



 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado		<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
			Versión: 00
			Páginas: 22



**Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado**



---

**ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA  
NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO**

 	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

## ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ANDJE.....</b>	<b>4</b>
	Objetivos Específicos.....	4
<b>III.</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
<b>IV.</b>	<b>INSUMOS PARA EL PROCESO.....</b>	<b>4</b>
	Autodiagnóstico.....	4
	Caracterización de Usuarios en la ANDJE.....	6
	Normatividad.....	9
<b>V.</b>	<b>Temas de la Esencia de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado: Productos y Servicios.....</b>	<b>10</b>
	¿Quiénes son los Stakeholders que encuentran interés en obtener los servicios de la Andje?.....	11
	¿Cuáles son las principales expectativas de los Stakeholders frente a la Agencia?.....	12
<b>VI.</b>	<b>LÍNEAS GENERALES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ANDJE.....</b>	<b>13</b>
<b>VII.</b>	<b>ANÁLISIS PARA EL MANEJO DE STAKEHOLDERS EN LA ANDJE.....</b>	<b>14</b>
<b>VIII.</b>	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO.....</b>	<b>16</b>
	¿Cómo debe verse la Agencia hacia el exterior?.....	17
	Roles de la ANDJE Vs. Stakeholders.....	17
	Valores Éticos Institucionales.....	19
<b>IX.</b>	<b>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO.....</b>	<b>20</b>
<b>X.</b>	<b>ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO.....</b>	<b>21</b>
<b>XI.</b>	<b>CRONOGRAMA.....</b>	<b>22</b>

		<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
			Versión: 00
			Páginas: 22

**ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**"CONSTRUIMOS UN NUEVO PAÍS EN TÉRMINOS DE DEFENSA  
JURÍDICA DEL ESTADO"**

**I. INTRODUCCIÓN**

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado fue creada mediante la Ley 1444 de 2011 que señala la necesidad de contar con una agencia especializada para orientar y coordinar la eficiencia en la función de defensa jurídica de la Nación y del Estado y de sus organismos y dependencias, y lograr una defensa técnica armónica que responda a los intereses jurídicos públicos.

En ese sentido, mediante el Decreto Ley No.4085 de 2011, se le atribuyó a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la estructuración, formulación, aplicación, evaluación y difusión de las políticas de prevención del daño antijurídico, así como la defensa y protección efectiva de los intereses litigiosos de la Nación, en las actuaciones judiciales de las entidades públicas, en procura de la reducción de la responsabilidad patrimonial y la actividad litigiosa. Para ello, tiene como misión planificar, coordinar, ejercer, monitorear y evaluar la defensa efectiva de la Nación, a fin de prevenir el daño antijurídico y fomentar el respeto de los derechos fundamentales.

Ahora bien, teniendo en cuenta la necesidad de la entidad de establecer una estrategia de participación ciudadana hacia sus principales stakeholders o grupos de interés, recogió en este documento el proyecto estratégico que permitirá alcanzarlo.

El proceso inició con un autodiagnóstico para identificar las fortalezas y debilidades de participación ciudadana en la Entidad, para lo cual se tomó como referente las preguntas del *"Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión-FURAG"*.

En ese sentido, se comenzó por el análisis de los temas macro que enmarcan la participación ciudadana, seguido de ejercicios más concretos relacionados con los lineamientos estratégicos para llegar hasta el nivel más micro reflejado en la identificación del proyecto estratégico.

Del mismo modo, se aplicó una encuesta de *"Caracterización de Usuarios"* para identificar a los principales stakeholders de la Agencia, los cuales pueden tener un especial interés o pueden verse impactados directamente por la gestión de la entidad.

 	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

El Plan Estratégico de Participación Ciudadana 2015 de la ANDJE, tiene como propósito fortalecer la participación ciudadana generando espacios de interacción con sus principales stakeholders acorde con sus objetivos y/o naturaleza jurídica.

Finalmente, este documento incluye una matriz que permite visualizar el "*Plan de Acción 2015 de Participación Ciudadana*".

## **II. OBJETIVO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ANDJE**

Desarrollar la estrategia de participación ciudadana con el fin de involucrar a los principales stakeholders de la AGENCIA mediante una comunicación de doble vía del accionar misional y administrativo de la Entidad.

### **Objetivos Específicos**

- Suministrar información relevante a los stakeholders.
- Establecer los espacios institucionales para la participación de los stakeholders en los asuntos misionales de la Agencia.
- Institucionalizar las redes de comunicación en la organización, para dotar de contenidos y sistematizar la información que recibe, produce, almacena, administra y divulga la entidad a sus stakeholders.
- Definir los principales mecanismos de participación mediante los cuales los usuarios puede interactuar con la Entidad.

## **III. ALCANCE**

El Plan de Participación Ciudadana de la Agencia debe ser aplicado en general por todos los colaboradores que hacen parte de la Entidad, para que a través de los mecanismos de participación ciudadana, puedan interactuar e informar los avances en la gestión de la Entidad.

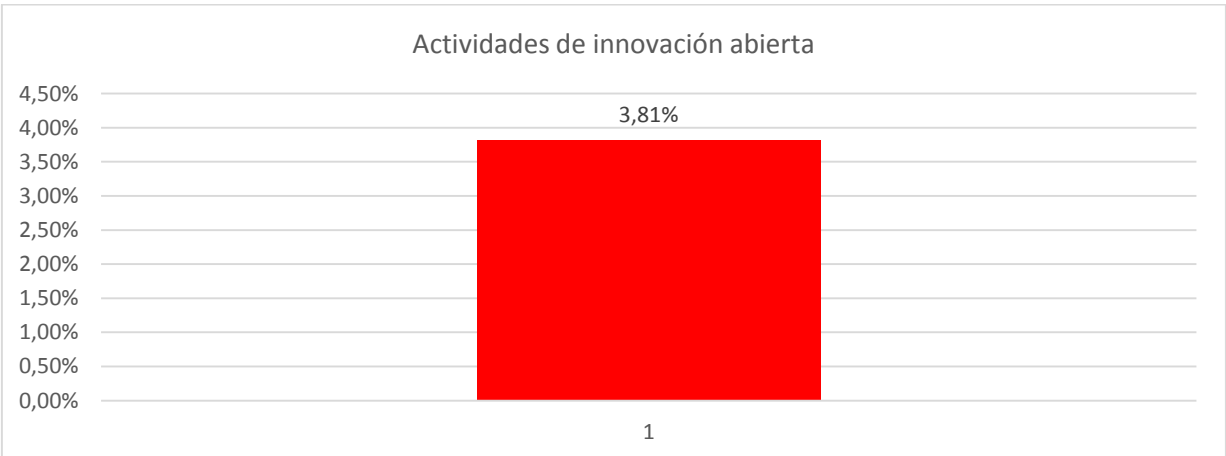
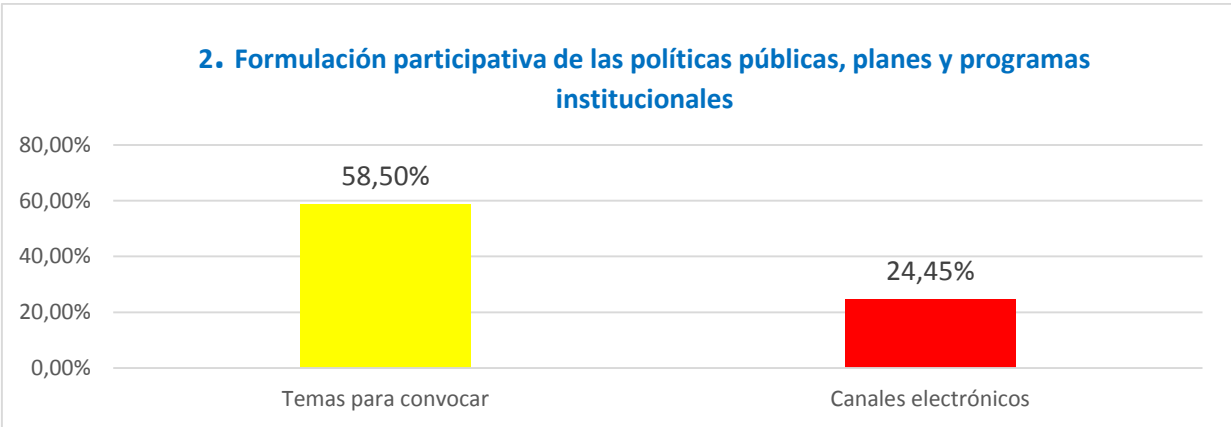
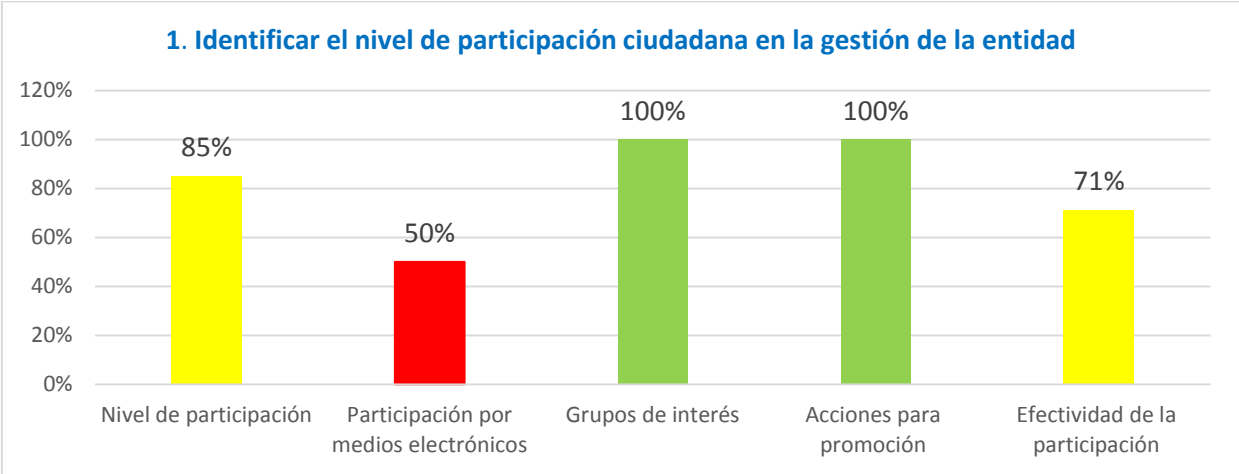
## **IV. INSUMOS PARA EL PROCESO**


A continuación se incluyen aspectos relevantes de gestiones previas cuyo objetivo era generar insumos importantes para enmarcar el Plan de Participación Ciudadana de la Entidad.

- **Se elaboró un autodiagnóstico de las actividades de participación ciudadana en la ANDJE**

Para elaborar el autodiagnóstico de las actividades de participación ciudadana de la Andje, se tomó como fuente de información los resultados de las preguntas del Formulario único de Avance en la Gestión-FURAG.

En ese sentido, se tomaron las actividades macro de Participación Ciudadana las cuales reflejan el nivel de ejecución de la entidad, que se enuncian a continuación:




 	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

- **Caracterización de Usuarios en la ANDJE**

Con el propósito de identificar a los principales “stakeholders” que acceden a los servicios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE), a través de los canales de atención y con el fin de mejorar el impacto en la relación que existe entre la Entidad y sus stakeholders, se realizó un ejercicio de caracterización de usuarios.

La ficha que se presenta a continuación describe los principales elementos:

<b>Título</b>	Caracterización de usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE)
<b>Fecha de elaboración</b>	Diciembre de 2014
<b>Sumario</b>	Este documento tiene por objeto identificar los principales “stakeholders”, que acceden a los servicios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE), a través de los canales de atención.
<b>Palabras Clave</b>	Caracterización, Usuarios, Ciudadanos, Entidades Públicas, Apoderados del Estado.
<b>Formato</b>	Doc/Español
<b>Dependencia</b>	Secretaría General/Oficina Asesora de Planeación
<b>Código</b>	N/A
<b>Categoría</b>	Documento técnico
<b>Autor</b>	

 	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

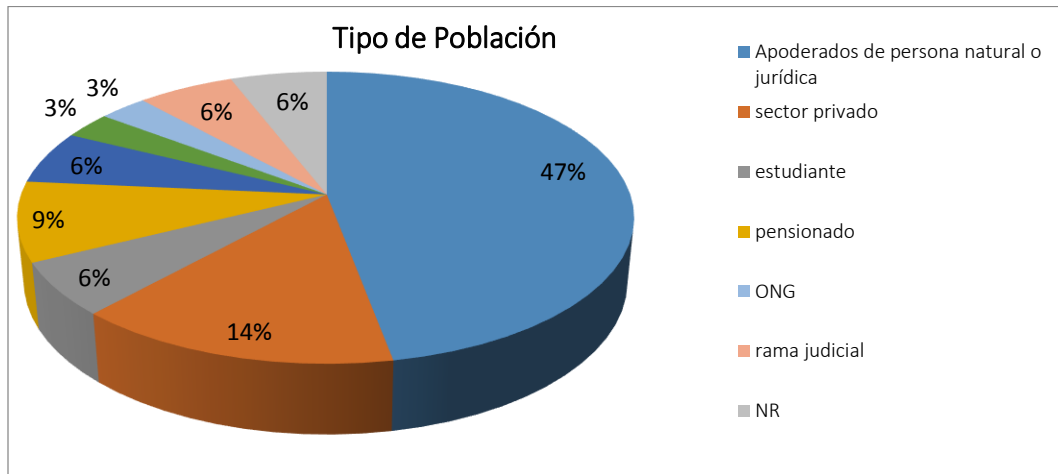
	Servicio al Usuario
<b>Revisó</b>	Oficina Asesora de Planeación/Secretaría General
<b>Aprobó</b>	Oficina Asesora de Planeación/Secretaría General
<b>Información Adicional</b>	N/A
<b>Ubicación</b>	Serie caracterización de usuarios

Para obtener resultados claros, se aplicó una encuesta de “*Caracterización de Usuarios*”, realizada a partir del día 09 de diciembre de 2014 hasta el 31 de diciembre de 2014, donde se seleccionaron seiscientos noventa y nueve (699) correos electrónicos que corresponden en su mayoría a los stakeholders registrados en la base de datos del Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Así las cosas, una vez analizada la fuente de información (Orfeo) se identificaron los siguientes stakeholders, así:

- 1) Comunidad en General
- 2) Medios de Comunicación
- 3) Entidades públicas del orden nacional y territorial
- 4) Ministerios
- 5) Presidencia de la República
- 6) Rama Judicial
- 7) Rama Legislativa
- 8) BID
- 9) Banca Multilateral y Organismos de Cooperación
- 10) Academia y tanques de pensamiento
- 11) ONG (s) y Asociaciones
- 12) Sector Privado
- 13) Órganos de Control
- 14) Instancias y Tribunales Internacionales
- 15) Servidores Públicos
- 16) Funcionarios Agencia: aquí se incluyen servidores públicos.
- 17) Oficinas jurídicas de entidades públicas
- 18) Contratistas

## Resultados de la Encuesta de Caracterización de Usuarios de la Andje



Stakeholders	Expectativas
<b>Entidades de todos los niveles</b>	Prevención del daño antijurídico de las entidades y representación judicial. Acompañamiento a los comités de conciliación. Acompañamiento en procesos judiciales.
<b>Apoderado persona natural</b>	Intervención a los comités de conciliación. Intervención en procesos judiciales.
<b>Sector privado/Contratistas</b>	Intervención a los comités de conciliación. Intervención en procesos judiciales. Interés en trabajar en la Agencia.
<b>Estudiante</b>	Interés en trabajar en la Andje Derecho de Petición de Consulta
<b>Pensionado</b>	Solicitud de cumplimiento de sentencia judicial Intervención en audiencias de conciliación
<b>ONG</b>	Intervención en audiencias de conciliación

### Beneficios Particulares De La Caracterización

- Identificar a los principales stakeholders de la Entidad.
- Conocer las necesidades de los stakeholders.
- Elaborar la línea estratégica de participación ciudadana y de rendición de cuentas.



 	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

- Mejorar los procesos comunicacionales de la Entidad, para dar a conocer sus funciones y logros.

- **Normatividad**

Se relacionan a continuación y sirvieron de marco al proceso de elaboración de la estrategia de Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

- Constitución Política de 1991.
- La ley 134 de 1994 *"Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana"*.
- Ley 472 de 1998, *"Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la CN ejercicio de acciones populares y de grupo"*.
- Ley 489 de 1998, *"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"*. Esta Ley Fortalece los mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 850 de 2003. *"Por la cual se reglamentan las Veedurías ciudadanas"*.
- Ley 80 de 1993 *"Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"*.
- Ley 134 de 1994 *"Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana"*.
- Ley 393 de 1997 Acción de Cumplimiento.
- Ley 734 de 2002 Nuevo Código Único Disciplinario.
- Ley 850 de 2003 *"Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas"*.
- Ley 962 de 2005 *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"*.
- 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"*.
- Ley 190 de 1995 *"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"*.
- Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"*.
- Ley 1712 de 2014, *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*.

		<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
			Versión: 00
			Páginas: 22

## **V. Temas de la Esencia de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado: Productos y Servicios**

Con el ánimo de indagar sobre el concepto de “servicios”, la Agencia mediante radicado No.20142060206922 del 05-12-2014 consultó al Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, lo relacionado con la aplicación de la Ley de Transparencia y el ítem de Trámites y Servicios, teniendo en cuenta que la Entidad interactúa de manera constante con los stakeholders a través del denominado “derecho de Petición”.

Bajo ese entendido, el DAFP a través del radicado No.20155010005251 del 15-01-2015, manifestó *“para el caso del sistema de información de tramites SUIT, los temas relacionaos con PQRDyS y canales de atención es preciso aclarar que los primeros no son objeto de registro en el SUIT y los segundos son parte fundamental del trámite u otro procedimiento administrativo (servicio) que la institución debe registrar y por ende publicar en el PEC o Portal del Estado Colombiano; así las cosas, tanto las PQRDyS y los canales de atención no son considerados “Servicios” para la política de racionalización de trámites”*.


De lo anterior, con el propósito de ampliar el concepto de “Servicios”, se encontró que el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la *“Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario, suit”*, indica que dicho concepto *“Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, que le dan valor agregado a las funciones de la entidad”*<sup>1</sup>.

En ese contexto, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en virtud de lo dispuesto en el Decreto Ley No.4085 de 2011, diseña, formula y ejecuta actividades encaminadas a brindar satisfacción a su principal stakeholder, siendo estos las entidades públicas del orden nacional, sin desconocer que las funciones que se desarrollen puedan ser replicadas por las entidades territoriales.

Así las cosas, se realizó una revisión de los procesos y procedimientos que realizan las áreas misionales, con el fin de identificar los principales productos y/o servicios, los cuales se mencionan a continuación:

- ✓ Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado (plataforma de hardware y software).
- ✓ Datos e información del ciclo de la defensa jurídica (reportes e informes de la actividad litigiosa).
- ✓ Políticas, estrategias y líneas de y para la defensa jurídica.

<sup>1</sup> *Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario, suit/Dirección de Control Interno y Racionalización De Trámites (Pág.13).*

 	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

- ✓ Estudios o documentos especializados (lineamientos y/o metodologías en materia de prevención de daño antijurídico).
- ✓ Conceptos a entidades de orden nacional para la extensión de jurisprudencia.
- ✓ Lineamientos hacia los operadores jurídicos (Modelo óptimo de la gestión).
- ✓ Asistencia técnica y capacitación a los operadores jurídicos para el mejoramiento de la gestión de defensa jurídica.
- ✓ Intervención de la ANDJE en casos en calidad de demandante, interviniente, apoderado o agente.
- ✓ Asistencia con voz y voto al Comité de Conciliación Extrajudicial de las Entidades públicas del orden nacional.
- ✓ Recomendaciones a la estrategia de defensa jurídica a petición de una entidad u organismo público solicitante en Procesos Judiciales/arbitrales.
- ✓ Mediación en conflictos entre entidades públicas del orden nacional.
- ✓ Asesoría a los municipios de 4ª, 5ª y 6ª categoría, en materia de embargos ordenados en procesos ejecutivos y contenciosos contra recursos del sistema general de participaciones regalías y rentas propias con destinación específica para el gasto social de los municipios.

De esta manera, de los productos y servicios transcritos, se observa que los mismos se encuentran dirigidos a las entidades públicas del orden nacional y a las entidades territoriales.



No obstante, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005<sup>2</sup> *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"*, el DAFP aprobó un OPA (Otro Procedimiento Administrativo) de Solicitud de Conceptos Previos de Extensión de Jurisprudencia, el cual se encuentra disponible en el sitio web de la Agencia, en el link de *"Buzones Electrónicos"*.

### **¿Quiénes son los Stakeholders que encuentran interés en obtener los servicios de la Andje?**

En principio encontramos a los siguientes grupos de interés:

- 1) Presidencia República
2. Ministerio de Hacienda
3. Entidades públicas del orden nacional
4. Oficinas Jurídicas de las Entidades


<sup>2</sup>**ARTÍCULO 1o. OBJETO Y PRINCIPIOS RECTORES.** La presente ley tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política. (...)"

 	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

5. Entidades del orden territorial
6. Rama Judicial
7. Entes de Control
8. Rama Legislativa
9. Instancias y tribunales internacionales
10. BID
11. Banca multilateral y organismos de cooperación internacional
12. Academia y tanques de pensamiento
13. Sector Privado (ciudadanía, sector productivo, ONG ´s y asociaciones)
14. Funcionarios ANDJE
15. Medios de Comunicación

### ¿Cuáles son las principales expectativas de los Stakeholders frente a la Agencia?

#	Actor	Expectativa
1	Presidencia República	Desarrollar el sistema único de información litigiosa. Informe de la situación de defensa jurídica del Estado.
2	Ministerio de Hacienda	Reducir el pasivo contingente.
3	Entidades públicas del orden nacional	Prevención del daño antijurídico de las entidades y representación judicial. Mediación. Acompañamiento a los Comités de Conciliación. Ejercicio de las acciones de repetición.
4	Oficinas Jurídicas de las Entidades	Modernización en la estructura organizacional y de procesos administrativos. Sistema de gestión y gerencia de información. Creación y acceso a un banco de conocimiento y buenas prácticas. Capacitación y actualización. Estrategias y políticas de defensa jurídica.
5	Entidades del orden territorial	Prevención del daño antijurídico de las entidades y representación judicial. Mediación. Acompañamiento a los Comités de Conciliación. Ejercicio de las acciones de repetición.
6	Rama Judicial	Descongestión.
		Intervención efectiva.
7	Entes de Control	Información clara, confiable, veraz sobre actividad litigiosa de la Nación. Disminución del daño antijurídico asociado a la litigiosidad.
8	Rama Legislativa	Que la Agencia fomente el respeto de derechos y principios constitucionales y que permita optimizar los recursos públicos en beneficio de los colombianos.
9	Instancias y tribunales inter-nacionales	Prevención. Intervención.

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

		Cumplimiento.
10	BID	Implementación adecuada de la ANDJE.
11	Banca Multilateral y Organismos de Cooperación	Implementación adecuada de la ANDJE.
12	Academia y tanques de pensamiento	Información.
		Participación en el diseño de políticas.
13	Sector Privado (ciudadanía, sector productivo, ONG's y asociaciones)	Prevención del daño y protección efectiva de los derechos.
		Buenas prácticas y transparencia.
		Cumplimiento efectivo.
14	Funcionarios ANDJE (Clientes Internos)	Optimización de las condiciones laborales (infraestructura).
		Reglas claras (límites de funciones y competencias).
		Fomento al Trabajo en equipo.
		Buen trato.
15	Medios de Comunicación	<p>Que la Agencia informe a la opinión pública su gestión, el qué hacemos, quiénes somos.</p> <p>Que la Agencia haga rendición de cuentas al país</p> <p>Cómo responde: Estrategia integral de comunicaciones efectivas y asertivas.</p> <p>Integrar esa estrategia de comunicaciones a ejercicios como la rendición de cuentas, informes de gestión, cumplimiento de los requisitos de gobierno en línea, entre otros.</p>

## **VI. LINEAS GENERALES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ANDJE**



La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado reconoce como sus principales "*stakeholders*" a todas las entidades públicas en todos los niveles del Estado<sup>3</sup>.

Lo anterior encuentra sustento en:

- La naturaleza de la Agencia<sup>4</sup>, como entidad descentralizada que cumple funciones públicas que van desde la definición de política hasta la ejecución de la misma;

<sup>3</sup> Documento "Análisis de Competencias y funciones de la Andje- Su alcance en los niveles nacional y Territorial-Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado".

<sup>4</sup> Decreto Ley 4085 de 2011, " Por el cual se establecen los objetivos y la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado"

 	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

- La necesidad y generalidad de la función, como ocurre con el sistema de información para nutrir la toma de decisiones sobre la defensa jurídica del Estado o con las acciones para la defensa de los dineros públicos;
- La naturaleza de la actividad a desarrollar, como cuando el Estado interviene en procesos ante instancias internacionales o cuando se limita la defensa judicial a las entidades del orden nacional;
- O porque normas legales distintas del Decreto 4085 definen el ámbito de aplicación, como la Ley 1551 de 2012 en la que se asigna a la Agencia la competencia de asesorar a municipios o la Ley 446 de 1998 que crea los comités de conciliación no solo en entidades nacionales sino también territoriales<sup>5</sup>.

Cabe señalar, que la Agencia consciente de los avances tecnológicos contribuye a mejorar la transparencia y eficiencia en la gestión estatal, es por esto, que da cumplimiento a la política pública de Gobierno en Línea, quien brinda herramientas de autoayuda, que buscan proporcionar a las entidades públicas de las diferentes ramas y niveles, el enfoque, lineamientos y herramientas de apoyo que faciliten sus avances y mejoras.

Del mismo modo, con el propósito de dar cumplimiento a la política de “servicio al ciudadano y participación ciudadana”, implementados en el “Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión-FURAG”, teniendo en cuenta que es la línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, control, evaluación de los resultados institucionales, la Agencia asume el compromiso de aplicar cada uno de los temas planteados.

## **VII. ANÁLISIS PARA EL MANEJO DE STAKEHOLDERS EN LA ANDJE**

De acuerdo a la noción de “Stakeholders”, se propone utilizar en la Entidad dicho término, para definir a los principales usuarios que son afectados o beneficiados por las actividades, funciones o servicios desarrolladas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

En ese sentido, y de conformidad a los resultados de la Encuesta de Caracterización llevada a cabo en el mes de diciembre de 2014, la Agencia debe enfocarse de manera preferencial en aquellos usuarios que de manera constante acuden a la Entidad.

Bajo este contexto, se relacionan los principales stakeholders de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica, así:

5 Análisis y de Competencia y Funciones de la Andje- Su alcance en los niveles nacional y territorial/Gloria Maria Borrero Restrepo/Contrato BID 02-2014.

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

- **Apoderados de personas jurídicas del orden nacional:** Son los apoderados del Estado, Jefes de Oficinas Jurídicas, Directores, Representantes Legales entre otros, que requieren de los servicios o portafolios de la Entidad.
- **Apoderados de personas naturales:** Son todos aquellos abogados que en ejercicio del poder conferido por sus clientes, van a demandar al Estado o se encuentran en curso de un proceso judicial o extrajudicial.
- **Sector Privado:** Son aquellos apoderados de empresas privadas, quienes en su gran mayoría suscriben contratos con entidades del orden territorial y solicitan intervención de la Andje en los procesos judiciales.
- **Pensionados:** Son aquellos ciudadanos que se encuentran en proceso de obtener la pensión de: vejez, sobrevivencia o invalidez. De manera general acuden a la Andje con el fin de solicitar intervención en el pago de la pensión ante la entidad responsable.
- **Entidades territoriales:** Son entidades territoriales los departamentos, municipios, distritos y los territorios indígenas. De manera general acuden a la Andje con el fin de solicitar asesoría acerca de la estrategia de defensa jurídica del proceso judicial, además de solicitar intervención en los procesos judiciales.
- **Estudiantes:** Alumno que se encuentra desempeñado un postgrado. De manera general le solicitan a las áreas misionales información específica para el desarrollo de la tesis de grado.
- **Organizaciones No Gubernamentales:** Son entidades de derecho privado sin ánimo de lucro, con claros objetivos de beneficio social. De manera general solicitan asistencia a las audiencias de conciliación extrajudicial.
- **Órganos de Control:** De acuerdo con la Carta Política de 1991 Artículos 117-119, los órganos de control son el Ministerio Público y la Contraloría General de la República, quienes de manera habitual solicitan socialización de las funciones de la Andje.
- **Rama Judicial:** La rama judicial es un poder público y es la encargada de administrar la justicia en Colombia. De manera general solicitan estadísticas de las demandas en curso.

Conforme con lo expuesto se propone:

1. Trabajar principalmente con las entidades públicas del orden nacional, estos son, sus Apoderados, Representantes Legales, Gerentes, Directores



 	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

y Jefes de las Oficinas Asesoras Jurídicas, quienes fueron clasificados como stakeholders dominantes y que de una u otra forma son quienes influyen en la gestión de la Entidad y se ven directamente impactados con la gestión de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

2. De igual manera se propone fortalecer la divulgación de información para dar a conocer las funciones de la Agencia a los apoderados de personas naturales, quienes acuden de manera reiterativa a la Entidad, solicitando intervención en los procesos judiciales o participación en las audiencias de conciliación prejudicial.
3. No obstante lo anterior, no se debe descuidar a las entidades territoriales, pues cuentan con ciertos atributos para acudir a los servicios de la Entidad.
4. Ahora bien frente a los usuarios, tales como, sector privado y pensionados, se requiere brindar información específica a través de un medio eficaz, sobre las competencias de la Entidad frente a la participación en las audiencias de conciliación extrajudicial y los procesos judiciales.
5. Frente a las organizaciones no gubernamentales, estudiantes y rama judicial, se propone fortalecer los medios de comunicación para dar a conocer las funciones y servicios que presta la Entidad.

### **VIII. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO**

Desarrollar la estrategia de participación ciudadana con el fin de involucrar a los principales stakeholders de la AGENCIA mediante una comunicación de doble vía del accionar misional y administrativo de la Entidad.

La Agencia debe posicionarse ante las entidades del Estado generando credibilidad a partir de la defensa de los intereses del Estado, a través de una política de comunicación orientada a la divulgación y socialización de sus productos y servicios.

En tal sentido la estrategia de participación ciudadana que se pone a consideración, pretende fundamentalmente poner en marcha una estrategia de información sobre la gestión de la entidad y su oferta institucional enfocada a las entidades públicas del orden nacional.



	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

## ¿Cómo debe verse la Agencia hacia el exterior?<sup>6</sup>

- La credibilidad de la Agencia se fortalece gracias la información oportuna de su efectiva gestión y los resultados que ha obtenido desde su creación.
- Los estudios jurisprudenciales y las políticas creadas y divulgadas por la Agencia se convierten en un referente de información para el público externo. prevención del daño antijurídico es un reto que se está cumpliendo.
- La Agencia responde de manera acertada y eficaz a escenarios de crisis, aportando información oportuna y veraz sobre la temática en cuestión.
- La Agencia se convierte para las entidades públicas en fuente de consulta y de referencia documental en materia de prevención y defensa jurídica.
- Las entidades públicas del orden nacional reconocen a la Agencia como un actor clave para orientar sus lineamientos de comunicación en aquellos procesos controversiales y relevantes para la ciudadanía.
- La Agencia es reconocida por liderar un nuevo modelo de defensa jurídica del Estado a través de una gestión eficaz y eficiente.

## Roles de la ANDJE Vs. Stakeholder



Teniendo en cuenta que de los roles desempeñados por cada área misional trae consigo la interacción con las entidades públicas del orden nacional, es oportuno ampliar la divulgación de las funciones que desempeña cada área misional de la Entidad.

### Rol de la Dirección General:

- Ser el vocero institucional.
- Liderar la gestión misional y operativa para mantener el rumbo estratégico señalado por el Consejo Directivo.
- Liderar la estrategia de comunicación institucional y de posicionamiento de la Agencia.
- Definir políticas internas y trazar lineamientos.
- Validar los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo sugeridos por las Direcciones y hacerles seguimiento y evaluaciones de impacto.
- Gestionar alianzas estratégicas con otros órganos del Estado y organismos internacionales.

### Rol de la Dirección de Políticas y Estrategias

<sup>6</sup>Plan de Comunicaciones Externa 2015

		<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
			Versión: 00
			Páginas: 22



- Diseñar, formular y acompañar la implementación de las políticas del Ciclo de Defensa Jurídica.
- Diseñar, formular y acompañar la implementación de las políticas de prevención del daño antijurídico.
- Adelantar una efectiva articulación con otros organismos del estado para la construcción de la metodología de la valoración económica de los procesos judiciales.
- Acompañar el proceso de modernización de las oficinas jurídicas de las Entidades del Estado Colombiano, incluyendo indicadores de evaluación y de gestión de dichas oficinas.
- Promover una efectiva gestión del conocimiento para los intervinientes en el Ciclo de Defensa Jurídica
- Generar estadísticas e indicadores en materia de políticas del Ciclo de Defensa Jurídica
- Realizar estudios, investigaciones y análisis jurisprudenciales y doctrinales en temas de impacto para el Ciclo de Defensa Jurídica.

#### Rol de la Dirección de Defensa

- Proponer a los órganos decisorios de la Agencia los casos estratégicos con carácter diferencial en los cuales se deba ejercer la representación judicial o actuar como interviniente, bien sea directamente o a través de abogados externos.
- Coordinar y ejecutar, de acuerdo con los planes, prácticas y protocolos definidos conjuntamente con la Dirección de Políticas y Estrategias, la estrategia para la defensa técnica jurídica del Estado, en instancia judicial o extrajudicial, en aras de proteger el patrimonio público y los demás intereses del Estado Colombiano.
- Actuar en los Comités de Conciliación y Defensa Jurídica de las entidades, conforme a los criterios definidos por los órganos decisorios de la Agencia y apoyar su conformación.
- Actuar como mediador en los conflictos que se presenten entre entidades administrativas del orden nacional.

#### Rol de la Dirección de Gestión de la Información

- Desarrollar y administrar el sistema gerencial y de gobernabilidad de datos único del Estado Colombiano, que contribuya a la generación del conocimiento y a la toma de decisiones estratégicas, con el fin de reducir el impacto Fiscal asociado a la litigiosidad.
- Entregar información confiable y estratégica para la adopción de políticas, intervenciones en procesos puntuales, valoración del pasivo contingente y rendición de cuentas.
- Diseñar los mecanismos que garanticen la confiabilidad y calidad de la información.

 	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

### Rol de Subdirección de acompañamiento a los servicios jurídicos

- Hacer seguimiento a la implementación de las políticas del Ciclo de Defensa Jurídica.
- Reingeniería e innovación en las oficinas jurídicas (*Acompañar el proceso de modernización de las oficinas jurídicas de las Entidades del Estado Colombiano, incluyendo indicadores de evaluación y de gestión de dichas oficinas.*)
- Promover y difundir una efectiva gestión del conocimiento para los intervinientes en el Ciclo de Defensa Jurídica
- Promover estudios, investigaciones y análisis para evaluar el funcionamiento de las oficinas jurídicas

### Valores Éticos Institucionales

Los siguientes son los valores y/o actitudes que deben permear en la participación ciudadana de la Entidad<sup>7</sup>:

- Pasión por la excelencia
- Integridad
- Solidaridad

A continuación se indica como dichos valores/actitudes se deben reflejar en la gestión de la Agencia y en el día a día de sus funcionarios.

#	Valores/Actitudes	Cómo se reflejan en la gestión de la Agencia?	Cómo se reflejan en el día a día de sus funcionarios?
1.	<b>Pasión por la excelencia</b>	Fuerza interior que lleva a las personas ordinarias a generar resultados extraordinarios porque orientan sus decisiones y actuaciones al resultado al mejoramiento continuo e innovación, al aprovechamiento de las oportunidades y a la transformación de las dificultades, con el fin último de prestar un servicio de calidad sobresaliente al Estado y a los grupos de interés.	Se manifiesta cuando orientan sus propias actuaciones y decisiones hacia el logro de resultados esperados, dedicando los mejores esfuerzos a realizar la tarea encomendada con calidad excepcional y de manera oportuna.
2.	<b>Integridad</b>	Es la capacidad o facultad de un individuo de actuar, pensar, sentir, y ser en todas las circunstancias personales e institucionales, lo más honesto, confiable, sincero y recto posible, para ser ejemplo de vida y	Se manifiesta cuando cumplen sus obligaciones y responsabilidades demostrando una conducta recta, coherente y transparente y están dispuestos a asumir las

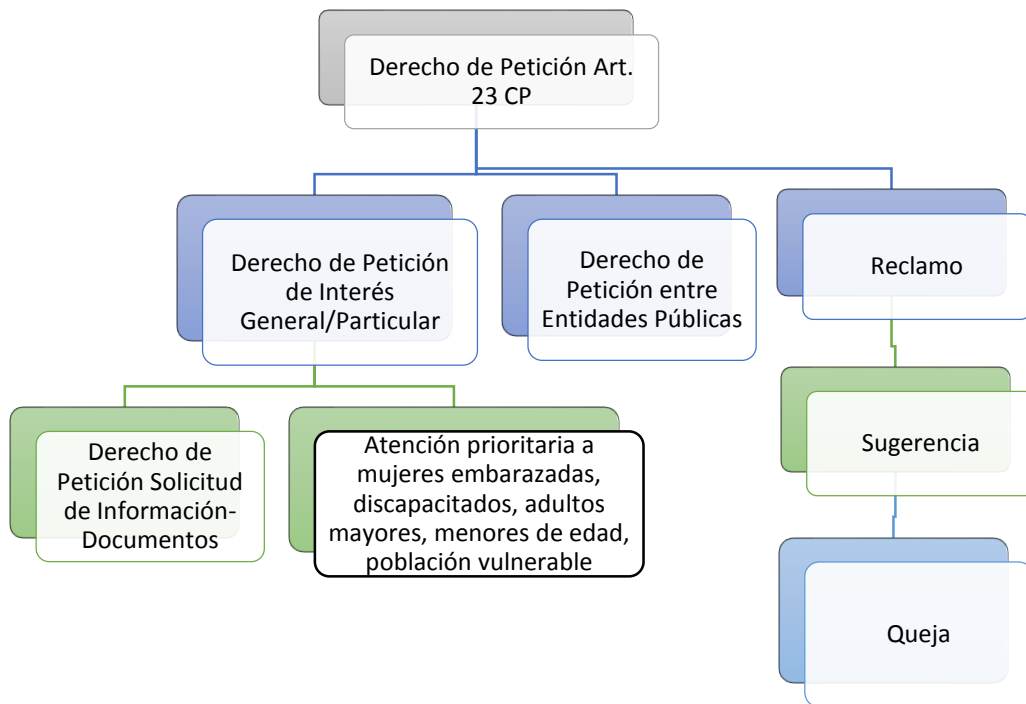
<sup>7</sup> Resolución No.178 de 2014 "Por la cual se adopta el Código Ética y Buen Gobierno de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se dictan otras disposiciones". [http://defensajuridica.gov.co/normatividad/normas-internas/resoluciones-direccion-general-2014/Lists/Resoluciones%20Direccin%20General%202014/Attachments/20/res\\_178\\_7jul\\_2014.pdf](http://defensajuridica.gov.co/normatividad/normas-internas/resoluciones-direccion-general-2014/Lists/Resoluciones%20Direccin%20General%202014/Attachments/20/res_178_7jul_2014.pdf)

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22


		comportamiento tanto en la entidad como en el entorno más cercano.	consecuencias de actos u omisiones equivocados y a buscar la medida correctiva respectiva.
<b>3.</b>	<b>Solidaridad</b>	Sentimiento de unidad que impulsa a las personas a prestar ayuda mutua, cooperación y al compañerismo, trabajando en equipo para sacar adelante metas e interés comunes y adoptando una forma de comportamiento que acarrea beneficios para la vida individual y de la entidad	Se manifiesta cuando son sensibles y considerados con lo que acontece en la Agencia, bien se trate de una dificultad o del logro que se resalte

### IX. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Los mecanismos de participación ciudadana están constituidos como las herramientas de indispensable valor jurídico para ejercer el control. Algunos con los que contamos son:





- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

 	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

- 
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Estrategia de Rendición de Cuentas:** El objetivo es fortalecer la relación entre la ANDJE y los grupos de interés a través de la implementación y desarrollo de los espacios de diálogo e información que permitan una mayor interacción con ellos. Así las cosas, para la ANDJE, la Rendición de Cuentas no se limita únicamente al espacio de la audiencia pública. Tiene una serie de mecanismos tendientes a acercar a los ciudadanos a la información de que disponemos para divulgar nuestro accionar, los logros y metas que dan cuenta de la gestión realizada al interior de esta institución del Gobierno Nacional. Para mayor de la Estrategia de Rendición de Cuentas, lo remitimos al link [http://defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/rendicion\\_cuentas\\_2015/Paginas/default.aspx](http://defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/rendicion_cuentas_2015/Paginas/default.aspx).
- **Estrategia de Comunicaciones Externa 2015:** El Plan de Comunicación Externa contiene los lineamientos que orientan la comunicación de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (en adelante ANDJE) hacia el exterior con los diferentes públicos objetivo o stakeholders, así como los canales establecidos y las herramientas necesarias para lograr que dicha comunicación sea efectiva. Para mayor consulta del documento, lo remitimos al link [http://defensajuridica.gov.co/agencia/quienessomos/estrategia\\_comunicaciones/Paginas/default.aspx](http://defensajuridica.gov.co/agencia/quienessomos/estrategia_comunicaciones/Paginas/default.aspx).

## X. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

1. Presencial-Sede Oficina: Carrera 7 No 75-66- Bogotá; Horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm; horario de trabajo de 8:00 am a 5:00 pm.
2. Vía telefónica: A través del teléfono (1) 255 89 55-Bogotá.
3. Fax: (1) 255 89 33 – Bogotá.
4. Correo electrónico: A través del correo [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co). Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.
5. Formulario Electrónico de PQRS: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Se encuentra disponible las 24 horas, en la página web de la Agencia.
6. Cinco (5) Buzones Electrónicos.
7. Buzón de Sugerencias físico.


		<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
			Versión: 00
			Páginas: 22

Redes Sociales: Twitter: @ANDDJE; Youtube ANDDJE1 y FACEBOOK.



## **XI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN**

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado estructuró una estrategia de participación ciudadana, cuyo objetivo es dar a conocer a los stakeholders los escenarios y actividades de participación ciudadana propuestos por la Entidad, para que nuestros stakeholders participen de manera activa en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas normativos, a través de los canales dispuestos, tales como: Sitio Web, Punto de Atención Presencial, correo electrónico y de herramientas como audiencias de rendición de cuentas, redes sociales, capacitaciones, diálogos jurídicos.

Para el efecto tiene propuesto el siguiente cronograma:

	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO</b>	Código: GIC-M-01
		Versión: 00
		Páginas: 22

**Cronograma de Participación de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado**

<b>ENTIDAD</b>	Agencia Nacional De Defensa Jurídica Del Estado	 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	
<b>SECTOR</b>	Justicia y del derecho		
<b>VIGENCIA</b>	2015		
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Desarrollar la estrategia de participación ciudadana con el fin de involucrar a los principales stakeholders de la AGENCIA mediante una comunicación de doble vía del accionar misional y administrativo de la Entidad.		

No	Tipo de Ejercicio	Actividad de Participación	Finalidad de la Actividad	Área Responsable	Destinatario Convocatoria	Medios Electrónicos/Presenciales	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Formulación de la Planeación	Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la Entidad con información relevante, veraz y oportuna	Ayuda a que la ciudadanía esté enterada constantemente de qué está haciendo la Agencia, qué proyectos está llevando a cabo y cuáles son los eventos que está organizando.	Oficina Asesora de Planeación/Comunicaciones	Todos los stakeholders	Página web, redes sociales (facebook, twitter), correos electrónicos.	Enero de 2015	Diciembre de 2015
2	Formulación de la Planeación	Informar a los ciudadanos sobre los mecanismos de participación ciudadana con los que cuentan para poder acceder a la Entidad.	Esto permite que se genere una mayor cercanía del ciudadano con la Entidad	Oficina Asesora de Planeación/Comunicaciones	Todos los stakeholders	Página web, redes sociales (facebook, twitter), correos electrónicos.	Enero de 2015	Diciembre de 2015



**ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA  
JURÍDICA DEL ESTADO**

Código: GIC-M-01

Versión: 00

Páginas: 22

3	Formulación de la Planeación	Realizar un Foro Virtual sobre un tema actual y relevante para la Agencia, donde se generen espacio de interacción con los usuarios, ciudadanos y/o grupos de interés.	Para resolver las dudas e inquietudes que los ciudadanos tengan sobre algún tema en particular de la Agencia y sientan así que la Entidad se preocupa por ellos.	Oficina Asesora de Planeación/Comunicaciones	Todos los stakeholders	Página web, redes sociales (facebook, twitter), correos electrónicos.	Septiembre de 2015	Octubre de 2015
4	Formulación de la Planeación	Realización de consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Conocer las opiniones y sugerencias de los ciudadanos	Oficina Asesora de Planeación/Comunicaciones	Todos los stakeholders	Página web, redes sociales (facebook, twitter), correos electrónicos.	Marzo de 2015	Abril de 2015
5	Formulación de la Planeación	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Generar un espacio de cercanía e interacción con el público objetivo donde se exponga la gestión de la Agencia	Oficina Asesora de Planeación/Comunicaciones	Todos los stakeholders	Página web, redes sociales (facebook, twitter), correos electrónicos.	Marzo de 2015	Abril de 2015
6	Formulación de la Planeación	Adelantar Jornada del Día de la Transparencia.	Para interiorizar en los funcionarios de la Entidad la importancia de ser servidores públicos honestos y transparentes, comprometidos con la ciudadanía y el país	Oficina Asesora de Planeación/Comunicaciones	Todos los stakeholders	Página web, redes sociales (facebook, twitter), correos electrónicos.	Agosto de 2015	Septiembre de 2015
7	Formulación de la Planeación	Realización de consulta a los ciudadanos sobre su satisfacción frente al resultado de rendición de cuentas.	Evaluar sus necesidades y expectativas y brindarle un mejor servicio a raíz de su retroalimentación.	Oficina Asesora de Planeación/Comunicaciones	Todos los stakeholders	Página web, redes sociales (facebook, twitter), correos electrónicos.	Abril de 2015	Mayo de 2015





8	Formulación de la Planeación	Socializar la Estrategia de Participación Ciudadana	Con el propósito de dar a conocer a los ciudadanos los mecanismos y espacios de participación	Servicio al Ciudadano	Todos los stakeholders	Página web, redes sociales (facebook, twitter), correos electrónicos.	Agosto de 2015	Septiembre de 2015
9	Formulación de políticas, programas y proyectos	1) Medición de brechas en la gestión de las entidades; 2) Introducir la tercera etapa del MOG; 3) Presentación del diagnóstico a las entidades.	<b>1.</b> Medición de brechas en la gestión de las entidades; <b>2)</b> Introducir la tercera etapa del MOG; <b>3)</b> Presentación del diagnóstico a las entidades.	Dirección de Políticas y Estrategias -DPE	Entidades Públicas del Orden Nacional	Presencial	Abril de 2015	Septiembre de 2015
10	Formulación de políticas, programas y proyectos	Acompañar a las entidades públicas del orden nacional en la formulación de las políticas de prevención del daño antijurídico	Con el fin de lograr que las entidades públicas del orden nacional formulen técnicamente su política de prevención.	Dirección de Políticas y Estrategias-DPE	Entidades Públicas del Orden Nacional	Correo Electrónico-Presencial-Virtual	Febrero de 2015	Diciembre de 2015
11	Formulación de políticas, programas y proyectos	Apoyar al fortalecimiento de las capacidades institucionales a través de: Diálogos jurídicos, talleres de difusión de los productos de la DPE, Malla Curricular del diplomado de defensa jurídica en coordinación con el DAFP, Malla Curricular para los jefes de las oficinas de control interno	Con el objetivo de actualizar, fortalecer y difundir a los operadores jurídicos de las entidades públicas del orden nacional temas relevantes para la defensa jurídica del Estado.	Subdirección de Acompañamiento a los Servicios Jurídicos-SASJ-DPE	Entidades Públicas del Orden Nacional	Presencial	Febrero de 2015	Diciembre de 2015



12	Formulación de políticas, programas y proyectos	Socialización de informes trimestrales de la actividad litigiosa de las entidades públicas del orden nacional a las cabezas de sector y organismos de control (35).	Dar a conocer a las cabezas de sector aquellos informes mediante los cuales se refleja la mayor litigiosidad del Estado y proponer acciones para reducir la litigiosidad en contra del Estado	Dirección de Gestión de la Información-DGI	Cabezas de sector de todas las entidades públicas del orden nacional	Físico-Intranet de la Agencia	Trimestral	Trimestral
13	Ejecución de programas, proyectos y servicios	Ejecución del plan de capacitación del Sistema único de Información Litigiosa del Estado Colombiano EKOGUI; y acompañamiento a entidades enfocado en la mejora continua de servicio al cliente	Con el propósito de dar a conocer el Sistema de Gestión de Información del Estado-EKOGUI a nuestros usuarios, para el seguimiento de las actividades, procesos y procedimientos inherentes a la actividad judicial y extrajudicial del Estado, ante las autoridades nacionales e internacionales.	Dirección de Gestión de la Información-DGI	Entidades Públicas del Orden Nacional	Presencial - Virtual videoconferencias	Febrero de 2015	Diciembre de 2015
14	Ejecución de programas, proyectos y servicios	Mantener actualizado el link de " <i>Asesoría Territorial a Municipios</i> ", con información relevante sobre recomendaciones generales en materia de embargos a municipios de categorías 4°, 5° y 6° proferidos en procesos ejecutivos y contenciosos, recuperación de recursos públicos y acción de repetición.	Acceder a las publicaciones especializadas que la Agencia vaya elaborando y publicando, como resultado de los estudios que adelanta sobre distintos temas que podrían ser de interés para la defensa jurídica de los municipios, incluyendo recomendaciones generales en el tema de embargo a recursos públicos y pagos de sentencias y conciliaciones.	Dirección de Defensa Jurídica- DDJ	Entidades Territoriales	Página web	Enero de 2015	Diciembre de 2015

15	Ejecución de programas, proyectos y servicios	Dar a conocer la oferta institucional a los 114 municipios de alta litigiosidad sobre recomendaciones generales en materia de embargos a municipios de categorías 4°, 5° y 6° proferidos en procesos ejecutivos y contenciosos a las principales entidades territoriales de mayor litigiosidad	Brindar a los municipios información útil y práctica sobre los límites a los embargos de los recursos públicos, con especial énfasis en las pautas jurisprudenciales sobre inembargabilidad de los bienes y recursos del Estado, enunciando sus excepciones y facilitando el acceso en forma ordenada a los principales documentos de soporte tanto jurisprudenciales como normativos, sobre la materia.	Dirección de Defensa Jurídica- DDJ	Entidades Territoriales	Correo Electrónico	Junio de 2015	Diciembre de 2015
16	Ejecución de programas, proyectos y servicios	Realizar una encuesta denominada " <i>FORMULARIO DE ENCUESTA EN ASESORÍA TERRITORIAL A MUNICIPIOS DE 4, 5 y 6 CATEGORÍA</i> ", para recolectar información sobre el estado de litigiosidad de las entidades territoriales de mayor litigiosidad	Con el propósito de dar a conocer el estado de litigiosidad de los entes territoriales y dirigir las capacitaciones y las asesorías donde se encuentren las mayores falencias	Dirección de Defensa Jurídica- DDJ	Entidades Territoriales	Correo Electrónico	Junio de 2015	Julio de 2015
17	Ejecución de programas, proyectos y servicios	Divulgar mediante un aplicativo web los conceptos previos de extensión de jurisprudencia más relevantes emitidos por la entidad	Para dar a conocer a la ciudadanía cuál ha sido la posición de la Agencia respecto de varias sentencias de unificación jurisprudencial.	Oficina Asesora Jurídica	Todos los stakeholders	Página web	Febrero de 2015	Diciembre de 2015

18	Ejecución de programas, proyectos y servicios	Publicar en página web un Buzón Electrónico que le facilite a las entidades públicas presentar las solicitudes de conceptos previos de jurisprudencia	Con el propósito de evitarles a los usuarios filas, desplazamientos y envíos de las solicitudes por correo certificado, se pone a disposición un buzón virtual para que las entidades públicas radiquen las peticiones de concepto previo y así fortalecer la interacción entre la Agencia y el Usuario.	Oficina Asesora Jurídica	Entidades públicas en todos sus niveles	Página web	mayo de 2015	Diciembre de 2015
19	Ejecución de programas, proyectos y servicios	Realizar actividades de apropiación de la comunidad jurídica	Para la interacción e intercambio de conocimiento en la defensa jurídica	Subdirección de Acompañamientos a los Servicios Jurídicos-DPE	Entidades del Orden Nacional	Presencial-Virtual	Marzo de 2015	Diciembre de 2015
20	Promoción del control social y veedurías ciudadanas	Crear un link de participación ciudadana que incluya la Ley 850 de 2003 y enlazarlo con el buzón de PQR, para que los veedores realicen sus peticiones.	Con el propósito de recoger las opiniones de los veedores ciudadanos frente a la gestión de la Entidad	Servicio al Ciudadano	Todos los stakeholders	Página web, redes sociales (facebook, twitter), correos electrónicos.	Abril de 2015	Diciembre de 2015
21	Diagnóstico de las necesidades de la ciudadanía	Recolección insitu de necesidades de las entidades públicas del orden nacional y evaluación del servicio de capacitación y acompañamiento	Conocer las expectativas y necesidades de los usuarios	Dirección de Gestión de la Información-DGI	Entidades del Orden Nacional (por oferta y por demanda)	Presencial	Junio de 2015	Diciembre de 2015
22	Diagnóstico de las necesidades de la ciudadanía	Realizar semestralmente una encuesta de satisfacción vía web a los principales	Conocer las expectativas y necesidades de los usuarios	Servicio al Ciudadano	Todos los stakeholders	Virtual	Julio de 2015	Septiembre de 2015



		stakeholders de la Entidad.						
23	Diagnóstico de las necesidades de la ciudadanía	Realizar una encuesta a las 34 entidades de reciente creación para conocer la utilidad y aplicación que en materia de defensa jurídica ha tenido el Protocolo de Pautas Mínimas para la gestión de la defensa jurídica	Conocer de las entidades de reciente creación la utilidad y aplicación que en materia de defensa jurídica ha tenido el Protocolo de Pautas Mínimas.	Subdirección de Acompañamientos a los Servicios Jurídicos-DPE	Entidades reciente creación	Virtual	Junio de 2015	Agosto de 2015
24	Diagnóstico de las necesidades de la ciudadanía	Medir semestralmente la utilidad o impacto de los diálogos jurídicos para la gestión de los abogados	Dar a conocer el estado de litigiosidad de los entes territoriales y dirigir las capacitaciones y las asesorías donde se encuentren las mayores falencias	Subdirección de Acompañamientos a los Servicios Jurídicos-DPE	Entidades del Orden Nacional	Virtual	Semestral	Semestral