

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO

2021

1. PRESENTACIÓN

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 270 permitió a todos los ciudadanos, la oportunidad de participar e intervenir en el control de la gestión pública. Así mismo, determinó la forma como los ciudadanos pueden participar en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

En ese sentido, las instituciones deben estar orientadas al servicio al ciudadano, con el objetivo de permitirle participar activamente en la toma de decisiones y exigiendo a través de su intervención, el cumplimiento de sus derechos. Es por esto que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en cumplimiento de los principios constitucionales que promueven la participación ciudadana y con el ánimo de promover la interacción e integración de la ciudadanía, así como de los grupos de interés de la Entidad, pretende fortalecer sus escenarios participativos atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana.

En este orden y con el ánimo de actualizar la Estrategia de Participación Ciudadana, esta Entidad sigue los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG que busca generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y garanticen los derechos, resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos y/o grupos de interés con integridad y calidad en el servicio.

2. OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ANDJE

Generar directrices para promover la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución y evaluación de la gestión institucional, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar un marco referencial dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Definir los aspectos para tener en cuenta en la planificación y desarrollo de las actividades de participación ciudadana.

- Visibilizar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para realizar y divulgar las actividades y los resultados de la participación ciudadana.
- Establecer parámetros para garantizar el análisis, seguimiento y monitoreo de las actividades de participación.
- Reconocer las buenas prácticas existentes en la entidad.

4. ALCANCE

La Estrategia de Participación Ciudadana de la Agencia debe ser aplicada en general por todos los servidores públicos y contratistas que hacen parte de la Entidad, para que, a través de los mecanismos de participación ciudadana, puedan interactuar e informar los avances de todo el ciclo de la gestión pública en la Entidad.

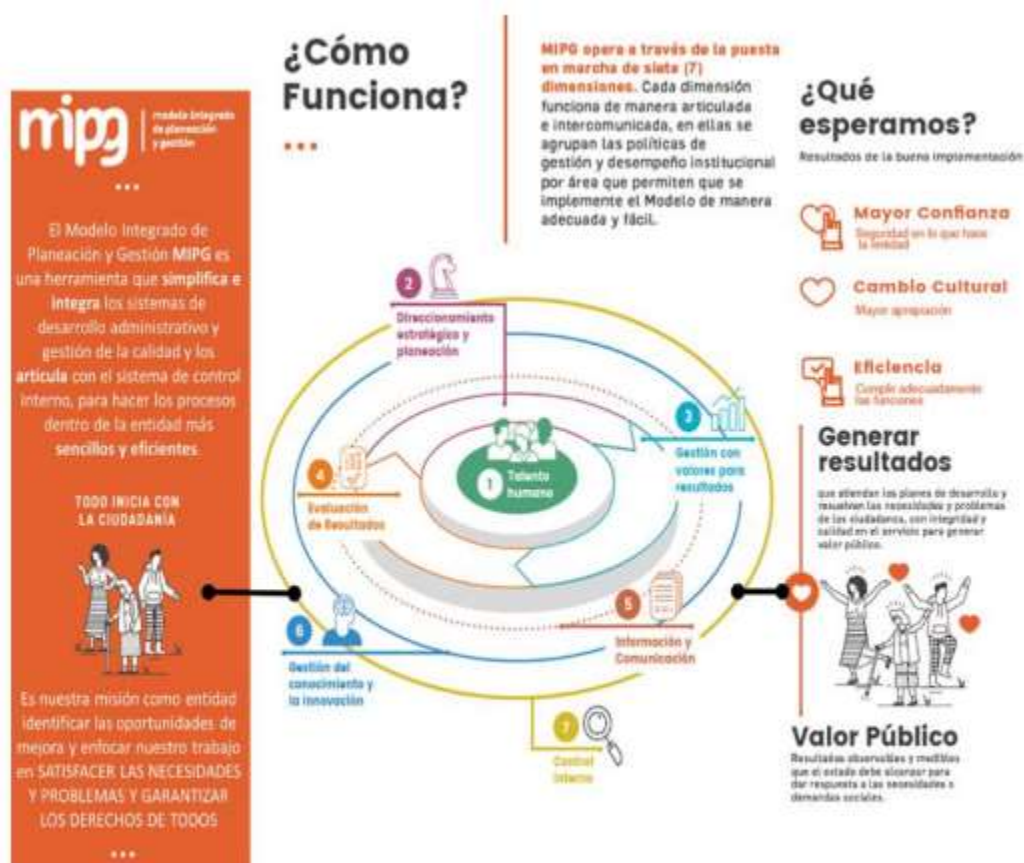
5. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MARCO DEL MIPG

La participación ciudadana en Colombia se encuentra contemplada como un derecho fundamental con el propósito de involucrar a la ciudadanía en el ámbito de lo público mediante los mecanismos de participación ciudadana. Con fundamento en lo anterior, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

Dicho modelo, cuenta con siete (7) dimensiones operativas, entorno a las cuales se articulan políticas, prácticas e instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de las entidades. En este marco, la Política de Participación Ciudadana se encuentra dentro de la operación externa de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

Para ello las entidades deberán incluir en sus planes de acción y planes de desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana. de acuerdo con lo anterior, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado busca fortalecer y promover la efectiva participación de la ciudadanía, así como la de sus principales usuarios.



Fuente: DAFP.

6. GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA ANDJE

La Agencia es una Unidad Administrativa Especial, descentralizada del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho, que tiene como objetivo la estructuración, formulación, aplicación, evaluación y difusión de las políticas de prevención del daño antijurídico, así como la defensa y protección efectiva de los intereses litigiosos de la Nación, en las actuaciones judiciales de las entidades públicas, en procura de la reducción de la responsabilidad patrimonial y la



actividad litigiosa. Para ello, tiene como misión planificar, coordinar, ejercer, monitorear y evaluar la defensa efectiva de la Nación, a fin de prevenir el daño antijurídico y fomentar el respeto de los derechos fundamentales.

En este sentido, es una entidad cuyos servicios están enfocados en sus grupos de valor (usuarios) los cuales son las entidades públicas para la defensa jurídica integral del Estado.

A continuación, se visualiza la caracterización de los usuarios de la entidad:



Grupos de valor.

Entidades públicas del orden nacional: en la actualidad existen 258 entidades correspondientes a 192 de la Rama Ejecutiva, 2 de la Rama Legislativa, 55 entes autónomos y 4 organismos de control (Función Pública, Dirección de Desarrollo Organizacional Entidades, noviembre 2020), entidades que reciben capacitación y asesoría por parte de la Agencia. Para efectos del eKOGUI también reportan seccionales, pares y fiducias, dependencias especiales, para un total de 429 entidades. (ANDJE, diciembre 2020).

Entidades públicas del orden territorial: a la fecha se identifican 5.991 entidades pertenecientes a 32 departamentos con 1.102 municipios de diferentes categorías, los cuales son un nuevo grupo de valor de la agencia desde el decreto 2269 de 2019.

Grupos de interés.

Internos.

Consejo Directivo: la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado tiene un Consejo Directivo integrado por el Ministro de Justicia y del Derecho, quien lo presidirá, el Ministro de Relaciones Exteriores, el Ministro de Hacienda y Crédito Público, el Ministro de Defensa Nacional, el Ministro de Comercio, Industria y Turismo, el Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y el Secretario Jurídico de la Presidencia de la República. El Director General de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado asistirá a las reuniones del Consejo Directivo con derecho a voz, pero sin voto. Cuando en las sesiones del Consejo Directivo se traten temas sobre controversias internacionales de inversión, la Secretaría Técnica invitará al Director de Inversión Extranjera y Servicios del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Servidor Público ANDJE: la Agencia cuenta con 171 empleos para miembros que están al servicio del Estado y de la comunidad, 6 del nivel directivo, 36 de asesor, 96 de profesional y 33 de técnico. De estos, 76 empleos están ocupados por hombres y 86 por mujeres, 9 empleos vacantes. (ANDJE, 6 de noviembre de 2020).

Contratista ANDJE: con 87 contratistas (44 personas naturales y 43 personas jurídicas) la Agencia apoya el desarrollo de su gestión ya sea como personas particulares que temporalmente desempeñan funciones públicas o como proveedores de bienes y servicios de la Agencia (ANDJE, 16 de diciembre de 2020).

Externos.

Para la Ciudadanía los ahorros generados por la Agencia repercuten en el bienestar del 100% de la comunidad, logrando una mayor inversión social para subsanar las necesidades de los más de 48 millones de colombianos.

Es así como los gremios, la academia, la rama legislativa, la rama judicial, los medios de comunicación, las organizaciones no gubernamentales y los organismos de control se convierten en partes interesadas de la agencia, al ser personas o instituciones que se ven afectadas por la gestión realizada.



7. ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

- En el marco de la planeación anual de la entidad se identificarán las actividades que están enfocadas a los diferentes grupos de valor e interés y se dejan mapeados en los planes institucionales de la entidad.
- La estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos a través de: página web y redes sociales, se encuentra definida en los siguientes documentos:
 - ✓ Procedimiento comunicación externa vigente.
 - ✓ Plan de comunicación externa vigente.
 - ✓ Política para el manejo de redes sociales vigente.
- Los resultados consolidados de las actividades desarrolladas y buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana, se analizarán y servirán de insumo para la creación del plan y la actualización de la estrategia de participación ciudadana de la siguiente vigencia.
- En el desarrollo de las actividades se define como una buena práctica para que la apliquen todas las dependencias responsables:
 - ✓ Preparar la información mínima requerida para cada una de las actividades de las cuales sean responsables y que estén enmarcadas dentro del proceso de participación ciudadana, con el fin de que sea brindada a los participantes.
 - ✓ Enviar con antelación al desarrollo del evento al área de comunicaciones la información organizada que considere necesaria para la actividad de participación, con el fin de compartirla en especial a los grupos de valor que va a convocar al proceso de participación mediante la página web y redes sociales de la entidad.
 - ✓ La dependencia responsable del desarrollo de cada actividad deberá adelantar las acciones necesarias para la correspondiente convocatoria a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor caracterizados, a participar en las actividades



definidas a través de los medios determinados en el plan de participación.

- ✓ Deberá habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para consultar, discutir y retroalimentar con los grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión.
- ✓ La dependencia encargada del evento deberá realizar el diligenciamiento del reporte con los resultados obtenidos en los formatos establecidos en la Agencia, y lo cargará en el Sistema Integrado de Gestión – SIGI según indicador relacionado, esto con el fin de que esta información sea organizada y analizada, y sirva como insumo para el desarrollo de actividades futuras.

8. CANALES, ESCENARIOS, MECANISMOS Y MEDIOS PRESENCIALES Y ELECTRÓNICOS.

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado habilita los siguientes canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos, para consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones tanto en el desarrollo de las actividades de participación que la entidad adelanta en el marco de su gestión como de forma permanente:

- Canal para recepción física de documentos y radicación: Calle 16 No.68D-89 en la ciudad de Bogotá D.C. La Atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Atención presencial a usuarios y ciudadanos: Carrera 7 No. 75-66 en la ciudad de Bogotá D.C. La Atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Atención Telefónica:
 1. Vía telefónica: Teléfono (57-1) 255 89 55, Bogotá D.C. Ext. 777
 2. Fax: (57-1) 255 89 33, Bogotá D.C.
- Canales Virtuales:
 - ✓ Correo electrónico para el recibo de PQRS: agencia@defensajuridica.gov.co. Se encuentra disponible las 24

horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.

- ✓ Chat de Atención al Usuario con horario de atención: martes y jueves de 9:00 am a 11:00 am y de 2:00 pm a 4:00 pm.
<https://www.defensajuridica.gov.co/Paginas/Chat.aspx>
- ✓ Formulario Electrónico de PQRS: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias. Se encuentra disponible las 24 horas, en la página web de la Agencia.
<https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/psqr/Paginas/default.aspx>
- ✓ Redes sociales. Las redes sociales institucionales son un mecanismo de comunicación entre la Agencia, la ciudadanía, los medios de comunicación, las organizaciones no gubernamentales y la sociedad en general. Las redes sociales en las que está presente la Agencia son: Facebook, LinkedIn, Twitter y YouTube.
- ✓ Encuestas en línea. Herramienta difundida a través de la página web e intranet institucional, mediante la cual se requiere la participación de los grupos de valor / interés frente a variadas temáticas de la Agencia en sus diferentes ciclos de gestión.

Previo la realización de las actividades de participación ciudadana, la Agencia a través del responsable de la actividad, verificará con antelación el funcionamiento del canal a utilizar e informará con anticipación a los grupos de valor / interés tanto de la realización de la actividad como de las formas de acceso.

9. ESTRATEGIA INTERACCIÓN VIRTUAL.

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado enfocada en fortalecer tanto su interacción con grupos de interés distintos a los involucrados en el sector y los canales de comunicación externa (Web y redes sociales), entre otras metas, define su plan de comunicación externa fomentando la cultura de transparencia.

En dicho plan y específicamente en el contexto de la comunicación digital, la Agencia define como estrategia: mantener en constante actualización los contenidos digitales para las audiencias, según personalidad de la red. Se desarrolla esta estrategia a través de:



- Mantener a la comunidad digital actualizada en: noticias, eventos, talleres, informes, pronunciamientos, etc.
- Desarrollo de infografías pedagógicas sobre temas de interés.
- Hacer uso de lives.
- Publicación de hitos de la Agencia con el fin de dar a conocer los objetivos alcanzados, buenas noticias y resultados.
- Publicación de entrevistas realizadas a los expertos y altos directivos de la Agencia.
- Mayor sinergia con la página WEB.
- Monitoreo constante de redes para identificar solicitudes de los usuarios y apalancamiento de coyunturas. Análisis de tendencias.

En este contexto se deberán acatar las directrices establecidas en el documento GIC-PL-02 Política para el manejo de redes sociales de la Agencia.

10. ANÁLISIS, SEGUIMIENTO Y MONITOREO.

Una vez se desarrollen las actividades de participación ciudadana, el área responsable analizará su ejecución. Dicho análisis tomara en cuenta las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, se deberá evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y si fuera procedente, se realizarán los ajustes a que haya lugar.

La sistematización y monitoreo de la realización y de los resultados obtenidos en las actividades de participación ciudadana, se realizará a través del reporte de las variables de cada uno de sus indicadores y el respectivo análisis del resultado reportado con sus evidencias a través de SIGI.

Alineando los requisitos a tener en cuenta en la planeación, seguimiento y reporte de las actividades de participación ciudadana, la información previa y posterior, resultante de dichas actividades se plasmará en los formatos estipulados para tal fin en el Sistema Integrado de Gestión de la Agencia.

Siempre será necesario tener cuenta la publicación y divulgación permanente por parte del área que ejecutó la actividad, los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase

del ciclo de la gestión con la cual está alineada la actividad y el nivel de incidencia de los grupos de valor resultante de la actividad.

11. PUBLICACIÓN DE RESULTADOS.

A partir del resultado de cada una de las actividades de participación ciudadana que han venido realizando las diferentes áreas misionales, plasmado en los reportes detallados de desempeño de cada una de las actividades en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación consolida el resultado y genera reporte trimestral de lo que se ha realizado al interior de la entidad. Dicha información se encontrará en página web institucional www.defensajuridica.gov.co / Servicios al Usuario / Rendición de Cuentas / Informes trimestrales.

De igual forma cada área responsable de las actividades de participación ciudadana deberá publicar los resultados consolidados de las actividades de participación, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.

12. BUENAS PRÁCTICAS.

Se consideran buenas prácticas al interior de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en relación con participación ciudadana:

- Se cuenta con un proceso para la planeación de la participación ciudadana.
- Se cuenta con un equipo conformado para el proceso de participación ciudadana (Equipo SIGI).
- Se obtiene información para cada actividad de participación: actividades realizadas, indicadores y resultados.
- Seguimiento, control y evaluación mediante una herramienta establecida: SIGI

13. NORMATIVIDAD.

- Constitución Política de Colombia. Artículos 3, 23, 37, 38, 41, 74 y 103.



- Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003. Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- 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.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.