

Vigencia 2015

Estrategia de Rendición de Cuentas



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado
Estrategia de Rendición de Cuentas
Vigencia 2015

Contenido

1. Conceptos Básicos de la Rendición de Cuentas

- 1.1. Componente de Información
- 1.2. Componente de Diálogo
- 1.3. Componente de Incentivos

2. Normatividad

- 2.1 Constitución Política de Colombia
- 2.2 Decretos
- 2.3 Leyes y CONPES
- 2.4 Manual Único de Rendición de Cuentas

3. La Rendición de Cuentas

- 3.1 Divulgación de logros
- 3.2 Audiencia pública

4. Cronograma de Actividades.

- 4.1 Plan de Trabajo de la Estrategia de Rendición de Cuentas
- 4.2 Plan de Trabajo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

1. Conceptos Básicos de la Rendición de Cuentas

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP– la rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

La rendición de cuentas o responsabilización de la Administración Pública ante la sociedad es consecuencia del control social que realizan los ciudadanos a través de diferentes iniciativas y organizaciones sociales mediante los cuales influyen en el uso del poder público en ejercicio de la soberanía popular.

Implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, en el que las autoridades de la Administración Pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social; esto es a la revisión pública y evaluación de la ciudadanía sobre la gestión.

Es una nueva forma en que la administración se relaciona con la comunidad.

Para algunos la rendición de cuentas se cumple con una reunión pública (audiencia) que se realiza una vez al año, en la que se presenta un informe; pero este proceso va más allá; para que exista una verdadera rendición de cuentas a la ciudadanía es necesario organizar varios espacios de comunicación y de encuentro que permitan que la información sobre la gestión y las responsabilidades asignadas estén en constante reflexión por parte de la ciudadanía.¹

1.1 Componente de Información

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

¹ Texto tomado de la cartilla AUDIENCIAS PÚBLICAS EN LA RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA De la Administración Pública Nacional del DAFP

1.2 Componente de Diálogo

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

1.3 Componente de Incentivos

El elemento incentivos se refiere a aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.²

2. Normatividad

En el ámbito normativo colombiano se ha establecido un marco jurídico sobre el cual se ampara el derecho de los colombianos a responder ante los grupos de interés (Gobierno, Proveedores, ciudadanos y servidores) por las obligaciones asignadas a la Institución. En ese sentido, encontramos las siguientes leyes orgánicas, decretos y normativas: Estrategia de Rendición de Cuentas

2.1 Constitución Política de Colombia

- ✓ Artículo 23, que hace alusión al derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dichos papeles están en la obligación de proveerlos.
- ✓ Artículo 74, que consagra el derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.
- ✓ Artículo 209, que estipula la “Obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración. Dejar ver lo público”.

² Texto tomado del Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP

2.2 Decretos

- ✓ Decreto 1 de 1984 del Código Contencioso Administrativo, regula el derecho de petición en interés general, particular y de petición de informaciones.
- ✓ Decreto 3851 de 2006, define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de portales web para su difusión.
- ✓ Decreto 103 de 2015 que reglamenta la Ley 1712 de 2014.

2.3 Leyes y Documentos CONPES

- ✓ Ley 57 de 1985, que contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a documentos públicos.
- ✓ Ley 190 de 1995, Estatuto anticorrupción. Regula e incluye aspectos varios de la publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para aquellos que se nieguen a proporcionar información al público.
- ✓ Ley 489 de 1998, que obliga a las entidades públicas a fortalecer sus sistemas de divulgación de información.
- ✓ Ley 962, conocida como 'Ley anti-trámites'. Estableció que las entidades públicas deben publicar de manera permanente, y actualizar, todo lo Estrategia de Rendición de Cuentas relacionado con sus competencias, funciones y servicios en las plataformas de que disponga para el conocimiento de la ciudadanía: medios impresos y/o electrónicos, atención telefónico y por correo electrónico.
- ✓ Ley 1474 de 2011. Dice que "Todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía".
- ✓ Conpes 3654 del 2010, establece los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.
- ✓ Ley 1712, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

2.4 Manual Único de Rendición de Cuentas

El documento se elabora orientado hacia el cumplimiento de una de las recomendaciones del Plan de Acción del Conpes 3654 de 2010 y es la recopilación de varios de los documentos que sobre la materia se han elaborado desde distintas entidades como el DAFP y el DNP.

El Manual incluye los lineamientos metodológicos con las orientaciones básicas para el diseño de la estrategia de rendición de cuentas, permitiendo a las

entidades explorar diferentes opciones que pueden ajustarse de acuerdo con sus requerimientos y características, atendiendo el marco general de la política nacional fijada en el Conpes 3654 de abril de 2010.

3. La Rendición de Cuentas en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

Así opera la Rendición de Cuentas...

Conformación del Grupo Interno de Apoyo:

Para liderar el proceso de Rendición de Cuentas de la ANDJE y teniendo en cuenta los lineamientos que establece el Manual Único de Rendición de Cuentas al respecto, la conformación de este Grupo interno lo integra:

Oficina Atención al Ciudadano

Oficina de Comunicaciones

Oficina Asesora de Planeación

Asimismo, este Grupo Interno de Apoyo cuenta con el apoyo del líder GEL y de otras Oficinas según se requiera.

- ✓ Objetivo de la Rendición de Cuentas vigencia 2015:

Fortalecer la relación entre la ANDJE y los grupos de interés a través de la implementación y desarrollo de los espacios de diálogo e información que permitan una mayor interacción con ellos.

Así las cosas, para la ANDJE, la *Rendición de Cuentas* no se limita únicamente al espacio de la audiencia pública. Tiene una serie de mecanismos tendientes a acercar a los ciudadanos a la información de que disponemos para divulgar nuestro accionar, los logros y metas que dan cuenta de la gestión realizada al interior de esta institución del Gobierno Nacional.

A continuación, se describe las actividades programadas en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

- Publicar de la estrategia general de Rendición de Cuentas:

El documento que contiene la Estrategia de Rendición de Cuentas es publicado en la página web de la Entidad para que la ciudadanía tenga acceso a él y pueda conocerlo.

- Elaborar documento "Caracterización de usuarios de la ANDJE"

Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de

Estrategia de Rendición de Cuentas – vigencia 2015

requerimientos de los stakeholders, así como obtener su retroalimentación y participación activa para el logro de los objetivos de la Entidad y la satisfacción de derechos ciudadanos.

- Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la Entidad con información relevante, veraz y oportuna.

La página web es un espacio para comunicar las novedades de la entidad de manera rápida, directa y oportuna a los ciudadanos. Su carácter es permanente y para cumplir su objetivo debe estar actualizándose diariamente. A su vez, las redes sociales son espacios virtuales que ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y relacionarse de múltiples formas con los usuarios de la red.

- Publicar constantemente comunicados de prensa con información sobre los avances y logros de la Entidad, así como los eventos en los que participa la Agencia y su equipo Directivo.

Contienen información que se divulga desde la entidad para conocimiento público. No tienen periodicidad ni un público objetivo definido, sin embargo es usual dirigirlo a las personas de los medios de comunicación que tienen contacto directo con la entidad.

- Elaborar y diseñar piezas comunicativas publicitarias para dar a conocer la Entidad.

Son piezas comunicativas que se elaboran para dar a conocer la entidad en la comunidad e intentar fomentar el uso de los bienes y servicios que esta presta.

- Publicar en los televisores de la Entidad información acerca de la Entidad.

Son herramientas que se ubican en las áreas comunes o de atención donde de manera sistemática se presentan datos e información acerca de la entidad.

- Coadyuvar en la ejecución de las actividades para la implementación del modelo de apertura de datos de Gobierno en Línea

Es la acción por medio de la cual la entidad deja disponible todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados e interoperables que facilitan su acceso y permiten su reutilización, que pueden ser ofrecidos sin reserva alguna, de forma libre y sin restricciones.

- Realizar un Foro Virtual sobre un tema actual y relevante para la Agencia, donde se generen espacio de interacción con los usuarios.

Estrategia de Rendición de Cuentas – vigencia 2015

Permiten establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real sobre un tema específico y de interés para la ciudadanía por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.

- Participar en ferias de servicio al ciudadano para tener contacto directo con la ciudadanía y poder obtener una retroalimentación de la misma.

Son un acto público organizado por el Programa nacional de Servicio al Ciudadano al que pueden asistir ciudadanos y entidades libremente. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión de las entidades.

- Realización de consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la Rendición de Cuentas

Publicación de una encuesta en la página web de la Agencia para conocer la percepción de las personas respecto a las diferentes temáticas que quieren que se aborden en la audiencia pública.

- Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

- Informar a los ciudadanos sobre los mecanismos de participación ciudadana con los que cuentan para poder acceder a la Entidad

Informar a la ciudadanía los medios que tienen a su disponibilidad para acceder a la Entidad, tales como Punto de atención al ciudadano, Página web, Redes sociales, Televisores en la entrada de la Agencia.

- Realizar entrevistas con unos pocos ciudadanos interesados en conocer sobre temas específicos, con base en preguntas que han formulado previamente en la sección de PQR's

Este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con unos pocos ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos, se debe implementar una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular.

- Capacitar a los funcionarios sobre el proceso de Rendición de Cuentas

Estrategia de Rendición de Cuentas – vigencia 2015

Ejercicios de inducción y reinducción donde la entidad explica a sus colaboradores en qué consiste la estrategia de Rendición de Cuentas y su importancia.

- Realización de consulta a los ciudadanos sobre su satisfacción frente al resultado de rendición de cuentas

Tienen el fin de conocer la percepción de las personas respecto a la audiencia de Rendición de Cuentas.

- Generación de acciones de mejora con base en las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos

Elaboración de planes de mejoramiento a partir de los requerimientos recibidos por parte de los ciudadanos en la audiencia de Rendición de Cuentas.

- Adelantar Jornada del Día de la Transparencia

Con una actividad que se planeará en el segundo semestre de 2015, los funcionarios de la Entidad le dirán “Sí” a las buenas prácticas y se comprometerán a desarrollar acciones encaminadas a mitigar, prevenir y combatir los fenómenos asociados a la corrupción, todo enmarcado en la Ley de Transparencia.

3.1 Divulgación de Logros

De manera permanente la ANDJE se conecta con diversos sectores de la ciudadanía a quienes informa el estado de avance de logros de sus iniciativas.

De acuerdo al público objetivo y a las acciones puntuales que se desarrollan, actuamos pensando en todos los stakeholders o públicos objetivo.

3.2 Audiencia pública

La audiencia pública es uno de los espacios de la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión en un periodo determinado, en el cual se resumen temas cruciales en la gestión de la administración pública.

A la fecha, se han realizado dos audiencias públicas:

- ✓ Avances 2012-2013
- ✓ Avances 2014

En estos espacios, liderados por directivos y funcionarios de la ANDJE participan las entidades públicas del orden nacional, las diferentes ramas del poder público,

Estrategia de Rendición de Cuentas – vigencia 2015

la ciudadanía, academia, ONG's y delegados de las corporaciones de vigilancia y control.

✓ Audiencia Pública del 25 de marzo de 2015

La siguiente Audiencia será llevada a cabo en el primer trimestre de 2016 y se expondrán los avances de la gestión de la ANDJE durante el 2015.

4. Cronograma de Actividades.

4.1 Plan de Trabajo de la Estrategia de Rendición de Cuentas

COMPONENTE	ACTIVIDADES	MEDIO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
INFORMACIÓN	Presentar y publicar de la estrategia general de Rendición de Cuentas	Documento Publicado	Oficina de Comunicaciones	Anual
	Elaborar documento "Caracterización de usuarios de la ANDJE"	Documento Publicado	Atención al Ciudadano	Anual
	Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la Entidad con información relevante, veraz y oportuna.	Página web	Oficina de Comunicaciones	Permanente
	Publicar constantemente comunicados de prensa con información sobre los avances y logros de la Entidad, así como los eventos en los que participa la	Página web Correo electrónico Redes sociales	Oficina de Comunicaciones	Permanente

Estrategia de Rendición de Cuentas – vigencia 2015

	Agencia y su equipo Directivo.			
	Elaborar y diseñar piezas comunicativas publicitarias para dar a conocer la Entidad.	Folletos digitales	Oficina de Comunicaciones	Según las necesidades
	Mantener contacto con la opinión pública a través de espacios en medios de comunicación masiva como televisión, internet, radio y prensa.	Video en Canal Institucional	Oficina de Comunicaciones	Según las necesidades
	Publicar en los televisores de la Entidad información acerca de la Entidad.	Televisores del segundo y tercer piso de la Agencia	Atención al Ciudadano	Permanente
	Coadyuvar en la ejecución de las actividades para la implementación del modelo de apertura de datos de Gobierno en Línea	Plan de Actividades	Secretaria General - Líder GEL	Segundo semestre de 2015
DIÁLOGO	Realizar un Foro Virtual sobre un tema actual y relevante para la Agencia, donde se generen espacio de interacción con los usuarios.	Foro Virtual - Hangout	Oficina de Comunicaciones	Septiembre de 2015

Estrategia de Rendición de Cuentas – vigencia 2015

	Participar en ferias de servicio al ciudadano para tener contacto directo con la ciudadanía y poder obtener una retroalimentación de la misma.	Feria de Servicio al Ciudadano organizada por el DNP	Oficina de Comunicaciones	Según agenda del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
	Realización de consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la Rendición de Cuentas	Encuesta en página web	Oficina de Comunicaciones	Anual
	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Audiencia pública realizada en auditorio de la Agencia	Oficina de Comunicaciones	Anual
	Informar a los ciudadanos sobre los mecanismos de participación ciudadana con los que cuentan para poder acceder a la Entidad	Punto de atención al ciudadano Página web Redes sociales Televisores en la entrada de la Agencia	Atención al Ciudadano	Permanente
	Realizar entrevistas con unos pocos ciudadanos interesados en conocer sobre temas específicos, con base en preguntas que han formulado previamente en la sección de PQR's	Reunión en auditorio de Secretaría General	Atención al Ciudadano	Anual

Estrategia de Rendición de Cuentas – vigencia 2015

INCENTIVO	Capacitar a los funcionarios sobre el proceso de Rendición de Cuentas	Cartelera institucional Intranet Correo electrónico	Oficina Asesora de Planeación	Permanente
	Realización de consulta a los ciudadanos sobre su satisfacción frente al resultado de rendición de cuentas	Encuesta en página web	Oficina de comunicaciones	Anual
	Generación de acciones de mejora con base en las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos	Acciones implementadas en la siguiente rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Anual
	Adelantar Jornada del Día de la Transparencia	Mural	Oficina Asesora de Planeación	Anual

4.2 Plan de Trabajo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Alistamiento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2015:

Actividad	Fecha	Responsable	Insumos necesarios
Sensibilizar de los funcionarios de la Agencia sobre el Proceso de Rendición de Cuentas	Semanalmente durante el mes anterior a la audiencia	- Planeación - Comunicaciones - Sistemas - Web master	- Boletines virtuales - Protectores de pantalla - Intranet
Actualizar base de datos con entidades públicas, medios de comunicación, academia y ONG's	1 mes antes de la audiencia	Comunicaciones	- Base de datos

Estrategia de Rendición de Cuentas – vigencia 2015

Publicar invitación en la página web y redes sociales	3 semanas antes de la audiencia	Comunicaciones - Web master	- Invitación virtual - Página web
Grabar mensaje en el PBX de la Entidad con la información sobre la Audiencia de RdC	3 semanas antes de la audiencia	Comunicaciones	- Grabación de mensaje
Realizar campaña publicitaria anunciando la Audiencia	-----	Comunicaciones	- Recursos pendientes por conseguir
Elaborar y publicar el formulario sobre temas de interés para la ciudadanía sobre la RdC	1 mes antes de la audiencia	- Planeación - Comunicaciones - Web master	- Formulario virtual - Página web
Realizar el inventario de PQR's	Febrero de 2016	- Atención al ciudadano - Planeación - Comunicaciones	- Informe de PQR's - Libreto de Audiencia de RdC - Página web
Realizar el buzón de sugerencias	Desde el segundo semestre de 2015	- Atención al ciudadano - Web master	- Página web
Publicar información periódica	Desde el segundo semestre de 2015	- Planeación - Comunicaciones - web master	- Informe de avance sobre la gestión - Página web
Determinar fecha y duración para Audiencia Pública de RdC	Febrero de 2016	- Planeación - Comunicaciones	
Ejecutar los planes de comunicación externa e interna	Primer semestre de 2014, actualizada en febrero de 2015	- Planeación - Comunicaciones	- Estrategia de comunicaciones

Logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Actividad	Fecha	Responsable	Insumos necesarios
Definir lugar y presentador para llevar a cabo la audiencia pública	Febrero de 2016	- Planeación	- Correo electrónico a Luisa Mestre solicitando apartar el auditorio de la Agencia
Enviar invitación, enviando link donde se encuentra toda la información de la Rendición de Cuentas	1 mes antes de la audiencia	Planeación	- Base de datos - Invitación virtual - Dirección de correo de RdC - Informe de RdC

Estrategia de Rendición de Cuentas – vigencia 2015

Llamar a confirmar la asistencia a la RdC	2 semanas antes de la audiencia	Planeación - Comunicaciones	- Base de datos
Definir suministros para la audiencia (Anexo 1)	Febrero de 2016	- Planeación - Comunicaciones	- Correo electrónico a Jefe de Prensa de MinJusticia solicitando préstamo de cámaras y micrófono
Publicar informe de RdC 2014 en página web, cartelera virtual y redes sociales.	Febrero de 2016	- Planeación - Comunicaciones - Atención al ciudadano	- Informe de RdC - Página web - Cartelera virtual

Después de la Audiencia Pública

Actividad	Fecha	Responsable	Insumos necesarios
Divulgar las conclusiones de la audiencia pública	Primera semana de mayo de 2016	- Planeación - Comunicaciones - Web master	- Informe de resultados - Página web
Realizar autoevaluación con el grupo de apoyo	Segunda semana de mayo de 2016	- Grupo de apoyo	
Elaborar plan de mejoramiento	Junio de 2016	- Grupo de apoyo	

Anexo 1

Lista de suministros para la Audiencia

- Auditorio
- Cámara profesional para grabar la audiencia y guardar el material
- Camarógrafo
- Micrófonos para integrantes de la mesa principal
- Sofás y sillones para la mesa principal
- Mesa de centro para la mesa principal
- Araña con el logo de la Agencia
- Pendones con el logo de la Agencia
- Arreglo de flores para la mesa principal
- Vasos de agua para los integrantes de la mesa principal
- Formato de preguntas y respuestas impreso para entregar a los asistentes
- Formato de calificación del evento
- Formato de registro de asistencia para la entrada a la Audiencia
- Mesa y silla para registro de asistentes
- 2 personas en el punto de registro
- Sillas para los asistentes a la Audiencia
- Folletos virtuales con información relevante de la entidad para enviar a los asistentes a la audiencia.
- Transmisión vía Streaming: Computador, mesa para el computador, cámara, persona que maneje la cámara, micrófono y conexión a internet
- 6 copias de libretos para la audiencia
- Sonido en el auditorio
- Cámara de video Full HD externa para conectar en puerto USB.
- Micrófono externo para videoconferencia con opción de conexión bluetooth o por puerto USB.
- Cuenta de Google, Skype, ustream, o del servicio que se va a utilizar para la retransmisión por internet.