

AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO

INFORME SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC, 2DO. CUATRIMESTRE 2023.

Septiembre 8 de 2023
Oficina de Control Interno
Revisado por: Luis E. Hernández León.
Elaborado y Comunicado por: Marcela Villate Tolosa

1. Introducción:

La Oficina de Control Interno de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en el desarrollo de su Plan Anual de Auditorías vigencia 2023 – 2024, elaboró el Informe de Seguimiento a la Estratégica Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyo objetivo es verificar el cumplimiento de las acciones y obligaciones enunciadas en los seis (06) componentes que conforman el documento Estrategia de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2023, para el periodo comprendido entre el 1 de mayo al 31 de agosto de 2023; dicho seguimiento se realizó entre el 1 al 8 de septiembre de 2023.

2. Desarrollo del informe:

La Oficina de Control Interno en cumplimiento con el artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 1083 de 2015, realizó el seguimiento a los avances enunciados en la herramienta Daruma por componente de conformidad con los cronogramas definidos. Para el 2do cuatrimestre se tiene establecido la entrega de 84 resultados o productos de los 128 como se describe a continuación:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente /Procesos	No.	Resultado Esperado	Fecha Final Programada	% de Avance	Observaciones
Política de Administración de Riesgos.	1.1	Difundir la política de administración de riesgos. Meta o Producto: Cuatro eventos de difusión de la política de administración de riesgos realizados.	31/03/2023 30/06/2023 30/09/2023 31/12/2023	50%	Se corroboró la difusión de la Política de Administración de Riesgos a través de: - Las inducciones realizadas en febrero, abril y mayo de 2023. - En la presentación al CIGD en el marco de la Revisión por la Dirección como consta en el Acta No. 16 del 24/03/2023. - En el Boletín de Riesgos de Corrupción publicado en la intranet en el vínculo http://intranet/planeacion/riesgos_corrupcion/Documents/boletin_riegos_corrupcion_2023_221222.pdf .
	1.2	Evaluar el conocimiento de los funcionarios en relación con la política de administración de riesgos. Meta o Producto: Una evaluación que mida el conocimiento adquirido por los funcionarios de la Agencia en relación con la política de administración de riesgos.	31/12/2023	0%	No se presenta avance debido a que la actividad está programada para el mes de diciembre de 2023.
Consulta y divulgación.	1.3	Publicar propuesta mapa de riesgos de corrupción 2023 de la ANDJE en la web para su consulta. Meta o Producto: Propuesta mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE 2023 publicado para consulta ciudadana.	15/01/2023	100%	Se constató las evidencias para la divulgación del mapa de riesgos de corrupción se realizó su publicación en la página web, intranet y redes sociales el 16 de diciembre del 2022 y estará disponible hasta el 13 de enero de 2023 para consulta y aportes de nuestros grupos de valor.

	<p>1.4</p> <p>Divulgar propuesta mapa de riesgos de corrupción 2023 de la ANDJE en la WEB para su consulta.</p> <p>Meta o Producto: Banner en la página WEB del mapa de riesgos de corrupción 2023, para consulta ciudadana y divulgación.</p>	15/01/2023	100%	Se evidenció la elaboración de un Banner para la divulgación del mapa de riesgos de corrupción, el cual fue publicado en la página web, intranet y redes sociales el 16 de diciembre del 2022 y estará disponible hasta el 13 de enero de 2023 para consulta y aportes de nuestros grupos de valor.
	<p>1.5</p> <p>Realizar los ajustes pertinentes a la propuesta mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE, si existen observaciones en la divulgación.</p> <p>Meta o Producto: Mapa de riesgos 2023 ajustado, de conformidad con las observaciones recibidas.</p>	31/01/2023	100%	Durante el periodo de divulgación no se presentaron comentarios al mapa de riesgos de corrupción 2023, por lo anterior se ajusta el título eliminado el término "propuesta" del mapa y fue publicado en la web antes del 31 de enero de 2023.
	<p>1.6</p> <p>Publicar mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE definitivo en la WEB.</p> <p>Meta o Producto: Mapa de riesgos de corrupción 2023 definitivo publicado en la WEB.</p>	31/01/2023	100%	Se corroboró que en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 26/01/2023 se aprobó el Mapa de riesgos de Corrupción, documento publicado en la página web de la Agencia en el vínculo: https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/Planes-Programas-Proyectos/plan-anticorruptcion-atencion-ciudadano/documentos_plan_anticorruptcion_2023/mapa_riesgos_corruptcion_2023_310123.pdf .
	<p>1.7</p> <p>Elaborar y remitir boletín interno sobre el mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE.</p> <p>Meta o Producto: 3 boletines internos sobre el mapa de riesgos de corrupción elaborados y publicados en la Intranet.</p>	30/04/2023 31/08/2023 31/12/2023	66.67%	Se corroboró la elaboración del Boletín de Riesgos de Corrupción publicado en la intranet en el vínculo http://intranet/planeacion/riesgos_corruptcion/Documents/boletin_riesgos_corruptcion_2023_221222.pdf . Así mismo, se evidenció el 1er Informe Cuatrimestral de Riesgos de Corrupción 2023 y el 2do Boletín de Riesgo de Corrupción publicado en la intranet en el vínculo https://intranet.defensajuridica.gov.co/prensa-andje/plan_comunicaciones_externas/Documents/boletin_riesgos_corruptcion_2023_070923.pdf .
Monitoreo y revisión.	<p>1.8</p> <p>Efectuar monitoreo cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción.</p> <p>Meta o Producto: Tres (3) informes de monitoreo (3er cuatrimestre 2022, 1er y 2do cuatrimestre 2023).</p>	31/01/2023 31/05/2023 14/09/2023	66.67%	Se corroboraron la elaboración de los siguientes informes: - III Informe Cuatrimestral Riesgos de Corrupción 2022. - 1er Informe Cuatrimestral Riesgos de Corrupción 2023. Para la vigencia 2023, existen 15 riesgos de corrupción, se realizó el seguimiento del primer cuatrimestre, y acuerdo con los informes de auditoría externa e interna y lo expresado por los líderes de proceso, no se materializó ningún riesgo de corrupción, obteniendo un resultado de 0% de riesgos materializados.

Seguimiento.	1.9	Efectuar seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción. Meta o Producto: Tres (3) informes de seguimiento (3er cuatrimestre 2022, 1er y 2do cuatrimestre 2023).	31/01/2023 31/05/2023 14/09/2023	66.67%	Se evidenció la realización y publicación de los Informes de Seguimiento al Mapa de riesgos de Corrupción correspondientes al 3er cuatrimestre del 2022 y 1er cuatrimestre 2023. Documentos que se encuentran publicados en la página web de la Agencia en los vínculos: https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes_seguimiento_estrategia_plan_anticorruptcion/documentos_2022/I-MRC-03-22_F_160123.pdf . https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/control_interno/2023/I_MRC_01_23_150523.pdf
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	1.10	Revisar, actualizar y/o identificar nuevos riesgos de corrupción conforme a la metodología definida. Meta o Producto: Riesgos de corrupción revisados, actualizados y/o identificados en la totalidad de procesos.	31/12/2023	0%	No se presenta avance debido a que la actividad está programada para reportarse hasta el mes de diciembre de 2023.
	1.11	Consolidar propuesta mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE vigencia 2024. Meta o Producto: Propuesta de mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE 2024, consolidada.	31/12/2023	0%	No se presenta avance debido a que la actividad está programada para reportarse hasta el mes de diciembre de 2023.
	1.12	Presentar en CIGD la propuesta mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE vigencia 2024. Meta o Producto: Propuesta mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE vigencia 2024 presentado en CIGD.	31/12/2023	0%	No se presenta avance debido a que la actividad está programada para reportarse hasta el mes de diciembre de 2023.
Componente No 2: Racionalización de Trámites					
Racionalización de trámites.	Mediante radicado No.20155010210771-DAFP, La Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública manifiesta lo siguiente: "(...) que de acuerdo con el objeto y funciones que desarrolla la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, esta entidad al no ejercer funciones administrativas que conlleven a la realización de un trámite u otro procedimiento administrativo orientado a ningún tipo de usuario, no se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la política de racionalización de trámites, lo que implica que no será valorada dicha política en el Formulario Único del Reporte de Avance de la Gestión - FURAG ni en la estrategia anti trámites contenida en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano (...)".				
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente /Procesos	No.	Resultado Esperado	Fecha Final Programada	% de Avance	Observaciones

Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.	3.1	Presentar para aprobación la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023. Meta o Producto: Estrategia de Rendición de Cuentas 2023 aprobada en CIGD.	31/01/2023	100%	Se corroboró que en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 26/01/2023 se aprobó la Estrategia Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano la cual incluye el componente No. 3 de Rendición de Cuentas, como soporte está el acta No. 13.
	3.2	Publicar Estrategia de Rendición de Cuentas 2023. Meta o Producto: Estrategia Rendición de Cuentas 2023, publicada.	31/01/2023	100%	Se evidenció la publicación de la Estrategia Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la página web de la Agencia en el vínculo https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/Planes-Programas-Proyectos/plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano/documentos_lan_anticorrupcion_2023/9_PAAC_2023_V1_Cronograma_310123.pdf .
	3.3	Actualizar caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Agencia. Meta o Producto: Documento caracterización de ciudadanía y grupos de valor actualizado.	30/09/2023	0%	No se presenta avance debido a que la actividad está programada para reportarse hasta el mes de septiembre de 2023.
	3.4	Realizar y remitir para publicación informes sobre la actividad litigiosa del estado a través de la página WEB de la entidad. Meta o Producto: Cuatro (4) reportes trimestrales de actividad litigiosa del Estado publicados (Cortes 4to trimestre 2022, 1er, 2do y 3er trimestre 2023).	31/01/2023 30/04/2023 31/07/2023 31/10/2023	75%	Se corroboró la elaboración y posterior publicación de los informes de Litigiosidad con corte a 4to trimestre de 2022, 1er y 2do Trimestre de 2023, documentos que se encuentran publicados en la página web de la agencia en los vínculos: https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes_litigiosidad_2022/Informe_litigiosidad_cuarto_trimestre_310123.pdf . https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes_litigiosidad_2023/informe_litigiosidad_primer_trimestre_030523.pdf . https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes_litigiosidad_2023/informe_litigiosidad_primer_trimestre_030523.pdf .
	3.5	Generar contenidos para las carteleras virtuales y/o redes sociales institucionales referentes a rendición de cuentas, información pública y atención al ciudadano. Meta o Producto: Cuatro (4) informes trimestrales de contenidos generados para las carteleras virtuales y/o redes sociales institucionales referentes a rendición de cuentas, información pública y atención al ciudadano (Cortes 4to trimestre 2022, 1er, 2do y 3er trimestre 2023).	31/01/2023 30/04/2023 31/07/2023 31/10/2023	75%	Se constató la elaboración de los Informes de las Publicaciones realizadas en las redes sociales correspondiente a: - 4to. trimestre del 2022. - 1er. trimestre de 2023. - 2do trimestre de 2023 Soportes que se encuentran registrados en la herramienta Daruma en: PA230-018-02, PA230-018-03 y PA230-018-04.

	3.6	Realizar rendición de cuentas de forma permanente a través de la publicación de 4 informes trimestrales de gestión de la Entidad. Meta o Producto: Cuatro (4) informes trimestrales de gestión de la Entidad publicados. (Cortes dic. 2022 y 1er, 2do y 3er trimestre 2023).	31/01/2023 30/04/2023 31/07/2023 31/10/2023	75%	Se constató la elaboración, aprobación y posterior publicación de los Informes de Gestión correspondientes a: - Informe de Gestión 2022. - Informe de Gestión del 1er trimestre del 2023. - Informe de Gestión 1er semestre 2023. Documentos que se encuentra publicados en la página web de la Agencia en los vínculos: https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes-gestion/informes_gestion_2022/informe_gestion_2022_280223.pdf . https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes-gestion/informes_gestion_2023/informe_gestion_primer_trimestre_2023_280423.pdf . https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes-gestion/informes_gestion_2023/informe_gestion_primer_semestre_2023_21072023.pdf .
	3.7	Publicar 4 informes trimestrales de gestión de la Entidad en la Comunidad Jurídica del Conocimiento. Meta o Producto: Cuatro (4) informes trimestrales de gestión de la Entidad publicados en la Comunidad Jurídica del Conocimiento. (Cortes dic. 2022 y 1er, 2do y 3er trimestre 2023).	31/01/2023 30/04/2023 31/07/2023 31/10/2023	75%	Se constató la elaboración, aprobación y posterior publicación de los Informes de Gestión correspondientes a: - Informe de Gestión 2022. - Informe de Gestión del 1er trimestre del 2023. - Informe de Gestión 1er semestre 2023. Documentos que se encuentra publicados en la página web de la Agencia en la pestaña de la Comunidad Jurídica en los vínculos: https://conocimientojuridico.defensajuridica.gov.co/informe-de-gestion-2022/ . https://conocimientojuridico.defensajuridica.gov.co/informe-de-gestion-primer-trimestre-2023/ . https://conocimientojuridico.defensajuridica.gov.co/informe-de-gestion-primer-trimestre-2023/ .
Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	3.8	Organizar información para evento de rendición de cuentas. Meta o Producto: Preguntas previas de ciudadanía y grupos de valor para audiencia pública participativa de rendición de cuentas, consolidadas.	31/08/2023	100%	Se corroboró cuadro en Excel denominado Preguntas y Respuestas previas en donde se registra lo reportado por 33 personas a cada una de las preguntas. Así mismo se evidenció 8 correos electrónicos remitido al líder de cada dependencia en donde se adjunta las preguntas recibidas que le competen a cada uno, para que por favor envíen la respuesta y/o la validación de las respuestas ya obtenidas esto con el objetivo de construir dicho informe a la OAP.
	3.9	Llevar a cabo un evento de rendición de cuentas. Meta o Producto: Evento de rendición de cuentas vigencia 2022 y primer semestre 2023, realizado.	31/08/2023	100%	Se evidenció documento denominado Informe de publicaciones Rendición de Cuentas vigencia 2022 y primer semestre 2023, 24 de agosto de 2023. En donde se registran las piezas gráficas y las publicaciones en las redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram), y parte de las etapas de la transmisión.
Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus	3.11	Realizar 2 encuentros con sector empresarial. Meta o Producto: 2 encuentros con sector	30/04/2023 31/10/2023	50%	Se constató Informe Encuentro Empresarial realizado el 17 de enero de 2023. Reunión con Aso Capitales (el gremio que agrupa a las ciudades capitales del país). Soportes en la herramienta Daruma PA230-018-07

organizaciones.		empresarial realizados.			
	3.12	<p>Realizar 4 encuentros académicos.</p> <p>Meta o Producto: 4 encuentros académicos realizados.</p>	<p>31/03/2023 30/04/2023 31/10/2023 30/11/2023</p>	50%	<p>El 31/03/2023 la directora de la Agencia participó en el Congreso Internacional de Justicia Social organizado por la Unisinu (Universidad del Sinú – Montería), cuyo tema principal fue el derecho penal y Estado social de derecho.</p> <p>El 18/04/2023, la directora de la Agencia participó en el XII Congreso de Responsabilidad Social en el Ámbito Penal, organizado por la Universidad Libre.</p>
	3.13	<p>Cuenta institucional de Instagram creada.</p> <p>Meta o Producto: Crear cuenta institucional de Instagram.</p>	28/02/2023	100%	Se constató informe de la creación de la cuenta institucional en Instagram, en donde indican la fecha de inicio de la cuenta 04/01/2023 y pantallazo de su imagen.
Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora.	3.10	<p>Analizar evaluación realizada en evento de Rendición de Cuentas.</p> <p>Meta o Producto: Documento con la evaluación y análisis del evento de rendición de cuentas realizado.</p>	30/09/2023	0%	No se presenta avance debido a que la actividad está programada para reportarse hasta el mes de septiembre de 2023.
	3.14	<p>Elaborar y remitir para publicación informes de seguimiento a la Estrategia de Rendición de Cuentas.</p> <p>Meta o Producto: 4 seguimientos mediante matriz de actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas en el año (Cortes 4to trimestre 2022 y 1er, 2do y 3er trimestre 2023).</p>	<p>31/01/2023 30/04/2023 31/07/2023 31/10/2023</p>	75%	<p>Se corroboró la publicación de los Informes de Seguimiento a la Estrategia de Rendición de Cuentas correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4to trimestre del 2022. - 1er trimestre de 2023. - 2do trimestre 2023 <p>Documentos que se encuentran publicados en la página web de la Agencia en los vínculos:</p> <p>https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/rendicion_cuentas_2022/Documents/RdC_2022_TRIM_IV_300123.pdf.</p> <p>https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/rendicion_cuentas_2023/Documents/RdC_2023_TRIM_I.pdf.</p> <p>https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/rendicion_cuentas_2023/Documents/RdC_2023_TRIM_II_010823.pdf.</p>
Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.	3.15	<p>Promover las funciones de la Agencia.</p> <p>Meta o Producto: 12 publicaciones sobre las funciones de la Agencia.</p>	<p>Del 31/01/2023 al 30/12/2023</p>	66.67%	<p>Se evidenció lo soportes de las Evidencias de las Publicaciones de las Funciones de la Agencia en la página web, o en Twitter, o en Instagram, o en Facebook, o en LinkedIn de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enero: Funciones de la Agencia enfocada a los Objetivos. - Febrero: Funciones de la agencia – asesoría legal. - Marzo: Funciones de la Agencia – Comunidad Jurídica. - Abril: Se corroboró lo soportes de las publicaciones de las Funciones de la Agencia. - Mayo: Se constató los soportes de las publicaciones de las funciones de la Agencia (Mediación).

					<ul style="list-style-type: none"> - Junio: Se evidenció soporte de la publicación de la cuando la Agencia interviene en controversias contra entidades públicas. - Julio: Se corroboró soportes de funciones de la Agencia como Coordinadora de la Defensa Jurídica del Estado. - Agosto: se promovió la función que tiene la Agencia para defender los intereses del Estado colombiano. <p>Soportes que se encuentran en Daruma en PA230-022.</p>
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente /Procesos	No.	Resultado Esperado	Fecha Final Programada	% de Avance	Observaciones
Planeación estratégica del servicio al ciudadano.	4.1	<p>Evaluar y hacer seguimiento sobre la atención al ciudadano. Medición del nivel de satisfacción.</p> <p>Meta o Producto: 2 informes semestrales, de análisis QRSDF (Cortes 2do semestre 2022 y 1er semestre 2023).</p>	31/01/2023 31/07/2023	100%	<p>Se corroboraron los Informes de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - II Semestre 2022. En donde se indica que, durante el segundo semestre del año 2022, se presentaron 3 quejas: 01 de agosto rad. 20222401997782, 29 de noviembre rad. 20228003255952 y, 02 de diciembre rad. 20222403308082; y 1 reclamo: 04 de octubre rad. 20228002674102. - I Semestre 2023. en donde se indica que, durante el primer semestre del año 2023, se presentaron 7 quejas, 5 reclamos y 3 denuncias, de las cuales 3 quejas y 4 reclamos son competencia de la Agencia; El restante fueron remitidos a las entidades competentes para su respectivo tramite. <p>Soporte en la herramienta Daruma PA230-022-15 y PA230-022-16.</p>
	4.2	<p>Promover el uso de los canales de comunicación de la ANDJE para facilitar una interacción efectiva con la ciudadanía y los grupos de valor.</p> <p>Meta o Producto: 6 publicaciones en página web y redes sociales de promoción de los canales de comunicación de la ANDJE.</p>	28/02/2023 30/04/2023 30/06/2023 31/08/2023 31/10/2023 30/12/2023	66.67%	<p>Se evidenció las evidencias de las publicaciones en la página web y Twitter de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Febrero: Promoción de canales – presencial - Abril: promoción de Canales De Atención – Línea Telefónica. - Junio: Promoción del Buzón solicitudes de conciliación extrajudicial. - Agosto: Promoción de la Circular Externa 01 de 2023, relacionada con el Canal para la recepción de solicitudes de concepto sobre la suscripción de un compromiso y/o cláusula arbitral, y de las listas de candidatos para la designación de árbitros <p>Soportes en la herramienta Daruma PA230-022 del 16 al 19.</p>
	4.3	<p>Medir el uso de los canales de atención al ciudadano, y mecanismos de medición del nivel de satisfacción de atención al ciudadano.</p> <p>Meta o Producto:</p>	31/05/2023 30/09/2023	50%	<p>Se corroboró Informe sobre el uso de Canales de Atención al Ciudadano y Mecanismos de Medición del Nivel de Satisfacción en la Atención al Ciudadano, en donde se realiza un análisis respecto del uso que se dio de los canales de atención (presencial, telefónico, virtual-chat) dispuestos por la Agencia durante el primer cuatrimestre del año 2023.</p>

		2 informes cuatrimestrales sobre el uso de canales de atención al ciudadano y mecanismos de medición del nivel de satisfacción de atención al ciudadano (Cortes abril y agosto 2023).			
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana.	4.4	<p>Elaborar y remitir para publicación 4 informes trimestrales de PQRS.</p> <p>Meta o Producto: Publicar cuatro (4) informes trimestrales de PQRS. (Cortes 4to trimestre 2022 y 1er, 2do y 3er trimestre 2023).</p>	<p>31/01/2023 30/04/2023 31/07/2023 31/10/2023</p>	75%	<p>Se evidenció la elaboración y publicación de los informes de Gestión de PQRS del:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4to Informe Trimestral de PQRS vigencia 2022, documento publicado en el vínculo https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2023/informe_PQRSD_cuarto_trimestre_2022_260123.pdf. - 1er Informe trimestral de PQRS vigencia 2023, publicado en la página web en el vínculo https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2023/informe_PQRSD_primer_trimestre_2023_210423.pdf. - 2do Informe trimestral de PQRS vigencia 2023, publicado en la página web en el vínculo https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2023/informe_PQRSD_segundo_trimestre_140723.pdf.
	4.5	<p>Publicar un informe Anual de PQRS.</p> <p>Meta o Producto: Informe Anual 2022 de PQRS publicado.</p>	30/01/2023	100%	<p>Se constató la elaboración y publicación del Informe Anual de PQRS 2022.</p> <p>Documento publicado en el vínculo https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2023/informe_PQRSD_2022_240123_b.pdf.</p>
Conocimiento al servicio del ciudadano.	4.6	<p>Publicar bimestralmente los conceptos jurídicos emitidos por la OAJ que se consideren importantes para el conocimiento general de los grupos de interés.</p> <p>Meta o Producto: Conceptos Jurídicos, publicados bimestralmente en la página web.</p>	<p>28/02/2023 30/04/2023 30/06/2023 31/08/2023 31/10/2023 31/12/2023</p>	66.67%	<p>Se corroboró la publicación de los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1er bimestre: Concepto con radicado 20231030003301-OAJ del 18/01/2023, cuyo asunto es: Derecho de Petición. Radicados 20232400000732 y 20238000003892. - 2do bimestre: Conceptos con radicado 20231030016731-OAJ del 02/03/2023 y 20231030023311-OAJ del 27/03/2023. - 3er bimestre: no se emitieron conceptos. - 4to bimestre: se realizaron 2 conceptos con los radicados 20231030080001 - OAJ del 25/08/2023 y el radicado 20231030081791 - OAJ del 30/08/2023. <p>Documentos que se encuentran publicados en la página web de la Agencia en el vínculo https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/publicaciones-Andje/Lists/DerechosPeticion/Aos.aspx.</p>
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos.	4.7	Gestor de Clientes con los flujos para atención de usuario relacionados con Gestión de información de	<p>31/07/2023 30/09/2023 30/11/2023 30/12/2023</p>	25%	Se constató documento denominado Implementación Dynamics 365 (CRM) cuyo objetivo es revisar el avance en la implementación, uso y apropiación del aplicativo Dynamics (CRM) en la Agencia

		Defensa Jurídica y Gestión de Políticas de Defensa Jurídica implementados. Meta o Producto: Implementar en el Gestor de Clientes los flujos para atención de usuario relacionados con Gestión de información de Defensa Jurídica y Gestión de Políticas de Defensa Jurídica.			Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Temas para tratar: 1. línea de tiempo. 2. Chatbot. 3. Marketing. 4. Flujos implementados. 5. Beneficios en la implementación. 6. Retos Uso y apropiación.
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano.	4.8	Contar con operadores que conocen sobre la atención a la población con discapacidad auditiva y visual. Meta o Producto: 3 capacitaciones.	30/04/2023 31/08/2023 30/12/2023	66.67%	El 7 de marzo del 2023 se realizó una capacitación con el apoyo del Instituto INCI de como atender personas con discapacidad visual. El 1 de junio se realizó capacitación con el apoyo del Instituto Nacional para Sordos INSOR esto con el fin de aprender sobre la lengua de señas y así prestar una atención incluyente. Soportes en la herramienta Daruma PA230-022-24/25

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente /Procesos	No.	Resultado Esperado	Fecha Final Programada	% de Avance	Observaciones
Lineamientos de Transparencia Activa.	5.1	Verificar la actualización del micrositio de transparencia. Meta o Producto: 4 seguimientos al menú de transparencia realizados. (Cortes 4to trimestre 2022 y 1er, 2do y 3er trimestre 2023).	31/01/2023 30/04/2023 31/07/2023 31/10/2023	75%	Se corroboró seguimiento que realiza la Oficina Asesora de Planeación al cumplimiento de los requisitos definidos en la matriz denominada Índice de Transparencia y Acceso a la Información, como soporte de lo anterior se adjuntó cuadro en Excel de seguimiento denominados: - MatrizITA_IV_TRIM_2022_cargar_liviano. - MatrizITA_I_TRIM_2023_Liviano. - MatrizITA_II_TRIM_2023_liviano. Soportes en la herramienta Daruma PA230-27-34, PA230-27-35 y PA230-27-37.
	5.2	Realizar seguimiento a la información registrada en el esquema de información. Meta o Producto: 4 seguimientos de los contenidos de la página web e intranet según la Matriz Esquema de Publicación. (Cortes dic. 2022 y 1er, 2do y 3er trimestre 2023).	31/01/2023 30/04/2023 31/07/2023 31/10/2023	75%	Se evidenció los Informes de Publicaciones en Pagina Web y las matrices de esquema de publicación correspondientes al Cuarto trimestre de 2022 y primer trimestre del 2023. Documentos que reposan en la herramienta Daruma en los indicadores: PA230-018-14, PA230-018-15 y PA230-018-16.
	5.3	Divulgar los medios de participación de la ciudadanía y de los grupos de valor de la ANDJE.	28/02/2023 30/04/2023 30/06/2023 31/08/2023	66.67%	Se constato los soportes de las publicaciones realizadas en la página web, y/o en Twitter y/o en Facebook en los siguientes temas: - Febrero: Promoción de los medios de participación -

		Meta o Producto 6 publicaciones en página web y redes sociales de promoción de los medios de participación.	31/10/2023 31/12/2023		reclamo. – Abril: Se promovió que es una Queja- – Junio: Medios de participación; que es una sugerencia. – Agosto: Se promovió que es una denuncia y como se puede interponer. Soportes en la herramienta Daruma en PA230-022-27, PA230-022-28, PA230-022-29 y PA230-022-30.
	5.4	NIT de la Agencia en la página web. Meta o Producto: Incluir el NIT de la Agencia en la página web.	28/02/2023	100%	Se corroboró la inclusión del NIT en la Página web de la Agencia, el cual quedo ubicado en el vínculo: https://www.defensajuridica.gov.co/agencia/quienessomos/Paginas/default.aspx .
Lineamientos de Transparencia Pasiva.	5.5	Actualizar en página web acto administrativo o documento equivalente donde se motive de manera individual el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información. Meta o Producto: Circular con el valor de las fotocopias en la ANDJE actualizada en página web, de conformidad con la Resolución 416 de 2018.	30/04/2023	100%	Se evidenció la elaboración de la Circular No. 5 del 23/03/2023 cuyo asunto son Costos de Reproducción de Documentos Físicos. Documento que se encuentra publicado en la página web de la Agencia en el vínculo https://www.defensajuridica.gov.co/normatividad/circulares/Lists/Circulares%202023/Attachments/5/circular_externa_05_23_marzo_2023_240323.pdf .
	5.6	Elaborar y remitir para publicación 4 informes trimestrales de PQRS. Meta o Producto Publicar cuatro (4) informes trimestrales de PQRS. (Cortes 4to trimestre 2022 y 1er, 2do y 3er trimestre 2023).	31/01/2023 30/04/2023 31/07/2023 31/10/2023	75%	Se evidenció la elaboración y publicación de los informes de Gestión de PQRS del: - 4to Informe Trimestral de PQRS vigencia 2022, documento publicado en el vínculo https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2023/informe_PQRSD_cuarto_trimestre_2022_260123.pdf . - 1er Informe trimestral de PQRS vigencia 2023, publicado en la página web en el vínculo https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2023/informe_PQRSD_primer_trimestre_2023_210423.pdf . - 2do Informe trimestral de PQRS vigencia 2023, publicado en la página web en el vínculo https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2023/informe_PQRSD_segundo_trimestre_140723.pdf
	5.7	Publicación de la ejecución de los contratos. Meta o Producto:	31/01/2023 30/04/2023 31/07/2023 31/10/2023	75%	Se evidenció en la página web de la Agencia la publicación de la información de la ejecución de los contratos suscritos por la Agencia Nacional de la Defensa Jurídica del Estado a: - Diciembre 2022

		Cargue trimestral en página web institucional, menú de transparencia, con la información de la ejecución de los contratos, indicando fecha de inicio y finalización, valor del contrato, porcentaje de ejecución, recursos totales desembolsados o pagados, recursos pendientes de ejecutar, cantidad de otrosíes y adiciones realizadas (montos). (Cortes IV trimestre 2022, y I, II y III trimestre 2023).			<ul style="list-style-type: none"> - 1er Trimestre 2023 - 2do trimestre 2023 <p>Documentos que se encuentra publicados en la página web de la Agencia en los vínculos https://www.defensajuridica.gov.co/contratacion/Documents/reporte_contratos_agencia_a_diciembre_2022_080223.pdf. https://www.defensajuridica.gov.co/contratacion/Documents/ContratacionC3%B3n%20en%20ejecucionC3%B3n%20con%20corte%20al%2031%20de%20marzo%20de%202023.pdf. https://www.defensajuridica.gov.co/contratacion/Documents/contratacion_ejecucion_corte_30_junio_2023_280723.pdf.</p>
Criterio diferencial de accesibilidad.	5.8	Actualizar la "Carta digna al ciudadano". Meta o Producto: "Carta digna al ciudadano" actualizada.	31/10/2023	0%	No se presenta avance debido a que la actividad está programada para reportarse hasta el mes de octubre de 2023.
Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.9	Elaborar y publicar informes trimestrales de acceso de información pública de conformidad a lo establecido en el decreto 1081 de 2015. Meta o Producto 4 informes de acceso de la información pública publicados de conformidad a lo establecido en el decreto 1081 de 2015. (Cortes 4to trimestre 2022 y 1er, 2do y 3er trimestre 2023).	31/01/2023 30/04/2023 31/07/2023 31/10/2023	75%	Se corroboró la elaboración y publicación de los documentos denominados "Solicitudes de Acceso a la Información Pública" correspondientes al 4to trimestre del 2022 y 1er trimestre del 2023; los cuales se encuentra publicados en la página web de la Agencia en los vínculos: https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2023/informe_acceso_informacion_publica_cuarto_trimestre_2022_060223.pdf . https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2023/informe_acceso_informacion_primer_trimestre_2023_210423.pdf . Para el 2do trimestre 2023, se constató documento denominado Solicitudes de Acceso a la Información, publicado en el vínculo: https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2023/informe_acceso_informacion_segundo_trimestre_140723.pdf .
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información.	5.10	Actualizar el inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada y cargarlo en página web. Meta o Producto: Inventario de activos de Información, esquema de publicación de información, e Índice de Información Clasificada y	30/11/2023	0%	No se presenta avance debido a que la actividad está programada para reportarse hasta el mes de noviembre de 2023.

		Reservada actualizados y cargados en página web.			
	5.11	Revisar las Bases de datos de la ANDJE que contengan datos personales, para su registro y/o actualización en el set de datos abiertos. Meta o Producto: Set de datos abiertos actualizado.	30/11/2023	0%	No se presenta avance debido a que la actividad está programada para reportarse hasta el mes de noviembre de 2023.
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente /Procesos	No.	Resultado Esperado	Fecha Final Programada	% de Avance	Observaciones
Conflicto de intereses.	6.1	Publicaciones para promover y apropiar el Código de Integridad. Meta o Producto: 4 publicaciones sobre Código de Integridad.	31/03/2023 30/06/2023 30/09/2023 30/12/2023	50%	Se constató que en los televisores de la Agencia durante el mes de marzo se proyectó a la directora y algunos colaboradores de la Agencia hablando de los valores del Código de integridad de la entidad. Se realizó el 06-30-23 la celebración del Día del servidor público.
	6.2	Medir la eficacia de las publicaciones sobre Código de Integridad. Meta o Producto: 2 encuestas.	30/06/2023 31/12/2023	25%	Se presentaron los resultados de la Encuesta relacionada con la Promoción y Apropiación del Código de Integridad. Soportes en la herramienta Daruma en PA230-023.

3. Conclusiones:

La Oficina de Control interno corroboró que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, tiene establecida en la herramienta (Daruma) para su seguimiento y repositorio de los avances con sus soportes.

Se evidenció un cumplimiento 100% de las 84 actividades previstas para los seis (06) componentes del Plan para el segundo cuatrimestre del 2023; lo que representa un avance del 65.63%.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 13 días del mes de septiembre del año 2023.



Jefe de la Oficina de Control Interno (E.)

Anexo Especificaciones del Informe de ley.

Anexo No. 1

Especificaciones del Informe de ley.

- **Criterios:**

- Ley 1757 de 2015, Ley Estatutaria, "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, artículo 73 "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.", artículo 2.1.4.6 Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo.
- Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, artículo 2.2.21.4.9. literal b.
- Circular Externa No. 100-02-2016 "Elaboración Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Guía Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 de 2015, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

- **Documentos Examinados:**

- Listado Maestro de Documentos (Herramienta Daruma).
- Documentos publicados en la página web e intranet de la ANDJE.
- Herramienta Daruma PAAC 2023 (Indicadores PA230-017 al PA230-027).