



EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

VIGENCIA 2021 - REALIZADA EN 2022

AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO



Contenido

Introducción.....	3
Objetivo general.....	4
Convocatoria e Información.....	4
Interacción y Retroalimentación.....	11
Preguntas e inquietudes previas a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.....	11
Evaluación.....	25
Resultados.....	32
Soportes de las publicaciones referentes a la Audiencia Pública virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2021.....	33
Buenas prácticas	35
Acciones de mejora.....	35



INTRODUCCIÓN

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, grupos de valor / interés) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

Por su parte, desde la política pública, en el documento CONPES 3654 de 2010 la rendición de cuentas es un ejercicio que invita a las organizaciones estatales y a los servidores públicos enfrentar premios o sanciones por sus actos. Las instituciones públicas, organismos internacionales, los ciudadanos y la sociedad civil tienen el derecho de recibir información, explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

En este sentido, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado se encuentra obligada a la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas y en cumplimiento a lo dispuesto en la legislación, la Entidad llevó a cabo su Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas, vigencia 2021, el 08 de marzo de 2022. Esta se llevó a cabo de manera híbrida (virtual y presencial), siendo transmitida en directo y posteriormente será publicada con lenguaje de señas, en el canal de YouTube de la Entidad.



OBJETIVO GENERAL

Visibilizar el impacto de la gestión de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado por medio de las acciones de diálogo, información y responsabilidad, elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión de la entidad.

CONVOCATORIA E INFORMACIÓN

La convocatoria a la ciudadanía, grupos de valor y de interés y a los funcionarios de la Agencia se realizó a través de diversos medios, de manera regular durante el mes previo a la realización de la Audiencia.

✓ Invitaciones por correo electrónico:

La invitación para asistir a la Audiencia de Rendición de Cuentas se envió directamente a un total de 218 jefes de oficinas jurídicas del Estado, 7 funcionarios del Concejo Directivo, 4 directivos de entes de control, 2 representantes de la ANDI y al Departamento Administrativo de la Función Pública (Figura 1). Mediante correo masivo se remitieron invitaciones a una base de 18.677 correos electrónicos, correspondientes a 18.025 ciudadanos (Figura 2).

Las audiencias a las que se les envió la invitación fueron: abogados del Estado, administradores del sistema eKOGUI, jefes de control interno, enlace de pagos, jefes financieros, secretarios técnicos del comité de conciliaciones; tanto de entidades del orden nacional como del orden territorial; de igual forma se remitió a representantes de juntas de acción comunal, miembros de JAL (ediles), personeros, servidores públicos y veedurías ciudadanas, entre otros.

A nivel interno, los colaboradores recibieron correos electrónicos con la invitación a la Audiencia, y para que participaran de manera activa en las redes sociales de la Entidad (Figura 3).



Figura 1. Correo directo.

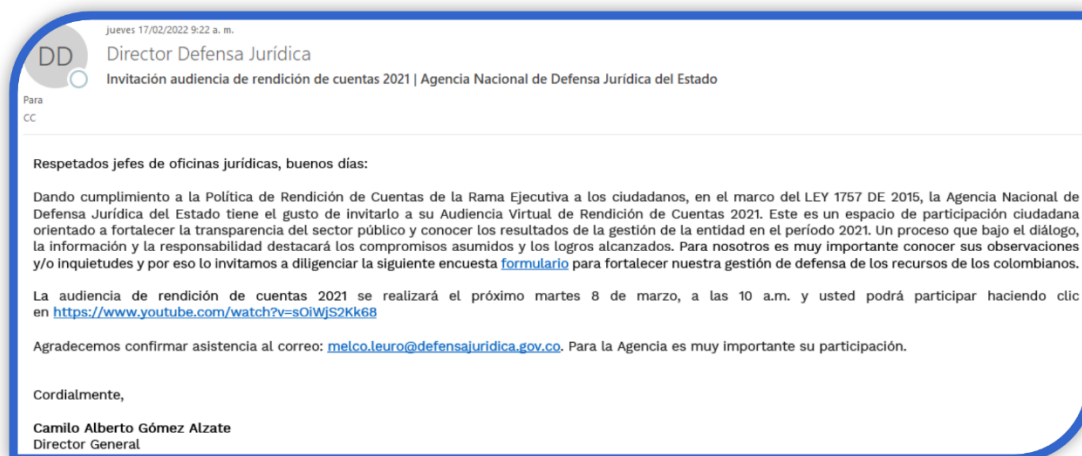


Figura 2. Correo masivo.



Figura 3. Correos internos.



✓ Confirmación de invitaciones:

De las invitaciones remitidas para participar de en la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas, se recibieron 32 confirmaciones vía correo electrónico a través del área de Planeación.

✓ Página Web:

En la página web de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y en la intranet se publicó información acerca de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Dentro de los documentos publicados están (figura 4):

- Informe Rendición de Cuentas
- Estrategia de Rendición de Cuentas 2022
- Cartilla estrategia rendición de cuentas 2022 en lenguaje claro

Figura 4. Información página web.



Con el objetivo de lograr difusión del evento, se carga en página web institucional un banner con la información de la Audiencia Pública a realizar, con enlace al informe de gestión y a la encuesta previa, ofreciendo otro canal de interacción con el ciudadano y grupos de valor / interés en el ejercicio (Figura 5).

Figura 5. Invitación pública, informe de gestión y encuesta previa.





✓ Conmutador:

A través del conmutador se le informó a la ciudadanía sobre la transmisión de la Audiencia Pública Rendición de Cuentas y sobre la información adicional a través de la página web de la Agencia www.defensajuridica.gov.co.

Este es el contenido del mensaje:

Bienvenidos a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

La Entidad invita a la audiencia pública virtual de Rendición de Cuentas, vigencia 2021, que se realizará el próximo 8 de marzo, de 10:00 a 11:30 de la mañana, a través de las redes sociales de la entidad: en Twitter @AgenciaDefensaJ, y en Facebook - LinkedIn - Youtube en Agencia Nacional de Defensa Jurídica.

Formule sus preguntas a través del chat habilitado en la página web de la Agencia, a través del correo opinion@defensajuridica.gov.co, a través de nuestras redes sociales con el hashtag #RendicionDefensaJurídica, o a través del formulario habilitado en la página web de la Agencia.

Para mayor información ingrese a www.defensajuridica.gov.co

Si conoce el número de la extensión dígtelo ahora.

Para realizar una petición, queja o reclamo, marque 777, o de lo contrario presione 0 y será atendido por nuestra operadora.

✓ Redes Sociales:

En Twitter, Facebook y LinkedIn se publicó el enlace que dirigía a la audiencia pública. Hubo también varias publicaciones con información para que los ciudadanos se conectaran a la transmisión. Adicionalmente, en YouTube se publicó inmediatamente el video de la Audiencia de Rendición de Cuentas (<https://www.youtube.com/watch?v=sOiWJS2Kk68>), así como posteriormente se cargará el video con lenguaje de señas.

Figura 6. Twitter

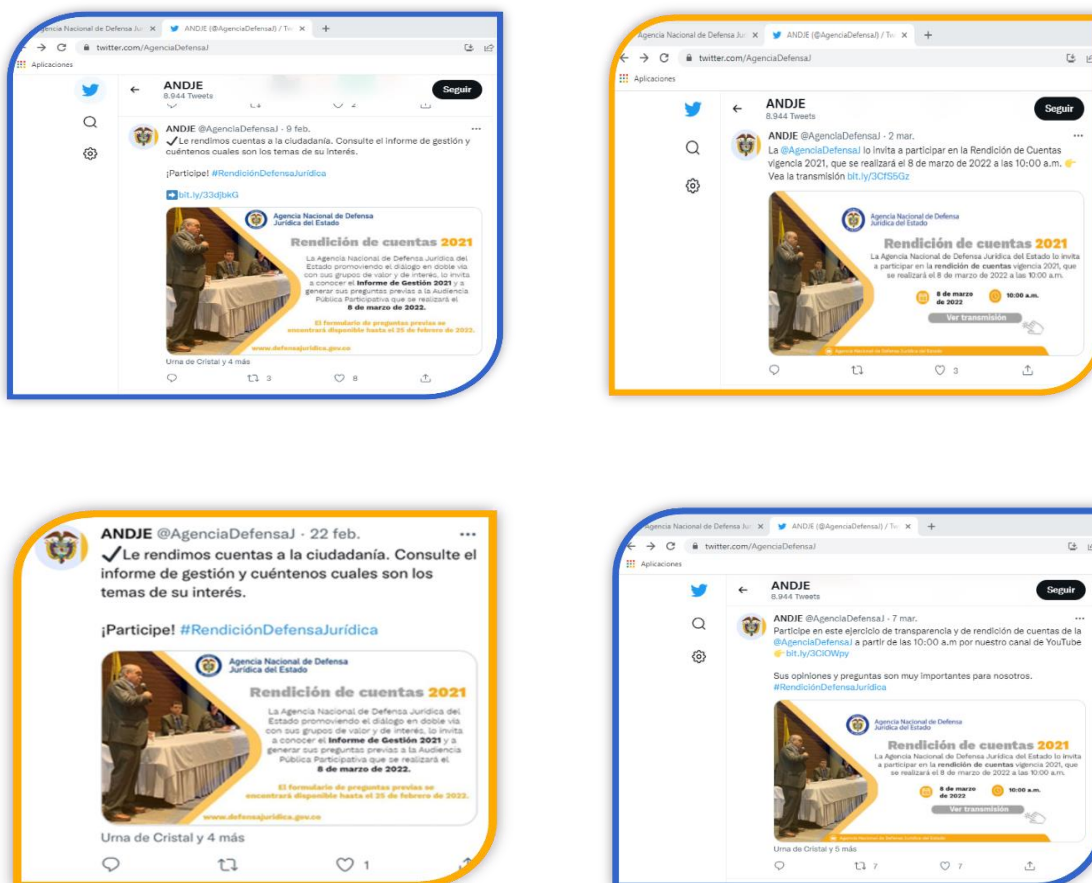


Figura 7. Facebook

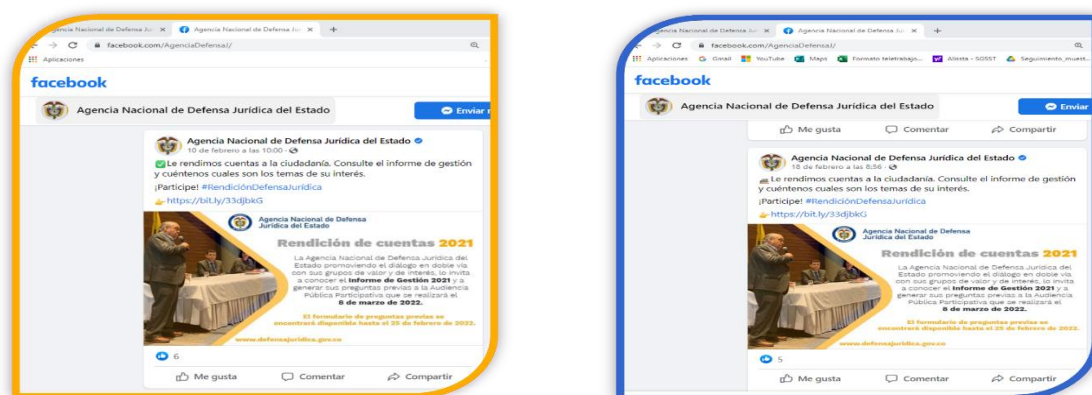




Figura 8. LinkedIn



Figura 9. YouTube





INTERACCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

Garantizando la comunicación en doble vía y alineando el elemento de responsabilidad en el ejercicio, se realizó encuesta de preguntas previas a través de enlace a formato de preguntas e inquietudes para la audiencia pública, a algunas de ellas se les dio respuesta durante la transmisión. La totalidad de preguntas y respuestas son:

PREGUNTAS E INQUIETUDES PREVIAS A LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- 1. Nombre:** Sergio Leonardo Carrillo Amaya; **Grupo de Valor / Interés:** Ciudadanía; **Pregunta:** Qué otros escenarios de participación contemplan; **Respuesta:** Adicional a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas tenemos diferentes espacios de interacción con nuestros usuarios, como son los encuentros con oficinas jurídicas, diferentes encuentros académicos, tenemos la publicación de los informes de gestión de manera trimestral, acompañados de unos formularios para poder recibir preguntas y comentarios permanentemente de la ciudadanía, así mismo se publican en la Comunidad Jurídica del Conocimiento para que constantemente los usuarios estén enterados de la gestión de la entidad. También, la Agencia para la vigencia 2022 ha contemplado realizar 2 encuentros con sector empresarial, 5 encuentros 1 a 1 con periodistas, editores y/o directores y 30 espacios de promoción del portafolio de la agencia. De igual forma, y como insumo para la participación, se destaca la información que periódicamente dispone la Agencia a sus grupos de valor y de interés, que, entre otros, para la vigencia 2022 serán: seis publicaciones en página web y redes sociales sobre las funciones de la Agencia y cuatro reportes trimestrales de actividad litigiosa del Estado.
- 2. Nombre:** Ana Rosa Ariza; **Grupo de Valor / Interés:** Ciudadanía; **Pregunta:** ¿En que ha invertido la Agencia, los recursos del BID?; **Respuesta:** Durante las vigencias 2020 y 2021 la Agencia ejecutó recursos por un total de \$13.272.165.081,73 con cargo a los recursos del Contrato de Préstamo BID 4922/OC-CO, en las siguientes actividades:



Componente 1: Fortalecimiento de las capacidades de la ANDJE para mejorar la eficiencia de las entidades del nivel nacional que hacen parte del Sistema de Defensa Jurídica

PRODUCTOS / ACTIVIDADES		TOTAL, EJECUCIÓN 2020	No. DE CONTRATOS EJECUTADOS	TOTAL, EJECUCIÓN 2021	No. DE CONTRATOS EJECUTADOS
DOCUMENTOS DE PLANEACIÓN		975.867.000,00	3	1.511.186.940,00	4
1.1	Actividad: Diseñar e implementar el modelo integral de gestión por resultados para la prevención y la defensa jurídica	625.867.000,00	2	638.050.000,00	2
1.2	Actividad: Diseñar e implementar el modelo de arquitectura de datos	350.000.000,00	1	873.136.940,00	2
DOCUMENTOS DE LINEAMIENTOS TÉCNICOS		199.503.467,00	3	1.355.675.756,99	9
1.3	Actividad: Realizar el diagnóstico y optimización del portafolio actual de productos y servicios	199.503.467,00	3	1.355.675.756,99	9
1.4	Actividad: Diseñar e implementar la herramienta para la gestión de grupos de interés	0,00	0	0,00	0

Componente 2: Fortalecimiento de la gestión del conocimiento basado en evidencia del Sistema de Defensa Jurídica del Estado

PRODUCTOS / ACTIVIDADES		TOTAL, EJECUCIÓN 2020	No. DE CONTRATOS EJECUTADOS	TOTAL, EJECUCIÓN 2021	No. DE CONTRATOS EJECUTADOS
SERVICIO DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE DEFENSA JURÍDICA		1.939.384.909,71	27	5.606.848.525,10	49
2.1	Actividad: Diseñar e implementar nuevos módulos de Ekogui	591.404.708,30	12	2.529.035.340,75	16
2.2	Actividad: Diseñar e implementar el tablero de control, modelo de analítica, calidad de datos y herramienta de georreferenciación	334.864.702,41	8	822.279.887,44	17
2.3	Actividad: Desarrollar e implementar la arquitectura de integración e interoperabilidad	131.077.447,00	2	170.174.537,00	2
2.4	Actividad: Diagnosticar, optimizar e implementar la estrategia de conocimiento	481.195.216,00	4	1.518.711.353,00	11
2.5	Actividad: Desarrollar protecciones de ciberseguridad	0,00	0	424.909.730,00	2
2.6	Actividad: Ejecutar el Plan de adquisiciones de infraestructura y servicios TIC	400.842.836,00	1	141.737.676,91	1

Componente 3: Administración y otros gastos contingentes

PRODUCTOS / ACTIVIDADES		TOTAL, EJECUCIÓN 2020	No. DE CONTRATOS EJECUTADOS	TOTAL, EJECUCIÓN 2021	No. DE CONTRATOS EJECUTADOS
DOCUMENTOS DE PLANEACIÓN		692.965.168,00	7	990.733.314,93	12
3	Actividad: Brindar soporte para la administración, evaluación y auditoría del programa	692.965.168,00	7	990.733.314,93	12

Totales:

PRODUCTOS / ACTIVIDADES		TOTAL, EJECUCIÓN 2020	No. DE CONTRATOS EJECUTADOS	TOTAL, EJECUCIÓN 2021	No. DE CONTRATOS EJECUTADOS
TOTALES		3.807.720.544,71	40	9.464.444.537,02	74



3. **Nombre:** Maria Carolina Sánchez; **Grupo de Valor / Interés:** Ciudadanía; **Pregunta:** ¿Cuántas denuncias o demandas se tramitan en la entidad y cuántas gana el Estado? ¿Eso cuánto representa en dinero?; **Respuesta:** En materia de defensa judicial de las Entidades Públicas del Orden Nacional, la Agencia tiene la competencia de intervenir, de manera discrecional en cualquier proceso en el que se discutan intereses litigiosos del Estado, para apoyar a las Entidades en su defensa.

Al cierre del 2021, la Agencia venía interviniendo en 755 procesos estratégicos, con pretensiones de \$287 billones aproximadamente, es decir un 66% del total de las pretensiones que enfrenta al Estado, en su más de 309.000 litigios que para dicha fecha tenía registrados en el Sistema Único de Información Litigiosa E Kogui. Esto, sin contar aquí la intervención que hace la Agencia en los dos procesos más cuantiosos que enfrenta el Estado y que sus pretensiones no se tienen en cuenta porque la irracionalidad y exorbitancia de sus pretensiones distorsionan la realidad de las cifras.

Durante el 2021, se terminaron 71 procesos en los que intervino la Agencia, con decisiones favorables al Estado en 59 de ellos, obteniendo una tasa de éxito del 83%. Esto significó un ahorro por la efectiva defensa en procesos judiciales por valor de \$24,8 billones.

Adicionalmente, La Agencia también interviene en lo que denominamos “PROCESOS ESTRATÉGICOS MASIVOS”, que tienen las siguientes dos características: (i) corresponden a litigios que masivamente se presentan contra una misma entidad por un idéntico problema jurídico, como es el caso, p.ej., de reliquidación de pensiones, incrementos pensionales, traslados pensionales, etc. y (ii) en donde existe una SENTENCIA DE UNIFICACIÓN favorable al Estado, que ya ha resuelto ese problema jurídico. En el 2021, identificamos litigiosidad masiva con estas dos características y emprendimos la tarea de intervenir en 7.500 procesos, que tienen unas pretensiones de \$300.000 millones aproximadamente. Aquí la intervención consiste en presentarle a los jueces que conocen estos procesos los argumentos que el precedente de unificación fijó para resolver ese problema jurídico y solicitar la aplicación de las reglas de la sentencia de unificación que favorecen al Estado.

4. **Nombre:** Omar Jaimes Rueda; **Grupo de Valor / Interés:** Entidad pública del orden nacional; **Pregunta:** ¿Cuáles son las proyecciones o metas en materia de defensa del Estado para este año 2022 y para lo que resta del



Gobierno Duque?; **Respuesta:** Para el 2022 la Agencia tiene como propósito haber intervenido en por lo menos 850 procesos estratégicos y en 4.000 procesos estratégicos masivos. También se fortalecerá la resolución de conflictos jurídicos en los que se discutan intereses litigiosos de la Nación, a través de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos - MASC.

5. **Nombre:** Fernando Guerrero Camargo; **Grupo de Valor / Interés:** Entidad pública del orden nacional; **Pregunta:** ¿Dentro de la reestructuración de la agencia, se ha planteado ampliar los temas de capacitación a las demás entidades, para así establecer estrategias de defensa?; **Respuesta:** El tema de capacitación abarca entidades nacionales y territoriales, y aborda temáticas relevantes para la gestión eficiente del ciclo de defensa jurídica del Estado en todas sus etapas. De manera que es una actividad corriente, que prestamos de manera constante y en la cual tenemos productos que son tanto por oferta como por demanda.

La Agencia está realizando un trabajo de identificación de las necesidades de conocimiento en el Sistema de Defensa Jurídica del Estado y está dispuesta a abordarlas de manera rigurosa, de la mano con las entidades públicas concernidas. Teniendo en cuenta que la Fiscalía es una entidad de alta litigiosidad y con gran trayectoria en materia de defensa jurídica del Estado, podemos diseñar programas específicos y adelantar proyectos conjuntos que nos permitan garantizar mayor impacto a nivel nacional y territorial.

6. **Nombre:** Johanna Castro; **Grupo de Valor / Interés:** Entidad pública del orden nacional; **Pregunta:** ¿Qué beneficios traerá la reestructuración de la Agencia en materia de estrategias de defensa?; **Respuesta:** La reestructuración de la Agencia trajo consigo la creación de la Dirección de Asesoramiento Legal, lo cual le permitirá a la Agencia y a las entidades públicas prevenir conflictos y anticiparse a posibles controversias. Esto se traducirá en la prevención de litigios, pero al mismo tiempo también le permitirá a la Agencia participar desde el principio en los asuntos, conociendo de primera mano la información clave y relevante para un adecuado y completo entendimiento de las problemáticas que se presenten antes de que surjan los litigios. Esto redundará en un más rápido y acertado diagnóstico de las situaciones y en la planeación y diseño de adecuadas estrategias de defensa.



7. **Nombre:** Sebastian Cote Lozano; **Grupo de Valor / Interés:** Medios de comunicación; **Pregunta:** ¿Tras cuatro años de Gobierno, qué recomendaciones hacen a la administración que llega tras las elecciones?; **Respuesta:** No es una pregunta muy fácil porque dar recomendaciones no es siempre prudente, pero sin duda alguna la primera es mantener y continuar en la lucha por la estabilidad jurídica para el estado y para los particulares. Creo que la definición rápida de conflictos en distintas instancias como se han diseñado permite eso, estabilidad jurídica para todos, tanto para el estado que lo necesita como para el particular que tiene alguna reclamación, y desde luego mantener la innovación, ese es un proceso de todos los días, y si suspendemos la innovación llega un momento que con la velocidad de la tecnología vamos a perder los avances.
8. **Nombre:** Edna Margarita Lasso Cardozo; **Grupo de Valor / Interés:** Entidad pública del orden nacional; **Pregunta:** ACTUACIONES DE LA AGENCIA CON RESULTADOS POSITIVOS EN LOS PROCESOS EN LOS CUALES INTERVIENE; **Respuesta:** Algunos de los procesos estratégicos que ha ganado el Estado con la intervención de la Agencia, en los últimos tres años, son los siguientes:

ALGUNOS CASOS 2019		
ENTIDAD	VALOR PRETENSIONES	TEMA
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	\$3.5 Billones	Defectuoso funcionamiento administración Justicia
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	\$800 Mil Millones	Captación masiva ilegal de recursos
CONSORCIO MALLA VIAL VALLE DEL CAUCA	\$325 Mil Millones	Anulación Laudo Arbitral
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	\$90 Mil Millones	Derecho violación al régimen de competencia
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	\$10.200 Millones	Toma de posesión electrificadora

ALGUNOS CASOS 2020		
ENTIDAD	VALOR PRETENSIONES	TEMA
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE	\$3.5 Billones	Inundaciones departamento del Atlántico por ruptura del canal del dique – ola invernal 2010-2011



ECOPETROL	\$3.3 Billones	Demanda de Foncoeco, en procesos de rendición de cuentas y ejecutivo, en atención a sentencia para pago de utilidades para los trabajadores decretados por mera liberalidad, por la Junta Directiva para el período comprendido entre 1962 y 1997.
MIN TRABAJO – MIN HACIENDA – ICBF – DNP	\$1.2 Billones	Madres comunitarias
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA Y OTROS	\$1.1 Billones	Captación masiva ilegal de recursos
FGN – SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAS – DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL	\$227 Mil Millones	Tierra Bomba

ALGUNOS CASOS 2021		
ENTIDAD	VALOR PRETENSIONES	TEMA
MIN DEFENSA – CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES – CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL	\$12.5 Billones	Reconocimiento de prima de actualización
INTERCONEXIÓN ELÉCTRICA S.A. E.S.P. – MIN HACIENDA – MIN MINAS Y ENERGÍA	\$8.1 Billones	Daño por la venta de acciones sin el lleno de los requisitos legales
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	\$1.2 Billones	Defectuoso funcionamiento de la administración de justicia y error judicial
ANI	\$500Mil Millones	Concesión de infraestructura de transportes en Santander.
AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS – MIN AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	\$360 Mil Millones	Daños derivados de la ilegalidad del acto administrativo que adjudica un bien inmueble y declara un bien privado como baldío

Otros procesos importantes, en los que ha intervenido la Agencia durante estas vigencias, algunos de los cuales están todavía en trámite son: acciones de tutela que pretendían obstaculizar diversos mecanismos necesarios para la erradicación de cultivos ilícitos; varias acciones de tutela acumuladas en las que se discute la implementación del punto 4 “Seguridad de los excombatientes” del Acuerdo de Paz; acciones de tutela sobre el fenómeno de los traslados pensionales entre los fondos privados y el fondo público; varias acciones en torno al edificio “Aquarela” que ha puesto en inminente riesgo la declaratoria de que hiciera UNESCO sobre el centro histórico de Cartagena como Patrimonio Cultural Mundial de la Humanidad; acciones judiciales sobre el Galeón San José; acciones judiciales que pretenden obstaculizar la adopción de decisiones para la extracción de hidrocarburos, a través del fracking; acciones contra la Superintendencia Nacional de Salud, que se



interponen para frustrar y desobedecer las decisiones de intervención que dicta sobre aquellas EPSs e IPSs que incumplen los indicadores y requisitos legales. También la Agencia atacó las principales y más onerosas causas de litigiosidad en contra del Estado, como: Privación injusta de la libertad, Desplazamiento forzado, Error judicial y Defectuoso funcionamiento de la Administración de Justicia.

En las tres líneas de litigio internacional en las que representamos al Estado, tenemos una cantidad importante de casos. En los últimos años hemos tenido que gestionar la defensa de más de 10 controversias de inversión por año al mismo tiempo, lo que nos ha demandado muchos recursos para obtener los resultados que presentamos durante la rendición de cuentas.

Ante el SIDH, las cifras hablan por sí mismas, en esta línea tenemos un volumen de casos muy alto estamos cerca de los 800, y estos los gestionamos nosotros directamente.

Por último, la Agencia recibió hace un par de años la cartera de Colombia ante la CPI, con el reto de gestionar 5 casos que llevaban bajo examen preliminar más de 17 años. Como reportamos durante la rendición de cuentas, gracias a la estrategia diseñada y liderada por el Director General, logramos el cierre de esta situación que llevaba tantos años abierta.

A hoy, hemos sido notificados de 6 laudos internacionales de inversión. En solamente uno, el caso de Glencore, fuimos condenados y en realidad no nos ordenaron una indemnización sino devolverle al inversionista el valor que había pagado a la Contraloría General de la República en cumplimiento de un fallo de responsabilidad fiscal. Además, solamente le otorgaron al inversionista el 3% de las pretensiones que reclamaba.

Los otros 5 laudos representaron una victoria absoluta para la defensa de Colombia. Se trata de los laudos emitidos en los casos América Móvil, Naturgy, AFC Investment Solutions y las dos decisiones emitidas en los casos de Granahorrar.

Además de los ahorros en pretensiones que representaron estos casos por más de 12 billones de pesos, y la recuperación de los costos del arbitraje, incluyendo los de defensa por más de 5 millones de dólares, gracias a estos resultados Colombia se posiciona internacionalmente como un país que cumple con estándares de protección a la inversión extranjera.

Invitamos a que revisen estos laudos que tenemos publicados en nuestra página web, porque en todos ellos hay un reconocimiento de la fortaleza de nuestra institucionalidad, incluyendo el de Glencore donde nos condenaron a pagar un porcentaje muy pequeño de las pretensiones, y la



verdad es que se validan las funciones de la Contraloría General de la República.

Y además de todos los triunfos jurídicos y económicos de estos laudos, estos resultados también son una validación del modelo mixto de defensa implementado en la DDJI para atender las controversias de inversión, consistente en que el equipo de abogados de la ANDJE, trabaje en equipo con las firmas internacionales en todas las fases del litigio, con un nivel de involucramiento intenso.

Así, los 4 primeros laudos fueron producto del modelo mixto y el último, el de AFC que nos fue notificado recientemente fue una victoria del equipo de arbitraje de la DDJI que trabajó sin apoyo externo, aplicando todo el conocimiento adquirido en los últimos años.

Esta gestión descrita nos arroja una tasa de éxito acumulada de Colombia en el arbitraje de inversión de un 99%. Estos triunfos han sido reconocidos internacionalmente, por los mundos, que en agosto de 2021 nos designó como el equipo de arbitraje del mes, y nos llevó a que Global Arbitration Review nos invitara a escribir una publicación sobre la gestión de la DDJI, en los arbitrajes de inversión a nuestro cargo.

En el litigio ante el Sistema Interamericano de Derechos Humanos (SIDH), en los últimos años empezamos a ver como nuestros argumentos jurídicos y procesales presentados con tanta dedicación y rigor ante el SIDH, comenzaron a dar frutos.

Es así como gracias a la estrategia de descongestión liderada por la Agencia, nos reunimos en más de 9 ocasiones con la CIDH. El resultado de mantener el rigor en los escritos y encontrar la forma de dialogar de forma efectiva con la CIDH, se traduce en los siguientes resultados de gestión del portafolio, los cuales mostramos y detallamos durante la rendición de cuentas:

	2019	2020	2021	2022
Nuevas peticiones	121	124	79	16
Informes de admisibilidad	31	70	69	4
Informes de inadmisibilidad	3	10	18	1
Archivos	58	8	10	28

9. **Nombre:** Oscar Daniel Hernández Murcia; **Grupo de Valor / Interés:** Entidad pública del orden nacional; **Pregunta:** Agradezco todo el apoyo por parte de la Agencia en el acompañamiento de la formulación y ejecución de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, por lo cual pongo a



consideración que estas sean desarrolladas de manera coordinada y sistemática por parte de las entidades involucradas y hacer partícipes a todos los actores; **Respuesta:** Efectivamente desde la Dirección de Políticas y Estrategias se han venido desarrollando diferentes proyectos que impactan las cuatro fases del ciclo de prevención, los cuales se cumplen con asesoría y acompañamiento permanente de nuestros abogados. Estos proyectos han generado un aumento muy importante en las entidades que cumplen con las obligaciones relacionadas con prevención, lo cual se evidencia con las cifras, a 22 de marzo de 2022 el 82% de las entidades públicas del orden nacional cuentan con una política de prevención del daño antijurídico.

Ahora el reto es fortalecer esas políticas principalmente en dos frentes: i) generar un involucramiento por parte de los directivos de las entidades y las áreas misionales en la construcción de estos documentos, toda vez que, no es una tarea que deba asumir en solitario la Oficina Asesora Jurídica y ii) lograr políticas más estratégicas, coherentes y ambiciosas que reflejen un verdadero análisis y estudio de la litigiosidad y de las situaciones internas de cada entidad, para de esta manera lograr el objetivo de dichas políticas, el cual consiste en la reducción de la litigiosidad.

- 10. Nombre:** Omar Jaimes Rueda; **Grupo de Valor / Interés:** Entidad pública del orden nacional; **Pregunta:** ¿Qué ha hecho la Agencia de Defensa Jurídica para garantizar y/o mejorar la productividad con ocasión de la pandemia?; **Respuesta:** Desde la Secretaría General se apoyó mucho a todos los funcionarios en el marco de la pandemia, asignándoles todos los recursos necesarios en el momento de encierro que tuvimos; se asignaron computadores, módems para que tuvieran conexión. Así mismo, se establecieron unas herramientas de seguimiento y planeación del trabajo que permitieron un adecuado seguimiento a todas las tareas y lograr con ello todos estos logros en 2020 y en 2021. Adicionalmente, se tuvo un acompañamiento permanente a todas las personas, asistiéndoles psicológicamente en el marco del encierro. También se ha venido trabajando en el regreso paulatino, con alternancia de días, cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad y garantizando que en la Agencia se tenga el espacio suficiente, evitando con ello riesgos de posible contagio en la entidad. Obviamente todo esto ha sido posible por el compromiso de todas las personas en la entidad.



11. Nombre: Angela Yireth Guerrero Camargo; **Grupo de Valor / Interés:** Entidad pública del orden nacional; **Pregunta:** ¿Que hace la Agencia para proteger los Derechos Humanos y cuál es su aporte al proceso de paz?; **Respuesta:** El balance, uno de los principios fundamentales sobre los cuales nosotros construimos nuestras estrategias de defensa ante el sistema interamericano de derechos humanos, es una contribución muy importante a la reconciliación del país. En realidad, nosotros defendemos con una convicción importante la institucionalidad colombiana, pero también reconocemos cuando ha habido vulneraciones y por esto tenemos una línea muy importante de trabajo, que es la de las soluciones amistosas la cual hemos venido fortaleciendo en los últimos años en la Agencia. A través de las soluciones amistosas, resolvemos de manera amigable con los peticionarios que son víctimas de vulneraciones a derechos humanos, los casos que ellos nos presentan ante el sistema interamericano. En las soluciones amistosas nosotros celebramos acuerdos con las potenciales víctimas y acordamos adoptar medidas de reparación integral, que no solamente incluyen una compensación, sino que incluyen medidas que invitan a la reconciliación económica, sino que además comienzan por ejemplo con un acto de reconocimiento de responsabilidad y pedida de disculpas públicas por parte del Estado, en muchas ocasiones representado por la Agencia. Hemos visto como en nuestra experiencia, estos actos de reconocimiento de responsabilidad son un paso importante hacia la reconciliación, que es la base para lograr la paz de nuestro país.

12. Nombre: Jady Sandoval; **Grupo de Valor / Interés:** Ciudadanía; **Pregunta:** ¿Cuántas tutelas hay en contra del Estado? y ¿que hace la Agencia para disminuirlas?; **Respuesta:** La ANDJE no sabe cuántas tutelas enfrenta el Estado, porque para esta clase de procesos no se exige su registro en el Sistema Único de Información Litigiosa eKOGUI, debido a que se supone que la tutela tiene una duración efímera. Los abogados sabemos que a veces esta duración no es tan fugaz como debería ser, porque hay algunas cuyo trámite se extiende demasiado en el tiempo y por eso creo que se debe empezar a pensar en la posibilidad de que las acciones de tutela también se registren en este Sistema.

Pero lo que si le podemos contestar es lo que hacemos para prevenir las acciones de tutela, y tiene que ver mucho con una de las funciones primordiales y principales de la Agencia, que es la prevención del daño antijurídico y la prevención de los litigios. A través de las políticas y de la prevención del daño antijurídico, que las propias entidades diseñan con el



acompañamiento de la Agencia, se busca adoptar las medidas y toda clase de acciones y actividades necesarias, para que las entidades no incurran en la vulneración de derechos fundamentales y no incurran en la realización de daños antijurídicos. A partir de allí y a partir de la prevención, es donde esperamos se reduzca sustancialmente, no solamente las tutelas, sino todas las acciones y los medios de control que se interponen contra las entidades estatales.

- 13. Nombre:** Carolina Daza; **Grupo de Valor / Interés:** Academia; **Pregunta:** ¿Qué hecho la Agencia para disminuir el pago de los intereses por las condenas que le imponen al Estado? Según la información que han dado en medios de comunicación, la deuda es de más de 10 billones de pesos. ¿Que se ha avanzado para disminuir este problema?; **Respuesta:** Es una pregunta bien importante porque me permite mostrar dos dimensiones de las actividades que realiza la DPE en materia de diseño de políticas públicas aplicables a la defensa jurídica del Estado: primero la manera en que nuestros documentos inciden en el diseño de la política pública y segundo los resultados concretos que hemos obtenido y lo que hacemos en la práctica.

En el año 2019 elaboramos un documento que analizaba la gestión de los pagos por parte de las entidades nacionales respecto a sus obligaciones litigiosas y trazamos una serie de acciones que se pudieran poner en marcha.

Esas acciones se concretaron a través de una propuesta que le hicimos al Ministerio de Hacienda y que quedó incorporada en el Plan Nacional de Desarrollo. En efecto, el artículo 53 del actual Plan permite convertir la deuda litigiosa en deuda financiera. El mecanismo consiste en la emisión de deuda pública para pagar obligaciones litigiosas. Se trata de un préstamo de la tesorería a las entidades para la satisfacción de ese objetivo.

¿Cuál es la base de esta política? Esta norma permite una deuda que tiene una tasa de interés cercana al 27% a una deuda financiera que tiene una tasa de cercana al 7%. Cuando se aplica este diferencial de tasas del 20% a unas obligaciones que ya superan los 10 billones de pesos, se obtiene un ahorro enorme.



En el 2020 salió un primer decreto reglamentario sobre la materia respecto del cual la Agencia formuló sus consideraciones. En 2021 nosotros acompañamos al Ministerio de Hacienda para ajustar el decreto y corregirle algunos aspectos que dificultaban que las entidades accedieran a los recursos extraordinarios destinados para el pago de sus obligaciones litigiosas. En el año 2021 se logró llegar finalmente a acuerdos por el orden de 500 mil millones de pesos, que con el diferencial de tasas suponen un ahorro del orden de 100 mil millones. Para este año, la política ha venido avanzando de una manera más ágil gracias a las reformas normativas que se implementaron a la política y a la experiencia que hubo con su primera etapa de implementación.

De manera que, si bien la Agencia no tiene una participación directa en la materia, si ha acompañado de manera eficiente al Ministerio de Hacienda y al Ministerio de Justicia en el diseño de la misma para lograr el objetivo que se persigue.

14. Nombre: Tatiana Andrade; **Grupo de Valor / Interés:** Entidad pública del orden territorial; **Pregunta:** ¿Que ha realizado la Agencia para recuperar recursos y bienes del Estado, a nivel territorial?; **Respuesta:** La Agencia le presta constante apoyo a los entes territoriales y para ello, el año pasado, a través de distintas fuentes de información pudimos concluir cuales eran las entidades territoriales que presentaban mayor litigiosidad, y cual era esa causa, y lo que concluimos es que había 170 entidades territoriales con una alta litigiosidad y que la causa que más las aquejaba era el embargo de los recursos públicos, a partir de ese descubrimiento lo que hicimos fue elaborar lineamientos teóricos y lineamientos prácticos para ofrecérselos a esas entidades con el objeto de que enfrenten ese problema jurídico de embargos de recursos públicos. Aparte de ello prestamos constante capacitación, tenemos medios de interacción y comunicación permanente con esos entes territoriales, saben dónde buscarnos, saben a quién buscar en la Agencia y les prestamos apoyo y respuesta a consultas específicas que nos formulan.

15 y 16. Nombre: Anónimo; **Grupo de Valor / Interés:** Ciudadanía; **Pregunta:** ¿Cuál es la cobertura y que servicios brinda la Agencia a nivel departamental y municipal para fortalecer las competencias de los abogados?; **Nombre:** David Arias; **Grupo de Valor / Interés:** Estudiante; **Pregunta:** La Agencia ha desarrollado mecanismos de prevención y defensa



para las entidades territoriales; Respuesta: Que importante pregunta, usted iniciaba Director su charla haciendo referencia a que más o menos se gastan las entidades territoriales 650 mil millones de pesos anuales solamente en asesoría, la Agencia ha venido dando puntadas importantísimas en cuanto al apoyo a las entidades territoriales desde el punto de vista, primero, de formación del capital humano, a través de los cursos virtuales y de los proyectos de formación a cargo de la Dirección de Políticas y Estrategias, pero también y en segundo lugar a través de nuevos modelos de gerencia pública en materia jurídica, a través del MOG, también presentado por la DPE, y uno que es sumamente importante de la que usted hizo mención ayer director que es la implementación del eKOGUI virtual, y sobre este me detengo dos minutos máximo, y es que solamente haciendo revisión de la información, para que se den cuenta de lo importante que es la implementación de este sistema, una vez revisada la documentación previa para implementar el eKOGUI territorial se llegó a la conclusión de que por ejemplo, para una ciudad capital de departamento, las pretensiones estarían devaluadas en un 10%, reducido en un 10% la litigiosidad o las pretensiones en una ciudad. De manera que estos tres tipos de herramientas están a disposición de todos los municipios, y departamentos y distritos del país para que reduzcan su litigiosidad, la prevengan y tengan mejores herramientas para su defensa.

- 17. Nombre:** Jorge Eduardo Reyes Amador; **Grupo de Valor / Interés:** Entidad pública del orden nacional; **Pregunta:** ¿Cuándo harán uso de la inteligencia artificial o de la automatización para la formulación o contestación de demandas o su presentación?; **Respuesta:** Gracias a los esfuerzos que viene haciendo la Agencia en los tres últimos años, en el 2021 pudimos dar ese gran salto de lo que antes era un sueño de utilizar información que se viene recolectando en el sistema eKOGUI para aplicarle esas herramientas de inteligencia artificial y producir herramientas de apoyo para los defensores del estado. En el 2021 por ejemplo construimos dos prototipos de herramientas basadas en IA, por ejemplo tenemos un buscador semántico que me permite buscar documentos en todo el sistema de gestión documental que tiene la Agencia y en el sistema eKOGUI, pero partiendo de la base de conceptos, no de términos ni, de palabras exactas, de manera tal que con este buscador nuestros defensores van a poder hacer uso de la información que reposa en el sistema, por ejemplo, de todas las contestaciones y providencias que haya sobre el tema, y con ello van a poder plantear estrategias de defensas de una manera más ágil y robusta. Otro ejemplo, hubo un cambio en el CPACA y con ese cambio los



despachos deben notificar a la Agencia todas las sentencias de los procesos. En lugar de contratar un grupo de personas para analizar una a una estas sentencias, se desarrolló un prototipo de robot que busca la información en nuestro sistema de gestión documental, hace una lectura automática de la misma y extrae contenidos de manera estructurada en una base de datos.

18. Nombre: Juan Claudio Cortes; **Grupo de Valor / Interés:** Ciudadanía;

Pregunta: Con respecto al Programa financiado con recursos del BID y tomando en cuenta el monto tan alto de ese crédito firmado por el Estado colombiano en beneficio de esa Agencia pero que se convertirá en deuda pública, cuáles son, en este momento, los beneficios y/o resultados concretos y palpables de esa considerable inversión y en su opinión expresar si ha valido la pena el costo/beneficio de ese crédito para una entidad tan pequeña?; **Respuesta:** La respuesta es muy concreta, son 60,2 billones de pesos en ahorros con litigios ganados, lo que contesta si ha sido o no efectivo el crédito. De acuerdo con los cálculos BID, por cada peso invertido de ese crédito hemos recuperado \$2.666 pesos; creo que puede ser uno de los créditos en términos de rentabilidad para el Estado más útiles que ha tenido el país recientemente. Por último, el apoyo del BID en avances tecnológicos a puesto a la Agencia y al Estado Colombiano a la cabeza en América Latina y el mismo BID toma como ejemplo lo que hemos venido haciendo. Creo que la respuesta es super concreta, sin duda el crédito del BID ha sido de gran utilidad para el estado y para la Agencia.



EVALUACIÓN

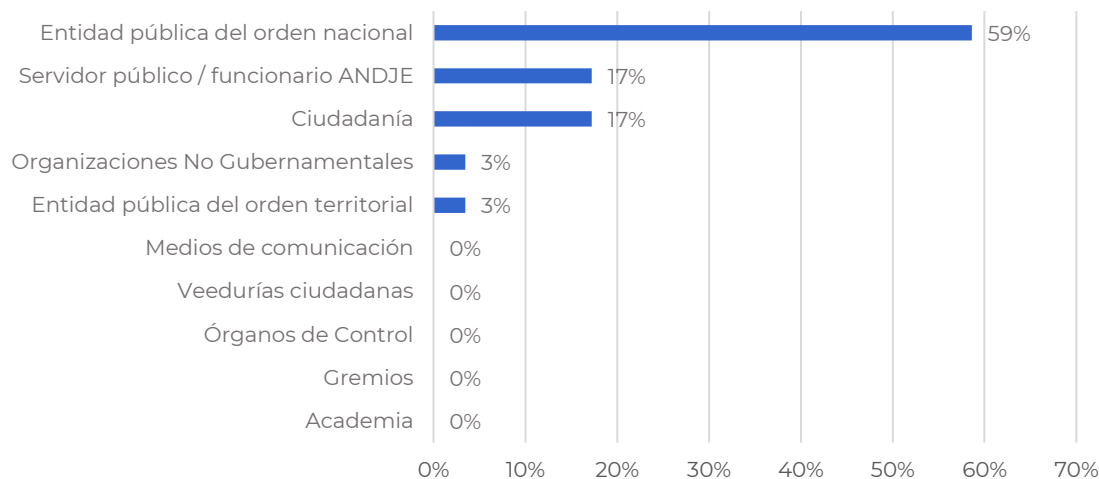
En el desarrollo de la Audiencia se invita a los asistentes a diligenciar en línea formato para evaluar la satisfacción en relación con la Audiencia. Se obtuvo un total de 29 encuestas diligenciadas. A continuación, se presentan los resultados:

De las 29 encuestas de satisfacción obtenidas, 17 de ellas fueron diligenciadas por funcionarios pertenecientes a entidades públicas del orden nacional; 5 por ciudadanos y 5 por funcionarios de la Agencia; una por funcionarios de entidades públicas del orden territorial y otra por parte de organizaciones no gubernamentales.

La gráfica 1 muestra la participación porcentual de los diferentes grupos de valor / interés que diligenciaron la evaluación de la Audiencia Pública Participativa.

Gráfica 1. Participación porcentual grupos de valor / interés que diligenciaron la encuesta de evaluación.

1. Seleccione el grupo de valor / interés al cual usted pertenece:



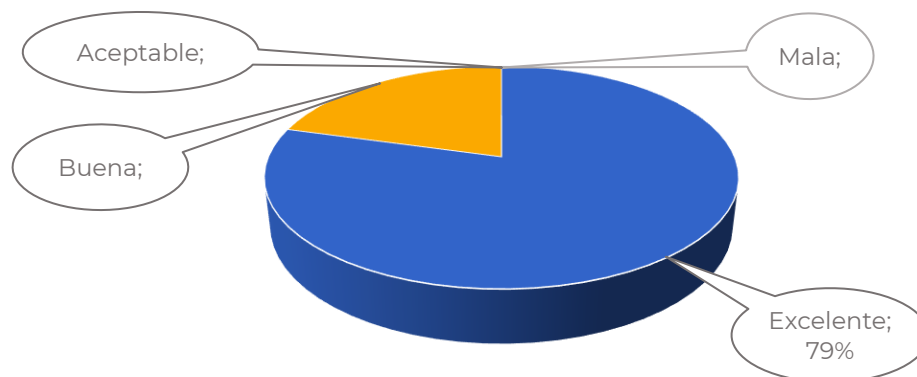
Fuente: ANDJE – 2022; encuesta de evaluación Audiencia Pública.

De los encuestados, 23 personas consideraron la organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas “Excelente”, y 6 como “Buena”.

La percepción de los asistentes frente a la organización de la audiencia fue positiva. La gráfica 2 muestra los resultados porcentuales.

Gráfica 2. Organización de la Audiencia de Rendición de Cuentas

2. Considera que la organización de la Audiencia de Rendición de Cuentas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado fue:



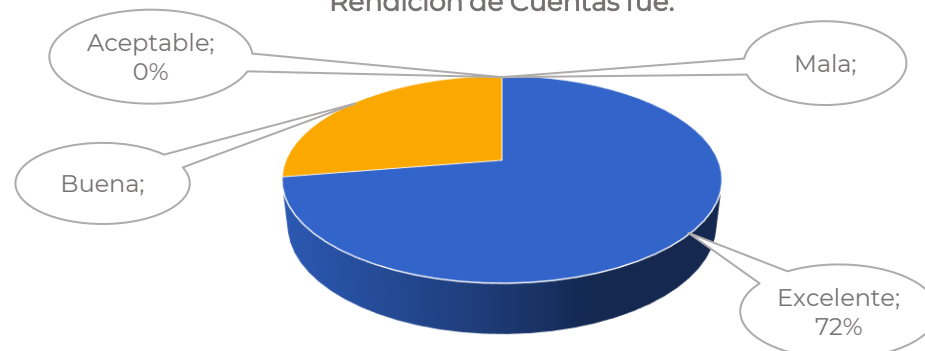
Fuente: ANDJE – 2022; encuesta de evaluación Audiencia Pública.

21 participantes que diligenciaron la encuesta consideraron que la claridad de la información entregada en la Audiencia de Rendición de Cuentas fue “Excelente”, y 8 la consideraron “Buena”.

Se cumplió con el elemento “Información” en la rendición de cuentas. En la gráfica 3 se puede visualizar el porcentaje de respuestas obtenidas para cada una de las opciones.

Gráfica 3. Claridad de la información

3. La claridad de la información entregada por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue:

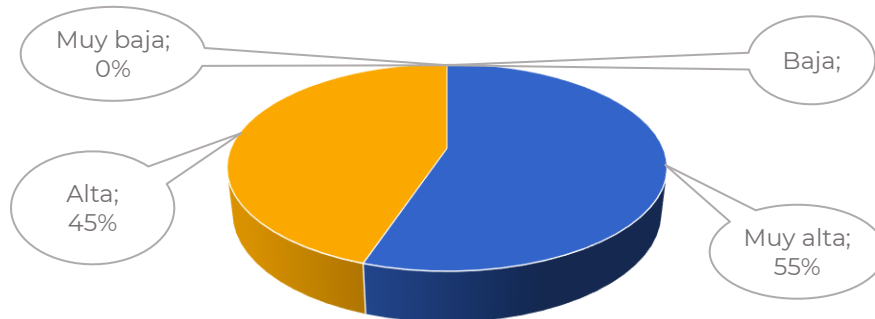


Fuente: ANDJE – 2022; encuesta de evaluación Audiencia Pública.

16 participantes de 29 califican con “Muy alta” el nivel de satisfacción frente a la audiencia. Para 13 casos la satisfacción fue “Alta”. En ningún caso se calificó con “baja” o “muy baja” el ítem indagado. Como se observa en la gráfica 4, se obtiene por lo tanto un 100% de nivel de satisfacción positiva en la población que dio respuesta al instrumento de medición.

Grafica 4. Satisfacción de la Audiencia Pública.

4. ¿Su nivel de satisfacción en relación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado es?



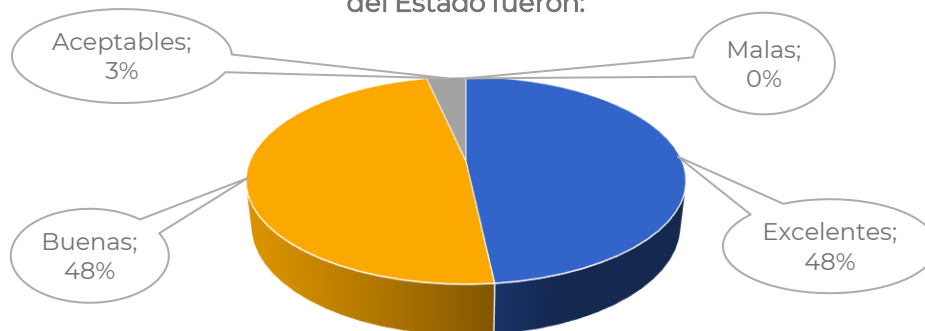
Fuente: ANDJE – 2022; encuesta de evaluación Audiencia Pública.

14 personas consideraron “Excelentes” las respuestas otorgadas durante la Audiencia de Rendición de Cuentas, 14 de ellas las consideraron “Buenas”, 1 como “Aceptables” y ningún ciudadano percibió las respuestas como “Malas”.

Se cumplió con el elemento “Diálogo” en la rendición de cuentas. En la gráfica 5 se visualiza porcentualmente las respuestas obtenidas.

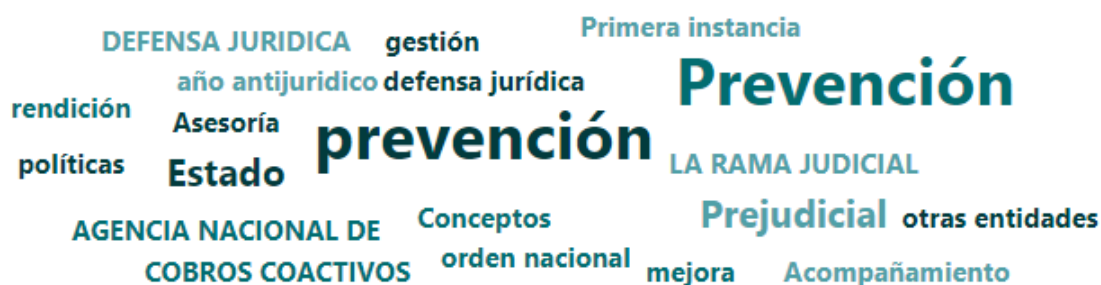
Gráfica 5. Percepción de las respuestas a la ciudadanía.

5. Las respuestas a la ciudadanía dentro de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado fueron:



Fuente: ANDJE – 2022; encuesta de evaluación Audiencia Pública.

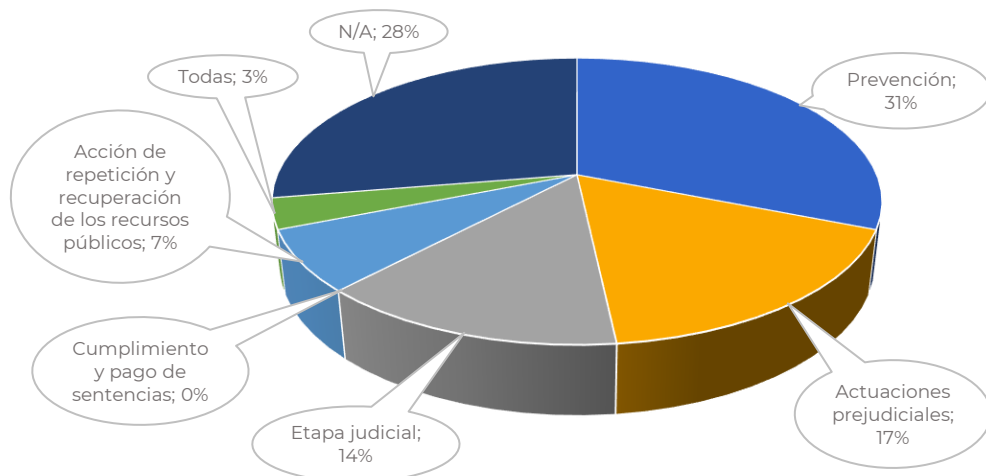
En la pregunta ¿en qué etapas del ciclo de defensa jurídica debería la Agencia fortalecer su gestión?, y aun cuando en 8 encuestas de las 29 diligenciadas no se selecciona una etapa específica correspondiente al ciclo de defensa jurídica; según percepción de 9 participantes que diligenciaron la encuesta, la etapa de prevención del daño antijurídico, debería ser aquella en donde la Agencia debería fortalecer más su gestión, seguida por la etapa prejudicial, seleccionada en 5 oportunidades. El fortalecimiento de la gestión en la etapa judicial fue seleccionado en 4 oportunidades; en lo correspondiente al cumplimiento y pago de sentencias, fue una etapa que no selecciono ningún participante; 2 ciudadanos seleccionaron la etapa acción de repetición y recuperación de los recursos públicos y “todas”, fue seleccionada por un participante.



En la gráfica 6 se visualiza el porcentaje para cada una de las etapas en que según los participantes la Agencia debería fortalecer su gestión.

Grafica 6. Porcentaje del fortalecimiento de etapas del ciclo de defensa jurídica según participantes.

6. ¿En qué etapas del ciclo de defensa jurídica debería la Agencia fortalecer su gestión?

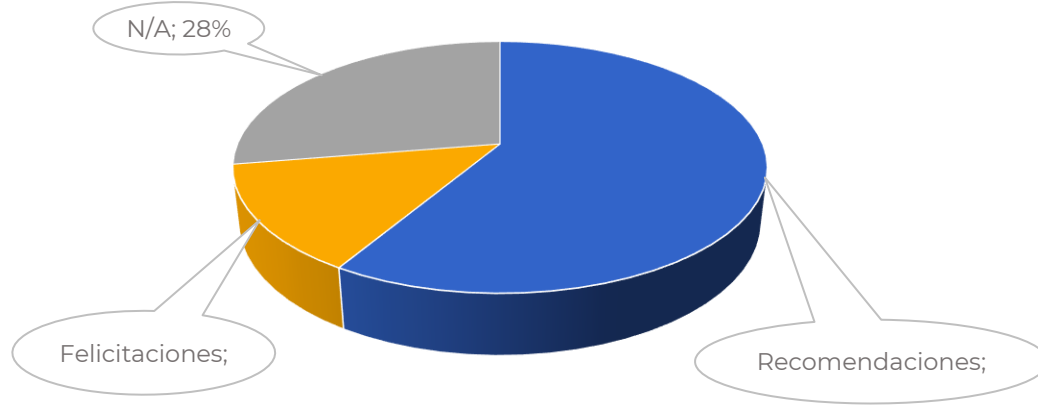


Fuente: ANDJE – 2022; encuesta de evaluación Audiencia Pública.

A la pregunta ¿Qué le recomienda a la Agencia para mejorar su gestión? los participantes plasmaron 17 recomendaciones y 4 felicitaciones. Se contabilizaron 8 encuestas sin recomendaciones. En la gráfica 7 se visualiza el porcentaje de respuestas recibidas según clasificación realizada.

Gráfica 7. Porcentaje de aportes según clasificación realizada.

7. ¿Qué le recomienda a la Agencia para mejorar su gestión?

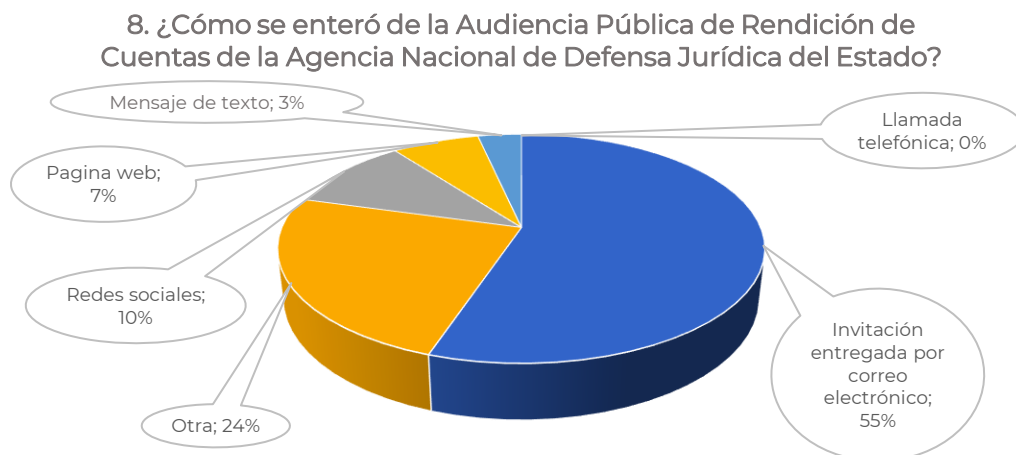


Fuente: ANDJE – 2022; encuesta de evaluación Audiencia Pública.

Un poco más de la mitad de quienes accedieron a la encuesta (16 participantes), conocieron la realización de la audiencia por medio del correo electrónico, en 3 casos fue por redes sociales, en 2 casos por página web, en 1 caso por mensaje de texto y en ningún caso la invitación se realizó por llamada telefónica. 7 participantes conocieron de la realización de la audiencia por otro canal diferente a los mencionados.

Estos datos respaldan la continuidad en realizar tanto invitaciones personalizadas como en remitir invitaciones masivas a través de correo electrónico. La gráfica 8 muestra los porcentajes del canal por el cual se enteró la ciudadanía de la Audiencia Pública.

Gráfica 8. Canal por el cual la ciudadanía se enteró de la Audiencia Pública.

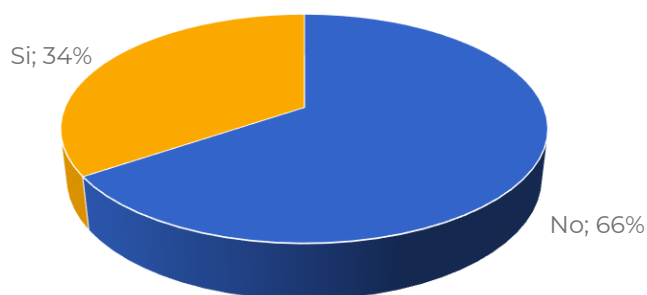


Fuente: ANDJE – 2022; encuesta de evaluación Audiencia Pública.

10 personas respondieron “Si” frente a una posible participación en ejercicios colaborativos con la Agencia. En la gráfica 9 se visualiza el resultado porcentual. Se obtiene base de datos para uso en ejercicios de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y/o seguimiento de la gestión institucional.

Grafica 9. Participación en ejercicios colaborativos.

9. ¿Le gustaría participar en ejercicios colaborativos para fortalecer la planeación y gestión de la Agencia?



Fuente: ANDJE – 2022; encuesta de evaluación Audiencia Pública.



RESULTADOS

Durante la transmisión de la Audiencia Pública virtual se presentaron los resultados de la gestión realizada por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado durante el periodo 2021. Así mismo, se tuvieron en cuenta los temas de interés para la ciudadanía que se obtuvieron a través de la encuesta publicada en la página web.

La Audiencia fue un espacio propicio para divulgar información sobre los productos y/o servicios; espacios de participación en línea; espacios de participación presenciales; oferta de información en canales presenciales; conjunto de datos abiertos disponibles; avances y resultados de la gestión institucional; enfoque de derechos humanos en la gestión y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

La Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas vigencia 2021 contó con 336 personas que se conectaron durante la transmisión en directo vía YouTube y de forma presencial (tanto en auditorio como en vista por video beam en oficinas) se contó con una audiencia de 114 personas, para un total de 450 participantes. Al 23 de marzo de 2021 se reportan 629 reproducciones al video original, para un total de 743 visualizaciones / asistencia de la Audiencia.

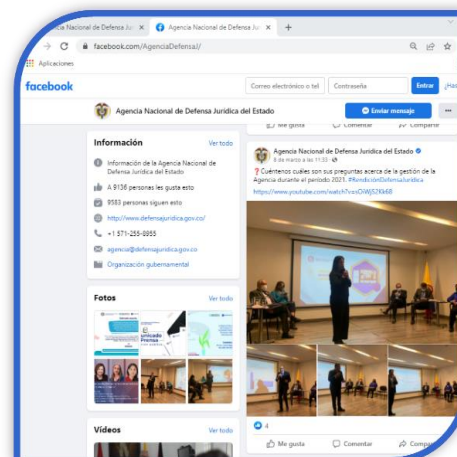
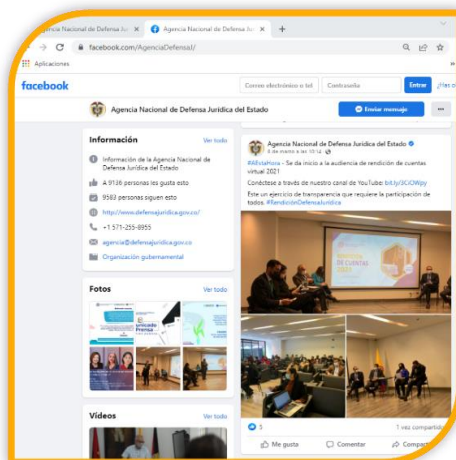
El diálogo en doble vía fue un elemento permanente de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas, para este elemento se obtuvo un total de 18 preguntas por parte de los grupos de valor / interés, recepcionadas en la consulta previa a la Audiencia.



SOPORTES DE LAS PUBLICACIONES REFERENTES A LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021

Estas son algunas piezas usadas y publicadas en las redes sociales de la Agencia durante la Audiencia Pública Participativa.

Figura 10. Piezas publicadas en redes sociales durante Audiencia Pública.







BUENAS PRÁCTICAS

- Continuar con el inicio de las actividades de ejecución mínimo con un mes de anterioridad a la realización de la Audiencia.
- Continuar con el trabajo interáreas que lidere la planeación de la rendición de cuentas conformado por la Dirección General / Comunicaciones, la Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de la información y Atención al Usuario.
- Independientemente si la Audiencia se realiza de forma presencial, se deben tener en cuenta las plataformas tecnológicas existentes, tanto para la difusión como para la transmisión en tiempo real, logrando así convocar y posibilitar la intervención de un mayor número de participantes.
- Continuar con las invitaciones tanto directas como masivas, por correo electrónico, dando uso a las bases de datos existentes y garantizando la difusión e invitación a los principales grupos de valor.
- Se debe tener en cuenta que los mejores días para realizar la Audiencia de Rendición de Cuentas son martes, miércoles y jueves. Además, es imprescindible revisar que entre la convocatoria y la Audiencia no existan feriados largos o semanas de receso para que así exista recordación y asistencia al evento.

ACCIONES DE MEJORA

A través de los canales dispuestos para la comunicación en doble vía con los grupos de valor / interés, se recepcionó oportunidad de mejora:

Un ciudadano en la encuesta de satisfacción recomienda “Que haya más tiempo para la audiencia”.

Opinión para valorar y tener en cuenta en los siguientes espacios de participación ciudadana.