



Agencia Nacional de
Defensa Jurídica del
Estado

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO (ANDJE) OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI)

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y LOS USUARIOS EN LA ANDJE

A. PRESENTACIÓN

En el marco de la Ley 87 de 1993, es función de la OCI “... medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo,...”¹, en este orden de ideas el Decreto 1537 de 2001 estableció su rol de “acompañar y asesorar”, de manera tal que al desplegarlo brinde su visión y concepto a partir de los marcos jurídicos y técnicos que subyacen los temas analizados.

La atención al ciudadano se plantea como una política central en el marco de la gestión pública, que reedita en favor de las mejoras en legitimidad y eficiencia del estado. Por ende, en este documento la OCI plantea las variables que concurren en este tema y sus recomendaciones para que la construcción que adelanta la Entidad, responda adecuada y eficazmente a las políticas dictadas por el Estado colombiano.

B. MARCO CONCEPTUAL

En el marco de las funciones asignadas a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica, recomienda la OCI se revisen, conceptualicen y delimiten claramente los conceptos de CIUDADANO y USUARIO; ello coadyuvaría en la definición de los servicios que se prestan, de los acuerdos de servicio que se estimen suscribir y en el marco de las acciones que se desarrollen frente a los ciudadanos.

Los conceptos de CIUDADANO y USUARIO e incluso CLIENTE aun cuando se ha planteado en algunas conceptualizaciones se usen indistintamente; pueden generar confusiones a la luz del Sistema de Gestión de Calidad, del Modelo Estándar de Control Interno y las disposiciones legales, lo que podría afectar la definición de los servicios que la Agencia debe prestar a uno u otro y la Estrategia de Atención al Ciudadano, que se encuentra en construcción.

¹ Congreso de Colombia, Ley 87 de 1993, artículo 9.

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia

Carrera 7 # 75- 66

Conmutador (571) 255 8955

www.defensajuridica.gov.co



Agencia Nacional de
Defensa Jurídica del
Estado

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Para contribuir al abordaje del tema, a continuación examinaremos los siguientes conceptos de CIUDADANO:

**1. Página Web del Programa de Atención al Ciudadano,
www.servicioalciudadano.gov.co**

*“CIUDADANO - CLIENTE: Ciudadano: Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir. Cliente: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de», es decir, los clientes son aquellas personas o entidades que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer”** Fuente: En el libro "Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?”²*

2. Guía del Servicio al Ciudadano de la ESAP³

“CONCEPTUALIZACIÓN DEL CIUDADANO

Un punto de partida dentro de la gestión del servicio en el sector público es la conceptualización del ciudadano dentro de varias perspectivas. De esta manera, el ciudadano es visto como:

- *La persona natural que demanda bienes y servicios dentro de determinados requisitos y condiciones.*
- *La persona que busca asesoría y acompañamiento en la satisfacción de sus necesidades.*
- *El amigo potencial que desea un producto o un servicio confiable.*
- *Alguien que persigue soluciones y satisfacciones para sus necesidades particulares.*
- *El aliado en el proceso de prestación del servicio, que aporta diferentes experiencias, actitudes, emociones, necesidades y problemas, generando oportunidades de mejoramiento a la institución.*
- *El destinatario de un producto o servicio suministrado por la entidad.*

El concepto de ciudadano, relacionado con la persona humana destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho es asimilable a conceptos como consumidores, beneficiarios o usuarios en general, de acuerdo

² <https://www.servicioalciudadano.gov.co/Glosario/tabid/76/language/es-CO/Default.aspx>

³ Guía del Servicio al Ciudadano en <https://www.servicioalciudadano.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=mM2cAMUWtlg%3D&tabid=79&language=es-CO>

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia

Carrera 7 # 75- 66

Conmutador (571) 255 8955

www.defensajuridica.gov.co



con normas relacionadas con calidad, eficiencia y con principios aplicables a organizaciones del sector privado y a relaciones comerciales. Al respecto, en la gestión de la calidad se cuenta con la siguiente expresión contenida en la norma de calidad para el sector público (NTCGP1000:2004):

“3.10 ciudadano [Sic]: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

NOTA 1: Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término ciudadano [Sic] incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

NOTA 2: El ciudadano [Sic] puede ser interno o externo a la entidad”⁴

El Decreto 3466 de 1982 “Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones”, en su artículo 1°, literal c) define al consumidor como:

“... toda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades”.

Como puede apreciarse, el término “ciudadano” tiene un alcance considerable, ya que se refiere a personas naturales (niños, mujeres y hombres, jóvenes, adultos, adultos mayores) que acceden a los servicios ofrecidos por la entidad (salud, vivienda, educación, transporte, seguridad, etc.) con el fin de satisfacer necesidades específicas dentro de ciertas condiciones o requisitos.

Dicho alcance se hace extensivo a quienes va dirigido el servicio, ya que, independientemente de quien lo contrata, el ciudadano o destinatario final es la persona que lo utiliza.

Además, dentro de la definición se incluye al ciudadano interno de la organización (servidor público), quien también demanda productos y servicios, bien sea como funcionario o bajo la forma de equipo o dependencia de trabajo. Esta ampliación del concepto de ciudadano es de la mayor trascendencia en la gestión del servicio, ya que si se satisfacen apropiadamente las necesidades del

⁴ Es oportuno indicar que la NTCGP 1000:2004 en el punto 3.10 no habla ciudadano sino de cliente en los mismos términos arriba transcritos. La NTCGP 1000:2009 en el numeral 3.12 mantuvo la referencia a Cliente y eliminó la Nota 2.



Agencia Nacional de
Defensa Jurídica del
Estado

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

personal de la institución, con seguridad se lograrán impactos positivos en la atención del ciudadano externo.”

La anterior definición de consumidor o usuario fue modificada por la Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones, en los siguientes términos: “toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiere, disfrute, o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica o empresarial, cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el usuario”⁵.

“El Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP) hace referencia al ciudadano más que al usuario, procurando que este concepto recoja por un lado, el espíritu de la Constitución Política de Colombia de 1991 sobre la primacía de los derechos de la persona sobre los demás y, por otra parte, resalte la ciudadanía como presupuesto para el ejercicio de los derechos políticos, por lo que considera dicho Programa que es el ciudadano el destinatario de las acciones que se realizan desde la administración pública. Se da primacía a la persona humana, como razón de ser de las acciones del Estado y dicho concepto se asimila al de ciudadano, haciéndolo mucho más amplio que aquel que se refiere solamente al ejercicio de derechos políticos”⁶

De la lectura de la conceptualización transcrita, que recoge no sólo la norma de calidad NTCGP1000:2004 (retomada por la NTCGP 1000:2009) sino también disposiciones legales, como el antiguo estatuto del consumidor Decreto 3466 de 1982 y la actual Ley 1480 de 2011, podemos concluir que no existe una diferencia clara entre los términos de usuario, consumidor o cliente, al punto que como lo menciona la norma de calidad transcrita, estos términos (consumidor, beneficiario y usuario) son asimilables.

Para entrar a definir si el ciudadano es usuario, cliente o consumidor de la Agencia, que es el tema que nos ocupa, y revisadas las anteriores definiciones, es importante precisar que el concepto de ciudadano tiene un elemento diferenciador, dado en los siguientes términos:

1. Ciudadano solo es la persona natural, titular de derechos y deberes políticos y jurídicos.

⁵ Congreso de Colombia, Ley 1480 de 2011, artículo 5o. Definiciones, numeral 3.

⁶ Guía del Servicio al Ciudadano en

<https://www.servicioalciudadano.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=mM2cAMUWtlg%3D&tabid=79&language=es-CO>

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia

Carrera 7 # 75- 66

Conmutador (571) 255 8955

www.defensajuridica.gov.co



Agencia Nacional de
Defensa Jurídica del
Estado

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

2. Consumidor, cliente o usuario de un bien o un servicio, puede ser una persona natural⁷ o una persona jurídica.⁸

El concepto de ciudadano asociado al cliente y usuario en el ámbito jurídico, fue producto de todo un desarrollo o evolución que se dio sobre todo en el derecho administrativo, tal como se indica en la obra “Globalización del derecho administrativo colombiano”⁹ en donde se habla de que la tendencia a la globalización que vive el mundo moderno ha centrado el desarrollo de sus procesos económicos, políticos, sociales y jurídicos en el ciudadano, lo cual no podría ser de otra manera, por cuanto la concepción de Estado y de organización moderna se funda en principios tales como el bienestar, el reconocimiento de los derechos y deberes y su protección en los diferentes ámbitos locales y territoriales.

Es así como hoy “el servicio al ciudadano se ha constituido en uno de los principales objetivos de la administración y con ello se han generado cambios en las culturas organizacionales, procedimientos y prácticas del sector público”¹⁰.

La cultura organizacional de las entidades públicas a partir de toda esta focalización del derecho administrativo en el ciudadano, ha hecho que ellas se conciban como “agentes que planean, promueven y regulan allí donde está su tarea estratégica, y para ello se profundiza en una transformación institucional que garantice organizaciones innovadoras y flexibles que tengan en cuenta principios, como la administración pública al servicio del ciudadano, la lucha contra la corrupción, la participación ciudadana, el mejoramiento continuo, el Gobierno de la información, la innovación institucional, la gestión por resultados y profesionalización del empleo público”¹¹.

Es decir que este tipo de administración pública tiene dos elementos fundamentales, de acuerdo con la obra en mención:

- *“la consolidación de una política activa de servicio al ciudadano, que incorpore la responsabilidad del funcionario frente al público; el respeto a*

⁷ CODIGO CIVIL COLOMBIANO, ARTICULO 74. <PERSONAS NATURALES>. Son personas todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición.

⁸ CÓDIGO CIVIL COLOMBIANO, ARTÍCULO 633. <DEFINICION DE PERSONA JURIDICA>. Se llama persona jurídica, una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente. Las personas jurídicas son de dos especies: corporaciones y fundaciones de beneficencia pública.

Hay personas jurídicas que participan de uno y otro carácter.

⁹ GLOBALIZACIÓN DEL DERECHO ADMINISTRATIVO COLOMBIANO, Restrepo Medina, Manuel Alberto y otros, Ed. Universidad del Rosario, Edición primera, diciembre de 2010.

¹⁰ Ibídem pag.120.

¹¹ Ibídem.

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia
Carrera 7 # 75- 66**

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



la interacción entre la administración y el ciudadano; el adecuado trámite a las peticiones, quejas y reclamos; la competencia y calidad en la provisión de los servicios, y la protección al consumidor y al usuario.

- *La generación de estrategias tendientes a modificar las percepciones ciudadanas sobre la administración, referidas a su ineficiencia e ineficacia, arbitrariedad, corrupción, falta de continuidad, clientelismo, despilfarro, mal uso de los servicios públicos....”¹²*

Todo esto, gracias a la evolución que se da a partir de que el ciudadano deja de ser visto y tratado política y jurídicamente, como un simple beneficiario de los servicios que el Estado le presta para que satisfacer sus necesidades y pasar a reconocerle un papel activo en su planeación y ejecución.

Es también a partir de ello, que se generan una serie de mecanismos que permiten el acercamiento del ciudadano a la entidad pública, a fin de que este intervenga no sólo como cliente o usuario, sino también como quien ha sido facultado para controlar y vigilar su gestión, estando entonces no solo frente al tema de participación ciudadana, sino también en el terreno del control social.

C. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y EL USUARIO EN LA ANDJE

Observados en los acápites anteriores el concepto de ciudadano y los alcances que se le han dado al asimilarlos con los términos de cliente, usuario o consumidor, es importante establecer, en el marco de las funciones de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica, cómo esta conceptualización se desarrolla frente a los servicios que se prestan y a las interrelaciones que deben construirse.

Así, retomando la definición de ciudadano y verificando si esta se asimila a un usuario o cliente de la gestión de la ANDJE, en el marco normativo que la rige (Ley 1444 y Decreto 4085 ambos expedidos en el 2011) encontramos como objetivos de la Agencia en términos muy generales: la prevención del daño antijurídico, la reducción de la litigiosidad contra el Estado, la disminución de los montos que se pagan por este concepto y la generación de estrategias de defensa jurídica. Estos objetivos no evidencian que directamente el ciudadano pueda ser un consumidor o usuario de este quehacer.

No obstante lo anterior, al revisar las funciones de la Agencia encontramos que una de ellas es la de intervenir y participar en las conciliaciones, en el trámite arbitral y

¹² Ibidem pags.127-128



Agencia Nacional de
Defensa Jurídica del
Estado

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

amigable composición, dentro de la cual y conforme a lo dispuesto en el artículo 613 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), los peticionarios de todo el país tendrán que acreditar la entrega de copia de la solicitud de conciliación a la ANDJE, a fin de que esta decida su intervención en dicha diligencia, para lo cual se creó un buzón para la ciudadanía en página web, vínculo Servicios al Usuario.

¿Podríamos estar en este caso frente a un servicio directo que la ciudadanía demanda de la Agencia? Nuestra primera percepción es que **no**, ya que en este caso el envío de la solicitud por parte del peticionario a la Agencia se convierte para él en un requisito de procedibilidad de la diligencia de conciliación, y la Agencia decide su participación en ella, dependiendo de la importancia del asunto o la cuantía que se encuentre en discusión, ya que es claro que no es obligatoria su participación.

Sin embargo, dado que, en términos generales y bajo la óptica de que el ciudadano hoy puede interactuar con cualquier entidad pública mediante los mecanismos de participación ciudadana y en ejercicio del control social, el simple hecho de requerir información hace que todo ciudadano pueda ser considerado usuario o cliente de la Agencia y por lo expuesto se considera que la Agencia en el momento de definir su Grupos de Interés, incluyó la “Comunidad en General”.

Sobre esta base será fundamental que la Entidad establezca las necesarias distinciones entre ciudadano y usuario (si así lo considera), y este escenario pudiera ser el proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones. La OCI estima que este examen es esencial para poder avanzar en la aplicación de los mecanismos que concurren en el componente de atención al ciudadano y en aquellos que se interrelacionan con manuales y acuerdos de servicio, que se den a la luz de las interrelaciones que se establezcan a partir de los *stakeholders* identificados junto con sus expectativas y demandas, de su clasificación, priorización y la definición de estrategias y mecanismos de interacción y comunicación.

D. AVANCE DE LOS MECANISMOS QUE CONFORMAN EL COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con base en la cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”¹³ y una vez presentadas nuestras consideraciones frente a la conceptualización del ciudadano, a continuación verificaremos el avance de los mecanismos que conforma el cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

¹³ Presidencia de la República, Secretaría de Transparencia.

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia

Carrera 7 # 75- 66

Conmutador (571) 255 8955

www.defensajuridica.gov.co



Evidenciaremos este avance mediante una lista de chequeo¹⁴ que a continuación se presenta y que contiene lo mínimos que en este tema se exigen. En esta tabla encontraremos los objetivos de la estrategia, las recomendaciones de la cartilla y el estado en que el tema se encuentra en la ANDJE

CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
OBJETIVO	MEJORAR LA CALIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SATISFACER LAS NECESIDADES DE LA CUIDADANÍA	
RECOMENDACIÓN	INCLUIR EN PLANES INSTITUCIONALES UNA LINEA ESTRATÉGICA PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO GARANTIZANDO FINANCIACIÓN Y SEGUIMIENTO	<p><u>ESTADO EN LA ANDJE</u></p> <p>Plan Estratégico 2014: Estableció que la Atención al Ciudadano era un tema transversal en sus focos estratégicos; involucrado esencialmente en el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Institucional.</p> <p><u>Mecanismos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Regulación de PQRS (resolución en trámite) * Mecanismos de Atención Preferencial incapacitados, mujeres embarazadas o personas en estado de defeción. Adecuación de espacios físicos de acuerdo a normatividad. * Definición de horarios. * Carta de Trato Digno (publicada en cartelera 2° piso y página web/Servicio al Usuario). * Portafolio de Servicios (en construcción). Plazo abril-junio 2014, responsable Secretaria General).
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO		
PORTAFOLIO DE SERVICIOS AL CIUDADANO	DEFINIR Y DIFUNDIR LOS SERVICIOS QUE LA ENTIDAD PRESTA AL CIUDADANO. IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE ENTREGA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PQR	<p><u>Mecanismos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Cartilla de servicios (en construcción). Plazo abril-junio de 2014), responsable Secretaría General. * Resolución PQRS (en trámite).
MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	EN RELACIÓN CON LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD	<p><u>Mecanismo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Encuestas. Actividad prevista para realizarse por la Secretaria General de junio a septiembre de 2014.

¹⁴ La información plasmada en la lista de chequeo fue obtenida en la reunión sostenida el 17 de marzo del año en curso, con la contratista de Atención al Ciudadano, realizándose también la verificación de la información plasmada.



Agencia Nacional de
Defensa Jurídica del
Estado

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS E INTERESE DE CIUDADANO	PARA GESTIONAR UNA ADECUADA Y OPORTUNA ATENCIÓN AL CIUDADANO	<u>Mecanismo:</u> * Análisis de los requerimientos habituales de los ciudadanos * Encuestas. Actividad prevista por la Secretaría general para después del mes de junio de 2014.
PONER EN LUGAR VISIBLE PARA LA CUIDADANÍA	DERECHOS DEL USUARIO Y MEDIOS PARA GARANTIZARLO DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD. TIEMPO DE ENTREGA POR TRÁMITE O SERVICIO REQUISITOS E INDICACIONES DE LO QUE DEBE CUMPLIR EL CIUDADANO PARA EJERCER SU DERECHO O CUMPLIR CON SU OBLIGACION. HORARIOS Y PUNTOS DE ATENCIÓN IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA Y FUNCIONARIO QUE DEBE CUMPLIR LA FUNCIÓN.	<u>Mecanismo:</u> Actualmente Atención al ciudadano considera que el requisito se cumple con la Carta de Trato Digno al Ciudadano y se complementa con la Resolución de PQR, cuando se expida y se publique.
ATENCIÓN PRIORITARIA PARA PERSONAS DISCAPACITADAS, INFANTES, MUJERES EN GESTACIÓN Y ADULTOS MAYORES	ESTABLECER PROCEDIMIENTOS DISEÑOS DE ESPACIOS FÍSICOS FACILIDADES ESTRUCTURALES	<u>Mecanismo:</u> La adecuación de la Oficina de Atención al Ciudadano, cumpliendo todos los parámetros de la norma para personas en estado de indefensión.
AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS		<u>Mecanismo:</u> Inducción realizada a los funcionarios de la Agencia. Garantiza el conocimiento de la Entidad por parte de todos los funcionarios.
INCENTIVOS PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.		<u>Mecanismo:</u> No se ha trabajado el tema.
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN		
ESTABLECER CANALES DE ATENCIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CUIDADANA		<u>Mecanismo:</u> Se trabaja en un proyecto de canales de atención que faciliten la participación de los ciudadanos. Fecha proyectada Junio/2014.
IMPLEMENTAR PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		<u>Mecanismo:</u> Protocolo de Atención para atención telefónica, correo electrónico y para los canales a establecer. Previsto para el 31 de marzo de 2014.
IMPLEMENTAR SISTEMAS DE TURNO PARA ATENCIÓN ORDENADA DEL CIUDADANO		<u>Mecanismo:</u> Resolución de PQRS. El fundamento del orden se encuentra en la citada Resolución.

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia
Carrera 7 # 75- 66

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



Agencia Nacional de
Defensa Jurídica del
Estado

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

ADECUACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS DE ACUERDO A LAS NORMAS DE ACCESIBILIDAD Y SEÑALIZACIÓN		Mecanismo: La adecuación de la Oficina de Atención al Ciudadano, cumpliendo todos los parámetros de la norma para personas en estado de indefensión.
INTEGRAR CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN PARA GARANTIZAR LA CONSISTENCIA Y HOMOGENEIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA AL CIUDADANO		Mecanismo: No previsto, implica establecer la interacción de la Oficina Asesora Jurídica y la de Atención al Ciudadano.
ESTANDARES DE LA ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
DEFINICIÓN	PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Mecanismo: Se encuentra en el Glosario publicado en la Página Web y en los formularios electrónicos.
GESTIÓN	RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y REGISTRO DE DOCUMENTOS POR LA DEPENDENCIA DE CORRESPONDENCIA (PAGINA WEB, FORMATOS ELECTRONICOS, SISTEMAS DE REGISTRO Y DIVULGACIÓN SOBRE MEDIOS DE ATENCIÓN A LA CUIDADANÍA).	Mecanismo: Se encuentra en la Cartilla Misión Defensa y en el Manual del usuario, el cual se encuentra en construcción. Plazo: abril-junio 2014.
SEGUIMIENTO	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA SEGUIMIENTO RESPUESTAS OPORTUNAS CREAR MECANISMOS DE SEGUIMIENTO REGISTRO PÚBLICO SOBRE DERECHOS DE PETICIONES IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS DERECHOS DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INFORMES DE RENDICIÓN DE CUENTAS INTEGRAR LOS SISTEMAS DE PQR CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL INFORME TRIMESTRAL SOBRE QUEJAS Y RECLAMOS.	Mecanismo: Previsto en la Resolución PQR. La Secretaria General tiene previsto la realización del Informa trimestral de quejas y reclamos.
CONTROL	ORGANIZACIÓN DE OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Mecanismo: No se tiene información.
INFORME SEMESTRAL DE CONTROL INTERNO	VIGILA QUE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO SE BRINDE BAJO LOS PARAMETROS Y NORMAS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.	Mecanismo: Planificado en las actividades de la OCI con base en los desarrollos institucionales.
VEEDURÍA CUIDADANA	REGISTRO SISTEMÁTICO DE LAS OBSERVACIONES DE VEEDURÍA/ EVALUACIÓN DE CORRECTIVOS PROPUESTOS / FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN POR LA VEEDURÍA	Mecanismo: No se ha previsto hasta ahora.

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia
Carrera 7 # 75- 66

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



Agencia Nacional de
Defensa Jurídica del
Estado

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

E. CONCLUSIÓN

Es importante anotar que la persona responsable de la Atención al Ciudadano cuenta con un autodiagnóstico del estado de la Agencia frente al tema de Atención al Ciudadano, el cual efectuó mediante la aplicación de la herramienta que para tal fin dispuso el Programa de Atención al Ciudadano en su página web. Se recomienda que este diagnóstico se socialice de manera que el tema sea conocido por la Alta dirección y se transmita e integre a las áreas y personas que se considere pertinentes.

Si bien es cierto, la Agencia ha venido trabajando en los diferentes mecanismos que conforman este componente, es necesario que inicie una labor de unificación de la información que se ha diseñado y se ha publicado en la página web, a fin de optimizarla y facilitar su acceso al ciudadano.

Se observa que hay aspectos de estos mecanismos que es importante trabajar, como es la interrelación del área de Atención al Ciudadano con la Oficina Asesora Jurídica a fin de garantizar la armonización de la información que salga de la Agencia, por cualquiera de los canales de atención.

De otro lado en consonancia con el proyecto de resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es fundamental que a la luz de las tareas previstas de preparación del Manual del Usuario, Cartilla de servicios y la medición de la satisfacción, se verifique con las Direcciones de Gestión de la Información, Políticas y estrategias y Defensa Jurídica, cómo se dará la integración de sus actividades en estos documentos y actividades.

La OCI, desde su rol de evaluación y seguimiento, verificará durante el 2014 como se desarrolla la política de atención al ciudadano y su interacción con el marco de las funciones asignadas a la Agencia.

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia
Carrera 7 # 75- 66

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