



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA AGENCIA

Unidad
Administrativa
Especial
-
Agencia Nacional
de Defensa
Jurídica del Estado





INTRODUCCIÓN

El parágrafo del artículo 5º de la Ley 1444 de 2011¹ 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 2011² 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 actualizar la caracterización de usuarios de las vigencias anteriores con el fin 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).

¹ “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”

² “Por el cual se establecen los objetivos y la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”



OBJETIVO GENERAL

Identificar la percepción sobre la Agencia y el uso e interacción de los servicios prestados a las Entidades públicas del Orden Nacional para el fortalecimiento de la imagen reputacional y los canales de comunicación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel reputacional de la Agencia para las entidades públicas del orden nacional.
- Identificar las preferencias de comunicación de las entidades públicas del orden nacional.
- Evaluar la experiencia de los servicios usados por las entidades públicas del orden nacional
- Conocer las expectativas de las entidades públicas del orden nacional, para mejorar las estrategias de participación ciudadana y de rendición de cuentas de la Entidad.

ALCANCE

Actualizar el documento de caracterización de usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado mediante la medición de percepciones y el uso de los servicios prestados por la Agencia por las entidades públicas del orden nacional.

LÍDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

- Oficina de Comunicaciones
- Oficina Asesora de Planeación
- Responsable de Servicio al Ciudadano

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

De acuerdo con los objetivos y la tipología de servicios que presta la Agencia en función a su misión, a continuación se presenta las principales categorías de variables de personas jurídicas (entidades públicas del orden nacional) determinadas para la caracterización.



Nivel Geográfico:

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica. Para el caso de esta caracterización se utilizarán las siguientes variables:

- **Cobertura geográfica:** Corresponde al área de ubicación registrada por los usuarios que permite desarrollar estrategias dirigidas a resolver los problemas en dichas regiones.
- **Ubicación principal:** Esta variable permite identificar el lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización.

Tipología organizacional:

- **Tamaño de la Entidad:** Puede medirse a través del número de servidores o empleados, o por monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado o de los ingresos. Para la presente caracterización se mide por el número de procesos judiciales que tiene la Entidad.
- **Organización o sector del cual depende:** Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del Estado.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés:** Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la Entidad.
- **Canales disponibles:** Canales de interacción que las entidades públicas tienen habilitados para su interacción con la población objetivo.

Intrínsecas:

- **Procedimiento usado:** Mecanismos y canales empleados por la entidades públicas, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública. Esta variable permite identificar si los procedimientos establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones o si se requieren adecuaciones o ajustes.
- **Responsable de la interacción:** Es la persona responsable y/o presente (de la organización usuaria), al momento de solicitar el servicio a la entidad.



PRIORIZACIÓN DE VARIABLES:

De acuerdo con las variables identificadas para la caracterización de usuarios, se priorizan con el fin de seleccionar aquellas relevantes para el cumplimientos de los objetivos de la Agencia.

En este sentido, se priorizan de acuerdo a los siguientes criterios:

- 1. Relevante:** Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de estos objetivos.
- 2. Económica:** Aquellas que están disponibles a un costo razonable.
- 3. Medibles:** Variables que puedan observarse o medirse para cada usuario.
- 4. Asociativas:** Deben permitir realizar segmentaciones.

Identificar los intereses y necesidades de las entidades públicas del orden nacional para la construcción de estrategias que les permita mejorar su defensa jurídica.

Categoría	Variable	La variable es					Seleccionada	
		Relevante	Económico	Medible	Asociativa	Puntaje total	Si	No
Geográficas	Cobertura geográfica	1	0	0	0	1	x	
	Ubicación principal	1	0	1	0	2	x	
Tipología organizacional	Tamaño de la Entidad	1	1	1	1	4	x	
	Organización o sector del cual depende	1	0	1	0	2	x	
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés	1	1	1	1	4	x	
	Canales disponibles	1	0	1	1	3	x	
Intrínsecas	Procedimiento usado	1	0	0	1	2	x	
	Responsable de la interacción	1	1	1	1	4	x	



MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



Encuesta - Mecanismo seleccionado

Las encuestas se clasifican como estudios observacionales, es decir, en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio. Para este caso, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado realizó una encuesta presencial a los jefes de oficinas jurídicas o asesores jurídicos de las EPON (Entidades Públicas de Orden Nacional), el 15 de marzo de 2019, en el Primer Encuentro de Oficinas Jurídicas del Estado.



Alcance

La encuesta fue dirigida a los jefes de las oficinas jurídicas o asesores jurídicos de las EPON (Entidades públicas de orden Nacional).



Beneficios

- Identificar percepciones
- Medir nivel de reputación de la Entidad
- Fortalecer el plan estratégico de la Agencia



Limitaciones

Para su validación estadística hay que dar un margen de confiabilidad de los datos (puede presentarse una medida de error estadístico si no se encuesta a la población completa por tanto hay que determinar una muestra representativa).

FECHA DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



Encuesta aplicada presencialmente el 15 de marzo de 2019, en el Primer Encuentro de Oficinas Jurídicas del Estado al que asistieron 161 representantes de dichas oficinas. La encuesta fue respondida por 94 jefes de oficinas jurídicas.



NICHO SELECCIONADO



La encuesta realizada para la “Caracterización de Usuarios” fue respondida por 94 entidades públicas del orden nacional, correspondientes al 39 % del universo de Entidades. La encuesta fue aplicada de manera presencial durante el Primer Encuentro de Oficinas Jurídicas al que asistieron 161 representantes de las entidades.

RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado reconoce como sus principales “**stakeholders**” a aquellos actores que se ven involucrados e impactados por los objetivos y las estrategias de la Agencia.

De manera que, el ejercicio realizado por la Agencia sobre la caracterización de usuarios en las entidades públicas del orden nacional, permitió conocer sus necesidades de información y expectativas por las cuales acuden a la Agencia.

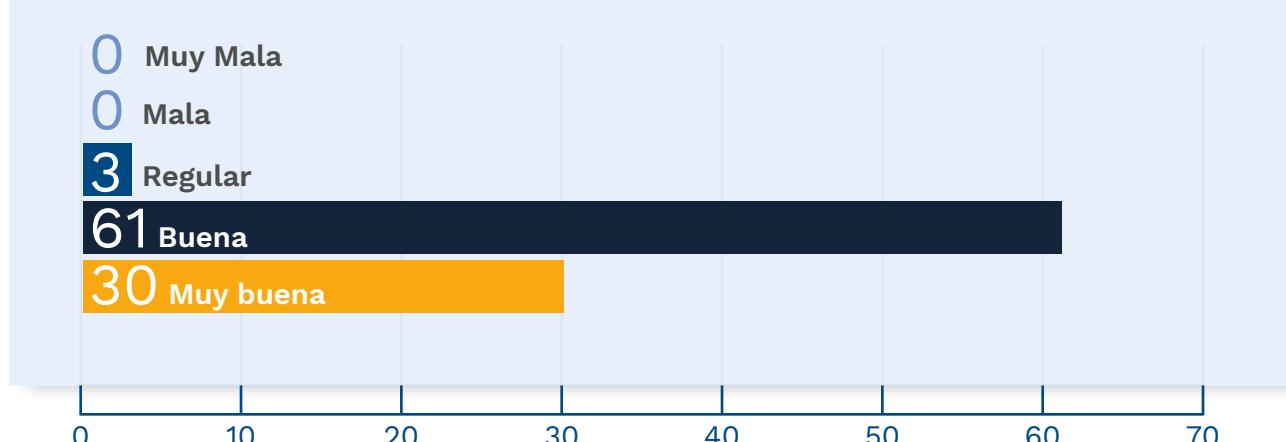
Resultados de la Encuesta



1. ¿Para usted la reputación de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado es?

Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena

Reputación de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado



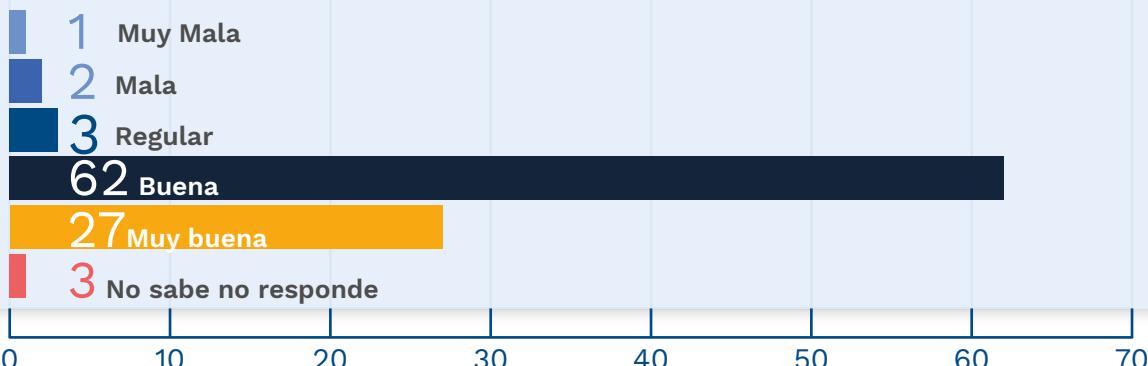


- 91 de 94 personas perciben la reputación de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado como buena o muy buena.
- Se debe seguir fortaleciendo la reputación de la Agencia por medio de estrategias y acciones específicas para así apalancarse en la buena reputación y potenciarla.
- Los usuarios perciben a la Agencia como una organización que responde de manera oportuna en los casos que asesora o participa directamente, apoyados en un equipo de profesionales expertos.
- La buena reputación de la Agencia está respaldada en valores como confianza, honestidad y transparencia.

2. En su opinión, en una escala de 1 a 5, ¿cómo califica las funciones que realiza la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado?

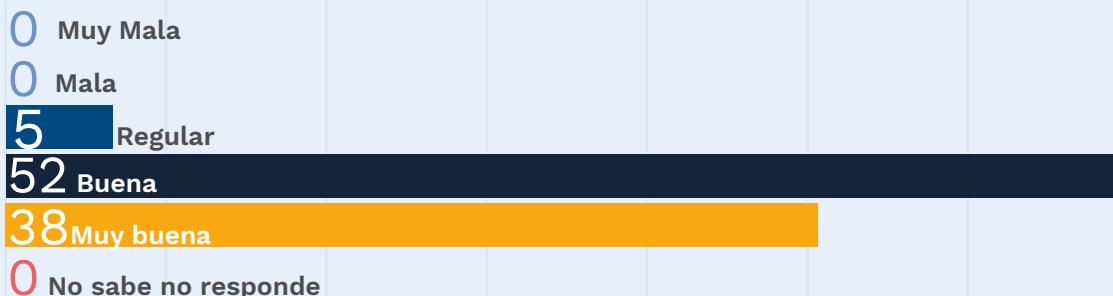
Función / calificación	Muy Mala (1)	Mala (2)	Regular (3)	Buena (4)	Muy Buena (5)	No sabe No responde
La Agencia viene impulsando y apoyando una mejor defensa jurídica del Estado						
La Agencia promueve la prevención del daño antijurídico como política transversal del Estado						
La Agencia fortalece la calidad del dato e información en eKOGUI						
La Agencia genera espacios que fomentan la transferencia de conocimiento y buenas prácticas						
La Agencia promueve el litigio estratégico en la defensa nacional e internacional						

La Agencia viene impulsando y apoyando una mejor defensa jurídica del Estado

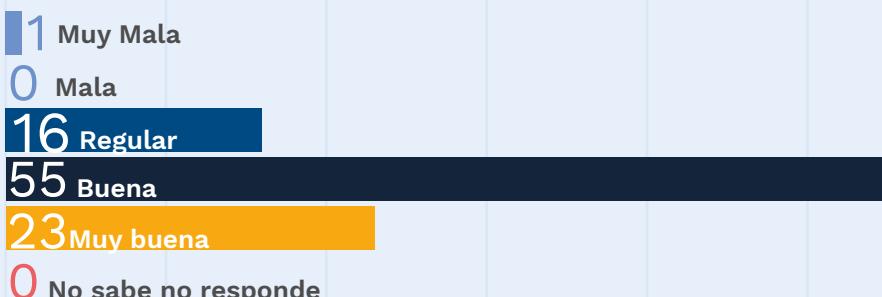




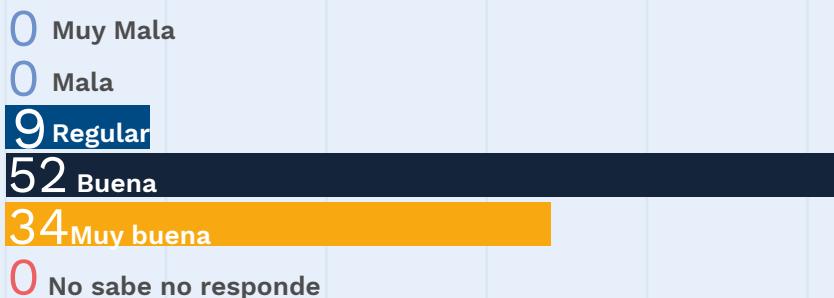
La Agencia promueve la prevención del daño antijurídico como política transversal del Estado



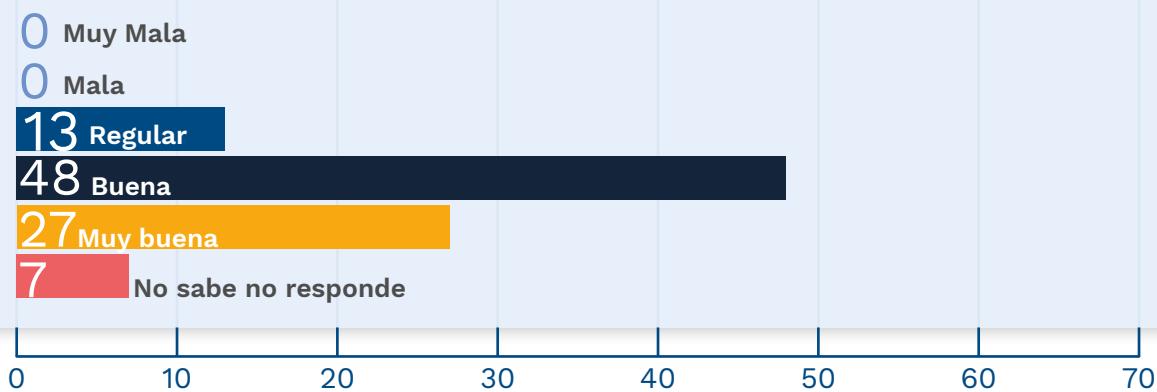
La Agencia fortalece la calidad del dato e información en eKOGUI



La Agencia genera espacios que fomentan la transferencia de conocimiento y buenas prácticas



La Agencia promueve el litigio estratégico en la defensa nacional e internacional





- 89 de 94 personas consideran buena la manera en que la Agencia viene impulsando y apoyando una mejor defensa jurídica del Estado.
- 90 de 94 personas consideran buena la promoción que da la Agencia frente a la prevención del daño antijurídico como política transversal del Estado.
- 78 de 94 personas consideran buena la forma en que la Agencia fortalece la calidad del dato e información en eKogui.
- 86 de 94 personas califican como buenos los espacios que genera la Agencia para fomentar la transferencia del conocimiento y buenas prácticas.
- 75 de 94 personas califican como buena la manera en que la Agencia promueve el litigio estratégico en la defensa nacional e internacional.
- El posicionamiento del portafolio de servicios que ofrece la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado es positivo con la audiencia objetiva. El desafío está en la innovación de estos servicios.
- Se deben fortalecer los espacios, la comunicación y la frecuencia en que la Agencia promueve el litigio estratégico en la defensa nacional e internacional.

3. Indique ¿qué tanto describen a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado las siguientes palabras? Tenga en cuenta que esta es una escala de 1 a 5, donde 5 significa totalmente de acuerdo, y 1 totalmente en desacuerdo.

Descriptor / nivel	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	No sabe No responde
Es eficiente						
Es transparente						
Es creíble						
Es responsable						
Es técnica						
Es activa						

Descripción de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

Es eficiente



Es transparente



Es creíble



Es responsable



Es técnica



0 20 40 60 80 90

■ No sabe no responde ■ Totalmente en desacuerdo
■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

- 69 de 94 personas están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la Agencia es eficiente.
- 77 de 94 personas están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la Agencia es transparente.
- 77 de 94 personas están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la Agencia es creíble.
- 78 de 94 personas están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la Agencia es responsable.
- 73 de 94 personas están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la Agencia es técnica.
- El factor de responsabilidad se convierte en el principal pilar de la Agencia.
- El factor de eficiencia amerita una investigación más profunda para entender las razones de la calificación.
- Las cinco pilares reputacionales deben estar inmersos en los mensajes de la entidad hacia los stakeholders.



4. Usted interactúa con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado a través de: (puede seleccionar más de una opción):

- Capacitaciones ()
Página web ()
Redes sociales ()
Comunidad Jurídica del Conocimiento ()
Teléfono ()
Correo electrónico ()
Reuniones de trabajo / asesorías ()
Formularios electrónicos ()
Chat ()
Atención Presencial ()
Otra, cuál: _____

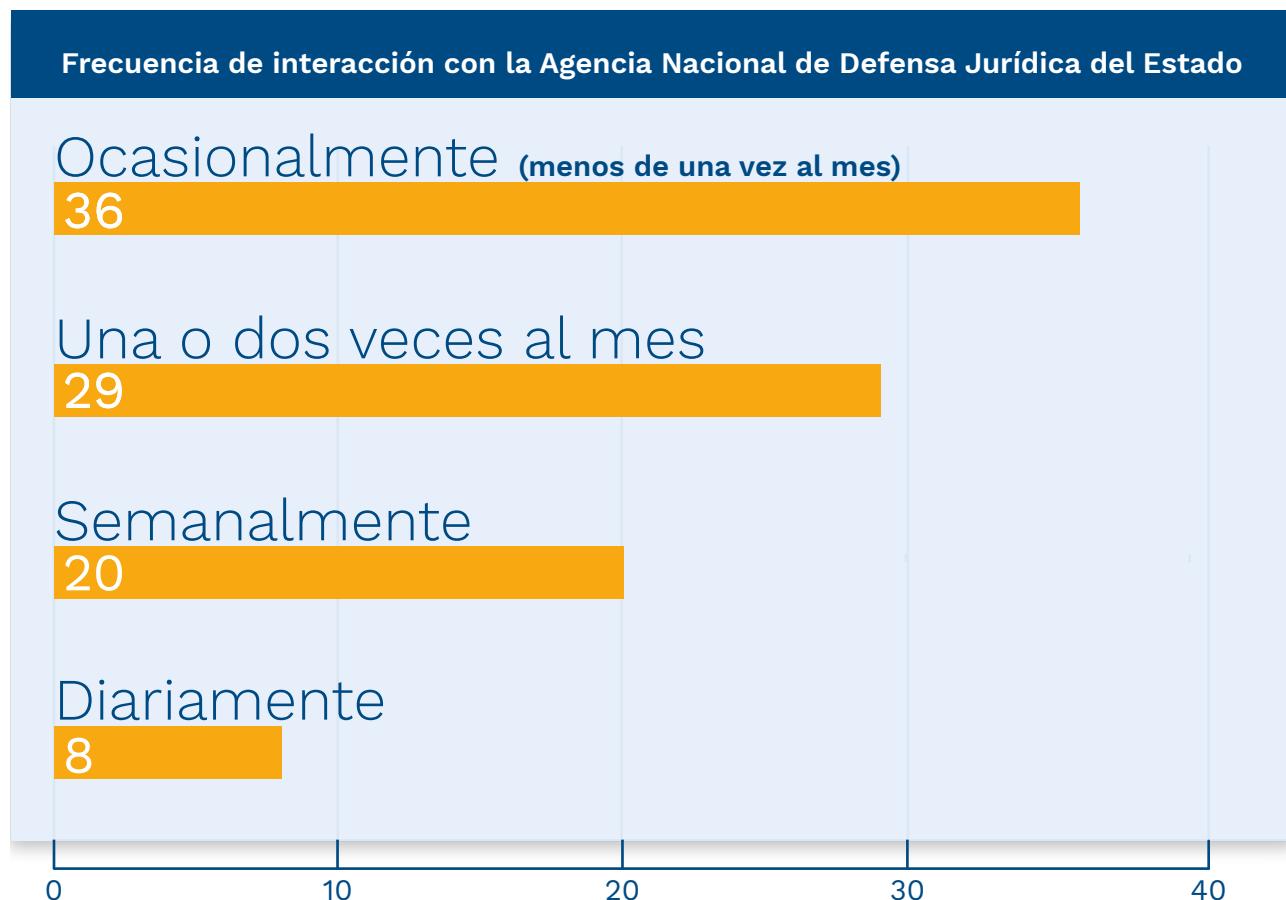


- El público de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado es tradicional. Es decir, no recurre a medios digitales como principal medio de interacción.
- El reto de la Agencia está en incorporar medios digitales en los espacios tradicionales para que el público pueda empezar a tener más acercamiento a estos medios. Por ejemplo, hacer uso de transmisión vía streaming de eventos clave de la Agencia o hacer foros o conversatorios a través Facebook Live.
- Con el objetivo de que más personas interactúen por medio digital, la información publicada debe ser innovadora y práctica para la audiencia final.



5. ¿Con qué frecuencia su entidad interactúa con los servicios prestados por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado? (seleccionar solamente una opción):

- Ocasionalmente (menos de una vez al mes) ()
Una o dos veces al mes ()
Semanalmente ()
Diariamente ()

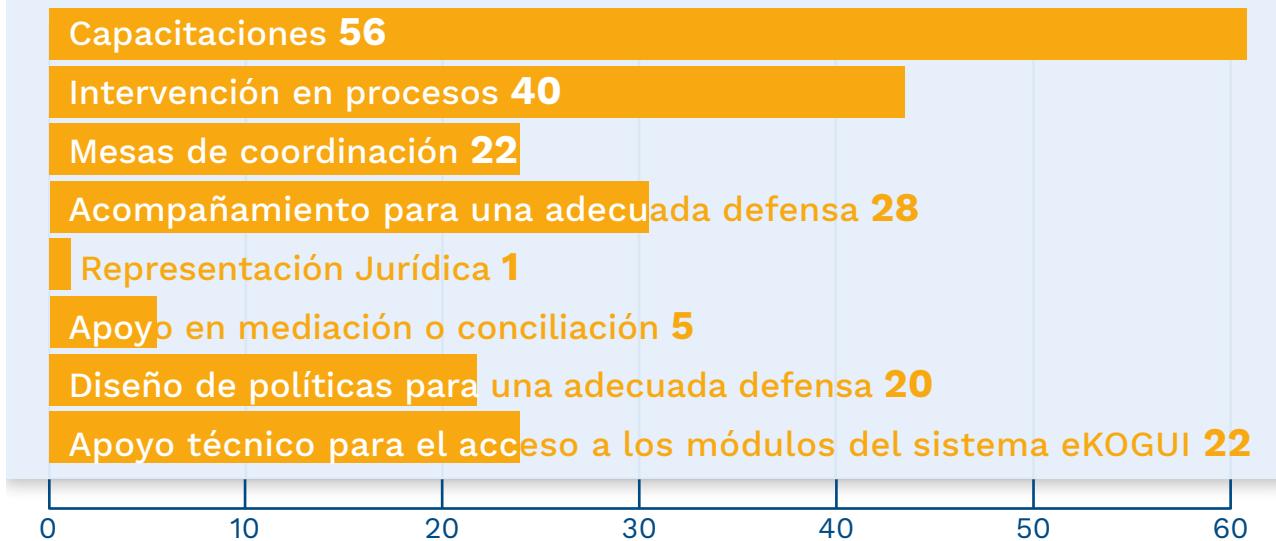


6. ¿Cuál considera que son los dos aspectos más importantes que puede aportar la Agencia a su entidad? (seleccionar máximo dos opciones):

- Capacitaciones ()
Intervención en procesos ()
Mesas de coordinación ()
Acompañamiento para una adecuada defensa ()
Representación Jurídica ()
Apoyo en mediación o conciliación ()
Diseño de políticas para una adecuada defensa ()
Apoyo técnico para el acceso a los módulos del sistema eKOGUI ()



Canal de comunicación preferido con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado



- 56 de 94 personas consideran que las capacitaciones son uno de los aspectos más importantes en los que la Agencia puede aportar.
- Hay una gran expectativa del usuario final en recibir capacitaciones por parte de la Agencia. Sin embargo, esta no es la misión que tiene la Entidad.
- Las personas confían en la Agencia para actualizarse de manera oportuna en temas jurídicos y obtener el apoyo necesario en diversos procesos.

7. ¿Considera que hay algún otro aspecto específico en el que la Agencia pueda ayudar a mejorar la gestión de su entidad?:

- Comunicación sobre casos que involucren a la jurisprudencia
- Mejorar el tiempo de respuesta a los requerimientos
- Integración de los sistemas propios de cada entidad
- Políticas de Provisión de Procesos Judiciales
- Acceso remoto a capacitaciones y asesorías
- Políticas de prevención de daño antijurídico
- Intervención en procesos
- Definición de estrategias por entidades
- Políticas medio ambientales
- Actuación ante las altas cortes
- Modelos de construcción de protocolos de defensa



8. ¿Cuál sería su canal de comunicación preferido para conocer los servicios y productos prestados por la Agencia? (seleccionar solo una opción):

Correo electrónico

Redes Sociales (Twitter, Facebook, Linkedin, YouTube)

Comunidad Jurídica del Conocimiento

Eventos Presenciales

Página WEB

Otro: _____



- 60 de 94 personas consideran el correo electrónico como el canal preferido de comunicación con la Agencia.
- Los usuarios prefieren medios que incentiven una comunicación bidireccional.
- El reto se encuentra en que las redes sociales se conviertan en un medio recurrente para el diálogo.
- Se debe evaluar si las personas consideran el correo electrónico como mejor medio de comunicación por tiempo de respuesta, efectividad e información obtenida.



PROPUESTAS

De acuerdo a los resultados de la encuesta se sugieren las siguientes acciones:

- Promover el uso de los diferentes canales digitales (página web, portal de la Comunidad Jurídica del Conocimiento) para la divulgación de los servicios de la Agencia.
- Generar mayor divulgación de los logros, proyectos y servicios de la Agencia, soportados en los pilares de eficiencia, transparencia, credibilidad, responsabilidad y experiencia.
- Fortalecer el discurso de la Agencia en los diferentes espacios de participación con los grupos de valor (reiterar misión y portafolio de servicios).