

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	 <b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------



**Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado**

---

**DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA  
NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO**

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

## FICHA TÉCNICA DEL DOCUMENTO

<b>Título</b>	<b>Caracterización de usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE)</b>
<b>Fecha de elaboración del documento</b>	Febrero de 2015
<b>Sumario</b>	Este documento tiene por objeto identificar 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.
<b>Palabras Clave</b>	Caracterización, Usuarios, Grupos de Interés, Ciudadanos, Entidades Públicas, Apoderados del Estado, Estudiantes.
<b>Formato</b>	Doc/Español
<b>Dependencia</b>	Secretaría General/Oficina Asesora de Planeación
<b>Código</b>	N/A
<b>Categoría</b>	Documento técnico
<b>Autor</b>	Servicio al Usuario
<b>Revisó</b>	Oficina Asesora de Planeación/Secretaría General
<b>Aprobó</b>	Oficina Asesora de Planeación/Secretaría General
<b>Información Adicional</b>	N/A
<b>Ubicación</b>	Serie caracterización de usuarios

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

## INTRODUCCIÓN

El parágrafo del artículo 5º de la Ley 1444 de 2011<sup>1</sup> creó la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE), como una Unidad Administrativa Especial, que como entidad descentralizada del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho, tendrá como objetivo la estructuración, formulación, aplicación, evaluación y difusión de las políticas de prevención del daño antijurídico, así como la defensa y protección efectiva de los intereses litigiosos de la Nación, en las actuaciones judiciales de las entidades públicas, en procura de la reducción de la responsabilidad patrimonial y la actividad litigiosa. Para ello, tiene como misión planificar, coordinar, ejercer, monitorear y evaluar la defensa efectiva de la Nación, a fin de prevenir el daño antijurídico y fomentar el respeto de los derechos fundamentales.

De igual manera, el artículo 2 del Decreto 4085 de 2011<sup>2</sup> determinó los objetivos de la entidad, concluyéndose que la ANDJE está encaminada a implementar políticas públicas que reduzcan la incidencia del daño antijurídico, al diseño, estrategias y acciones de resolución de conflictos y participación en procesos judiciales, coordinar la defensa jurídica del Estado con el objetivo de mejorar la defensa judicial de las entidades públicas del orden nacional.

En consecuencia, el interés de la elaboración de este documento, se concentró en conocer quiénes son los principales stakeholders que acceden a la ANDJE de manera constante, es por esto, que se pensó en el diseño de una caracterización global, que nos permitiera identificar el propósito con que estos acuden a la Entidad

A continuación, presentaremos el nombre de la caracterización, los objetivos, las herramientas de recopilación de la información, y las variables propuestas para perfilar a nuestros stakeholders de acuerdo con la *"Guía de Caracterización de Usuarios"* del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC.

## HISTORIA DE LA ANDJE

Durante casi toda la primera mitad del siglo XX las funciones asignadas al Gobierno Nacional en materia de justicia y del derecho siguieron siendo asumidas por el Ministerio de Gobierno hasta que la Ley 68 de 1945, en atención a la necesidad de imprimir una verdadera técnica a la realidad judicial y unificar diferentes criterios en cuanto a las funciones que le correspondía a las dependencias que en ese entonces tenían que ver con la justicia del país, crea

<sup>1</sup> "Por medio de la cual se escinden unos ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al presidente de la república para modificar la estructura de la administración pública y la planta de personal de la fiscalía general de la nación y se dictan otras disposiciones"

<sup>2</sup> "Por el cual se establecen los objetivos y la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado"

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

nuevamente el Ministerio de Justicia, asignándole la vigilancia y control del funcionamiento del Órgano Judicial; los establecimientos de detención, pena y medidas de seguridad; la Policía Judicial, y los demás asuntos que le asigne la ley, relacionados con la administración de justicia, la represión y la prevención de la delincuencia, y la reforma de la legislación civil y penal.

El Ministerio de Justicia sufre varios cambios hasta que en 1974 se reorganiza, contando con nuevas funciones: formular la política de Estado en materia de justicia; realizar investigaciones socio-jurídicas y criminológicas para determinar la eficacia de la legislación vigente o propiciar su reforma; prestar a la Rama Jurisdiccional y a la Dirección General de Instrucción criminal los auxilios administrativos, técnicos, científicos y económicos necesarios para el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de las providencias; organizar, administrar y vigilar los establecimientos de detención y preparar medidas de tratamiento y rehabilitación de la población carcelaria y penitenciaria; atender la correcta y eficaz prestación de los servicios de notariado y registro.

El Decreto 1890 de 1999, marca un hito en el largo proceso de reorganización del Ministerio de Justicia y del Derecho dado que se incluye por primera vez la defensa judicial de la Nación como una de las funciones del mismo.

La Ley 790 de 2002 dispuso la fusión de los Ministerios del Interior y de Justicia y del Derecho como una suma de sus estructuras, funciones y planta de personal en el estado en que se encontraran a la fecha y se determinaron sus objetivos y estructura orgánica.

De manera específica el tema de defensa jurídica del Estado, fue tratado en los documentos del inicio del periodo 2002 - 2006 de manera indistinta como “defensa legal del Estado”, “defensa judicial de la Nación” o incluso como “estrategia judicial de la Nación” lo cual, como lo señalan algunos autores era un claro indicador de que se trataba de una política en proceso de definición a pesar de encontrar antecedentes en la experiencia del Distrito Capital<sup>[1]</sup>. En las administraciones de Enrique Peñalosa (1998 -2000) y Antanas Mockus (2001 - 2003) se llevó a cabo un proceso de fortalecimiento y ampliación de la “defensa judicial” de las entidades que, en una primera etapa, se enfocó al perfeccionamiento y actualización de los conocimientos procesales de los abogados del Distrito, así como en la promoción del uso de los mecanismos alternos de solución de conflictos como una herramienta para la protección de los intereses públicos. En una segunda etapa, se llevó un proceso de reforma más amplio y centrado que realmente se puede denominar “gestión jurídica” mediante el cual se integran los esfuerzos realizados en diferentes frentes y se adopta un enfoque preventivo.

---

<sup>[1]</sup> Helena Alviar García, Diego López Medina y Cesar Rodríguez, *¿Justicia Mediante Litigio?. Reparación y Extracción en las demandas laborales y extracontractuales en contra del Estado*. Bogotá, Mimeo, 2005. Pág. 23.

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

Es en el CONPES 3250 de 2003 (Líneas de acción para el fortalecimiento de la defensa legal de la nación y para la valoración de pasivos contingentes) que se detallaron aún más los componentes de una estrategia proactiva.

En las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “prosperidad para todos” se señala, que a raíz de la necesidad de conocer la verdadera cuantía de los procesos que actualmente cursan contra la Nación, se requiere una estrategia definida de defensa en los mismos e igualmente se ha propuesto la formulación de un plan de acción para dichos procesos y una política para la prevención del daño antijurídico.

De acuerdo con el parágrafo del artículo 5 de la ley 1444 de 2011, se crea la Agencia Nacional de Defensa Jurídica de la Nación como una Unidad Administrativa Especial, entidad descentralizada del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho. Lo anterior se reglamenta a través del Decreto 4085 de 2011 *“por el cual se establecen los objetivos y estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”*; de este modo, en el artículo 3º se plasma el alcance de la Defensa Jurídica del Estado, comprendiendo todas las actividades relacionadas con:

- (i) La identificación y prevención de conductas antijurídicas por parte de servidores y entidades públicas y del daño antijurídico generador de responsabilidad patrimonial para el Estado;
- (ii) La administración, control y procesamiento de la información relativa a la Defensa Jurídica del Estado;
- (iii) La utilización de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos;
- (iv) La participación en procesos judiciales o administrativos en los que la Nación o las entidades públicas del orden nacional sean parte demandante o demandada o deban intervenir;
- (v) La definición de estándares para la defensa judicial de las entidades públicas;
- (vi) La evaluación de los resultados de la defensa jurídica del Estado y del cumplimiento de sentencias y conciliaciones, y (vii) la recuperación de dineros públicos por la vía de la acción de repetición.

## NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Caracterización de los principales stakeholders que acceden de manera constante a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE).

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

## **OBJETIVO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO**

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, tiene como objetivo la estructuración, formulación, aplicación, evaluación y difusión de las políticas de prevención del daño antijurídico, así como la defensa y protección efectiva de los intereses litigiosos de la Nación, en las actuaciones judiciales de las entidades públicas, en procura de la reducción de la responsabilidad patrimonial y la actividad litigiosa. Para ello, tiene como misión planificar, coordinar, ejercer, monitorear y evaluar la defensa efectiva de la Nación, a fin de prevenir el daño antijurídico y fomentar el respeto de los derechos fundamentales; lo anterior en virtud del citado parágrafo del artículo 5 de la Ley 1444 de 2011 y reglamentado por el artículo 2 del Decreto 4085 del mismo año.

Así las cosas, le corresponde a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado las siguientes funciones:

- 1. En relación con las políticas.** (i) Formular, aplicar, evaluar y difundir las políticas públicas en materia de prevención de las conductas públicas antijurídicas, del daño antijurídico y la extensión de sus efectos. La defensa jurídica pública y la protección efectiva de los intereses litigiosos del Estado. así como diseñar y proponer estrategias, planes y acciones en esta materia para la prevención de las conductas antijurídicas por parte de servidores y entidades públicas, el daldo antijurídico y la extensión de sus efectos; (ii) diseñar y proponer estrategias, planes y acciones para la utilización de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos; (iii) diseñar y proponer estrategias. planes y acciones para la participación en procesos judiciales en los que la Nación o las entidades públicas del orden nacional sean parte demandante o demandada o daban intervenir; (iv) diseñar y proponer estrategias, planes y acciones para el cumplimiento de sentencias y conciliaciones y la recuperación de dineros públicos por la vía de la acción de repetición; (v) diseñar e implementar, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. estrategias. planes y acciones dirigidos a mitigar los efectos negativos asociados a las controversias que por su relevancia fiscal se definan como prioritarias; (vi) diseñar y proponer políticas de aseguramiento de las entidades estatales y de los servidores públicos; (vi) coordinar la implementación de las políticas y estrategias para la prevención del daño antijurídico. la defensa jurídica efectiva del Estado. la reducción de la responsabilidad patrimonial y la recuperación de recursos públicos con las entidades y organismos del orden nacional.
  
- 2. En relación con la coordinación de la defensa:** (i) elaborar protocolos y lineamientos para la adecuada gestión de la defensa jurídica del Estado, cuando haya lugar a ello; (ji) elaborar los instructivos para la aplicación integral de las políticas de prevención y de conciliación. Así como los

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

relativos al Sistema Único de Gestión e Información; (iii) difundir los cambios normativos, jurisprudenciales y de políticas de prevención y defensa jurídica que resulten relevantes entre los servidores públicos y contratistas que intervienen en la defensa jurídica del Estado. Los protocolos y lineamientos para la gestión de la defensa de jurídica del Estado, cuando existan, serán vinculantes para los abogados que ejercen la representación judicial de las entidades del orden nacional. Salvo razones justificadas para apartarse de los mismos, de las cuales se deberá dejar constancia. Los instructivos para la aplicación integral de las políticas de prevención y de conciliación, así como los relativos al Sistema Único de Gestión e In-formación, serán vinculantes para las entidades del orden nacional.

- 3. En relación con el ejercicio de la representación:** (i) Asumir, en calidad de demandante, interveniente, apoderado o agente y en cualquier otra condición que prevea la Ley, la defensa jurídica de las entidades y organismos de la Administración Pública, y actuar como interveniente en aquellos procesos judiciales de cualquier tipo en los cuales estén involucrados los intereses de la Nación, de acuerdo con la relevancia y los siguientes criterios: la cuantía de las pretensiones, el interés o impacto patrimonial o fiscal de la demanda; el número de procesos similares; la reiteración de los fundamentos fácticos que dan origen al conflicto o de los aspectos jurídicos involucrados en el mismo; la materia u objetos propios del proceso y la trascendencia jurídica del proceso por la creación o modificación de un precedente jurisprudencia; (ii) designar apoderados, mandatarios o agentes para el cumplimiento de la función anterior; (iii) coordinar o asumir la defensa jurídica del Estado en los procesos que se adelanten ante organismos y jueces intencionales o extranjeros, de conformidad con los tratados y acuerdos que regulan la materia, salvo las controversias a las que se refiere el numeral siguiente; (iv) apoyar al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la defensa de las controversias comerciales intencionales del Estado colombiano y en los procesos que se adelanten en instancias internacionales en relación con obligaciones contenidas en tratados intencionales en materia de inversión; (v) apoyar a las diferentes entidades en la creación y conformación de comités técnicos de apoyo para el mejor desempeño de sus funciones en procesos que se adelanten en instancias internacionales o extranjeras; (vi) dar instrucciones para interponer, en los casos procedentes y cuando lo estime conveniente, acciones de tutela contra sentencias de condena proferidas contra entidades públicas, así como para coadyuvar las interpuestas por las propias entidades; (vii) ejercer la facultad de insistencia para la selección de sentadas de tutela para revisión por la Corte Constitucional, en los términos previstos en la ley; (viii) participar en los Comités de Conciliación de la entidades u organismos del orden nacional, cuando lo estime conveniente, con derecho a voz y voto y actuar como mediador en los conflictos que se

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

originen entre entidades y organismos del orden nacional; (ix) hacer seguimiento al debido ejercicio de la acción de repetición por parte de las entidades del orden nacional y dar instrucciones a las entidades para que, de conformidad con la ley, instauren acciones de repetición por el pago de sentencias y conciliaciones de carácter Indemnizatorio causadas por dolo o culpa grave de los agentes estatales, o interponerlas directamente cuan-do la entidad u organismo del orden nacional no las ejerzan habiendo lugar a ello.

**4. En relación con la gestión del conocimiento y evaluación de la defensa:** (i) Desarrollar, implementar y administrar, con el acompañamiento del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa de la Nación, contemplado en el artículo 15 de la ley 790 de 2002 Y el decreto 1795 de 2007, el cual deberá ser utilizado y alimentado por todas las entidades y organismos estatales del orden nacional, cualquiera sea su naturaleza jurídica y por aquellas entidades privadas que administren re-cursos públicos; (ii) incorporar dentro del Sistema Único de Gestión e Información las variables estadísticas que se requieran para la estimación permanente y actualizada del pasivo contingente por sentencias y conciliaciones de las entidades públicas, de acuerdo con los requisitos definidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 819 de 2003: (iii) desarrollar, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Reportes de alertas para las entidades públicas. cuando se detecte riesgo fiscal en los procesos; (iv) desarrollar y administrar mecanismos de verificación de información judicial que permitan comprobar la información suministrada por las entidades para el Sistema Único de Gestión e Información de la actividad litigiosa de la Nación; (vi) asegurar el acceso a la información y reportes contenidos en el Sistema Único de Gestión e Información. A las entidades públicas que tienen obligación o competencia para recaudar y producir información sobre la materia; (v) evaluar el resultado e impacto de las políticas relacionadas la defensa jurídica del Estado, mediante la formulación de indicadores y demás instrumentos que para el efecto se requieran.

No obstante lo anterior, con el ánimo indagar sobre el concepto de "servicios", la Agencia mediante radicado No. 20142060206922 del 5-12-2014, le solicitó al Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, una consulta relacionada con la Ley de Transparencia y el ítem de Trámites y Servicios, teniendo en cuenta que la Entidad interactúa de manera constante con los stakeholders a través del denominado "derecho de Petición".

Bajo ese entendido, el DAFP a través del radicado No.20155010005251 del 15-01-2015, manifestó *"para el caso del sistema de información de trámites S UIT, los temas relacionados con PQRDyS y canales de atención es preciso aclarar que*

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

*los primeros no son objeto de registro en el SUIT y los segundos son parte fundamental del trámite u otro procedimiento administrativo (servicio) que la institución debe registrar y por ende publicar en el PEC o Portal del Estado Colombiano; así las cosas, tanto las PQRDyS y los canales de atención no son considerados "Servicios" para la política de racionalización de trámites".*

De lo anterior, con el propósito de ampliar el concepto de "Servicios", se encontró que el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la "*Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario, suit*", indicó que dicho concepto "*Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, que le dan valor agregado a las funciones de la entidad*<sup>3</sup>".

En ese contexto, la Agencia realizó una revisión de los procesos y procedimientos que realizan las áreas misionales, con el fin de identificar los principales productos y/o servicios, los cuales se mencionan a continuación:

- Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado (plataforma de hardware y software).
- Datos e información del ciclo de la defensa jurídica (reportes e informes de la actividad litigiosa).
- Políticas, estrategias y líneas de y para la defensa jurídica.
- Estudios o documentos especializados (lineamientos y/o metodologías en materia de prevención de daño antijurídico).
- Conceptos a entidades de orden nacional para la extensión de jurisprudencia.
- Lineamientos hacia los operadores jurídicos (Modelo óptimo de la gestión).
- Asistencia técnica y capacitación a los operadores jurídicos para el mejoramiento de la gestión de defensa jurídica.
- Intervención de la ANDJE en casos en calidad de demandante, interveniente, apoderado o agente.
- Asistencia con voz y voto al Comité de Conciliación Extrajudicial de las Entidades públicas del orden nacional.
- Recomendaciones a la estrategia de defensa jurídica a petición de una entidad u organismo público solicitante en Procesos Judiciales/arbitrales.
- Mediación en conflictos entre entidades públicas del orden nacional.
- Asesoría a los municipios de 4<sup>a</sup>, 5<sup>a</sup> y 6<sup>a</sup> categoría, en materia de embargos ordenados en procesos ejecutivos y contenciosos contra recursos del sistema general de participaciones regalías y rentas propias con destinación específica para el gasto social de los municipios.
- Bajo ese entendido, y en procura de definir que son "servicios en la ANDJE" se solicitó concepto al Departamento Administrativo de la Función

<sup>3</sup> *Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario, suit/Dirección de Control Interno y Racionalización De Trámites (Pág.13).*

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

Pública, quien a través de radicado No.20155010005251 del 15/0172015, manifestó

Así las cosas, de los productos y servicios transcritos, se observa que los mismos se encuentran dirigidos a las entidades públicas en todos sus niveles y a las entidades territoriales.

En ese orden se enlistan los stakeholders quienes encuentran interés en obtener los servicios de la Andje:

- 1) Comunidad en General
- 2) Medios de Comunicación
- 3) Entidades públicas del orden nacional y territorial
- 4) Ministerios
- 5) Presidencia de la República
- 6) Rama Judicial
- 7) Rama Legislativa
- 8) BID
- 9) Banca Multilateral y Organismos de Cooperación
- 10) Academia y tanques de pensamiento
- 11) ONG (s) y Asociaciones
- 12) Sector Privado
- 13) Órganos de Control
- 14) Instancias y Tribunales Internacionales
- 15) Servidores Públicos
- 16) Funcionarios Agencia: aquí se incluyen servidores públicos.
- 17) Oficinas jurídicas de entidades públicas
- 18) Contratistas

## **OBJETIVO GENERAL DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**

Identificar a 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.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Aplicar la metodología establecida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, a través del Programa Gobierno en línea “Guía de Caracterización de Usuarios”, para caracterizar los usuarios que acceden a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- Identificar las particularidades, necesidades, expectativas de los stakeholders, para elaborar la línea estratégica de participación ciudadana en la Entidad y de Rendición de Cuentas.

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención y diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.

## ALCANCE

Para la elaboración de la “Caracterización de Usuarios”, se utilizaron los siguientes insumos:

1. Decreto Ley No. 4085 de 2011.
2. Guía de Caracterización de Usuarios del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC.
3. Encuestas de caracterización de usuarios, diciembre de 2014.
4. Documentos de estudio realizados en la agencia sobre:
  - 4.1. Análisis de Competencias y funciones de la Andje.
  - 4.2. Análisis de Competencias y funciones de la Andje- Su alcance en los niveles nacional y Territorial.
  - 4.3. Análisis de Competencias y funciones de la Andje- Informe final- compedio normativo y propuestas de reforma.
5. Base de Datos del Sistema de Gestión Documental Orfeo, que contiene los correos electrónicos de los Stakeholders de la Andje.
6. Código de Ética de la Andje, Resolución No.178 de 2014.

## LÍNEA BASE

Se trabajó con aproximadamente 699 correos electrónicos y 34 encuestas efectivas aplicadas en ventanilla de correspondencia.

## FECHA DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

1. Encuesta aplicada a través de correos electrónicos: 09-12-2014 al 19-12-2014.
2. Encuesta aplicada a través de ventanilla de correspondencia: 18-12-2014 al 31-12-2014.

## BENEFICIOS PARTICULARES DE LA CARACTERIZACIÓN

1. Identificar a los principales stakeholders.
2. Conocer las necesidades de los usuarios.
3. Elaborar la línea estratégica de participación ciudadana y de rendición de cuentas
4. Mejorar los procesos comunicacionales de la Entidad, para dar a conocer sus funciones y logros.

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

## NORMATIVIDAD

- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado.
- Decreto 2623 de 2009, por la cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se crea expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Estatuto Anticorrupción.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Documento CONPES 3785 de 2013 “*Política Nacional de Servicio al Ciudadano*”.

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El desarrollo de la caracterización de Usuarios de la ANDJE, permitirá dar cumplimiento a las siguientes políticas:

1. Política de Servicio al Ciudadano: Adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano.
2. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas: identificar las necesidades y expectativas de información. Diseño de un adecuado proceso de rendición de cuentas, que involucre acciones de información, diálogos, foros, consultas en líneas.

## NICHO SELECCIONADO

Para aplicar la encuesta de “Caracterización de Usuarios”, realizada a partir del día 09 de diciembre de 2014 hasta el 31 de diciembre de 2014 en la Andje, se seleccionaron 699 correos electrónicos que corresponden en su mayoría a los stakeholders registrados en la base de datos del Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Así las cosas, una vez analizada la fuente de información (Orfeo) se identificaron los siguientes stakeholders, así:

- 1) Comunidad en General
- 2) Medios de Comunicación
- 3) Entidades públicas del orden nacional y territorial

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

- 4) Ministerios
- 5) Presidencia de la República
- 6) Rama Judicial
- 7) Rama Legislativa
- 8) BID
- 9) Banca Multilateral y Organismos de Cooperación
- 10) Academia y tanques de pensamiento
- 11) ONG (s) y Asociaciones
- 12) Sector Privado
- 13) Órganos de Control
- 14) Instancias y Tribunales Internacionales
- 15) Servidores Públicos
- 16) Funcionarios Agencia: aquí se incluyen servidores públicos.
- 17) Oficinas jurídicas de entidades públicas
- 18) Contratistas

## **IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES**

En la primera fase de la caracterización de usuarios de la ANDJE se definieron variables de tipo demográfico: género y tipo de usuario; geográfico: ubicación, población; intrínseco: intereses, uso de canales de atención, conocimiento; toda vez que nos conduce a conocer:

- Ubicar los usuarios (entidades, funcionarios y clientes en general).
- Identificar los lugares geográficos en los cuales no llega la prestación de los servicios.
- Identificar las necesidades de nuestros usuarios (Entidades, Servidores Públicos y Ciudadanos).
- Conocer nuestros usuarios principales.
- Identificar los Canales disponibles de mayor uso (Presencial, Virtual, Telefónico y Escrito), con el fin de fortalecerlos y e incentivar el uso de los menos frecuentes.
- Identificar las expectativas de nuestros principales usuarios.

El esquema de variable utilizado fue el siguiente:

Ficha No.1 Registro de variables-Grupo de Personas

<b>Entidad</b>	<b>Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado</b>
<b>Servicio</b>	Funciones Decreto 4085 de 2011
<b>Grupo</b>	Participación Ciudadana
<b>Personas/Grupo Personas</b>	

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

Nivel	Variable	Características evidenciadas	Consideraciones
<b>Geográfico</b>	Ubicación	Localización (Distrito, Departamento, municipio, comunidad indígena)	Es importante determinar la ubicación para así crear estrategias de divulgación sobre los servicios que se ofrecen
	Población	Apoderado, entidad pública, comunidad en general etc.	Permite referenciar el tipo de entidades que realizan las solicitudes
<b>Demográfico</b>	Ocupación	Funcionario público, litigante, contratista, desempleado	Permite identificar quién es el ciudadano, usuario, stakeholder que accede a la Entidad
	Lenguajes/Razas	Si hay comunidades indígenas	Permite identificar la interacción de las comunidades indígenas con la Entidad
<b>Intrínseco</b>	Educación	Estudiante, Técnico, Profesional, postgrado	Permite identificar el nivel de escolaridad del ciudadano
	Intereses	Con qué fin acude a la entidad	Determina el tipo de solicitud que el ciudadano decide hacer ante la ANDJE e identifica el motivo de la consulta
<b>Comportamiento</b>	Uso de Canales	Electrónicos, no electrónicos	Identificar el canal efectivo con el usuario para la retroalimentación del proceso.
	Conocimiento		Permite conocer las expectativas de los usuarios
<b>Comportamiento</b>	N/A	N/A	N/A

## FICHA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Las siguientes fichas de caracterización de usuarios propuestas dentro de la Guía Metodológica de Caracterización, registran los pasos, las variables, y el resumen del ejercicio realizado a los usuarios que acceden de manera constante a la Entidad.

### 1. Objetivos

- Identificar los principales usuarios o grupos de interés que acceden a través de los canales de atención (electrónicos y no electrónicos).

### 2. Grupo Poblacional

- Usuarios que acceden de manera constante a través de los canales de atención (electrónicos y no electrónicos).

### 3. Variables

- Geográfico, Demográficas, intrínseco.

### 4. Fuentes de información

- Sistema de Gestión Documental de la Andje.

## ESTRATEGIA DE PUBLICACIÓN

**A CONTINUACIÓN SE DESCRIBEN LOS PASOS ESTABLECIDOS EN LA GUIA PARA LA PUBLICACIÓN DE ÉSTE DOCUMENTO DE "CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS"<sup>4</sup>:**

1. Canal de Publicación: Sitio web de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado: [www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co), link “Servicios al usuario”.
2. Canal de Divulgación: Redes Sociales de la Andje.

## RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado reconoce como sus principales “stakeholders” a aquellos actores que se ven involucrados en las decisiones y objetivos de la Agencia y que pueden resultar impactados directamente por la gestión de la entidad.

De manera que, el ejercicio realizado por la Andje sobre la caracterización de sus stakeholders, le permitió identificar quiénes son sus principales usuarios que de manera habitual acceden a los servicios de la Entidad y conocer cuáles son sus expectativas por la cual acuden a la agencia.

<sup>4</sup> Se publica el documento de caracterización de usuarios de la ANDJE, de conformidad a los lineamientos de la Guía de Caracterización de Usuarios del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MINTIC.

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

De los resultados se pudo identificar, que la ciudad de mayor acceso a la Entidad es la ciudad de Bogotá en un 29%, seguido del municipio de Villavicencio en un 6% y del Distrito de Barranquilla, en un 6%.

Del mismo modo se observó que acceden más los hombres en un 8.03% que las mujeres en un 2.58%, siendo la mayoría de estos Profesionales, en un 9.33%.

Se pudo examinar que el mayor número de usuarios son los apoderados de personas naturales o jurídicas en un 89%, seguido del sector privado en un 4.64% y de los pensionados, en un 1.29%.

De los usuarios efectivamente encuestados, el 8.90%, aseguró conocer las funciones de la Agencia.

Del mismo modo, se pudo identificar, que la mayoría de los usuarios, siendo estos los apoderados de personas naturales o jurídicas, solicitan Intervención en procesos judiciales en un 5.16%, seguido de la solicitud de asistencia a las audiencias de conciliación extrajudicial en un 4.64% e información del Sistema de Información Litigiosa del Estado, en un 2.58%.

De otro lado, los usuarios manifestaron sentirse satisfechos con el servicio de la entidad, calificándolo como "Bueno" en un 4.45%; manifestando que el canal más utilizado para acceder a la Entidad es la Ventanilla de Correspondencia, en un 0.89%.

Finalmente, y de acuerdo a lo expuesto, se realizan las siguientes propuestas:

## PROPUESTAS

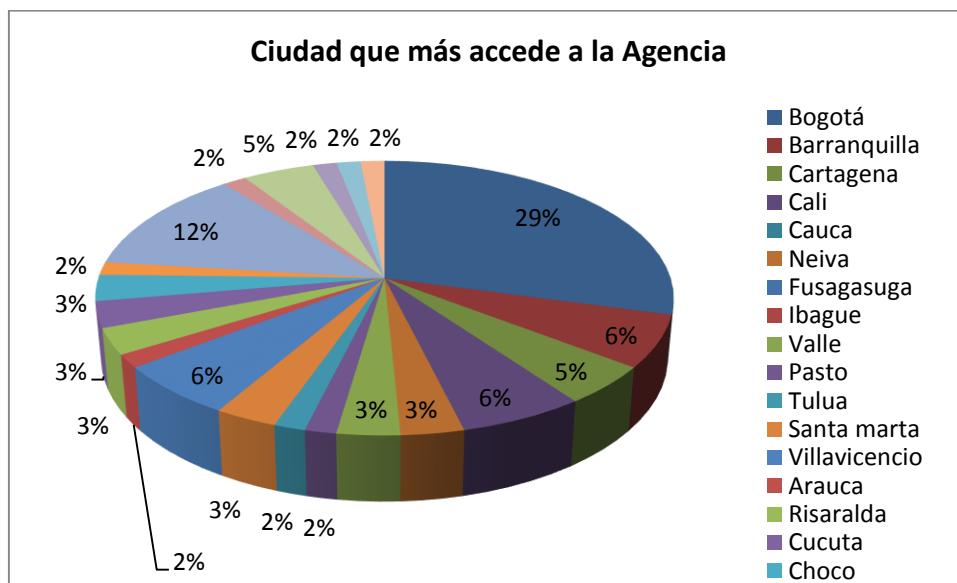
1. Elaborar una estrategia de participación ciudadana (año 2015), acorde con los resultados obtenidos en la encuesta de caracterización de usuarios, esto es, dirigir una línea estratégica que recaiga directamente sobre los grupos de interés identificados, quienes resultan impactados directamente con la gestión de la Entidad.
2. Lo anterior se recomienda desarrollarlo acorde a la política pública de Gobierno en Línea y lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (Furag).
3. Fortalecer los medios de comunicación para brindar información misional a los grupos de interés, orientada a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

## RESULTADOS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN

### 1. Ubicación

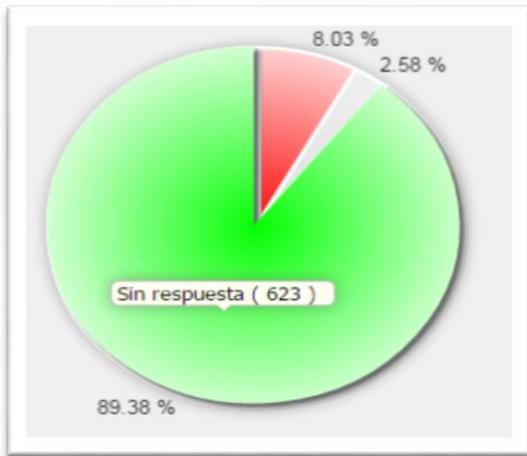
La mayor población que acude en la ANDJE, se observó en la encuesta de la siguiente manera:

- a) **Bogotá: 19 personas contestaron la encuesta**
- b) Medellín: 8 contestaron la encuesta
- c) Barranquilla: 4 contestaron la encuesta
- d) Cali: 4 contestaron la encuesta
- e) Villavicencio: 4 contestaron la encuesta
- f) Cartagena: 3 contestaron la encuesta
- g) Bucaramanga: 3 contestaron la encuesta
- h) Neiva: 2 contestaron la encuesta
- i) Santa Marta: 2 contestaron la encuesta
- j) Risaralda: 2 contestaron la encuesta
- k) Cúcuta: 2 contestaron la encuesta
- l) Chocó: 2 contestaron la encuesta
- m) Cauca, Fusagasuga, Pasto, Tuluá, Arauca, Armenia, Tunja, Buenaventura, Popayán, Boyacá: 1



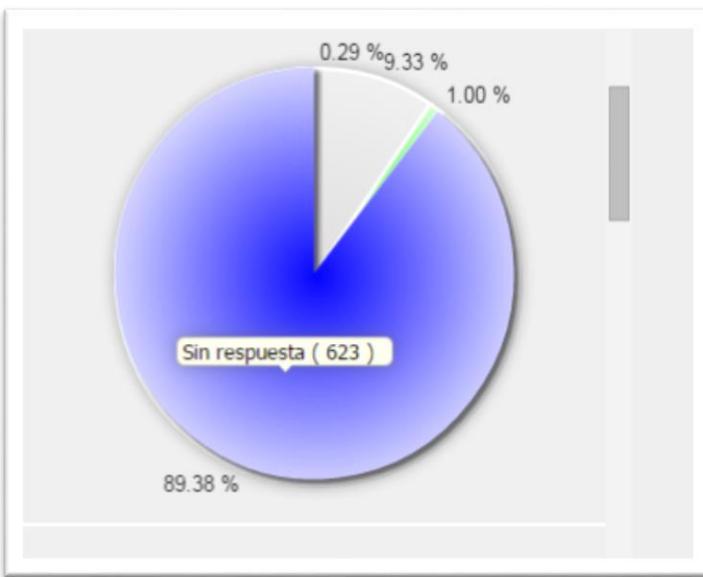
### 2. ¿Cuál es su género?

- a) **Masculino: 56 usuarios contestaron (8.03%).**
- b) Femenino: 18 usuarios contestaron (2.58%).
- c) Sin respuesta: 623 (89.38%).



### **3. ¿Cuál es su nivel de educación?**

- a) Bachiller: 0 usuarios contestaron.
- b) Técnica/Tecnológica: 2 usuarios contestaron (1.00%).
- c) Profesional: 65 usuarios contestaron (9.33%).**
- d) Otro: 7 usuarios contestaron (0.29%).
- e) Sin respuesta: 623 (89.38%).



### **4. ¿Indique la población a la que pertenece?**

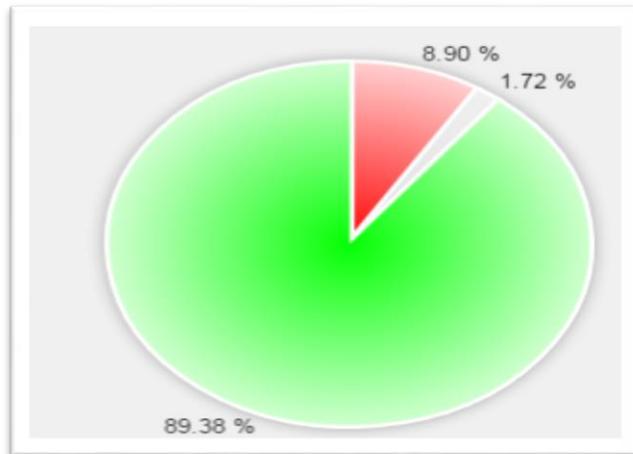
- a) Entidad pública del orden nacional: 1 usuario contestó (0.66%)
- b) Organizaciones no gubernamentales (ONG y Asociaciones): 1 usuario contestó (0.66%)

- c) Academia y tanques de pensamiento: 1 usuario contestó (0.66%)
- d) Banca multilateral y Organismos de Cooperación: 0 usuario contestó
- e) Estudiante: 2 usuarios contestaron (1.32%)
- f) Apoderado de persona natural o jurídica: 48 usuarios contestaron (0.89%)**
- g) Ex funcionario DAS: 1 usuario contestó (0.66%)
- h) Entidad Territorial: 2 usuarios contestaron (1.32%)
- i) Rama Legislativa: 0 usuario contestó
- j) Rama judicial: 1 usuario contestó (0.66%)
- k) Sector privado: 7 usuarios contestaron (4.64%)**
- l) Medios de comunicación: 0 usuarios contestaron
- m) Órganos de Control: 1 usuarios contestaron (0.66%)
- n) Instancias y Tribunales Internacionales: 0 usuario contestó
- o) Pensionado: 9 usuarios contestaron (1.29%)**
- p) Sin respuesta: 623 (89.38%)



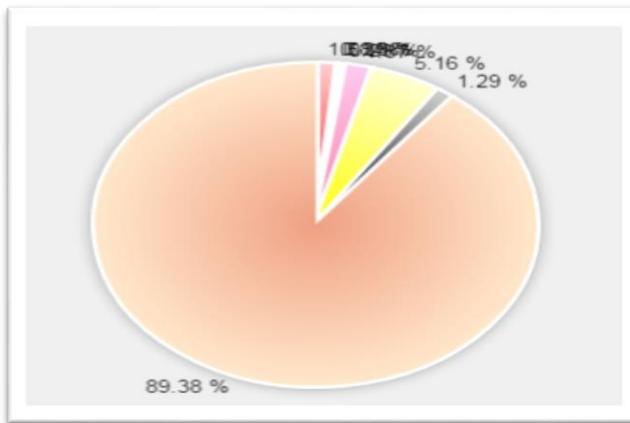
## 5. ¿Conoce las funciones de la Agencia?

- a) Si: 62 usuarios contestaron (8.90%)**
- b) No: 12 usuarios contestaron (1.72%)
- c) Sin respuesta: 623 (89.38%)



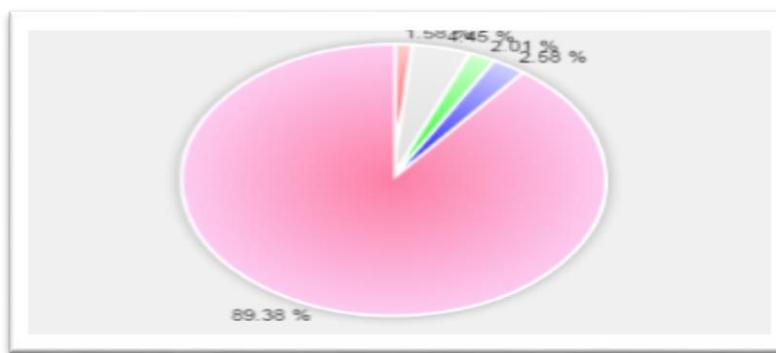
**6. ¿Con qué fin acude a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado?**

- a) **Sistema único de gestión e información litigiosa del Estado: 11 usuarios contestaron.**
- b) Estudios o documentos especializados: 1 usuario contestó (0.66%)
- c) Conceptos a entidades del orden nacional para la extensión de jurisprudencia: 2 usuarios contestaron (1.32%)
- d) Lineamientos hacia los operadores jurídicos: 2 usuarios contestaron (1.32%)
- e) **Asistencia a comités de conciliación: 13 usuarios contestaron.**
- f) **Intervención en procesos judiciales o arbitrales: 36 usuarios contestaron (5.16%)**
- g) Asistencia técnica y capacitación a los operadores jurídicos: 0 usuario contestó
- h) Otro: 9 usuarios contestaron (1.29%)
- i) Sin respuesta: 623 (89.38%)



**7. ¿Califique su grado de satisfacción frente a los servicios prestados por la Agencia?**

- a) Excelente: 11 usuarios contestaron (1.58%)
- b) Bueno: 31 usuarios contestaron (4.45%)**
- c) Regular: 14 usuarios contestaron (2.01%)
- d) Malo: 18 usuarios contestaron (2.58%)
- e) Sin respuesta: 623 (89.38%)



**8. ¿Cuál es el canal que más utiliza para acceder a la Agencia?**

- a) Formulario electrónico de PQR: 5 usuarios contestaron (0.74%)
- b) Ventanilla de correspondencia: 29 usuarios contestaron**
- c) Buzones electrónicos: 10 usuarios contestaron**
- d) Teléfono: 2 usuarios contestaron (0.66%)
- e) Atención presencial: 11 usuarios contestaron**
- f) Correo electrónico: 12 usuarios contestaron**
- g) Buzón de sugerencia físico: 1 usuario contestó (0.66%)
- h) Redes sociales: 2 usuarios contestaron (1.32%)
- i) Fax: 2 usuarios contestaron (1.32%)
- j) Sin respuesta: 623



 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

De la pregunta No. 9 (¿Qué información de la Agencia le gustaría conocer?) y No.10 (¿Qué sugerencias tiene sobre los servicios prestados por la Agencia?), se agruparon las respuestas de acuerdo al grupo poblacional, de la siguiente manera, con el propósito de identificar las necesidades y expectativas de los usuarios:

### **Expectativas de los principales Stakeholders**

Tanques de Pensamiento	¿Qué información de la Agencia le gustaría conocer?	¿Qué sugerencias tiene sobre los servicios prestados por la Agencia?
	Estadísticas de arbitrajes exitosos.	Que sus intervenciones sean más rápidas
Apoderados	¿Qué información de la Agencia le gustaría conocer?	¿Qué sugerencias tiene sobre los servicios prestados por la Agencia?
	Toda	0
	0	Sucursal en Barranquilla
	Conceptos a entidades para extensión de jurisprudencia	0
	Qué servicios se pueden utilizar por correo electrónico y la página web	Más implementación para el uso de las tecnologías del internet
	Políticas de defensa de los intereses de la Nación	Detectar aquellas entidades que tienen por costumbre y política congestionar tanto la procuraduría con conciliaciones como la jurisdicción administrativa
	Sobre el manejo del presupuesto de los municipios en Colombia	Debe ampliarse la planta de personal
	Conceptos y logros	Que realicen una verdadera campaña para evitar que las entidades en múltiples casos eviten litigios y logren acuerdos directos con los contratistas
	Todo lo que quieran comunicar o informar para un mayor conocimiento de la entidad.	0
	Comunicar si se comunicó correctamente la SCE	Facilidad en el envío de información por correo electrónico
	Documentos especializados	0
	Por qué no participa en la defensa jurídica de los procesos?	Establecer líneas de defensa o de conciliación conforme a la jurisprudencia.
	Directrices en materia de defensa jurídica	Asistencia a las Audiencias de conciliación e intervención en procesos judiciales.

	Por qué es obligatorio notificarlos cuando se presentan conciliaciones ante la procuraduría y cuando se presentan demandas, si la agencia por lo general no asiste	Asistencia a los procesos que se les notifica
	Más información a las personas sobre su creación	Más accesibilidad
	Todas las informaciones	Profundizar más a fondo acerca de sus funciones. Dar a conocer por todos los medios de comunicación sobre su existencia, para que la gente del común esté enterada de su creación.
	Si tiene proyectado hacer presencia en los procesos judiciales en los que sea parte alguna entidad nacional, de manera permanente, tal como dispone la norma que la creó.	Debe designar apoderados para que asistan a las audiencias de conciliación en todas las regiones del país
	Documentos especializados, lineamientos y conceptos.	0
	Realmente me gustaría conocer las distintas posiciones jurídicas de la Agencia en cuanto a los distintos temas de defensa judicial del Estado	0
	Las diferentes seccionales, con sus respectivas direcciones a nivel nacional.	En Bogotá que la oficinas este mas centralizada.
	Existe posibilidad de radicación virtual de documentos?	Funciones
	todo lo relacionado con sus funciones en las diferentes conciliaciones extrajudiciales y cuando se debe notificar o sobre qué temas es específica y obligatorio su notificación	Es poca la información sobre esta agencia, solo me entere de ella cuando tuve que demandar al Estado.
	Todo lo relacionado con la protección de los derechos humanos y el área civil	Solo espero la oportunidad de poder prestar mis conocimientos para mejor los servicios de la entidad
	Manejo de conciliación extrajudicial	0
	Todo lo relacionado con la liquidación del DAS y consecuente cumplimiento de las sentencias de Restablecimiento del Derecho Laboral	Más agilidad en las decisiones tomadas a instancias de los usuarios. Obviamente existiendo el personal suficiente.
	Otros servicios	Actualización de normatividad
	0	Divulgar sus funciones a los ciudadanos.

	En que instancias o procesos asisten en Defensa del Estado	Más presencia en las conciliaciones y demandas administrativas
	Más sobre las funciones de la agencia	Que ejerzan más control en las audiencias de conciliación u procesos a los cuales son convocados para procurar soluciones rápidas
	Criterios para asumir defensa de entidades o para promover conciliaciones.	Mi contacto se ha limitado a informarles sobre demandas contra entidades públicas.
	Criterios para asumir defensa de entidades o para promover conciliaciones.	Mi contacto se ha limitado a informarles sobre demandas contra entidades públicas.
	Qué función tiene la agencia respecto de los procesos de reparación directa que se adelantan contra el estado, cuando es poca su participación en el proceso	Materializar el espíritu de su origen, es decir celebrar en comité integrado con la rama judicial y la fiscalía para determinar si pueden o no conciliar determinada demanda de reparación directa
	qué casos conoce y a cuales audiencias de conciliación asiste y en que procesos asume la defensa del Estado	Que deberían hacer presencia en todos los procesos contra la nación en defensa de sus intereses
	Funciones	0
	Estudio y participación en las actuaciones judiciales	No están prestando servicio
	A través de qué oficina se manifiesta su eficacia en procesos laborales (Pensiones)	Que sean más diligentes con las solicitudes que se les hace, puesto que en las vías ordinarias y tutelas no son de inmediato cumplimiento
	El tema de la conciliación	0
	Jurisprudencia	Publicaciones de jurisprudencia.
	Caracterización de conflictos y parámetros de respuesta conciliatoria por clases, montos y entidades(cuando concilian, por qué tipos de casos, por qué parámetros de cuantías, etc)	Una mayor profundización en el conocimiento de los casos para propiciar un mayor margen conciliatorio
	clasificación detallada de la jurisprudencia de las altas cortes	0
	Políticas sobre manejo de demandas que son repetitivos los fallos en contra del Estado.	Capacitaciones Para Abogados
	Funcionamiento y gestión realizada	Que socializara sus funciones
	Toda	No han hecho parte de ninguna conciliación del suscrito
	Qué papel tiene la agencia en las audiencias de conciliación en contra del estado colombiano.	Qué de verdad intervengan y emitan fórmulas de solución de conflicto en las audiencias de conciliaciones.

<b>Entidad Territorial</b>	<b>¿Qué información de la Agencia le gustaría conocer?</b>	<b>¿Qué sugerencias tiene sobre los servicios prestados por la Agencia?</b>
	Como se puede vincular uno como profesional?	Que la página web sea más ágil

<b>Estudiantes</b>	<b>¿Qué información de la Agencia le gustaría conocer?</b>	<b>¿Qué sugerencias tiene sobre los servicios prestados por la Agencia?</b>
	Sobre Los Puntos de Atención En Las Diferentes Ciudades	Que nos estén informando de los cambios de buzones electrónicos
	Saber cómo se contrata a los apoderados	0

<b>Ex funcionario Das</b>	<b>¿Qué información de la Agencia le gustaría conocer?</b>	<b>¿Qué sugerencias tiene sobre los servicios prestados por la Agencia?</b>
	Estado procesos ex DAS	0

<b>Organizaciones No Gubernamentales</b>	<b>¿Qué información de la Agencia le gustaría conocer?</b>	<b>¿Qué sugerencias tiene sobre los servicios prestados por la Agencia?</b>
	Saber porque no asisten a las audiencias a las que se les convoca	Asistencia a las audiencias de conciliación a las que se les convoca.

<b>Órganos de Control</b>	<b>¿Qué información de la Agencia le gustaría conocer?</b>	<b>¿Qué sugerencias tiene sobre los servicios prestados por la Agencia?</b>
	Jurisprudencia	Socialización

<b>Pensionados</b>	<b>¿Qué información de la Agencia le gustaría conocer?</b>	<b>¿Qué sugerencias tiene sobre los servicios prestados por la Agencia?</b>
	Pues si supiera para qué se creó la agencia, podría decir qué me gustaría conocer, pero lo único es que tengo que acudir allá, para hacer traslado de las solicitudes de conciliación.	Que si se creó la agencia con el fin de proteger al Estado en procesos judiciales contra éstos, que se cumpla la función que se le asignó, o si no que se elimine la agencia, y que el personal que recibe las solicitudes de conciliación sea más ágil y más atento, porque no se les ve el nivel de educación en la atención al público.
	Jurídica	Asistencia Audiencias de Conciliación
	sobre las conciliaciones en demandas de reparación directa	que acuda las audiencias donde le corresponda estar presente
	sobre las conciliaciones en demandas de reparación directa	que acuda las audiencias donde le corresponda estar presente

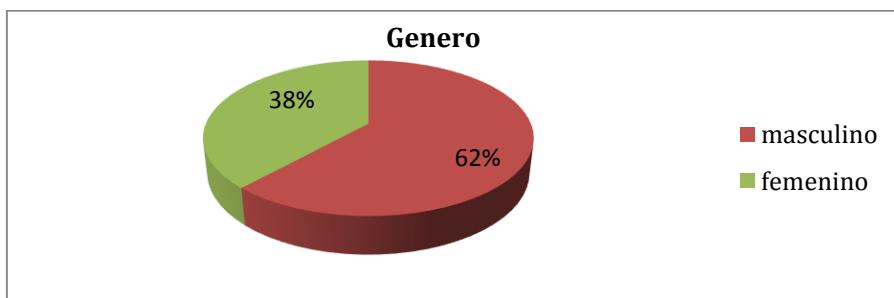
 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01 Versión: 00 Página
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

<b>Rama Judicial</b>	<b>¿Qué información de la Agencia le gustaría conocer?</b>	<b>¿Qué sugerencias tiene sobre los servicios prestados por la Agencia?</b>
	Número de procesos en curso por reclamaciones y recobros de las EPS al Fosyga.	Ninguna

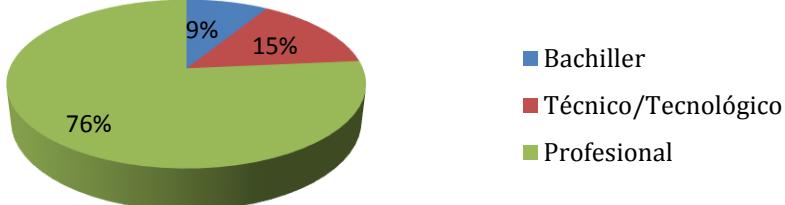
<b>Sector Privado</b>	<b>¿Qué información de la Agencia le gustaría conocer?</b>	<b>¿Qué sugerencias tiene sobre los servicios prestados por la Agencia?</b>
	Con qué criterio se decide participar o no en un proceso judicial	Debería participar en la mayoría de los procesos que se adelantan contra el Estado
	Sentencias	que participe en las audiencias prejudiciales
	Oportunidades de empleo	un poco más de protagonismo en los conflictos jurídicos del país
	Estadísticas de la entidad.	0
	Quisiera conocer la forma de vincularme con Ustedes por el conocimiento y la experiencia precisamente en defensa de las entidades del Estado	Que haya un direccionamiento muy fuerte jurídicamente hablando para evitar este desangre que al País le duele, insisto por la ineficacia de quienes asisten al Estado en los procesos contenciosos
	Normatividad	0

## **RESULTADOS ESTADÍSTICOS RECOLECTADOS EN VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA**

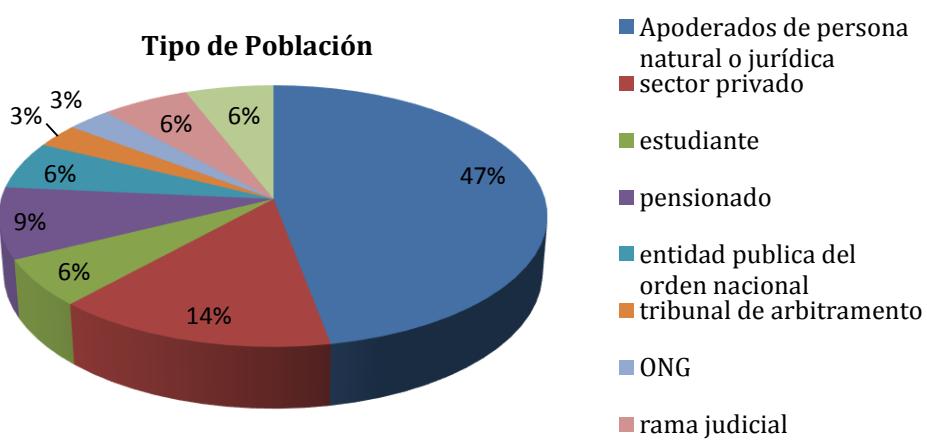
Se Aplicaron 34 encuestas efectivas a todos aquellos usuario que acceden a la Andje a través de ventanilla de correspondencia.



Nivel De Educación



Tipo de Población



Conoce las funciones de la ANDJE

