupos De Interés Y Comunicaciones

#### Criterios:

- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado" artículo 2º- Objetivos del Sistema de Control Interno.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 8.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Resolución 1519 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".
- Ley 1757 de 2015 "Disposiciones en materia de Promoción y protección del derecho de Participación Democrática. TÍTULO IV De la Rendición de cuentas."
- CONPES 3654 de 2010, Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 1166 de 2016, Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Directiva Presidencial 1 de 2023, Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad, y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual del sector público; y la participación efectiva de la mujer en las diferentes instancias de la administración pública.
- Directiva Presidencial 2 de 2023, Directrices de austeridad hacia un gasto público eficiente.
- Directiva Presidencial 3 de 2023, Lineamientos para la definición de la estrategia institucional de comunicaciones, objetivos y contenidos de las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional.
- Directiva Presidencial 4 de 2023, Alcance a la directiva 03 del 29 de mayo de 2023.
- Guía de Conceptos y criterio mínimos para los documentos aportados al PAI/MIPG, referencia DE-G-05.
- Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional.
- Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía - Versión 1.
- Caja de transformación institucional\_ guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía.
- Circular 100-010-2021, Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro.
- Lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano, Versión 1 de 2021.
- Demás normatividad legal y documentación interna aplicable.

**Plan de muestreo:**

No aplica.

**Documentos Examinados:**

ID	Documento	Código
393	Formato De Preguntas Y Respuestas Previo A La Rendición De Cuentas	GIC-F-09
544	Protocolo De Atención Al Ciudadano	GIC-PT-01
549	Política Para El Manejo De Redes Sociales De La Agencia	GIC-PL-02
649	Comunicación Externa	GIC-P-01
652	Comunicación Interna	GIC-P-07
653	Procedimiento Administración Pagina Web E Intranet	GIC-P-08
654	Participación Ciudadana	GIC-P-09
1105	Caracterización De Usuarios De La Agencia Nacional De Defensa Jurídica Del Estado	GIC-G-01
1154	Plan De Comunicación Interna	GIC-PN-01
1155	Plan De Comunicación Externa	GIC-PN-02
1176	Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones	GIC-P-10
1177	Registro De Atención Al Usuario	GIC-F-10
1178	Base Quejas, Reclamos, Sugerencias O Denuncias	GIC-F-11
1179	Formato Base Peticiones	GIC-F-12
1208	Organización Y Realización De Ruedas De Prensa Y Encuentros Con Periodistas	GIC-P-11
1209	Gestión Con Grupos De Interés Y Comunicaciones	GIC-C-01