



# Diagnóstico Participación Ciudadana

## Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado 2020



# Contenido

Introducción

Objetivo

Objetivos específicos

1. Fortalezas y debilidades
2. Verificación grupos de valor
3. Diagnóstico de canales



## Introducción

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, consciente del aporte que los ciudadanos, usuarios y en general sus grupos de valor y de interés, pueden realizar a su gestión, realiza el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana.

La construcción de este diagnóstico se basa en los lineamientos generales para la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, dispuestos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión v3, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.



**Objetivo:** elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

**Objetivos específicos:**

- Identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizándolas por cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación / planeación, implementación / ejecución y evaluación / seguimiento).
- Validar con la información otorgada por las áreas misionales y de apoyo si los grupos de ciudadanos, usuarios, o grupos de valor / interés con los que se trabaja en la presente vigencia atienden a la caracterización, clasificando la participación de dichos grupos en cada una de las fases del ciclo de la gestión.
- Diagnosticar si los canales espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de valor / interés.



## 1. Fortalezas y debilidades.

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado implementa, a través del ciclo de su gestión, diferentes espacios que le permiten a sus grupos de valor / interés interactuar con la Agencia, promoviendo así la incidencia efectiva en la gestión institucional.

Diagnostico. La caracterización de usuarios realizada en 2019 explora las necesidades de una muestra del grupo de valor conformado por las entidades públicas del orden nacional. De esta caracterización se extraen los posibles aportes que esta población considera, que la Agencia puede otorgar para mejorar la gestión en sus instituciones.

En febrero de 2020, se realizó la primera reunión de coordinación del año con los jefes de las oficinas jurídicas de las entidades públicas del orden nacional. El equipo directivo de la Agencia presentó la agenda de trabajo 2020 y las metas de articulación institucional para esta vigencia. Allí se realiza encuesta sobre los problemas que enfrentan las entidades estatales que dificultan el ejercicio de una gestión judicial eficiente.

En la implementación de una estrategia de fortalecimiento de las capacidades territoriales para la defensa jurídica, se planteó la necesidad de desarrollar un diplomado para robustecer el conocimiento en materias relevantes para el ejercicio eficiente de la defensa del Estado. Para su desarrollo se estableció una alianza estratégica entre la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la Escuela Superior de Administración Pública, la Asociación Colombiana de Ciudades Capitales, la Federación Nacional de Departamentos y la Federación Colombiana de Municipios, con el propósito de trabajar conjuntamente en el fortalecimiento de dichas competencias.

Formulación. En la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realiza consulta ciudadana, invitando a la comunidad a remitir sus aportes previa oficialización de este. Para la vigencia 2020, se requirió ajustar la proyección del Plan según observación de servidor público de entidad del orden nacional, remitiendo dicha solicitud a la dependencia misional correspondiente para su ajuste y aval.

De igual forma en enero de 2020 se realizó la publicación de la propuesta del mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad, en donde se invitó a participar a la ciudadanía en la construcción del mapa de riesgos de corrupción 2020.

Implementación. Con el objetivo de fortalecer la relación con las oficinas jurídicas y abogados del Estado se han realizado dos reuniones estratégicas para conversar



sobre el impacto de la pandemia en la defensa jurídica del Estado, una situación histórica que plantea desafíos determinantes para los abogados que tienen la ardua tarea de defender el patrimonio de los colombianos.

Con el ánimo de difundir la gestión realizada por la Agencia y recibir realimentación de la mayor cantidad de individuos dentro de sus grupos de valor / interés, la Agencia se ha propuesto aumentar el número de usuarios de Twitter, Facebook, LinkedIn y YouTube, logrando y sobre pasando sus metas propuestas.

Reconociendo a los medios de comunicación como grupos de interés y como plataformas por excelencia para divulgar los logros y dificultades de la Agencia, se han tenido encuentros uno a uno con periodistas, editores y/o directores a través de la vigencia.

Se promueve el uso del chat virtual para facilitar una interacción efectiva con los grupos de interés mediante banners en la página web y redes sociales de la Entidad, aumentando efectivamente el número de solicitudes recibidas en el primer semestre de 2020 (94 solicitudes) en comparación con el primer semestre de la vigencia anterior (78 solicitudes).

Trimestralmente se publican los informes de gestión de la entidad en página web dando la posibilidad a los grupos de valor y de interés de participar a través de formulario electrónico con las preguntas o comentarios que surjan por dichos documentos. En la Comunidad Jurídica del Conocimiento también se cargan los informes brindando otra posibilidad a nuestros usuarios de conocer los resultados de la gestión institucional.

Evaluación. Se realizó la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2019 en el mes de julio 2020, evento virtual realizado mediante transmisión en YouTube, con un total de 368 visualizaciones al cierre de la audiencia. Evento para el cual se contó con insumos previos generados por los grupos de valor / interés gracias a consulta ciudadana realizada a través de la página web y difundida por redes sociales. Este ejercicio garantizó la información, el diálogo y la responsabilidad de la Agencia frente a sus resultados.

Adicionalmente, en el marco de la estrategia de rendición de cuentas permanente de la entidad, se incluyen en la página web institucional los informes de PQRS, las cifras de uso del chat virtual, preguntas frecuentes y sus respuestas, solicitudes de acceso a la información pública, entre otros documentos que le permiten a la ciudadanía, usuarios, y en general a los grupos de valor e interés contar con información de interés que permiten una comunicación en doble vía y a su vez permiten retroalimentar a la Agencia a través de los diferentes canales y medios dispuestos para tal fin.

En relación con los informes trimestrales de gestión es necesario resaltar el formulario de recepción de consultas del cual dispone la ciudadanía en relación con la información allí dispuesta.



En este contexto y según análisis realizado en el marco del autodiagnóstico de participación ciudadana y resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión, FURAG - 2019, se identifican las siguientes fortalezas y debilidades en la implementación de la Política de Participación Ciudadana:

Fortalezas	Etapas de la gestión pública
Se cuenta con un proceso para la planeación de la participación ciudadana.	Diagnostico Formulación
Se cuenta con un equipo conformado para el proceso de participación ciudadana (Equipo SIGI).	Todas
Se obtiene información para cada actividad de participación: actividades realizadas, indicadores y resultados.	Implementación
Seguimiento, control y evaluación mediante una herramienta establecida: SIGI	Evaluación

Debilidades	Etapas de la gestión pública
Existe desconocimiento por parte de los servidores de la Agencia con respecto a la política de participación ciudadana.	Todas
No se cuenta con mayor detalle en la caracterización de usuarios.	Diagnóstico Formulación
Existe debilidad en la recolección de información para cada actividad de participación, como son: grupos de valor involucrados y aportes en el proceso de participación ciudadana.	Todas
No se documentan las buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana que permitan alimentar el próximo plan de participación.	Todas



## 2. Verificación grupos de valor.

En la caracterización de usuarios realizada por la Agencia para el año 2019, se identificó como el grupo de valor más importante a los jefes de las oficinas o asesores jurídicos de las Entidades Públicas del Orden Nacional (EPON). En este sentido, se puede ver que los eventos de participación ciudadana planeados para el año 2020, están directamente relacionados con los grupos de valor que se encontraron en la caracterización de usuarios realizada por la Agencia en el año 2019.

### Plan de participación ciudadana 2020 Vs Grupos de Valor / Interés.

Actividad	Meta o Producto	Grupo de valor / interés	Etapas de la gestión pública
Llevar a cabo un evento presencial de rendición de cuentas	Evento de rendición de cuentas vigencia 2019, realizado	Todos	Evaluación
Actualizar caracterización de Usuarios de la Agencia	Documento caracterización de Usuarios actualizado y socializado en CIGD	Todos	Diagnóstico
Sesiones virtuales de interacción ANDJE con los grupos de valor	2 sesiones virtuales de interacción ANDJE con los grupos de valor	Abogados EPON Academia	Implementación
Validar, actualizar y/o identificar nuevos riesgos de corrupción conforme a la metodología definida	Mesas de trabajo realizadas (Actas y/o listas de asistencia)	Todos	Formulación
Fortalecer la relación con las oficinas jurídicas y abogados del Estado	4 reuniones estratégicas para fortalecer la relación con las oficinas jurídicas y abogados del Estado, realizadas	Abogados del Estado	Implementación
Promover entre los defensores del Estado la vinculación a wiki defensores	2000 defensores del Estado vinculados a wiki defensores	Abogados del Estado	Implementación





Actividad	Meta o Producto	Grupo de valor / interés	Etapas de la gestión pública
Aumentar el número de usuarios de Twitter y Facebook	60% de crecimiento en usuarios de Twitter y Facebook	Todos	Implementación
Aumentar el número de usuarios en la red social LinkedIn de la ANDJE	100% adicional de usuarios en la red social LinkedIn de la ANDJE	Todos	Implementación
Aumentar el número de usuarios en la red social YouTube de la ANDJE	25% adicional de usuarios en la red social YouTube de la ANDJE	Todos	Implementación
Realizar encuentros 1 a 1 con periodistas, editores y /o directores	5 encuentros 1 a 1 con periodistas, editores y /o directores	Todos	Implementación
Promover el uso del chat virtual para facilitar una interacción efectiva con los grupos de interés	10 actividades de promoción del chat virtual	Todos	Implementación
Realizar eventos eKOGUI regionales donde se dé a conocer temas relevantes de la Entidad	5 eventos de eKOGUI realizados	Abogados del Estado Jefes jurídicos Jefes de control interno Jefes financieros Secretarios técnicos del comité de conciliación	Seguimiento
Eventos de capacitación y/o acompañamiento entre febrero y noviembre, en el Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado - eKOGUI	126 eventos de capacitación para el uso del eKOGUI, desarrollados	Abogados del Estado Jefes jurídicos Jefes de control interno Jefes financieros Secretarios técnicos del comité de conciliación	Seguimiento

## Diagnóstico de canales.

La caracterización realizada en 2019 identifica los siguientes canales como los canales de preferencia para el grupo de valor tipificado:



Aunque la mayoría de los eventos de participación ciudadana para el año 2020, estaban planeados a realizarse de manera presencial, por la actual situación con respecto al COVID 19, ha sido necesario que se ejecuten de manera virtual, sin embargo, los canales usados han sido idóneos y han permitido realizar de manera eficaz y efectiva todas las actividades.