



PLAN ESTRATÉGICO DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS

BOGOTÁ, NOVIEMBRE 2020

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de la Gestión de grupos de Valor e Interés en la CORPORACIÓN AGENCIA NACIONAL DE GOBIERNO DIGITAL -AND- está dirigido a establecer lineamientos y coordinar las actividades tendientes a la identificación de dichos grupos, y a la implementación de acciones de participación, rendición de cuentas y atención de requerimientos en el marco de la gestión de la AND.

Con este propósito, la Agencia busca a través de su proceso de Gestión de Grupos de interés desarrollar y estructurar mecanismos estratégicos de atención al ciudadano eficientes, para así conseguir el mejor servicio al ciudadano y rendir cuenta de manera constante de las diferentes actividades que adelanta en su gestión institucional. Asimismo, generar una participación pública transparente, que no solo promueva la inclusión de los ciudadanos en la construcción de la gestión institucional, sino también conseguir que el ciudadano pueda relacionarse de una manera más cercana con la administración de la entidad.

Este plan estratégico pretende justificar y demostrar la visión que tiene proyectada la AND para atender a sus grupos de valor e interés, con ayuda de todo su talento humano, para así brindar una atención al ciudadano de calidad, que cumpla con sus expectativas y necesidades, entorno a la transformación digital que adelanta la Agencia Nacional Digital con su gestión para el país.

En este marco, se presenta la Gestión de Grupos de valor e interés como un proceso transversal en la gestión de la AND y como un eje fundamental para el desempeño institucional, por ello es imprescindible plantear una metodología de trabajo que permita la construcción de una visión alineada con el Direccionamiento Estratégico de la Agencia.

De acuerdo con lo anterior, el Plan Estratégico de Gestión de Grupos de valor e interés se enmarca en el Direccionamiento Institucional de la AND, para dar cumplimiento con la política de Transparencia y acceso a la información, a las políticas de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana y a la política de Rendición de cuentas, asociadas al Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer diferentes mecanismos que permitan tener contacto con los grupos de interés de la AND y así transmitir la información sobre la gestión de la Agencia, de forma transparente, clara y sencilla, articulando las actividades relacionadas con las políticas de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

2.1. Objetivos Específicos

- Fortalecer la interacción que se tiene con los grupos de interés de la Agencia Nacional Digital, a través de actividades relacionadas a la gestión pública de la AND.
- Elaborar estrategias y herramientas que permitan atender de manera efectiva las necesidades identificadas por medio de la caracterización de usuario.

3. ACCIONES DE GESTIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados anteriormente se estableció definir planes y estrategias que permitan enriquecer la forma de generar información, de fomentar el dialogo y de promover la participación de los actores interesados en la gestión que adelanta la AND. Esto permitirá ejecutar eficientemente los lineamientos que se establecen en las políticas de gestión y desempeño institucional, las cuales garantizan los derechos y necesidades de los ciudadanos, en el marco de MIPG. A continuación, se describen los planes y estrategias asociados a las políticas objetivo de este plan:

3.1. PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo: Brindar un servicio de calidad, cercano, oportuno, incluyente y transparente, que satisfaga las expectativas y necesidades de los grupos de interés de la AND, cumpliendo con el derecho que tienen estos de interactuar con la entidad.

Estrategia: Con el propósito de dar cumplimiento al objetivo de este plan, la entidad trabaja para lograr ofrecer información sobre su gestión a la ciudadanía y grupos de interés de manera clara, oportuna, incluyente, transparente y de calidad.

Con este fin, la entidad genera espacios de integración con sus grupos de interés y la ciudadanía, fortalecimiento el derecho de acceso a la información pública para todo tipo de población, garantizando una gestión de confianza y abierta a la ciudadanía, facilitando la relación entre los grupos de interés y la administración institucional. Con este fin se busca gestionar de manera óptima las múltiples peticiones recibidas a través de los diferentes canales de atención que dispone la AND, para todos sus grupos de interés.

Por otra parte, con el propósito de mejorar el servicio, se pretende promover acciones internas dirigidas a los colaboradores de la institución, para procurar una gestión enfocada al servicio público, para que así

reconozcan que independientemente del proceso o área, su labor es muy relevante y tiene un gran impacto en los grupos de interés de la AND. Al motivar esta cultura interna en el talento humano de la

Agencia Nacional Digital, se desarrollarán habilidades que optimicen el desempeño de la interacción con los ciudadanos y grupos de interés de la Entidad.

Actividades de Servicio al Ciudadano

Para dar cumplimiento a la estrategia de Servicio al Ciudadano de la AND, se plantean acciones que le permitirán a los grupos de interés, acceder de una manera sencilla, clara y transparente a la información suministrada por la institución, tales como:

- **Realizar un diagnóstico inicial:** poner en evidencia los diferentes avances que se han venido desarrollando al interior de la entidad, con el fin de asegurar un enfoque hacia los grupos de interés, para así reconocer cuáles son sus necesidades, sus expectativas y las herramientas que tienen a su disposición para atenderlos acorde al tipo de población a la cual hacen parte. Así mismo con este análisis se pretende encontrar oportunidades de mejora, para optimizar la manera en cómo se interactúa con los actores interesados y así aumentar los niveles de satisfacción en los grupos atendidos por la Agencia.
- **Proveer herramientas:** Colocar a disposición los canales y los diferentes recursos que la entidad ha desarrollado para brindar un óptimo servicio al ciudadano, esto con la finalidad de interactuar con los grupos de valor y satisfacer sus necesidades entorno al acceso de información, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Esta acción se fundamenta bajo la eficiencia, racionalidad, eficacia y la transparencia, para brindar servicios de calidad y que atiendan a las exigencias u expectativas de los grupos de valor.
- **Ofrecer información accesible:** contenidos institucionales dirigidos para todo tipo de población con vulnerabilidades o personas en condición de discapacidad, niños, niñas y adolescentes. En diferentes plataformas, para que así la información de la Agencia Nacional Digital esté disponible a través de varios medios digitales o presenciales.
- **Capacitar a los colaboradores:** promover al interior de la entidad la cultura de servicio al ciudadano, para que así se reconozca la importancia del control social y de la comunicación mediante un lenguaje claro, denotando como esto ayuda a fortalecer no solo la gestión pública, sino también la participación ciudadana que se tiene con los grupos de interés. Bajo este ideal se espera que los colaboradores de la AND conozcan, aprendan los pilares para brindar un excelente servicio al ciudadano y apliquen los protocolos de servicio al ciudadano desarrollados por el DNP.

Pautas para un buen servicio

Para lograr las actividades propuestas, todos los canales de la entidad deben estar alineados y tener en común atributos que permitan brindar un buen servicio, por tal razón es imprescindible que los funcionarios que respondan a los grupos de interés siempre tengan una actitud de servicio, para estar prestos a satisfacer sus necesidades, atender de manera oportuna las solicitudes, escucharlos atentamente, generar una excelente experiencia y por supuesto comunicarse a través de un lenguaje claro, sencillo y efectivo.

Siguiendo el protocolo de servicio al ciudadano, elaborado por Función Pública, se establece que toda interacción que la entidad tenga con sus grupos de interés debe estar guiada por los siguientes atributos: confianza, respeto, amabilidad y empatía. De igual manera se debe realizar a partir de un lenguaje sencillo, claro e incluyente, generando respuestas oportunas y con una comunicación efectiva que garantice la calidad de la información suministrada por la AND.

A continuación, se mencionan los canales de comunicación que ofrece la entidad:

Tipo de Canal	Canal
Escrito	Correspondencia, Correo Electrónico, Formulario Electrónico PQRS
Presencial	Ingreso a la entidad, recomendaciones generales, desarrollo de la atención, atención a peticiones verbales
Telefónico	Líneas directas
Virtual	Portal web, redes sociales

Anexo: Plan de Servicio al ciudadano con cronograma, indicadores y metas.

3.2. PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas que realiza la AND se fundamenta en lo mencionado por Función Pública *“De acuerdo con los principios y derechos constitucionales, el poder puede ser controlado por los ciudadanos, entre otros a través del derecho a: la participación (artículos 2, 3 y 103), a la información (artículos 20, 23 y 74), a la participación en el control del poder político (artículo 40), así como del derecho a vigilar la gestión pública (artículo 270). (Constitución Política del Estado Colombiano, 1991)”*

Objetivo: Promover una gestión transparente, de confianza entre la Agencia Nacional Digital y los grupos de valor e interés de la Entidad, garantizando ejercicios de intercambio de información, participación ciudadana y de control social sobre la administración que realiza la AND.

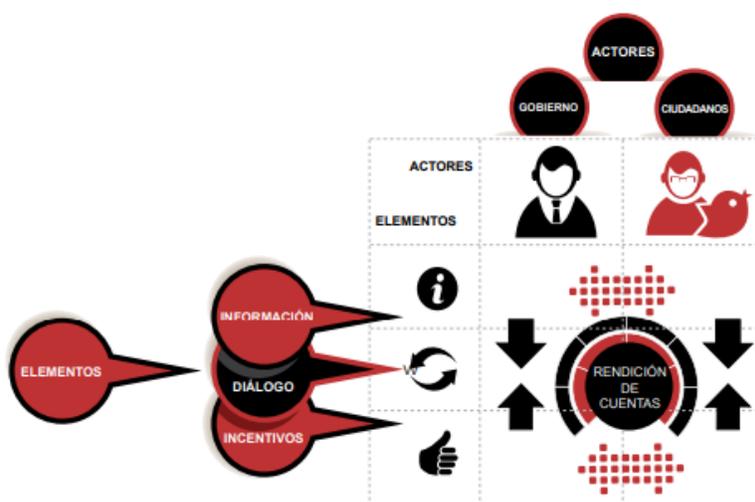
Estrategia: En la Agencia Nacional Digital se establece que la Rendición de cuentas se fundamenta bajo los siguientes tres pilares esenciales, que se instauran en el Manual Único de rendición de cuentas del Departamento Nacional de Planeación (DNP):

- Información de calidad, verídica, transparente y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
- Diálogo con los grupos de interés para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión pública para el mejoramiento continuo y el desarrollo de soluciones innovadoras.
- Incentivos para los servidores públicos y a los ciudadanos, cuando participen o generen un intercambio de información con la institución.

De acuerdo con lo anterior, la AND establece como mecanismo de información constante para los grupos de interés, la página web de la entidad, sección de transparencia y acceso a la información, en la cual se publica constantemente los documentos o información asociada a la gestión institucional, promoviendo así un Gobierno Abierto al brindar conocimiento sobre la Agencia de manera clara, sencilla y transparente.

Por otra parte, la Agencia cuenta con redes sociales que permiten generar espacios de diálogo con sus grupos de interés y se crearán actividades que promuevan dicho diálogo para que se produzca una retroalimentación o se aporte a la creación de ideas innovadoras para el desarrollo y mejora de los servicios que brinda la entidad. De acuerdo con lo anterior, se incentivará a aquellos actores interesados que hagan parte de este ejercicio de rendición de cuentas, resaltándolo como el derecho a participar en la administración pública.

Figura 1. Elementos y actores del proceso de Rendición de Cuentas en Colombia



Fuente: Manual de Rendición de Cuenta DNP

Actividades de Rendición de cuentas

Para dar cumplimiento a la estrategia planteada, se propone diseñar una ruta que permita planear correctamente cada una de las actividades a realizar, tales como:

Realizar un diagnóstico: mediante un análisis del estado actual o de los avances de la rendición de cuentas de la entidad, además de las necesidades detectadas mediante la caracterización de usuarios y de la observación de la interacción que se tiene con los grupos de interés, se llevará a cabo el diagnóstico del tema en la Agencia, a partir del cual se generarán acciones específicas para dar cumplimiento a lo requerido.

Divulgar la información: como una acción esencial, se debe mantener la publicación de la información de la AND (procesos, normas, planes, etc.) mediante los diferentes canales de comunicación, tanto internos como externos. Es importante aclarar que toda la información que se suministre a los grupos de interés debe cumplir con la guía de lenguaje Claro del DNP.

Por ello se creará contenido multimedia, accesible para personas en condición de discapacidad visual, auditiva, psicosocial (mental) o intelectual, también para adultos mayores, niños, niñas o adolescentes, con el fin de proporcionar información de calidad, sencilla y entendible para todo tipo de población, diseñando contenido como:

- Videos
- Piezas gráficas
- Ilustraciones
- Artículos
- Infográficas
- Audios
- Guías

Promover el Diálogo: es un eje fundamental para una rendición de cuentas constante, ya que gracias a este ejercicio la entidad puede interactuar directamente con los grupos de interés, escucharlos y tomar en cuenta sus opiniones o sugerencias, permitiendo que la diversidad de pensamiento enriquezca la gestión pública.

Para dar cumplimiento a este propósito la Agencia Nacional Digital creará un foro virtual, que fortalezca los mecanismos de comunicación entre los grupos de interés y la ciudadanía con la Entidad; este espacio estará destinado a propiciar el dialogo con los grupos de interés, así como promover espacios de innovación abierta a la ciudadanía.

Finalmente, como complemento se realizará una presentación institucional en la que la AND dará a conocer los avances que ha tenido en su gestión, a través de los medios virtuales.

Diseño de incentivos: se diseñarán incentivos no monetarios enfocados a los grupos de valor e interés, para promover el comportamiento de participación en la rendición de cuentas, a través del reconocimiento social “Ciudadanos Digitales”, este nombramiento tendrá un gran valor en el sector público, puesto que se propone establecer una alianza con MinTIC, para que las entidades que cuenten con este nombramiento tengan un valor agregado y sean reconocidas por su gestión pública, frente al tema de transformación Digital y como estas han avanzado en su implementación, para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

Este reconocimiento se dará a los grupos de valor e interés que hagan parte de la rendición de cuentas que realiza la Agencia Nacional Digital y adicionalmente se brindará acompañamiento, para resolver todas las dudas o inquietudes que tengan dichos grupos, y estarán habilitados los canales de comunicación para atender de una manera oportuna, todas las solicitudes que se presenten.

Por otro lado, al interior de la institución, para promover la cultura de rendición de cuentas se brindarán capacitaciones internas que le permita a los colaboradores fortalecer sus habilidades digitales o tengan la oportunidad de asistir a convenciones del sector. Se realizan acciones que permitan incentivar a los colaboradores a participar no solo en la rendición de cuentas de la AND, sino también a que ellos mismo desde cada proceso, generen una divulgación de información constante para toda la entidad.

Anexo: Plan de Rendición de cuentas con cronograma, indicadores y metas.

3.3. PLAN ANTITRÁMITES

La obligatoriedad del Plan Antitrámites se estipula a partir del Decreto 19 del 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*: Departamento Administrativo de la Función Pública.

En relación con este tema, la Agencia Nacional Digital después del respectivo análisis encontró que no cuenta con trámites, procesos o procedimientos susceptibles de simplificación, supresión o reforma dado que no cuenta con dichas herramientas de gestión dirigidas a la ciudadanía o inscritas en SUIT, toda vez que su gestión está enmarcada en convenios y/o contratos realizados con las entidades públicas en el marco de los Proyectos de CTI aplicada o la Implementación del Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales.

En la medida en que se implementen y alcancen su nivel de madurez los Servicios Ciudadanos Digitales de Autenticación Digital y Carpeta Ciudadana Digital se llevará a cabo el análisis correspondiente a la necesidad de generar trámites u OPAS asociadas a la prestación de dichos servicios, por parte de la AND.

En este contexto, dado el momento, el plan de la Agencia se enfocará en evitar la futura creación de Trámites y OPAS innecesarios para sus grupos de valor e interés, en el marco de la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales.

3.4. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ejercicios de participación ciudadana que realiza la AND, están alineados con la constitución política de Colombia ART 1-2, se aclara que Colombia es una República democrática, participativa y pluralista. Por lo cual "son fines esenciales del Estado: facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación". Lo que genera que haya un mayor relacionamiento entre los actores del Estado y la sociedad.

Objetivo: Implementar acciones que promuevan la participación de los grupos de valor e interés en la gestión pública de la AND y así garantizar el derecho de la participación ciudadana a todo tipo de población.

Estrategia: Con el fin de garantizar el derecho a la participación ciudadana, la Agencia Nacional Digital establece su estrategia a partir de mecanismos de participación ciudadana, que le faciliten a los grupos de valor e interés su interacción con la entidad, con el fin de promover un Gobierno Abierto. En este marco, se busca convocar a los grupos de valor e interés para que hagan parte de la gestión pública que adelanta la AND y así mismo, en conjunto se pueda proponer espacios abiertos para generar nuevos proyectos o ideas que optimicen la gestión institucional.

Actividades de Participación ciudadana

Para dar cumplimiento a la estrategia, se plantean acciones que le garantice el derecho de la participación ciudadana a los grupos de valor e interés, por ello se plantean acciones que involucren de manera activa el dialogo y sean apoyadas por las diferentes áreas de la AND, tales como:

- **Identificar temas de interés:** a través de la caracterización de usuarios se debe identificar cuáles son los temas de mayor interés para los grupos de valor.
- **Diseñar el ejercicio:** teniendo en cuenta los niveles de consulta (consulta, control y evaluación, formulación, participación, ejecución) se establece la finalidad del ejercicio, se define la forma de convocar a los grupos de interés y se delimita la dinámica que se llevará a cabo.

- **Publicar Información:** se divulgará la actividad que se realizará mediante los canales o mecanismos de participación definidos para el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas, con anticipación para que los grupos de valor e interés reconozcan la actividad o la información requerida para promover la participación ciudadana.
- **Capacitar a los grupos de valor e interés:** promover al interior y al exterior de la entidad la importancia de ejercer su derecho de participación ciudadana, denotando como esto fortalece no solo la gestión pública, sino también hacen valer su derecho de participación ciudadana. Bajo este ideal se espera que los grupos de interés de la AND conozcan sobre este tema y lo apropien.

Canales y mecanismos para la participación ciudadana en la gestión de la AND y para la recepción de solicitudes de información pública:

Presencial:

- Edificio Murillo Toro, Carrera 8ª entre calle 12 y 13.
- Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:0 p.m.
- Código Postal 111711

Telefónico:

- +(571) 4399555 - lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

Virtual:

- Sitio web: <https://and.gov.co/>
- PQRS: <https://and.gov.co/formulario-pqrsd/>

Redes Sociales:

- Twitter: @ANDigital_Col
- Facebook: Agencia Nacional Digital
- Instagram: andigital_col
- LinkedIn: Agencia Nacional Digital

Correo Electrónico

- Correo: agencianacionaldigital@and.gov.co

3.5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Agencia Nacional Digital da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información, la cual busca según la presidencia de la república *“regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.”* Por lo tanto, la entidad ha dispuesto diferentes mecanismos de comunicación estratégica, que permiten dar a conocer la información de una manera transparente y que facilitan su acceso.

Objetivo: Cumplir con todos los principios y obligaciones que tiene la AND como sujeto obligado de brindar y publicar su información institucional, así como también de responder de manera oportuna a todas las solicitudes presentadas por los grupos de interés.

Modalidades de acceso a la información

Las modalidades de acceso que ofrece la entidad a sus grupos de valor e interés van acordes a lo que se estipula en la ley, en primera instancia la AND cuenta con un sitio web, en el cual hay una sección de transparencia y acceso a la información con todos los ítems correspondientes al Índice de información y acceso a la información (ITA) que establece la Procuraduría. Así mismo la entidad cuenta con una sección de PQRS dentro de su portal web, para que cualquier tipo de usuario pueda realizar una solicitud a la entidad.

La entidad establece al interior de la AND, la obligación de dar a conocer los avances que se tienen en cada área, por ello se promueve la divulgación de información por cada proceso y se tienen herramientas internas como la intranet, para dar a conocer a todos los colaboradores la documentación respectiva de cada proceso, según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

4. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	FECHA	CAMBIO
1	26/11/2020	Emisión del documento

LESLY CRISTINA GÓMEZ JARAMILLO
Directora