

EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2015

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado implementó su Estrategia de Rendición de Cuentas basada en la siguiente normatividad:

- ✓ Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 de 2012)
- ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto 2641 de 2012)
- ✓ Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP

La Estrategia se enfocó en las siguientes acciones:

- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.¹

En este sentido, la Entidad durante la vigencia 2015 da continuidad a esta Estrategia mediante el desarrollo de diferentes acciones, encaminadas a la

¹ Texto tomado del Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP

optimización de su gestión frente al proceso de sensibilización y apertura de espacios de diálogo dirigidos a los grupos de interés o stakeholders.

Balance de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2015:

I. Información:

1. Se presentó y publicó la Estrategia general de Rendición de Cuentas 2015 en el marco del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo –CIDA- del 20 de mayo de 2015; teniendo en cuenta que la Estrategia 2014 finalizó con la audiencia pública de rendición de cuentas (del periodo comprendido entre enero de 2014 y diciembre de 2014) se llevó a cabo el 25 de marzo de 2015. La Estrategia fue ajustada dado que en la socialización del Manual Único de Rendición de Cuentas por parte del DAFP, una de las recomendaciones fue presentar resultados de la vigencia completa y no parciales, lo cual requería hacer la audiencia en el primer trimestre de 2015.

La Estrategia general de Rendición de Cuentas 2015 puede consultarse en el siguiente link: http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/rendicion_cuentas_2015/Documents/estrategia_rendicion_cuentas_04_0615.pdf

2. Se elaboró el documento "Caracterización de usuarios de la ANDJE", a través del cual se identificaron los principales "stakeholders" que acceden a los servicios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE), a través de los canales de atención, con el fin de mejorar el impacto en la relación que existe entre la Entidad y sus stakeholders. El documento se encuentra publicado en el link: http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/Documents/caracterizacion_usuarios.pdf

3. Durante la vigencia de 2015 se mantuvo actualizada la página web y las redes sociales de la Entidad con información relevante, veraz y oportuna:

- 59 publicaciones de prensa en página web, entre comunicados, entrevistas y noticias.
- 22 galerías de Imágenes publicadas en la página web de la Entidad.
- 351 publicaciones en Twitter y Facebook relacionadas con las actividades adelantadas por la Agencia durante la vigencia 2015.

4. Se elaboraron y diseñaron piezas comunicativas publicitarias para dar a conocer la Entidad:

- Folleto con información relevante de la Entidad enviado por correo a la base de datos de las entidades convocadas a la audiencia pública de Rendición de Cuentas

- ABC de la Agencia enviado a Urna de Cristal para dar a conocer la entidad y establecer cronograma de trabajo para continuar con dicha actividad de posicionamiento.
- Folleto dirigido a jueces del país con información sobre qué se debe notificar a la Agencia.
- Elaboración y divulgación de 2 mailing para el Hangout sobre prevención del daño antijurídico; uno para enviar preguntas y otro para participar.

5. Publicación en los televisores de la Entidad información acerca de la Entidad:

- Información constante sobre Canales de Atención y la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Publicación de información sobre Qué es la Rendición de Cuentas y los Canales de Atención.
- Se compartió información sobre los logros de la Entidad, que se presentaron en la celebración de los 4 años de creación de la ANDJE realizada en noviembre.

6. Coadyuvar en la ejecución de las actividades para la implementación del modelo de apertura de datos de Gobierno en Línea:

- Se adelantaron mesas de trabajo con el MinTic para la implementación del SGSI en la ANDJE para lo cual nos presentaron unos documentos que debíamos adaptar en la ANDJE y estar alineados con el modelo que plantea el Gobierno Nacional a través del MinTic; dichos documentos se trabajaron en mesas internas entre el grupo de tecnologías de la información, oficina asesora de planeación y líder GEL, se presentó a la secretaria general la propuesta para la implementación del SGSI en la ANDJE, la cual fue aceptada; en ese sentido, se preparó la presentación para el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo – CIDA.

II. Diálogo:

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

El 7 de octubre se llevó a cabo un Hangout sobre Prevención del Daño Antijurídico a través de la página web de la Agencia y las redes sociales de la Entidad. Para ello se habilitó un espacio para que la ciudadanía pudiera hacer preguntas previas; a través de este mecanismo se recibieron 13 preguntas de la ciudadanía. Adicionalmente se recogieron 5 preguntas relacionadas con el tema a través de la sección de PQR's de la Entidad. Durante el Hangout se presentó una pregunta de un ciudadano a través de las redes sociales.

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

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano programó una de las ferias en la ciudad de Bogotá; sin embargo, por problemas logísticos el Alcalde de la capital suspendió la audiencia y esta no fue reprogramada.

3. Realización de consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la Rendición de Cuentas:

Un mes antes de la audiencia se mandó por correo electrónico a una base de datos de más de 2000 personas la invitación a participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, así como el informe de gestión para la audiencia pública de rendición de cuentas y el link donde se encontraba el formato para diligenciar preguntas o inquietudes para la audiencia.

Los resultados fueron:

Pregunta	Resultados
¿Actúa a nombre propio?	SI = 6 NO = 1
¿Qué información le gustaría conocer sobre la gestión de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y cree que se debería profundizar en la Rendición de Cuentas? (Puede marcar varias opciones)	Ejecución presupuestal = 2 Servicios = 3 Proyectos en ejecución = 3 Contratación = 4 Información general sobre la Agencia = 2 Otro = 0
Si su respuesta anterior fue Otro, Diligenciar en este cuadro de texto, de lo contrario escriba N/A	N/A
¿Por qué medio le gustaría recibir información sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado?	Correo electrónico = 4 Teléfono = 0 Redes sociales = 1 Página web = 4 Medios de comunicación = 0 Otro = 0
Si su respuesta anterior fue Otro, Diligenciar en este cuadro de texto, de lo contrario escriba N/A	N/A
¿Qué le recomienda a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado para mejorar su gestión?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar una biblioteca virtual con la normatividad, jurisprudencia y conceptos ✓ Mayor presencia en el nivel descentralizado, que es donde se configuran los mayores errores en las defensas de las entidades estatales. ✓ Que asuma la gestión documental ✓ Mucha más divulgación de los servicios que prestan y de las capacitaciones que se pueden dar a los servidores públicos.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permitir una mayor participación del ciudadano en las diferentes gestiones que adelanta, y que la información que esta brinda llegué a todos los ciudadanos sin distinción de nivel educativo y a cualquier grupo cultural.
--	---

4. Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:

Se llevó a cabo el 13 de abril de 2016. Esta fue transmitida vía streaming por la página web www.defensajuridica.gov.co y fue publicada en la sección multimedia y en el home de la misma el 17 de mayo de 2016. Contó con 67 participantes presenciales y 262 espectadores a través de la transmisión por streaming.

5. Informar a los ciudadanos sobre los mecanismos de participación ciudadana y los canales con los que cuentan para poder acceder a la Entidad:

Se publicó información constante en los televisores de la Entidad, página web de la Entidad, boletines, redes sociales y en eventos.

6. 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:

Con el fin de fortalecer la calidad de los servicios, se realizó la invitación para una entrevista telefónica el 1º de diciembre a aquellas personas que se identificaron dentro de las PQR's como las más recurrentes. 3 personas aceptaron la invitación y fueron contactadas telefónicamente por el equipo de apoyo (comunicaciones, atención al ciudadano y planeación) para solucionar sus inquietudes. Estas entrevistas quedaron grabadas.

III. Incentivos:

1. Capacitar a los funcionarios sobre el proceso de Rendición de Cuentas:

En el 2015 se realizaron 11 capacitaciones entre inducciones y reinducciones donde se explicó qué es rendición de cuentas y en qué consiste la Estrategia.

2. Realización de consulta a los ciudadanos sobre su satisfacción frente al resultado de rendición de cuentas:

Posterior a la audiencia pública de rendición de cuentas se entregó a los asistentes una encuesta para conocer su opinión y satisfacción frente a la audiencia; se plantearon las siguientes preguntas:

1. Considera que la organización de la Audiencia de Rendición de Cuentas de la Agencia fue:		
Excelente	8	80%
Buena	1	10%
Aceptable	0	0%
Mala	0	0%
No sabe / No responde	1	10%
Total:	10	100%

2. La claridad de la información entregada por la ANDJE en su audiencia de Rendición de Cuentas fue:		
Excelente	9	90%
Buena	0	0%
Aceptable	0	0%
Mala	0	0%
No sabe / No responde	1	10%
Total:	10	100%

3. Las respuestas a la ciudadanía dentro la audiencia de Rendición de Cuentas de la ANDJE fueron:		
Excelente	6	60%
Buena	2	20%
Aceptable	1	10%
Mala	0	0%
No sabe / No responde	1	10%
Total:	10	100%

4. ¿Cómo se enteró de la audiencia de Rendición de Cuentas de la ANDJE?		
Página web de la ANDJE	1	10%
Aviso de prensa	0	0%
Mensaje de Twitter	0	0%
Invitación entregada por correo electrónico	9	90%
No sabe / No responde	0	0%
Total:	10	100%

5. Considera importante continuar con Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas como espacio eficaz para el control social:		
Si	9	90%
No	0	0%
No sabe / No responde	1	10%
Total:	10	100%

3. Generación de acciones de mejora con base en las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos:

No se recibieron solicitudes de mejora.

4. Adelantar Jornada del Día de la Transparencia (Día C):

Se planeó y llevó a cabo el Día C – Día de la Transparencia el 18 de septiembre de 2015 y contó con la participación del Secretario de Transparencia Camilo Enciso. En la actividad participaron 129 colaboradores de la entidad a quienes se les dio a conocer los aspectos claves e importantes de la Ley 1712 de 2014 para su implementación.