



**Defensa Jurídica  
del Estado**



**CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR  
DE LA AGENCIA NACIONAL DE  
DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO  
SEPTIEMBRE DE 2024**

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE), tiene como misión liderar la prevención del daño antijurídico y la defensa jurídica del Estado, fomentando el respeto por los derechos de las personas y la legitimidad de las instituciones, protegiendo el patrimonio público y cumpliendo con los fines esenciales del Estado.

El Decreto 4085 de 2011 define los objetivos de la ANDJE, destacando su responsabilidad en la implementación de políticas públicas para disminuir la incidencia del daño antijurídico, facilitar la resolución de conflictos y coordinar la defensa jurídica del Estado. Bajo dicho contexto, la ANDJE busca fortalecer la eficacia en la defensa judicial de las entidades públicas, tanto a nivel nacional como territorial.

Así mismo, la Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida", le otorga a la ANDJE la coordinación del Sistema de Defensa Jurídica del Estado (SDJE), con el fin de que se gestione de manera efectiva, vinculante y articulada el ciclo de defensa jurídica, y así consolidar una cultura de prevención del daño antijurídico, resolución de conflictos y gerencia eficiente del litigio aumentando la tasa de éxito procesal y generando ahorros al Estado.

En tal sentido, el objetivo de este documento es identificar las ciudadanías y grupos de valor que interactúan de manera continua con la ANDJE, en consonancia con su misión institucional. Ello, teniendo en cuenta que una adecuada identificación y clasificación de los grupos de valor permitirá a la ANDJE implementar mejoras en su gestión interna, optimizando el uso de tecnologías y fomentando la innovación, así como contribuir con una mayor eficiencia, eficacia y pertinencia en las acciones de los funcionarios y en los servicios brindados por la Entidad de cara a la misión asignada como coordinadora del SDJE.

En este orden de ideas, se desarrollará una caracterización integral que permita identificar los propósitos y necesidades de estos actores en su relación con la Entidad, para evaluar la necesidad de cambios dentro de la Entidad para cumplir con sus propósitos institucionales buscando generar un equilibrio entre las expectativas ciudadanas y grupos de valor con la oferta de la Entidad.

## **2. ALCANCE**

El presente ejercicio de caracterización está dirigido a los interesados internos y externos que requieran información detalladas sobre los grupos de valor, características, usabilidad de los canales y otros datos de interés.

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1. Objetivo General**

Identificar las características y particularidades de los grupos de valor que interactúan con la ANDJE con el fin de lograr una gestión más efectiva y oportuna en la prestación de los servicios y el acceso a la oferta institucional.

### **3.2. Objetivos específicos**

- Determinar las necesidades de los grupos de valor de cara al Sistema de Defensa Jurídica.
- Identificar la usabilidad y facilidad en el acceso a los canales y medios de comunicación de la ANDJE para los grupos de valor.

## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1. Reconocimiento del ejercicio de caracterización y de relacionamiento con la ciudadanía**

En 2023, bajo el liderazgo del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Usuarios, con apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, se realizó un análisis de las fuentes de información disponibles en la ANDJE para actualizar la caracterización de los grupos de valor y la ciudadanía.

Se utilizaron como fuentes los informes de uso de canales de comunicación (primer y segundo semestre de 2022), la encuesta previa a la audiencia pública, y la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas, lo que proporcionó datos de 2022 y 2023.

No obstante, se identificaron dificultades en la recolección de la información, ya que algunas áreas no aportaron adecuadamente los datos solicitados por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Usuario, lo que afectó la precisión de la información, especialmente para identificar los grupos de valor y su frecuencia en el uso de los servicios de la Entidad.

En dicho ejercicio, se definieron las variables de caracterización, así:

- Intrínseca: Servicio o producto utilizado.
- Tipo de organización: Estructura del Estado.
- Tipo de organización: Nivel nacional o territorial.
- Tipo de organización: Sector al que pertenece.
- Comportamiento organizacional: Canales de interacción.

En cuanto al análisis y diagnóstico se obtuvo que los principales grupos de valor que interactúan con la Entidad son las ramas del poder público, la ciudadanía y la academia, y que el medio más usado para la interacción con la ANDJE es el correo electrónico.

A partir del análisis realizado en 2023 sobre la recolección de información para la caracterización de los grupos de valor, se identifican varias áreas de mejora. A continuación, se proponen soluciones para abordar los desafíos encontrados y optimizar el proceso de caracterización:

1. Optimización de la recolección de datos
  - Automatización y centralización de la recolección de PQRS: Implementar un sistema de gestión automatizado que centralice y registre todas las solicitudes y comunicaciones que extraiga automáticamente la información de contacto y características clave de los usuarios. Esto mejoraría la precisión de la información recolectada. Además, se debería capacitar a los empleados en el uso adecuado del sistema para fomentar una cultura de registro y documentación.
  - Mejorar la segmentación de los grupos de valor: Incorporar variables adicionales como edad, nivel educativo, género y ubicación geográfica para obtener una caracterización más detallada y completa de los usuarios. Estas variables ayudarían a adaptar las estrategias de comunicación según las necesidades de cada segmento.
2. Diversificación de canales de comunicación
  - Fomentar el uso de canales interactivos: Promover canales que permitan una mayor interacción y recopilación de información, como encuestas en línea, formularios web o chats automatizados. Estos pueden recolectar detalles específicos de los usuarios, brindando una visión más clara sobre las características de cada grupo.
3. Capacitación y cultura organizacional

- Sensibilización del personal: Implementar capacitaciones para las áreas involucradas en la recolección de información para crear una cultura de registro más precisa y eficiente. La sensibilización del personal respecto a la importancia de un manejo adecuado de las PQRSD y otros datos es esencial para mejorar la calidad de la información.
- Responsabilidad compartida: Atribuir responsabilidades claras a cada área para asegurar que la información recolectada a través de sus canales cumpla con los estándares de precisión y calidad requeridos.

#### 4. Monitoreo y ajustes continuos

- Revisión periódica de la caracterización: Programar actualizaciones anuales o semestrales para verificar la relevancia y precisión de la caracterización de los grupos de valor, ajustando según sea necesario.

Estas mejoras no solo permitirán una recolección más precisa de la información, sino que también mejorarán la interacción entre la ANDJE y sus usuarios, permitiendo una mejor toma de decisiones en función de sus características y necesidades.

### 4.2. Identificación de variables

De acuerdo con los objetivos y la oferta institucional de la ANDJE en función a su misión, a continuación, se establecen las categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y de personas jurídicas (empresas, organizaciones y entidades públicas) que interactúan con la ANDJE, lo anterior teniendo en cuenta los recursos e información almacenada al interior de la Entidad que sirven para este ejercicio de caracterización:

- **Demográficas:** Características como género, edad, nivel de educación, grupo étnico, entre otros de la ciudadanía y los grupos de valor.
- **Intrínsecas:** Servicio o producto que ha utilizado alguna vez la ciudadanía y grupos de valor.
- **De comportamiento:** Acciones observadas en la ciudadanía y los grupos de valor en el nivel de uso de los canales de atención, eventos de interés y beneficios buscados con el portafolio de servicios.
- **Relacionales:** Calificación de la experiencia de los ciudadanos y grupos de valor frente a la información pública, oferta institucional y espacios de participación.
- **Tipo organizacional:** Estructura del Estado, nivel nacional o territorial, sector al cual pertenece.
- **De comportamiento organizacional:** Canales de interacción.

### 4.3. Recolección de la información

Para la caracterización se utilizaron diversas fuentes de información, entre ellas:

- **Presentación sobre encuesta de conocimiento, uso y percepción del portafolio de servicios – octubre 2023:** A través de esta se obtiene una visión amplia sobre los grupos de valor que utilizan los servicios de la Entidad y su percepción sobre ellos.
- **Informe de uso de canales de comunicación de la ANDJE del primer y segundo semestre de 2023:** La recolección de información interna se gestiona a través de las dependencias de la ANDJE que administran los canales de comunicación con usuarios externos. Según el informe de uso de canales de comunicación de la ANDJE, la entidad dispone de tres canales de comunicación, con un total de 57 medios activos para interactuar con la ciudadanía y los grupos de valor. Esta información se recopila semestralmente mediante requerimientos internos del Grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios a las áreas responsables de cada canal y luego se unifica para validar los datos anuales.
- **Proyecto de uso y apropiación de TIC, desarrollado por la Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de Información – noviembre 2023:** Este informe identifica las características, expectativas y necesidades de los diferentes grupos de valor relacionados con el uso y apropiación de las TIC. Este proyecto tiene como objetivo mejorar la recopilación y consolidación de información sobre los intereses de estos actores, contribuyendo así a la mejora continua en áreas clave como la transformación digital, la cultura digital y la gestión del conocimiento.
- **Evaluación encuesta previa audiencia pública participativa de rendición de cuentas 2023 – 2024:** La encuesta recoge datos de segmentación, así como las preguntas, necesidades y expectativas de la ciudadanía y grupos de valor respecto al ejercicio. También se indaga sobre los canales preferidos para recibir información. La encuesta se difunde ampliamente a través de las redes sociales de la ANDJE y su página web.

La evaluación del ejercicio de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas proporciona datos sobre la segmentación de la población y su percepción de la satisfacción con el ejercicio, incluyendo los canales utilizados para conocer el evento y posibles propuestas de

mejora. Esta evaluación se realiza en tiempo real durante la rendición de cuentas, ya sea de forma virtual o presencial, y sirve como fuente adicional de información.

NOTA: Se precisa que parte de la información obtenida, al no estar determinada ni estandarizada en el gestor documental de la Entidad, afecta la precisión de los datos obtenidos.

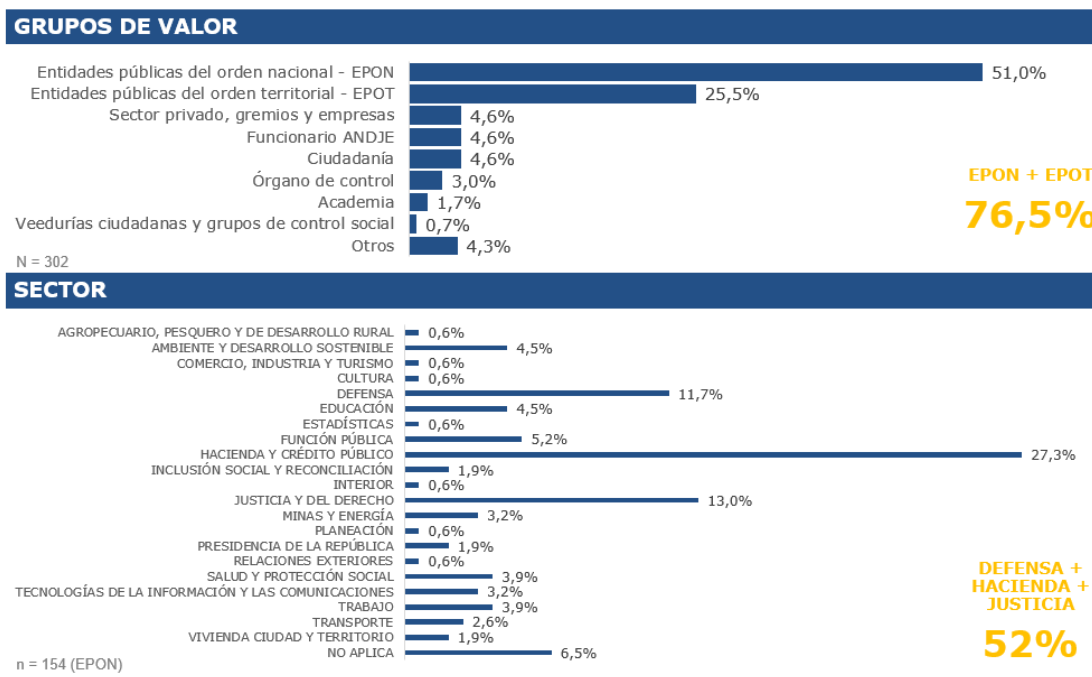
#### 4.4. Análisis de la información

##### 4.4.1. Cifras relevantes de las fuentes de información

##### ✓ Presentación sobre encuesta de conocimiento, uso y percepción del portafolio de servicios – octubre 2023.

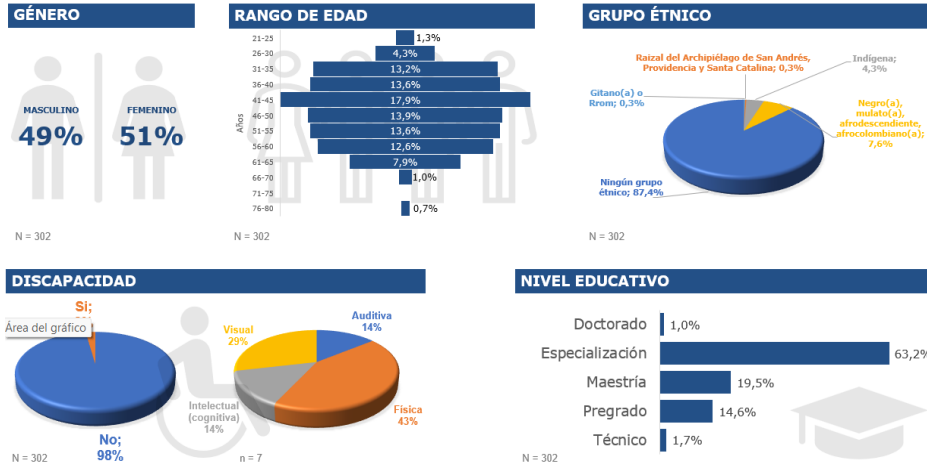
A continuación, se exponen algunos datos obtenidos en la encuesta de conocimiento, uso y percepción del portafolio de servicios de la Agencia – octubre 2023:

- Acerca de los grupos de valor que diligenciaron la encuesta:



- Información demográfica:

Esta variable permite identificar la influencia de los roles que son desempeñados por cada uno de los usuarios que integran los grupos de valor que tienen interacción con su portafolio de la Agencia:



- Servicios que han usado los grupos de valor en el último año:

**¿Lo ha utilizado en el último año?**





- Medios de comunicación de preferencia de los grupos de valor:



✓ **Informe de uso de canales de atención de la ANDJE (primer y segundo semestre de 2023).**

El informe de uso de canales de atención se construye con la información proporcionada por las áreas de la Entidad. La información obtenida permite determinar aspectos como el tipo de canal del que proviene la información, y el grupo de valor al que pertenece cada usuario.

- Canales de la ANDJE**

Los tipos de canales que maneja la ANDJE y las solicitudes recibidas por tipo de canal pueden resumirse en el siguiente cuadro:

Tipo de Canal	Medios de comunicación	No. de Solicitudes recibidas
<b>Virtual</b>	Buzones electrónicos	59.179
	Correos electrónicos	196.696
	Chats	296
	Redes sociales	30

<b>Presencial</b>	Ventanilla única	551
	Atención presencial	41
<b>Telefónico</b>	Línea telefónica 255 89 55 - Extensión 777	1.080
	Línea telefónica 2558955 - Recepción	1.870
	Línea telefónica Asesoría legal 2558955 Extensión. 511	0
	Línea telefónica 7945844 - eKogui	2.278
<b>Total</b>		<b>262.021</b>

- **Grupos de valor**

A continuación, se muestra el resultado de los grupos de valor, de acuerdo con la información recopilada:

<b>Grupo de valor</b>	<b>No. De participación en los canales</b>
Rama judicial	119.549
Ciudadanía	102.648
Rama ejecutiva	11.495
Entes de control	11.023
Entidades públicas de orden nacional	9.993
Sector privado	4.016
Centros de arbitraje	825
Contratista ANDJE	808
Organismos internacionales	438
Entidades públicas de orden territorial	358
Servidor público ANDJE	288
Otro	191
Municipio	166

Rama legislativa	69
Gobernación	62
Alcaldía	37
Academia	20
Organización no gubernamental	17
Medios de comunicación	7
Comunidad indígena	3
Gremios	3
Sociedad mixta	3
Entes autónomos	2
<b>Total</b>	<b>262.021</b>

✓ **Proyecto de uso y apropiación de TIC, desarrollado por la Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de Información (OASTI) – noviembre 2023.**

Dentro del proyecto de uso y apropiación de las TIC adelantado por la OASTI, se recolectó información sobre los grupos de valor de la Agencia reportados en bases de datos, Dynamics, Daruma, Orfeo, GLPI, entre otros; identificándose las características, expectativas y necesidades de los diferentes grupos de valor, que de manera directa o indirecta están relacionados con el uso y apropiación de las tecnologías de la información y comunicaciones. Ello, con el fin de que aporte a la mejora continua en la transformación digital, cultura digital, gestión del conocimiento, relacionado con el portafolio de herramientas, plataformas, servicios tecnológicos que implementa la Agencia. Fruto de dicho ejercicio, se elaboró un informe con el siguiente resultado:

Grupo de Valor	Subgrupo	Objetivo del Relacionamiento	Temas de Interés	Canales de Comunicación y relacionamiento
Alta Dirección	1. Directora 2. Secretaria General 3. Jefes de Oficina / Directores	<p>Eje Fundamental para Aplicar las iniciativas de U&amp;A de la agencia, los procesos de innovación y mejora continua, así como materializar la estrategia de Gestión del Cambio y la cultura organizacional con foco hacia una cultura en lo digital.</p> <p>* Elaboración del PE, PETI, Plan de Acción; implementar y evaluar el PETI de la Agencia, con el fin de asegurar la entrega de beneficios a través del portafolio de servicios y de las capacidades de TI.</p> <p>* Definición de las Políticas, Lineamientos, Directrices y marco de gobierno de TI</p> <p>En la agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la toma de decisiones debe ser el resultado de un proceso organizado estructurado y sistemático de intercambio de información que se genera alrededor de la organización por cada una de sus áreas y su relacionamiento con los grupos de valor e Interés.</p> <p>Promover y consolidar iniciativas de Innovación y Transformación Digital que permitan fortalecer las capacidades de TI.</p> <p>Promover y consolidar iniciativas de gestión de Innovación y desarrollo de la gestión del conocimientos que sean expuestas y sugeridas por los colaboradores de la agencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión del Cambio</li> <li>* Colaboración, Inclusion y participacion</li> <li>* Gestion del Conocimiento</li> <li>* Transformación digital</li> <li>* Cultura digital de los funcionarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Portal Agencia</li> <li>* Intranet</li> <li>* Canal Youtube</li> <li>* Seminarios / Conferencias</li> </ul>
Colaboradores	1. Funcionarios en Planta 2. Colaboradores vinculación Servicios 3. Consultores / Asesores	<p>Eje Fundamental para la Apropriación y Uso, las iniciativas de Innovación Tecnológica de la agencia, los procesos de innovación y mejora continua.</p> <p>Receptores de la adecuada apropiación de la estrategia de gestión del cambio y del cambio en la cultura organizacional con foco en lo digital.</p> <p>Atender sus expectativas en los aspectos relacionados con el desarrollo de capacidades y habilidades TIC, para generar valor a la Agencia.</p> <p>Desarrollo habilidades y capacidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Innovacion</li> <li>* Colaboración, Inclusion y participacion</li> <li>* Gestion del Conocimiento</li> <li>* Esquemas de trabajo (Mejoras )</li> <li>* Cultura digital de los funcionarios</li> <li>* Mentalidad Innovadora</li> <li>* Transformación digital</li> <li>* Formación para el desarrollo de habilidades y competencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Talleres</li> <li>* Portal</li> <li>* Intranet</li> <li>* Talleres</li> <li>* Cursos</li> </ul>

MINTIC		<p>Evaluar periódicamente el entorno interno y externo de la Agencia, a partir de cambios regulatorios, e implicaciones relacionadas con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial y sus implicaciones sobre los modelos y servicios desplegados por la Agencia.</p> <p>Ejecución de Planes, Programas y Proyectos conforme lineamientos del MINTIC. Las hojas de ruta del PETI, estarán articuladas con las vistas futuras de las arquitecturas futuras e intermedias de la ANDJE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Arquitectura Empresarial</li> <li>* Gobierno de Datos</li> <li>* Uso y Apropiación de TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Talleres</li> <li>* Portal Mintic</li> <li>* Portal ANDJE</li> <li>* Seminarios</li> </ul>
Gobierno	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unidades Administrativas Especiales</li> <li>2. Entidades de Naturaleza única especial</li> <li>3. Empresas sociales del estado</li> <li>4. Corporaciones</li> <li>5. Organos de Control</li> <li>6. JEP</li> <li>7. Ministerios</li> <li>8. Fuerzas Militares</li> <li>9. Policía</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* formular, evaluar y difundir las políticas de prevención de las conductas antijurídicas, del daño antijurídico y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren una adecuada defensa de los intereses litigiosos de la Nación.</li> <li>* Contribuir de manera pertinente y oportuna conforme nuestra misionalidad para la entrega de servicios con foco en la defensa jurídica del estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sensibilización Usuarios de los servicios expuestos por la Agencia, para atender de manera adecuada la defensa jurídica del estado acorde con la misión de la entidad.</li> <li>* Desarrollo de capacidades y habilidades apropiación de servicios y herramientas dispuestas por la ANDJE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Portal</li> <li>* Cursos</li> <li>* Seminarios</li> <li>* Canal Digital Agencia</li> <li>* Foros</li> </ul>
Gobernaciones (*)	32 Gobernaciones	<p>Contribuir de manera productiva, pertinente, oportuna, al diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de Defensa Jurídica de la Nación y del Estado;</p> <p>Formular, evaluar y difundir las políticas de prevención de las conductas antijurídicas, del daño antijurídico y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren una adecuada defensa de los intereses litigiosos de la Nación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sensibilización Usuarios de los servicios expuestos por la Agencia, para atender de manera adecuada la defensa jurídica del estado acorde con la misión de la entidad.</li> <li>* Desarrollo de capacidades y habilidades apropiación de servicios y herramientas dispuestas por la ANDJE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Portal</li> <li>* Cursos</li> <li>* Seminarios</li> <li>* Canal Digital Agencia</li> </ul>
Municipios (*)	1102 Municipios	<p>La agencia debe contribuir de manera productiva, pertinente, oportuna, al diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de Defensa Jurídica de la Nación y del Estado;</p> <p>formular, evaluar y difundir las políticas de prevención de las conductas antijurídicas, del daño antijurídico y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren una adecuada defensa de los intereses litigiosos de la Nación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sensibilización Usuarios de los servicios expuestos por la Agencia, para atender de manera adecuada la defensa jurídica del estado acorde con la misión de la entidad.</li> <li>* Desarrollo de capacidades y habilidades apropiación de servicios y herramientas dispuestas por la ANDJE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Portal</li> <li>* Cursos</li> <li>* Seminarios</li> <li>* Canal Digital Agencia</li> </ul>
Proveedores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Servicios Tecnológicos</li> <li>2. De Infraestructura Tecnológica</li> <li>3. De Seguridad Informática</li> <li>4. De Tercerización de Servicios (BPO)</li> <li>5. Telco</li> </ol>	<p>Generar relaciones y sinergias de gestión del conocimiento, Gestión del Cambio, apoyo y gestión de las TIC, en todos los niveles de la Agencia, hacia nuestros funcionarios y de integración (Servicios TIC) con los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión del uso y apropiación de TIC, generado por estos hacia la Agencia.</li> <li>* Desarrollo de proveedores en los aspectos de Know How - Transferencias de Conocimiento de sistemas, herramientas, plataformas y Mejores prácticas.</li> <li>* Desarrollo de estándares para la adecuada transformación digital de la Agencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Portal</li> <li>* Cursos</li> <li>* Seminarios / Talleres</li> <li>* Canal Digital Agencia</li> </ul>
Academia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facultades de Ingeniería de sistemas y Afines</li> <li>2. Facultades de Telecomunicaciones o afines</li> <li>3. Facultades de Derecho</li> </ol>	<p>Generar bases de conocimiento relacionadas con la misionalidad de la Agencia, de tal manera que este conocimiento sea replicado a los estudiantes en los diferentes niveles académicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Desarrollo de competencias académicas en los estudiantes relacionadas con la misionalidad de la agencia.</li> <li>* Desarrollo de agendas específicas conforme necesidades de abordar temas específicos o de interés común.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Portal</li> <li>* Cursos</li> <li>* Seminarios</li> <li>* Canal Digital Agencia</li> </ul>
Organizaciones Internacionales	1. CIDH	<p>Difundir las políticas de prevención de las conductas antijurídicas, del daño antijurídico y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren una adecuada defensa de los intereses litigiosos de la Nación.</p> <p>Sensibilizar y comunicar acciones relacionadas con los procesos internacionales de la defensa jurídica del estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sensibilización de los servicios expuestos por la Agencia, para atender de manera adecuada la defensa jurídica del estado acorde con la misión de la entidad.</li> <li>* Desarrollo de capacidades y habilidades apropiación de servicios y herramientas dispuestas por la ANDJE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Portal</li> <li>* Seminarios</li> <li>* Talleres</li> <li>* Foros</li> </ul>
Medios de Comunicación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prensa</li> <li>2. Radio</li> <li>3. Televisión</li> </ol>	<p>Sensibilizar y comunicar acciones relacionadas con los procesos internacionales de la defensa jurídica del estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sensibilización de los servicios expuestos por la Agencia, para atender de manera adecuada la defensa jurídica del estado acorde con la misión de la entidad.</li> <li>* Innovación, TD de la ANDJE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Seminarios</li> <li>* Charlas</li> </ul>
Gremios / Asociaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prensa</li> <li>2. Radio</li> <li>3. Televisión</li> </ol>	<p>Sensibilizar y comunicar acciones relacionadas con los procesos internacionales de la defensa jurídica del estado.</p> <p>Difundir las políticas de prevención de las conductas antijurídicas, del daño antijurídico y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren una adecuada defensa de los intereses litigiosos de la Nación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sensibilización de los servicios expuestos por la Agencia, para atender de manera adecuada la defensa jurídica del estado acorde con la misión de la entidad.</li> <li>* Desarrollo de capacidades y habilidades apropiación de servicios y herramientas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Portal</li> <li>* Seminarios</li> <li>* Talleres</li> <li>* Foros</li> </ul>

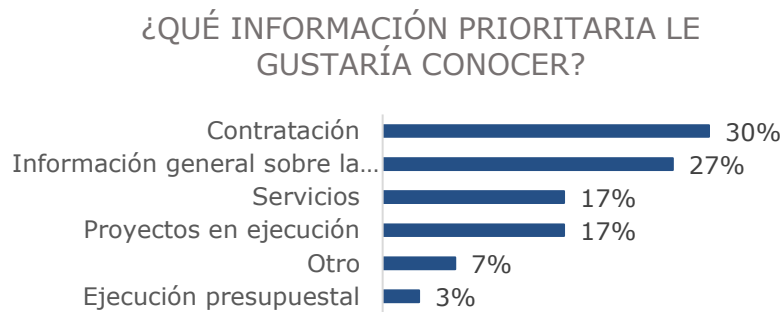
✓ **Evaluación encuesta previa audiencia pública participativa de rendición de cuentas 2023 – 2024.**

Previo a la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2023-2024, se invitó a los grupos de valor de la Entidad a diligenciar una encuesta para conocer sus preferencias respecto de los servicios que presta la Agencia.

Los resultados de dicha encuesta se muestran a continuación:

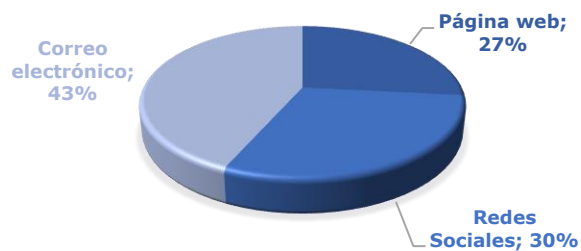


En relación con las necesidades o expectativas de los grupos de valor, la siguiente gráfica muestra los temas de interés:

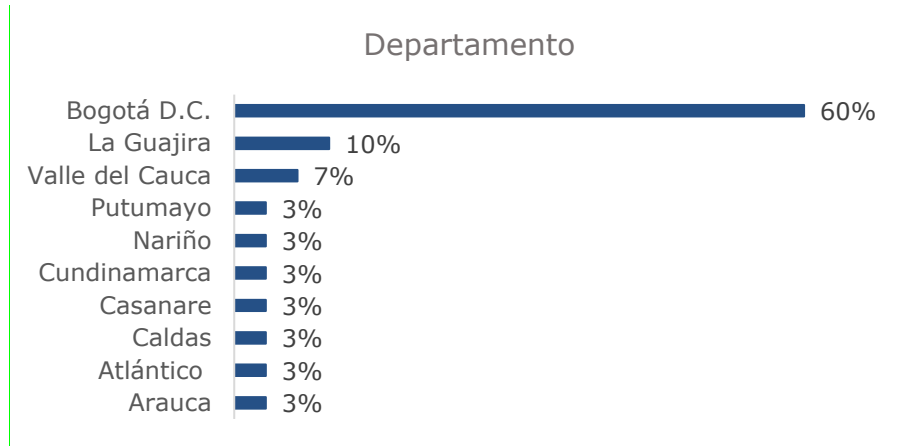


Respecto de la pregunta: En el marco de la Rendición de Cuentas, ¿a través de cuál medio le gustaría recibir información de la gestión realizada?, 13 personas respondieron que por correo electrónico, en 9 casos, a través de redes sociales, y en 8 oportunidades por página web. Lo anterior se representa en la siguiente gráfica:

¿A TRAVÉS DE CUÁL MEDIO LE GUSTARÍA RECIBIR INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA?



En cuanto a la ubicación geográfica de los participantes que dieron respuesta a la encuesta previa, se tienen 18 personas se ubican en la ciudad de Bogotá, 3 en La Guajira, 2 en el Valle del Cauca, y 1 participante en cada uno de los siguientes departamentos: Arauca, Atlántico, Caldas, Casanare, Cundinamarca, Nariño y Putumayo. La gráfica muestra el porcentaje del departamento desde donde dieron respuesta los participantes de la encuesta previa:



Finalmente, la siguiente gráfica muestra los porcentajes del medio por el cual los grupos de valor se enteraron de la audiencia pública:



#### 4.4.2. Resultados

- ✓ De acuerdo con el ejercicio de caracterización realizado, se determinó que los grupos de valor que más interactúan con la ANDJE son:
  - Ramas del poder público (orden nacional y territorial)
  - Ciudadanía
  - Servidores públicos y contratistas de la ANDJE

- Sector privado
- Entes de control
- Centros de arbitraje
- Organismos internacionales

Se distingue que, de acuerdo con las diferentes fuentes de información, los grupos de valor más destacados son: Las ramas del poder público, entes de control, la ciudadanía y el sector privado.

- ✓ Con el objetivo de identificar las necesidades de los grupos de valor en relación con el Sistema de Defensa Jurídica, se observa que, basándose en los servicios utilizados en el año 2023, dichos grupos han mostrado un marcado interés en aspectos como el fortalecimiento de la gestión institucional en defensa jurídica (modelo óptimo de gestión), el acceso a información y datos del ciclo de defensa jurídica, la coordinación y seguimiento para el cumplimiento de órdenes del SIDH, el modelo de gestión por resultados, y las herramientas de analítica y explotación de datos litigiosos. Asimismo, son valorados servicios como la asesoría legal, talleres y capacitaciones para la comunidad jurídica, cursos virtuales, y estudios sobre lineamientos y jurisprudencia.
- ✓ Si bien las entidades del orden nacional representan los principales usuarios de la Entidad, se observa que las entidades públicas territoriales, aunque en menor medida, también son un grupo de valor relevante. En consecuencia, es crucial seguir trabajando en estrategias que fortalezcan la participación y cobertura en las entidades territoriales.
- ✓ En relación con el segundo objetivo de la presente caracterización, referente a la usabilidad y facilidad de acceso a los canales y medios de comunicación, se observa que los grupos de valor se comunican con la Entidad principalmente a través de canales virtuales, siendo el correo electrónico el medio preferido. Esto refleja el compromiso de la ANDJE con la transformación digital y la implementación de herramientas que faciliten la interacción ágil y eficiente.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
María Camila Ulloa Grupo ACyU Técnico 12  Melco Javier Leuro Rodríguez Gestor T1	Diana Marcela Vallejo Guerrero Coordinadora ACyU	Diana Marcela Vallejo Guerrero Coordinadora ACyU