



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	14	Mes:	05	Año:	2021
FECHA EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	DESDE	5/04/2021		HASTA	7/05/2021	

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Auditoría al Proceso Gestión con grupos de interés y comunicaciones. (A-P-GIC-21)
Líder de Proceso / jefe(s) Dependencia(s):	Diana María Gacharná Castro / Experto Código G3 Grado 6
Objetivo de la Auditoría:	Auditar el proceso de Gestión con grupos de interés y comunicaciones – GIC-C-01, para verificar el cumplimiento del objetivo del proceso, la gestión de riesgos, la aplicación de los controles establecidos en los procedimientos Comunicación Externa e interna, Rendición de cuentas y relacionados y, su contribución a la consecución de la misión, visión y objetivos institucionales.
Alcance de la Auditoría:	<p>El ejercicio auditor contempla el periodo entre el 1 de mayo de 2020 y el 23 de abril de 2021.</p> <p>En el marco de la auditoria se revisará adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Riesgos del proceso (Gestión, corrupción y Seguridad de la Información).• Indicadores (de Gestión, PAI, MIPG, PAAC).• Aspectos mínimos para la implementación de la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, puntualmente la estrategia de rendición de cuentas y relacionamiento con el ciudadano contemplada en las dimensiones 5 y 3, respectivamente, del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Versión 3 – expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.• Recomendaciones formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en la evaluación del FURAG – Vigencia 2019, en los temas relacionados con el proceso objeto de auditoria.• Implementación de las directrices de accesibilidad WEB, establecida en la Resolución 1519 de 2020, expedida por MinTIC.• Planes de Mejoramientos (interno y externos), si los hay.• Seguimiento Contractual (Ejecución contractual), si los hay.• Seguimiento al cumplimiento de los Planes Estratégicos contenidos en el Decreto 612 de 2018, que apliquen al proceso.
Criterios de la Auditoría:	<p>Se tendrán en cuenta y examinarán las siguientes normas y documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia• 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.• Decreto-Ley 4085 de 2011 Art. 15.• Decreto 1069 de 2015.• Ley 1564 de 2012.• Ley 1437 de 2011.• Ley 1712 de 2014 art. Principio de la calidad de la Información.• Dimensiones 5 y 3 del MIPG – Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional - Versión 3 – diciembre de 2019 – expedido por el DAFP- y anexos aplicables.• Guía para la administración de riesgos y aplicación de controles para entidades públicas• Guía de Conceptos y criterio mínimos para los documentos aportados al PAI/MIPG, referencia DE-G-05



•Demás normas internas y externas concordantes y complementarias que apliquen al proceso objeto de auditoria.

LIMITACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA:

Ninguna

PLAN DE MUESTREO:

N/A

DOCUMENTOS EXAMINADOS:

- Proceso Gestión con grupos de interés y comunicaciones – GIC-C-01.
- Procedimiento Comunicación Externa - GIC-P-01.
- Procedimiento Comunicación Interna - GIC-P-07.
- Procedimiento Rendición de Cuentas - GIC-P-05.
- Procedimiento Participación Ciudadana - GIC-P-09.
- Manual para la implementación de los formatos de publicaciones de la Agencia, de acuerdo al manual de imagen de la Presidencia de la República - Unidad Administrativa Especial Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - Marzo de 2018.
- Guía Documento de caracterización de usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - GIC-G-01.
- Riesgos de Gestión y de corrupción del Proceso Gestión con grupos de interés y comunicaciones.
- Riesgo de seguridad de la información del Proceso Gestión con grupos de interés y comunicaciones.
- Plan de Mejoramiento del Proceso Gestión con grupos de interés y comunicaciones.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA:

DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO

La presente auditoria se enfoca en la validación del cumplimiento del objetivo del Proceso *Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones – GIC-C-01*, los riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad de la Información, aspectos mínimos para la implementación de la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, la estrategia de rendición de cuentas y relacionamiento con el ciudadano contempladas en las dimensiones 5 y 3 del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG –expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y anexos aplicables, las recomendaciones formuladas por el DAFP en la evaluación del FURAG – Vigencia 2019, en temas relacionados con el proceso objeto de auditoria, la Implementación de las directrices de accesibilidad WEB, establecida en la Resolución 1519 de 2020, expedida por MinTIC y, normas internas y externas concordantes y complementarias relacionadas con el proceso en el periodo comprendido entre marzo de 2020 y el 23 de abril de 2021.

De igual forma se validará el avance en el primer trimestre del año, del cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Anual Institucional- PAI, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC aprobados para la vigencia 2021.

Como criterios de verificación, se acude a los elementos mínimos para la implementación del componente de información y comunicación señalado en la *dimensión 5 – Información y Comunicación* del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y la estrategia de rendición de cuentas, contemplada en la política de participación ciudadana en la gestión pública de la *Dimensión 3 - Gestión con valores para resultados*, del MIPG.

De acuerdo con el Manual Operativo del MIPG la Información y Comunicación se define “...como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión”. Para el MIPG, la información y comunicación, como elemento estratégico y transversal en las operaciones de la entidad, permite además del relacionamiento con los grupos de interés tanto externos como internos, asegurar información relevante, oportuna, confiable, íntegra y segura tanto al interior de la entidad, para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno como proporcionar información hacia



las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas.

En la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la comunicación externa e interna y los canales de comunicación, son administrados por el proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones, que se encarga de la difusión de la información relevante generada por los diferentes procesos, que son responsables del contenido que se dirige a cada grupo de valor.

El proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones, como administrador de los medios de comunicación institucionales y responsable de definir las estrategias de comunicación con los grupos de interés, es transversal a la entidad y dentro de su rol, acompaña a los demás procesos en el ejercicio de proporcionar contenidos relevantes de manera oportuna, confiable, íntegra y segura tanto al interior como al exterior de la entidad.

De otro lado, en cumplimiento de la Ley 87 de 1993, decretos reglamentarios y complementarios, guías y manuales expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, le corresponde a la Oficina de Control Interno, evaluar el estado del Sistema de Control Interno a través de auditorías basadas en riesgos, en la que se verifican, entre otros aspectos, el cumplimiento de la política de administración del riesgo en todos los niveles de la entidad, el diseño y ejecución de los controles establecidos para cada proceso y validar la aplicación de controles en la primera línea de defensa.

De conformidad con lo señalado en el componente de comunicación del Modelo Estándar de Control Interno, es competencia de la oficina de Control Interno, “...evaluar la efectividad de los mecanismos de información interna y externa, así como la disponibilidad, confiabilidad, integridad y seguridad de la misma para llevar a cabo las responsabilidades de control interno por parte de la entidad y recomendar, según sea el caso, mejoras o implementación de nuevos controles y salvaguardas (...)”.

Con fundamento en la reglamentación citada, a continuación se hace la descripción de los objetivos contemplados tanto para el proceso objeto de auditoría como de los procedimientos definidos como controles, para seguidamente, dejar consignados los resultados de la validación realizada.

OBJETIVO DEL PROCESO GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y COMUNICACIONES – GIC-C-01

El proceso *Gestión con grupos de interés y comunicaciones – GIC-C-01*, vigente desde el 7 de abril de 2021, tiene como objetivo “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”. El alcance señala: “Inicia con la identificación de los Grupos de interés de la Agencia, finaliza con la evaluación de las estrategias y/o mecanismos de comunicación e interacción con los Grupos de Interés y el establecimiento de lineamientos para administrar los contenidos de la página web e intranet”.

En este acápite, se validó el documento *Caracterización de usuarios* de fecha junio de 2019, donde se evidencia el resultado de la encuesta aplicada en marzo de 2019 a 94 jefes de oficinas jurídicas de igual número de entidades estatales del orden nacional, que permitió conocer las necesidades de información y expectativas por las cuales las entidades del Estado acuden a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, así como los aspectos susceptibles de mejora.

La encuesta arrojó como resultado entre otros, los medios de comunicación más usados para interactuar con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, siendo los más consultados la página web de la entidad con el 67%, el correo electrónico con el 61.7%, teléfono con el 43%. Otros espacios a través de los cuales los grupos de interés interactúan con la Agencia, son las capacitaciones con el 73.4%, reuniones presenciales con el 54%, y la comunidad jurídica del conocimiento con el 47.8%.

De los 170 encuestados, incluidos los 94 jefes de las oficinas jurídicas de entidades estatales del orden nacional, se evidenció como necesidades de información para los grupos de valor, temas relacionados con Estrategias de defensa (49); Líneas jurisprudenciales (40); Orientación procesal (34); Buenas prácticas en defensa jurídica del Estado (22); Estudios, investigaciones y conceptos de la agencia (19) y Estadísticas y cifras sobre la litigiosidad del Estado (6).

La encuesta le permitió a la entidad tomar decisiones en el contenido de la información que requiere su grupo de valor y trabajar por el posicionamiento y reconocimiento como líder de política en materia de defensa jurídica de la nación y del Estado.

De otro lado, se preguntó a la líder del proceso acerca de los controles establecidos en la Agencia para el manejo de la imagen institucional, quien informó que en el Manual de Imagen están contemplados los criterios que se deben tener en cuenta en la aplicación del Manual de Imagen o Guía del Sistema Gráfico de la Presidencia de la República en los formatos que se utilizan en las comunicaciones externas e internas de la Agencia: el tipo de letra, el formato para las presentaciones en power point y firmas de correo electrónico de la Entidad, entre otros aspectos. Cada líder de proceso, y de acuerdo a su necesidad, actualizará los procedimientos y documentos correspondientes.



La auditoría encuentra que es conveniente complementar y actualizar el Manual para la implementación de los formatos de publicaciones de la Agencia, vigente desde el 22 de marzo de 2019, con un control que permita cumplir con el objetivo y el alcance del Manual.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES EXTERNAS – GIC-P-01, VIGENTE DESDE EL 12-09-2019.

“Definir e implementar el Plan de comunicación externa de la ANDJE (sic), 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 validó la publicación de los Planes de Comunicación externa de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado 2020 y 2021, que contienen la estrategia de comunicación externa a desarrollarse durante las vigencias 2020 y 2021 tanto con grupos de interés como con la ciudadanía en general, los cuales pueden ser consultados en el siguiente link: https://www.defensajuridica.gov.co/saladeprensa/p_comunicaciones_e/Paginas/default.aspx.

La líder del proceso aportó informe de evaluación del plan de comunicaciones externa de la vigencia 2020, como lo establece el alcance del procedimiento. El Plan de Comunicaciones externa de la vigencia 2021, está en ejecución.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS – GIC-P-07, VIGENTE DESDE EL 12-09-2019.

“Fortalecer la comunicación entre los diferentes procesos de la Entidad para mejorar la cultura organizacional”.

Se validó la publicación de los Planes de Comunicación interna de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado 2020 y 2021, que contienen la estrategia de comunicación interna a desarrollarse durante las vigencias 2020 y 2021, y el apoyo a los procesos internos de interacción con los funcionarios, entre otros, los cuales pueden ser consultados en el siguiente link: https://www.defensajuridica.gov.co/saladeprensa/p_comunicaciones_e/Documents/plan_externo_comunicaciones_2020_300720.pdf.

La líder del proceso aportó informe de evaluación del plan de comunicaciones interna de la vigencia 2020, como lo establece el alcance del procedimiento. El Plan de Comunicaciones interna de la vigencia 2021, está en ejecución.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS – GIC-P-05, VIGENTE DESDE EL 12-09-2019.

“Diseñar e implementar las actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas, con el fin de acercar a los grupos de interés a la Entidad, proporcionarles información frente a la gestión adelantada y obtener información para la mejora continua”.

Se validó la publicación de la estrategia de rendición de cuentas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado 2020 y 2021, que contiene la planeación de las actividades y acciones de dialogo a desarrollar en las vigencias 2020 y 2021, la cual puede ser consultada en el siguiente link: https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/rendicion_cuentas_2021/Paginas/default.aspx.

Se validó que la estrategia de rendición de cuentas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado incorpora los tres elementos centrales de la rendición a saber: i) Proporcionar información de los resultados de la gestión institucional; ii) Actividades de dialogo con sus grupos de valor y de interés y iii) brindar explicaciones a los grupos de valor frente a la gestión.

Se validó la publicación en la página web de la entidad www.defensajuridica.gov.co, de los siguientes documentos: Informe Rendición de Cuentas con corte año 2019; Estrategia Rendición de Cuentas 2020; Evaluación Audiencia Rendición de Cuentas vigencia 2019; Informes Trimestrales; Informe anual 2020; Informe primer trimestre 2020; Informe primer semestre 2020; Informe tercer trimestre 2020; Estrategia Rendición de Cuentas 2021; informe rendición de cuentas 2020; Cartilla estrategia rendición de cuentas 2021 en lenguaje claro e informe del primer trimestre 2021.

ASPECTOS MÍNIMOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE ACUERDO CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG.

En relación con la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el MIPG, señala que su propósito es “... permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación - incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana”.

En el presente ejercicio auditor se valida la estrategia de rendición de cuentas, que hace parte de la política de Participación ciudadana en la gestión pública, como un ejercicio de control social y evaluación ciudadana sobre la gestión de las entidades públicas. De los documentos revisados, se validaron los aspectos mínimos para la implementación de la estrategia rendición de cuentas y sus resultados, así:



Cuadro 1. Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

CRITERIO MANUAL OPERATIVO DEL MIPG	COMENTARIO OCI
(i) Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano.	<p>Se validó en la página web de la entidad https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/rendicion_cuentas_2021/Paginas/default.aspx, el informe de rendición de cuentas 2020, donde se da cuenta de los resultados de la gestión de la entidad por cada una de las siguientes líneas: Objetivos estratégicos, Sistema integrado de gestión, Gestión financiera y Transparencia.</p> <p>Se validó igualmente la Cartilla estrategia rendición de cuentas 2021 en lenguaje claro, que da cuenta entre otros temas del objetivo general y específico de la Rendición de cuentas y relaciona las actividades programadas para el desarrollo del ejercicio, actividades con grupos de interés y su respectivo cronograma. Los informes trimestrales dan cuenta del cumplimiento de las actividades programadas.</p> <p>Previo a la audiencia pública de rendición de cuentas, se utiliza el Formato de Preguntas y Respuestas - GIC-F-09, con el fin de conocer la opinión de los grupos de interés y tener en cuenta sus comentarios, observaciones y/o sugerencias.</p>
(ii) grupos de valor involucrados.	Se validó el documento estrategia de rendición de cuentas 2020 y 2021, donde se identifican grupos de valor involucrados en la estrategia, como encuentros con directores de medios de comunicación, conferencias con estudiantes de derecho de universidades colombianas, sobre temas relacionados con la defensa jurídica del Estado, entre otros.
(iii) fases del ciclo que fueron sometidas a participación.	Se validó que la Cartilla estrategia rendición de cuentas 2021 en lenguaje claro, establece las actividades con grupos de interés y su respectivo cronograma.
(iv) resultados de la incidencia de la participación así como la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión.	<p>El informe de Evaluación de la Audiencia Rendición de Cuentas vigencia 2019, Recopila, sistematiza, analiza y da respuesta a las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas, socializa a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora y Evalúa la contribución de la rendición de cuentas a la gestión de la entidad.</p> <p>La evaluación de la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2020, está programada para realizar en el mes de junio de la vigencia 2021, luego de efectuarse la rendición de cuentas el 11 mayo de 2021.</p>
2. Publicar y divulgar los resultados, consolidarlos y visibilizarlos de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron. Se deberá hacer especial énfasis en los resultados de la participación del control social efectuado por la ciudadanía y las veedurías. Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público.	<p>Se validó en el siguiente link de la página web de la entidad https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/Paginas/default.aspx, la publicación del informe de Evaluación de la Audiencia Rendición de Cuentas vigencia 2019, donde se dan a conocer los resultados de la participación ciudadana. Se transcriben las preguntas formuladas por los participantes, con sus respectivas respuestas.</p> <p>Los reportes de la participación y/o preguntas realizadas quedan documentados en el chat de la audiencia de rendición de cuentas, que puede ser consultada en el canal de YouTube de la Agencia.</p>
3. Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de Participación y Rendición de Cuentas.	En la validación realizada, se evidenció que en la ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, se documentan las buenas prácticas en materia de participación. Como oportunidad de mejora, se recomendará documentar las buenas prácticas en el documento de Evaluación de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
En la validación de la estrategia de Rendición de cuentas se evidenciaron documentos que dan cuenta de la socialización con los servidores públicos de la entidad y ciudadanía en general, de los resultados del diagnóstico, los canales y metodologías que se emplearon para desarrollar las actividades de rendición de cuentas, cronograma de ejecución de las actividades, los roles y responsabilidades de las diferentes dependencias de la entidad en la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas, las diferentes etapas en la implementación y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas y las campañas de comunicación (interna y externa).	

RIESGOS DEL PROCESO GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y COMUNICACIONES – GIC-C-01.

La Guía Administración de Riesgos - MC-G-02, expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, describe la identificación del riesgo como “...un mecanismo de control, que permite conocer los eventos potenciales que ponen en riesgo el logro de su misión, estén o no



bajo el control de la ANDJE (sic). (...)”.

El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3 – Diciembre de 2019, expedida por el DAFP, señala que de acuerdo con la estructura del MECI, “(...) las entidades a las que les aplica la Ley 87 de 1993, deberán implementar de manera simultánea y articulada, los dos elementos que hacen parte de dicha estructura, esto es las líneas de defensa y los componentes de control; (...)”

De acuerdo con la reglamentación citada, en el siguiente cuadro se muestra el resultado de la validación realizada a la gestión de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información del proceso objeto de auditoria, a partir de la revisión del diseño del control establecido, verificando que sea adecuado frente a los riesgos identificados, analizando los responsables y su adecuada segregación de funciones, propósito, periodicidad, tratamiento en caso de desviaciones, forma de ejecutar el control y evidencias de su ejecución, y generar los informes ante las instancias correspondientes (primera, segunda, y línea estratégica).

Cuadro 2. Validación riesgos del proceso Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones – GIC-C-01.

RIESGOS DE GESTION					
Son todos aquellos eventos que ponen en riesgo el logro de la misión, visión y objetivos institucionales.					
Riesgo	Causas	Consecuencias	Nivel de Riesgo inherente	Controles existentes	Comentario OCI
Encuestas de percepción pueden llegar a mostrar resultado inconcluso.	Errores en el diseño de la encuesta. Los grupos de interés no contesten la encuesta.	Toma de decisiones erradas para la mejora de los servicios.	ALTO	Guía para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción del Cliente MC-G-03.	Se validó que el control se encuentra documentado en el proceso de Mejora Continua. Se evidenció que el control fue aplicado en la encuesta de percepción realizada por el proceso. No se evidenció materialización del riesgo.
Riesgo	Causas	Consecuencias	Nivel de Riesgo inherente	Controles existentes	Comentario OCI
En el desarrollo de los planes de comunicación externa e interna y la estrategia de rendición de cuentas de la ANDJE (sic) se pueden presentar incumplimientos en la ejecución.	Cambio en la normativa que establece las directrices relacionadas con la comunicación externa y rendición de cuentas.	Afecta el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia. Incumplimiento del plan anticorrupción.	MODERADO	Procedimiento Rendición de Cuentas GIC-P-05. Procedimiento Comunicación Interna GIC-P-07. Procedimiento Comunicación Externa GIC-P-01.	Se validó que los controles (Procedimientos) se encuentran documentados y funcionando. No se evidenció materialización del riesgo. La causa identificada para el riesgo, no muestra relación directa con el riesgo de incumplimiento de los planes de comunicación y la estrategia de rendición de cuentas.
Riesgo	Causas	Consecuencias	Nivel de Riesgo inherente	Controles existentes	Comentario OCI
Divulgación de información con posibles inconsistencias.	Errores en la entrega de la información por parte de las áreas. Fallas en la	Pérdida de credibilidad e imagen institucional. Afectación en la reputación de la	MODERADO	Política para el manejo de redes sociales de la agencia GIC-PL-02. Procedimiento	Se validó que los controles se encuentran documentados y funcionando. No se evidenció



	revisión previa de la información para su publicación en la página web, redes sociales y comunicado de prensa de la Entidad. Modificación de los contenidos de las páginas web y redes sociales por personas no autorizadas.	entidad y del Director. Crisis en el sector justicia u otras entidades.		administración página web e intranet GIC-P-08. Acceso restringido (Claves, usuarios). Revisa el Director del área y director de la Agencia.	materialización del riesgo.
--	---	--	--	--	-----------------------------

Conforme a la validación realizada se evidencia que para los riesgos de gestión, los controles se encuentran documentados y funcionando. No se evidenció materialización de los riesgos de gestión. La causa identificada para el riesgo "En el desarrollo de los planes de comunicación externa e interna y la estrategia de rendición de cuentas de la ANDJE (sic) se pueden presentar incumplimientos en la ejecución", no guarda relación directa con el riesgo de incumplimiento de los planes de comunicación y la estrategia de rendición de cuentas.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Guía para la Administración de Riesgos MC-G-02 expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en concordancia con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - 2018 - Versión 4 - expedida por el DAFP, establece que los riesgos de corrupción tienen la siguiente estructura: Descripción del riesgo: Iniciar con la expresión: Posibilidad de..., seguido de la acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado, criterios que se tendrán en cuenta en la presente validación.

Riesgo	Causas	Consecuencias	Nivel de Riesgo inherente	Controles existentes	Comentario OCI
Manipulación de información para beneficiar a terceros.	Desconocimiento de los planes de comunicaciones. Falta de sentido de pertenencia hacia la Entidad. Directrices impartidas por entes externos. Poca o débil difusión de los planes de comunicaciones de la Entidad.	Falta de credibilidad y confianza hacia la Entidad. Mala reputación del Estado. Sanciones disciplinarias	ALTO	Planes de Comunicaciones GIC-PN-01 y GIC-PN-02. Procedimiento de Comunicación Externa GIC-P-01. Procedimiento de Comunicación Interna GIC-P-07. Socializar los planes de comunicación interna y externa en las jornadas de inducción y reinducción.	El nombre el riesgo no contiene la estructura que establece la Guía para la Administración de Riesgos MC-G-02, esto es precisar la acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado. La causa identificada para el riesgo, no muestra relación directa con el riesgo de manipulación de la información para beneficio de terceros. Se validó que los controles se encuentran documentados. Sin embargo, es pertinente que en los procedimientos y o controles que se establezcan, quede explicito la etapa a seguir, si se vulnera control. Los Planes de comunicación interna y externa, no cumplen con todas las características de un control. Se verificó informe de seguimiento a



					<p>la gestión del riesgo de corrupción para la vigencia 2020, en el que se da cuenta de la ejecución de los controles definidos para mitigarlo. No se identifica registro de su materialización.</p> <p>El informe de seguimiento se hace anual, de acuerdo con el numeral 10 de la Guía Administración de Riesgos - MC-G-02, Vigente desde el 25-11-2020 y la calificación del riesgo residual en zona baja.</p>
<p>El riesgo de corrupción no se ajusta a la estructura que establece la Guía para la Administración de Riesgos MC-G-02, esto es, precisar la acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.</p> <p>La causa identificada para el riesgo, no guarda relación directa con el riesgo de manipulación de la información para beneficio de terceros.</p> <p>Se observa que el riesgo de corrupción Manipulación de información para beneficiar a terceros, requiere precisión, en consideración a que el artículo 2 de la Ley 1712 de 2014, establece: "Principio de máxima publicidad para titular universal. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley. (...).</p> <p>Conforme a la norma citada, la información que podría ser manipulada para beneficio propio o de un tercero, constituyéndose en un acto de corrupción, sería la información reservada que maneja la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 129 de la Ley 1955 de 2019, referente a la reserva legal de las estrategias de defensa jurídica nacional e internacional.</p> <p>Se validó que los controles se encuentran documentados. Sin embargo, es pertinente que en los procedimientos y o controles que se establezcan, quede explícito la etapa a seguir, si se vulnera control.</p> <p>Los Planes de comunicación interna y externa, no tienen las características de un control, de acuerdo con lo señalado en la Guía para la Administración de Riesgos y el diseño de controles para entidades públicas, expedida por el DAFP.</p> <p>Se validó que en el Plan de Acción Institucional, la entidad estableció como meta Actualizar la matriz de riesgos existentes conforme a la nueva metodología del DAFP y entregar como producto el Nuevo modelo de gestión de riesgos para la Agencia implementado.</p>					
RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN					
<p>La Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, 2020 - versión 5, expedida por el DAFP, señala que "Los riesgos de seguridad digital se basan en la afectación de tres criterios en un activo o un grupo de activos dentro del proceso: "Integridad, confidencialidad o disponibilidad".</p> <p>La Guía Administración de Riesgos MC-G-02 – expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado establece en el numeral 13. 5. METODOLOGÍA: "(...). Se sugiere tener en cuenta la siguiente estructura para redactar el riesgo: Afectación para la organización cualitativa o cuantitativamente + causa específica + Afectación Triada: (CDI)".</p>					
Riesgo	Causas	Consecuencias	Nivel de Riesgo inherente	Controles existentes	Comentario OCI
Posible falta de credibilidad en los canales que ha dispuesto la Agencia para comunicarse con sus usuarios, debido a carencia de un documento	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:</p> <p>Carencia de lineamientos de acción general (políticas y directrices institucionales). (...)</p> <p>FACTOR HUMANO</p>	<p>Pérdida de Credibilidad.</p> <p>Llamados de Atención.</p> <p>Reprocesos.</p> <p>Sanciones.</p>	Moderado	<p>A.5.1. A.5.1.1.</p> <p>A.6.1. A.6.1.1.</p> <p>A.7.2. A.7.2.2. A.8.1.</p> <p>A.8.1.3. A.8.1.4.</p> <p>A.8.1. A.8.1.3.</p> <p>A.8.1.4. A.8.2.</p> <p>A.8.2.3. A.9.2.</p> <p>A.9.2.1.</p> <p>A.9.2.2. A.9.2.3.</p>	El riesgo identificado está asociado a un riesgo de seguridad digital y cumple con la estructura establecida en la Guía Administración de Riesgos MC-G-02 – expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del



escrito que contenga el protocolo de publicación de las redes sociales afectando Confidencialidad e Integridad de la información.	Desconocimiento del proceso, actividad o procedimiento. (...) <u>RECURSOS</u> Carencia de recursos tecnológicos, Carencia de recursos económicos, Carencia de recursos logísticos. (...) <u>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</u> Desactualización tecnológica. (...) <u>NORMATIVIDAD</u> Desconocimiento de la normatividad legal vigente. (...) <u>PROVEEDORES Y CONTRATISTAS</u> Inadecuada selección de contratistas y proveedores. (...) <u>INFORMACIÓN</u> Falta de claridad en la información. (...) <u>CONTROL, MEDICION Y SEGUIMIENTO</u> Falta de claridad y efectividad en los parámetros de medición. (...)	Interrupción de la Operación o del Servicio.		A.9.2.4. A.9.2.6. A.9.3. A.9.3.1. A.9.2. A.9.2.1. A.9.2.2. A.9.2.3. A.9.2.4. A.9.2.6. A.9.3. A.9.3.1. A.9.4. A.9.4.1. A.9.4.2. A.13.2. A.13.2.3. A.13.2.4. A.15.1. A.15.1.1. A.15.1.2. A.18.1. A.18.1.1. A.18.1.2. A.18.1.4.	Estado. No se evidenciaron controles internos documentados. Los controles existentes están asociados a la norma ISO/IEC 27001:2013, los cuales están recomendados por el Anexo 4 – Lineamientos para la gestión del riesgo de seguridad digital en entidades públicas – Numeral 5, expedido por el DAFP. La política para el manejo de redes sociales de la Agencia GIG-PL-02, vigente desde el 02-10-19, no contiene todas características de un control, de acuerdo con la Guía para la Administración de Riesgos del DAFP.
---	---	--	--	---	---

No se evidenciaron controles internos documentados. La política para el manejo de redes sociales de la Agencia GIG-PL-02, vigente desde el 02-10-19, no contiene las características de un control, de acuerdo con lo señalado en la Guía para la Administración de Riesgos del DAFP. Los controles existentes están asociados a la norma ISO/IEC 27001:2013, los cuales están recomendados por el Anexo 4 – Lineamientos para la gestión del riesgo de seguridad digital en entidades públicas – Numeral 5, expedido por el DAFP, siempre y cuando se ajusten al análisis de riesgos.

La norma citada establece: “5. **CONTROLES DE REFERENCIA PARA LA MITIGACIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD DIGITAL.** Las entidades públicas podrán mitigar/tratar los riesgos de seguridad digital empleando los siguientes controles, tomados del Anexo A del estándar ISO/IEC 27001:2013 y los dominios a los que pertenecen, siempre y cuando se ajusten al análisis de riesgos”.

Es conveniente documentar controles internos con los criterios señalados en la Guía para la Administración de Riesgos y el diseño de controles – Versión 5 – DAFP y/o documentar la actividad que desarrolla la Agencia para ejecutar el control y dejar evidencia de su ejecución.

INDICADORES (DE GESTIÓN, PAI, MIPG, PAAC).

Se validó el avance en los indicadores de Gestión, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y del Plan de Acción Institucional – PAI, correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2021 (Enero a Marzo). Los indicadores de gestión, PAAC, MIPG y PAI de la vigencia 2020, se cumplieron en el 100%.

De la revisión, se evidenció cuadro de control de indicadores que permite identificar los resultados mensuales de los indicadores de gestión, PAAC, MIPG y del PAI. En consecuencia se validó el funcionamiento de los controles establecidos por la primera línea de defensa



en el seguimiento a la publicación de información relevante de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado dirigida a los grupos de valor, funcionarios y ciudadanía en general.

Se destaca el compromiso del área de comunicaciones en la divulgación de información relevante de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y su posicionamiento externo e interno y se verificó avance destacado en el cumplimiento de los indicadores de gestión, PAAC, MIPG y del PAI, definidos para la vigencia 2021, como se podrá observar en el siguiente cuadro.

CUADRO 3. Avance de Indicadores de Gestión, PAI, MIPG, PAAC, con corte a marzo de la vigencia 2021.

OBJETIVOS DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO - PROCESO DE GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERES Y COMUNICACIONES.	
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la defensa jurídica del Estado para generar ahorros y cambiar la tendencia de la actividad litigiosa. Emprender las acciones de regulación normativa y adoptar las herramientas para implementar y consolidar el Sistema de Defensa Jurídica y el Plan Estratégico de Defensa Jurídica (PEDJ). Posicionar el portafolio de servicios de la Agencia 	
INDICADORES DE GESTIÓN	COMENTARIO OCI
Indicador: 01-GIC-21 Porcentaje de implementación del plan de comunicación interna 2021.	Se validó en SIGI el soporte de la publicación del boletín interno La Agencia al Día, con información relevante para los servidores públicos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Se validó la publicación en SIGI, de listado de publicaciones en intranet de resoluciones, lista de cumpleaños y directivas de la Procuraduría General de la Nación.
Indicador: 02-GIC-21 Porcentaje de implementación del plan de comunicación externa 2021.	Se validó en SIGI como soporte, listado de entidades estatales y entes de control, con los correos electrónicos donde se remitió el informe de litigiosidad. También se evidenció relación de información enviada por la cuenta de TWITTER de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, sobre capacitaciones, herramientas para la adecuada defensa de los intereses litigiosos de la nación, líneas jurisprudenciales, impugnación de providencias en el proceso contencioso administrativo, entre otros, y el informe de promoción del diplomado territorial realizado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, enviado por los medios de comunicación institucional.
INDICADORES PAAC	COMENTARIO OCI
Indicador: 1.7-PAAC-21 Banner para la consulta y divulgación en la WEB del PAAC, para consulta ciudadana.	Se validó en SIGI como soporte, pantallazo de la página web www.defencajuridica.gov.co , con banner que da cuenta de la publicación el 29 de enero de 2021, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Indicador: 1.9-PAAC-21 Mapa de riesgos definitivo publicado en la WEB	Se validó en SIGI como soporte, pantallazo de la página web www.defencajuridica.gov.co , con banner que da cuenta de la publicación el 29 de enero de 2021, del Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2021.
Indicador: 4.3-PAAC-21 % de publicaciones en página web y redes sociales de promoción de los canales de comunicación de la ANDJE (sic).	Se validó en SIGI como soporte, pantallazo de la página web www.defencajuridica.gov.co , twitter y Facebook con banner que da cuenta de la promoción de los canales de comunicación de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, buzón de transparencia para la interposición de quejas, reclamos, denuncias, conflicto de interés, buzón de solicitudes de conciliación extrajudicial cuando la demandada es una entidad del orden nacional.
Indicador: 4.5-PAAC-21 % de publicaciones en la intranet dirigidas a los servidores de la Agencia para fortalecer la cultura del lenguaje claro.	Se validó en SIGI como soporte, pantallazo de la página intranet de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, con promoción del primer encuentro para comunicar un mensaje en lenguaje claro.
Indicador: 5.2-PAAC-21 % de seguimientos de los contenidos de la página web e intranet según la Matriz Esquema de Publicación.	Se validó en SIGI como soporte, informe del esquema de publicación página web correspondiente al cuarto trimestre de 2020, que da cuenta de la información actualizada como la desactualizada y formula correctivos.
INDICADORES MIPG	COMENTARIO OCI
Indicador: 35-MIPG-21 Socialización de herramientas como el Centro de Relevo o Sistema de Interpretación-SIEL en línea para la atención de	Se verificó en SIGI como soporte, la presentación, grabación y lista de asistencia de la socialización sobre el uso y manejo del centro de relevo, con la asistencia de 8 funcionarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado,



personas con discapacidad auditiva.	responsables del aplicativo.												
Indicador: 37-MIPG-21 Solicitud asesoría al Departamento Nacional de Planeación, para la implementación del Programa de cualificación en atención que garantice el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas que hablen otras lenguas o dialectos en Colombia (indígena, afro y ROM) en la entidad.	Se evidenció en SIGI, Radicado No. 20212000012131 – SG de Fecha: 15-02-2021 10:46, dirigido al Departamento Nacional de Planeación – DNP, solicitud de asesoría sobre generación o apropiación de políticas, planes, programas y/o proyectos, con su respectiva constancia de radicación.												
INDICADORES PAI	COMENTARIO OCI												
Indicador: 101-PAI-21 Porcentaje de avance implementación biblioteca virtual.	Se validó en SIGI como soporte, el documento Términos de referencia para la contratación a través del Contrato de Préstamo BID No. 4922/OC-CO, para el Desarrollo, puesta en producción y posicionamiento de la biblioteca digital de la Agencia como herramienta de conocimiento abierto en defensa jurídica del Estado.												
Indicador: 100-PAI-21 Porcentaje de aumento de la percepción en reputación.	Se encuentra en ejecución. El avance se mide al finalizar la vigencia.												
Indicador: 87-PAI-21 Porcentaje de crecimiento en usuarios Twitter.	Se validó en SIGI como soporte, tres cuadros en Excel con registros de mensajes enviados por twitter con información de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y control de indicadores donde se registra total de seguidores. Se registran los siguientes resultados a marzo 2021, para la red social twitter: <table><tr><td>Red social</td><td>Meta</td><td>Seguidores a marzo 2021</td></tr><tr><td>Twitter Director</td><td>2.285</td><td>2.183</td></tr><tr><td>Twitter Agencia</td><td>11.355</td><td>9.883</td></tr></table>	Red social	Meta	Seguidores a marzo 2021	Twitter Director	2.285	2.183	Twitter Agencia	11.355	9.883			
Red social	Meta	Seguidores a marzo 2021											
Twitter Director	2.285	2.183											
Twitter Agencia	11.355	9.883											
Indicador: 88-PAI-21 Porcentaje de crecimiento en usuarios Facebook.	Se validó en SIGI como soporte, cuadro control de seguidores en redes sociales de enero, febrero y marzo e informe de seguidores en redes sociales con corte a marzo de 2021. Se registran los siguientes resultados a marzo 2021, para la red social Facebook: <table><tr><td>Red social</td><td>Meta</td><td>Seguidores a marzo 2021</td></tr><tr><td>Facebook</td><td>8.886</td><td>7.869</td></tr></table>	Red social	Meta	Seguidores a marzo 2021	Facebook	8.886	7.869						
Red social	Meta	Seguidores a marzo 2021											
Facebook	8.886	7.869											
Indicador: 89-PAI-21 Porcentaje de crecimiento en usuarios LinkedIn.	Se validó en SIGI como soporte, cuadro control de seguidores en redes sociales de enero, febrero y marzo e informe de seguidores en redes sociales con corte a marzo de 2021. Se registran los siguientes resultados a marzo 2021, para la red social LinkedIn: <table><tr><td>Red social</td><td>Meta</td><td>Seguidores a marzo 2021</td></tr><tr><td>LinkedIn</td><td>13.267</td><td>9.867</td></tr></table>	Red social	Meta	Seguidores a marzo 2021	LinkedIn	13.267	9.867						
Red social	Meta	Seguidores a marzo 2021											
LinkedIn	13.267	9.867											
Indicador: 90-PAI-21 Publicaciones en medios de comunicación.	Se validó en SIGI como soporte, cuadro control de indicadores de publicaciones en medios de comunicación de enero, febrero y marzo. Se registran los siguientes resultados a marzo 2021, para la red social Twitter Agencia y Twitter Director: <table><tr><td>Red social</td><td>Menciones</td><td>Trinos</td><td>Visualizaciones</td></tr><tr><td>Twitter Agencia</td><td>2.241</td><td>355</td><td>1.355.003</td></tr><tr><td>Twitter Director</td><td>661</td><td>37</td><td>186.000</td></tr></table> Videos publicados en youtube: 11 Visitas en la página web: 172.250 Publicaciones en medios: 182. (meta vigencia: 190). Encuentros académicos: 1 Encuentro con editores y/o medios de comunicación: 1 Publicaciones regionales: 4 Campañas institucionales: 1 Comunicación interna	Red social	Menciones	Trinos	Visualizaciones	Twitter Agencia	2.241	355	1.355.003	Twitter Director	661	37	186.000
Red social	Menciones	Trinos	Visualizaciones										
Twitter Agencia	2.241	355	1.355.003										
Twitter Director	661	37	186.000										



	Publicaciones en intranet: 184 Publicaciones en la web: 20 Eventos: 1						
Indicador: 91-PAI-21 Porcentaje de crecimiento en usuarios YouTube.	Se validó en SIGI como soporte, cuadro control de seguidores en redes sociales de enero, febrero y marzo e informe de seguidores en redes sociales con corte a marzo de 2021. Se registran los siguientes resultados a marzo 2021, para la red social youtube: <table><tr><td>Red social</td><td>Meta</td><td>Seguidores a marzo 2021</td></tr><tr><td>Youtube</td><td>3.842</td><td>2.910</td></tr></table>	Red social	Meta	Seguidores a marzo 2021	Youtube	3.842	2.910
Red social	Meta	Seguidores a marzo 2021					
Youtube	3.842	2.910					
Indicador: 92-PAI-21 Encuentros 1 a 1 con periodistas, editores y /o directores.	Se validó en SIGI como soporte informe del encuentro, el 2 de marzo de 2021 con Carlos Rodríguez / subdirector revista SEMANA y nota periodística titulada: Arreglando por las buenas: Los billonarios conflictos jurídicos del Estado. Se evidenció en SIGI cuadro control de seguimiento a las actividades planeadas para la vigencia 2021 como encuentro con editores y/o medios de comunicación, con el siguiente resultado: Encuentro con editores y/o medios de comunicación: 1						
Indicador: 93-PAI-21 Divulgaciones de informes de litigiosidad.	Se validó en SIGI como soporte, cartilla de INFORME DE LITIGIOSIDAD 2020, de 38 páginas con información sobre religiosidad del Estado en los ámbitos nacional e internacional.						
Indicador: 94-PAI-21 Publicaciones en medios internacionales.	Está planeado para julio y diciembre de 2021						
Indicador: 95-PAI-21 Encuentro con sector empresarial a través de la cámara de asuntos legales de la ANDI.	Está planeado para octubre de 2021						
Indicador: 96-PAI-21 Campañas institucionales de comunicación internas.	Se validó en SIGI como soporte, Informe de campañas Institucionales primer trimestre – 2021, en la que se da cuenta de la campa: Píldoras de Autocontrol.						
Indicador: 97-PAI-21 Encuentros académicos.	Se validó en SIGI como soporte registro del encuentro académico realizado el 11 de marzo de 2021 con estudiantes de derecho de la universidad de Bucaramanga, donde el Director de la Agencia dictó conferencia sobre defensa jurídica del Estado en época de pandemia.						
Indicador: 98-PAI-21 Porcentaje de avance en el rediseño de página web e intranet.	Se validó en SIGI como soporte, copia del contrato 075 de 2021 suscrito el 3 de mayo de 2021, cuyo objeto es “Prestar servicios de adecuación, desarrollo y ajustes del portan web e intranet de la entidad de acuerdo con la normatividad proferida en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.						
Indicador: 99-PAI-21 Publicaciones en medios regionales sobre asesoría territorial.	Está planeado para junio de 2021						

ASPECTOS MÍNIMOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, ESTABLECIDOS EN EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG.

La dimensión 5 del MIPG, contempla la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y establece que “...Para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública las entidades tienen la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tienen la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información”

En el presente ejercicio auditor se validó el cumplimiento de los aspectos mínimos que establece la política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, con los siguientes resultados:

Cuadro 4. Avances en la implementación de la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

CRITERIO DE LA POLÍTICA	VALIDACIÓN OCI
Se propician ejercicios para determinar qué información pública se debe generar y asociar para el cumplimiento de	Se validó en el siguiente link https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-



la misión y visión, consultando con sus grupos de valor los tipos de información y la utilidad pública de la misma.	ciudadano/participacion_ciudadana/Paginas/default.aspx, los Planes de participación ciudadana y el diagnóstico de participación ciudadana de las vigencias 2020 y 2021, donde se relacionan los diferentes espacios y canales para que los grupos de valor y ciudadanía en general, interactúen con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, así como los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para realizar y divulgar las actividades y los resultados de la participación ciudadana.
Se desarrollan ejercicios de caracterización de usuarios, así como de sus intereses y necesidades para identificar información de interés que deba ser publicada para los ciudadanos.	Se validó la realización de una encuesta con Jefes de Oficinas Jurídicas de entidades del orden nacional y territorial, donde se identificaron las necesidades de información de los grupos de valor.
Se consagran los mínimos de información general básica según el caso y las obligaciones legales con respecto a la estructura, los servicios, los procedimientos, la contratación y demás información que los sujetos obligados deben publicar de manera oficiosa en su sitio web o en los sistemas de información del Estado.	Se validó en la página web www.defensajuridica.gov.co , link de transparencia y acceso a la información pública, el contenido de los mínimos de información general básica y las obligaciones legales con respecto a la estructura, los servicios, los procedimientos, la contratación, conforme a lo señalado en la Ley 1712 de 2014, decretos reglamentarios y complementarios.
Se actualiza y publican los instrumentos de gestión de la información pública (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información y programa de gestión documental), así como de las Tablas de Retención Documental, el informe de solicitudes de acceso a la información pública de la entidad y determinación de los costos de reproducción de la información.	En el siguiente enlace https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/ley_transparencia/Paginas/default.aspx , se validó la publicación de cuadro Excel donde se relacionan los activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información y programa de gestión documental), así como de las Tablas de Retención Documental.
Se determina con claridad cuál es la información pública reservada y pública clasificada de la entidad acorde con la ley y los tiempos en los cuales el ciudadano tiene acceso restringido. Se capacita y divulga a los servidores públicos y ciudadanos estas condiciones.	Se validó en los cuadros Excel de la información pública reservada, el sustento constitucional y legal que respaldan la reserva de la información. Se evidenciaron píldoras de autocontrol, recordando la información sometida a reserva de la entidad. La líder del proceso informó que en las jornadas de inducción de la entidad, se informa a los servidores públicos acerca de la información reservada de la entidad.
Se cogestiona, con la alta dirección, la planeación y gestión estratégica de la información pública, atendiendo acciones que garanticen criterios diferenciales de accesibilidad, datos abiertos y lenguaje ciudadano, entre otros.	Se validó en la página web www.defensajuridica.gov.co , comunicados de prensa, informes de gestión, entre otros, en la que participan líderes de procesos, la dirección general, jefes de área y funcionarios, en la revisión de la información que se entrega a la ciudadanía.
Se capacita a los servidores públicos en el derecho de acceso a la información y sus obligaciones, así como a sus grupos de valor en la información pública de la entidad.	Se validaron capacitaciones que se adelantan a través de la comunidad jurídica del conocimiento, aplicativo eKOGUI, en temas de interés de los grupos de valor.
Se armonizan los procesos de servicio al ciudadano, gestión documental y las TIC con las dimensiones de transparencia activa, pasiva y gestión de la información. Recuerde que la información pública es un bien público y uno de los principales activos de su entidad.	Se validó en la página web www.defensajuridica.gov.co , en los informes de PQRSD y en los seguimientos a las respuestas de tutelas interpuestas en contra de la entidad, que los grupos de atención al ciudadano, gestión documental y tecnologías de la información en coordinación con el proceso de Gestión con Grupos de interés y comunicaciones, trabajan conjuntamente para garantizar a los grupos de valor y a la ciudadanía en general, acceder a la información pública de la entidad (Transparencia activa) así como las respuestas oportunas a las solicitudes que se reciben por los diferentes canales de comunicación (Transparencia pasiva).
Se estructuran lazos comunicantes entre la información pública de la entidad y los procesos de participación y rendición de cuentas, a fin de que el ciudadano conozca y retroalimente la gestión en ambos espacios a través de la información pública.	Se validó que la información pública de la entidad y la rendición de cuentas, es coordinada por el proceso de Gestión con Grupos de Interés y comunicaciones, que realiza encuestas de percepción, cuyos resultados son tenidos en cuenta para la mejora continua de la información.
Se valió que la entidad cumple con los aspectos mínimos de la política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, garantizando el principio de máxima publicidad de la información relevante de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado conforme a lo señalado en el artículo 2 de la Ley 1712 de 2014 y de máxima información y datos abiertos disponibles por medios digitales, y trato igual por medios digitales	



referenciado en la Resolución 1519 de 2020, expedida por MinTIC.

RECOMENDACIONES FORMULADAS POR EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFP, EN LA EVALUACIÓN DEL FURAG – VIGENCIA 2019, EN LOS TEMAS RELACIONADOS CON EL PROCESO OBJETO DE AUDITORIA.

El resultado de la evaluación de gestión y desempeño y el estado del Sistema de Control Interno realizada a través del Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión – FURAG, para la vigencia 2019, fue satisfactorio para la Agencia, con una calificación de 87, 1 en el índice de desempeño institucional y 87,0 en el índice de control interno.

Como resultado de la evaluación realizada por el FURAG, el Departamento Administrativo de la Función Pública, dejó algunas recomendaciones, que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado acogió para el fortalecimiento de la gestión y del Sistema de Control Interno. En este orden, se hizo seguimiento a la gestión de aquellas actividades que tienen relación con el proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones, con el siguiente resultado.

Cuadro 5. Seguimiento a las recomendaciones del FURAG.

PREGUNTA FURAG	COMENTARIO OCI
¿Se cuenta con un canal de comunicación directo, donde todos los servidores pueden dar a conocer sus opiniones y/o denuncias?.	Se validó el siguiente link https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/psqr/Paginas/default.aspx , como medio para interponer denuncias.
En la identificación de riesgos de corrupción, el proceso tuvo en cuenta: Información proveniente de quejas y denuncias de los usuarios. Información proveniente de quejas y denuncias de los servidores de la entidad.	La líder del proceso informó que para la identificación de riesgos de corrupción, se tuvieron en cuenta recomendaciones, observaciones y no conformidades de auditorías interna y externa.
En la elaboración de la estrategia de comunicación de la entidad, se tiene en cuenta: La información requerida para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno.	Se validó el Plan de comunicación interna para las vigencias 2020 y 2021, donde se establecen estrategias de sensibilización y motivación de los valores institucionales, integración y compromiso para generar espacios de relacionamiento entre áreas, compartir resultados experiencias exitosas y buenas prácticas.
Tomar decisiones oportunas y soportadas en evidencias.	La líder del proceso informó que para la toma de decisiones se tienen en cuenta los resultados de indicadores de gestión, PAI, PAAC, Diagnóstico de reputación de la Agencia y resultados de los planes de comunicación externa e interna.
Generar espacios de participación con los servidores y la ciudadanía.	Se validó apoyo del proceso a realización de audiencia de rendición de cuentas, foros académicos, reuniones virtuales del director con los funcionarios y conferencias del director con estudiantes de Universidad de Medellín y Universidad autónoma de Bucaramanga.
Promover la transparencia en su gestión y evitar la corrupción.	Se validó la promoción de la estrategia de Conflicto de interés y las campañas de socialización y promoción de valores institucionales, así como de los valores del servidor público, adelantadas por la entidad en la vigencia 2020. Se validó igualmente el compromiso de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en definir como obligación de los contratistas, publicar la declaración de bienes y rentas y hacer la capacitación sobre el Código de Integridad que ordena la Ley 2016 de 2020.
Se validó que el proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones, adelantó acciones de mejora, para atender las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, para el fortalecimiento de la gestión y el Sistema de Control Interno de la entidad, entre las que se destacan las estrategias de sensibilización y motivación de los valores institucionales, integración y compromiso para generar espacios de relacionamiento entre áreas, compartir resultados experiencias exitosas y buenas prácticas.	

IMPLEMENTACIÓN DE LAS DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD WEB, ESTABLECIDA EN LA RESOLUCIÓN 1519 DE 2020, EXPEDIDA POR MINTIC Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES Y COMPLEMENTARIAS, RELACIONADAS CON EL PROCESO.

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de comunicaciones y Tecnologías de la



Información, la entidad dio inicio a todas las actividades que conlleven a dar cumplimiento a dicha disposición. En este ejercicio, le correspondió al proceso de Gestión con grupos de interés y comunicaciones planear y ejecutar lo necesario para el rediseño de la página web www.defensajuridica.gov.co.

Cuadro 6. Avances implementación de la Resolución 1519 de 2020 – Actividades responsabilidad del proceso de Gestión con grupos de interés y comunicaciones.

ACTIVIDAD	COMENTARIO OCI
1. Implementar la imagen del GOV.CO y enlace.	Se validó en la página web www.defensajuridica.gov.co , el cumplimiento del numeral 4.1.1 Barra superior (top bar), del Anexo 2: Guía técnica de integración de sedes electrónicas al portal único del Estado colombiano – GOV.CO
2. Nombre de la entidad, como mínimo una dirección incluyendo el departamento (si aplica) y municipio o distrito.	Se validó en la página web www.defensajuridica.gov.co , el nombre de la entidad, dirección y, ciudad de funcionamiento.
3. Vínculo a redes sociales, para ser redireccionado en los botones respectivos.	Se validó en la página web www.defensajuridica.gov.co , vínculo desde la página principal a las redes sociales Facebook, YouTube, LinkedIn, Twitter.
4. Datos de contacto, incluyendo: teléfono conmutador, línea gratuita o línea de servicio a la ciudadanía/usuario, línea anticorrupción, identificación de canales físicos y electrónicos para atención al público, correo de notificaciones judiciales, enlace para el mapa del sitio, enlace para vincular a las políticas que hace referencia en el numeral 2.3. Todas las líneas telefónicas deberán incluir el prefijo de país +57, y el número significativo nacional (indicativo nacional) que determine la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Se validó en la página web www.defensajuridica.gov.co , en el link que lleva al buzón de transparencia, la línea PQRS 2895589 Extensión 777, donde se reciben quejas y denuncias. También se validó la información relacionada con datos de contacto, incluyendo: teléfono conmutador, línea gratuita o línea de servicio a la ciudadanía/usuario, línea anticorrupción, identificación de canales físicos y electrónicos para atención al público, correo de notificaciones judiciales, enlace para el mapa del sitio, prefijo de país +57, y el número indicativo nacional 1, para la sede de la Agencia ubicada en Bogotá así: Teléfono (57-1) 255 89 55
Rediseño de la página web. (Establecer parámetros para que los contenidos e información sean accesibles conforme con el Anexo 1).	Está programada para el 31/08/2021.
Establecer parámetros para que todo documento o información indique la fecha de su publicación en página web.	Está programada para el 31/08/2021
Ajuste de aviso según información solicitada en el requisito - Numeral 2.4 Barra superior (top bar), del Anexo 2 - Requisitos en menú destacado. "Los sujetos obligados tendrán que habilitar como mínimo tres menús destacados en el header o encabezado del sitio web, y en todo caso, en la parte inferior de la barra superior (top bar) a que hace referencia el artículo anterior, incluyendo: 1. Transparencia y acceso a la información pública. 2. Atención y Servicios a la Ciudadanía, 3. Participa".	El cumplimiento del requisito establecido en el numeral 2.4. – Barra superior (TOP Bar), está incluido en el contrato de rediseño de la página web, según lo informó la líder del proceso y su inclusión está prevista para agosto de 2021. Se validó en la página web de la entidad www.defensa juridica.gov.co , el aviso de información así: Oficina principal Bogotá D.C. Carrera 7 No.75-66 Piso 2 y 3 / Correspondencia: Calle 16 N°68d - 89 de Bogotá; horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua. Vía telefónica: Teléfono (57-1) 255 89 55, Bogotá D.C. Extensión de atención al ciudadano: 777. Fax: (57-1) 255 89 33, Bogotá D.C. Nit. 900507741-1.
Incluir las condiciones para aceptar las quejas / denuncias anónimas, conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.	Se validó en el siguiente enlace https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/psqr/Paginas/Formulario.aspx , evidenciándose las condiciones de aceptación en caso de denuncias/quejas anónimas.
Ajustar aviso de aceptación de condiciones	Se hizo el ajuste conforme a la normatividad. Se validó en el siguiente enlace https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/psqr/Paginas/Formulario.aspx .
Se validó el cumplimiento del numeral 4.1.1 Barra superior (top bar), del Anexo 2: Guía técnica de integración de sedes electrónicas al portal único del Estado colombiano – GOV.CO, expedida en Julio 2020, que textualmente señala: "Acondicionar una barra superior completa con acceso al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, la cual deberá aparecer en todas sus páginas y vistas. La barra de GOV.CO contendrá su respectivo logotipo, el cual deberá dirigir al Portal Único del Estado colombiano www.gov.co , y demás referencias que sean adoptadas en el lineamiento gráfico".	
Se evidenciaron avances en la implementación de la Resolución 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de las Información y Comunicaciones, en los temas de competencia del proceso auditado.	



SEGUIMIENTO A LAS NO CONFORMIDADES ANTERIORES (PLANES DE MEJORAMIENTO).

Se hizo seguimiento a las acciones preventivas producto de la autoevaluación de riesgos del sistema de gestión de calidad, propuestas para las vigencias 2020 y 2021, con los siguientes resultados: Los hallazgos están asociados a los riesgos de gestión y corrupción, las acciones propuestas se encuentran en ejecución y los informes que soportan el seguimiento están programados para diciembre de 2021.

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/RESULTADOS DE LA AUDITORÍA/RECOMENDACIONES:

REQUISITO	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES
Guía para la Administración de Riesgos MC-G-02, expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – numeral “7.1.1.5 Identificar los eventos de riesgo: el riesgo debe estar descrito de manera clara y precisa. Su redacción no debe dar lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos. Para riesgos de corrupción se debe tener en cuenta lo siguiente: a) Definición de riesgo de corrupción: es la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso del poder, de los recursos o de la información, para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. b) Descripción de riesgo de corrupción: es necesario que en la descripción del riesgo concurren los componentes de su definición: acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.		El nombre del riesgo “Manipulación de información para beneficiar a terceros”, no contiene la estructura que establece la Guía para la Administración de Riesgos MC-G-02, esto es precisar la acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado. La causa identificada no muestra relación directa con el riesgo de corrupción “Manipulación de la información para beneficio de terceros”. El riesgo de corrupción “Manipulación de información para beneficiar a terceros”, requiere precisión, en consideración a que el artículo 2 de la Ley 1712 de 2014, establece: “ <i>Principio de máxima publicidad para titular universal. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley. (...)</i> ”. Conforme a la norma citada, la información que podría ser manipulada para beneficio propio o de un tercero, constituyéndose en un acto de corrupción, sería la información reservada que maneja la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 129 de la Ley 1955 de 2019, referente a la reserva legal de las estrategias de defensa jurídica nacional e internacional.

• **RECOMENDACIONES:**

En el informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas, es relevante documentar las buenas prácticas evidenciadas en el transcurso del ejercicio, de acuerdo con lo señalado en el Manual Operativo del MIPG.

Para los riesgos de seguridad de la información, es conveniente documentar controles internos que cumplan los criterios señalados en la Guía para la Administración de Riesgos y el diseño de controles – Versión 5 – DAFP y/o documentar la actividad o actividades que se desarrollan para ejecutar los controles del Anexo 4 de la norma ISO 27001 y dejar trazabilidad de su ejecución. Incluir la Ley 1955 de 2019, Artículo 129º. RESERVA LEGAL DE LAS ESTRATEGIAS DE DEFENSA JURÍDICA NACIONAL E INTERNACIONAL, como soporte legal de la información reservada de la Agencia.

La líder del proceso manifestó a la auditora la importancia de no usar la sigla ANDJE, para referirse a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en consideración a que esta sigla no había sido oficializada por norma alguna como tampoco por reglamentación interna de la entidad. En consecuencia se recomienda adelantar campaña interna informando esta circunstancia a los servidores públicos de la Agencia, para corregir este yerro que es utilizado en documentos institucionales y en los contratos.

Es conveniente complementar y actualizar el Manual para la implementación de los formatos de publicaciones de la Agencia, vigente desde el 22 de marzo de 2019, con un control que permita cumplir con el objetivo del Manual de “Presentar los criterios que se deben tener en cuenta en la aplicación del Manual de Imagen o Guía del Sistema Gráfico de la Presidencia de la República en los formatos que se utilizan en las comunicaciones externas e internas de la Agencia: el tipo de letra, el formato para las presentaciones en power point y firmas de correo electrónico de la Entidad, entre otros aspectos” y del alcance que señala: “



ALCANCE: Las directrices establecidas en esta guía (sic) deben ser aplicadas a todas las comunicaciones impresas internas y externas de la Agencia; estas deben ser implementadas en primera instancia por el Área de Comunicaciones de la Entidad y posteriormente por todos los servidores de la Entidad, así como por los responsables de elaborar o actualizar los documentos”.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- Como responsable de administrar los canales de comunicación y contenidos (Presentación, publicación y mantenimiento de la información) de la página web e intranet y redes sociales de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, el proceso de Gestión con Grupos de Interés y comunicaciones cumple una función de apoyo destacada en el componente estratégico y transversal de información y comunicación de la entidad, de conformidad con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, incluida la estrategia de rendición de cuentas, contribuyendo al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.
- El proceso de Gestión con Grupos de Interés y comunicaciones, cumple razonablemente con su objetivo, facilitando la información a los grupos de interés de manera oportuna a través de los diferentes espacios y medios de comunicación habilitados para los grupos de valor y ciudadanía en general.
- No se evidenció materialización de riesgos de gestión, corrupción o seguridad de la información, lo que permite concluir la efectividad razonable en la aplicación de los controles.
- El proceso está trabajando en la adecuación de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información a la nueva Guía de Administración de Riesgos y el Diseño de Controles en entidades públicas, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Las oportunidades de mejora del proceso de Gestión con Grupos de Interés y comunicaciones, quedaron consignadas en el acápite de recomendaciones.
- Se destaca el compromiso del proceso de Gestión con Grupos de Interés y comunicaciones en la divulgación de información relevante de la Agencia y su posicionamiento externo e interno.
- Se evidenció avance destacado en el cumplimiento de los indicadores de gestión, PAAC, MIPG y del PAI, definidos para la vigencia 2021.
- Se destaca el compromiso del proceso de Gestión con Grupos de Interés y comunicaciones en la definición de estrategias para aumentar el tráfico en canales digitales y redes sociales de la Agencia, para su posicionamiento externo e interno.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 28 días del mes de mayo del año 2021.

Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboro: Luz Marina Doria Cavadia – Gestor T1