



**Defensa Jurídica
del Estado**



INFORME DE PQRSDF, MEDICIÓN DE USO Y SATISFACCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Segundo trimestre 2025

El presente informe reporta las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas y gestionadas, así como las atenciones presenciales, el chat de atención directa y la línea telefónica, todas ellas recibidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025, con el fin de analizar la oportunidad de las respuestas y la gestión de las solicitudes al interior de la Entidad.

Canales de comunicación de PQRSDF habilitados por la entidad

➤ PRESENCIAL Y SERVICIO POSTAL O DE CORRESPONDENCIA:

- ✓ En las instalaciones de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica Del Estado en la Dirección: Carrera 7 No. 75-66 piso 2 y 3 (horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm).

➤ TELEFÓNICO

- ✓ Línea de atención al ciudadano y anticorrupción (+57) (601) 255 89 55, (horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm).

➤ VIRTUAL

- ✓ Chat de atención directa: disponible en la página web <https://ekogui.defensajuridica.gov.co/Pages/chat.aspx> (horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm).
- ✓ Para la recepción de PQRSDF: agencia@defensajuridica.gov.co
- ✓ Formulario Único de Atención: disponible en la página web <https://buzoneselectronicosandje.powerappsportals.com/>

PQRSD radicadas a través de SGDEA- Mercurio

Segundo trimestre 2025

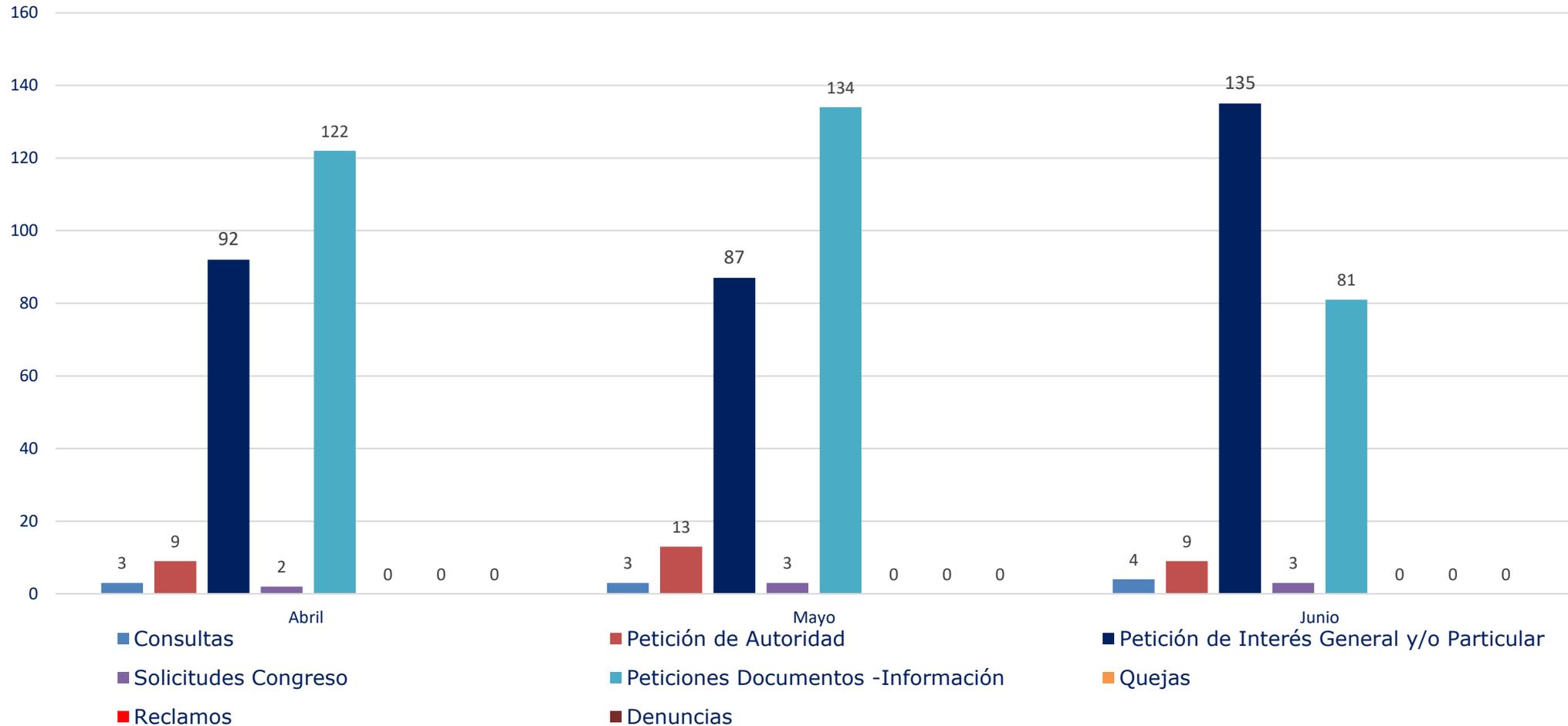


Total PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2025

MES / TIPO	CONSULTAS	PETICIÓN AUTORIZADA	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR	SOLICITUDES CONGRESO	PETICIONES DOCUMENTOS - INFORMACIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL ES MES
Abril	3	9	92	2	122	0	0	0	228
Mayo	3	13	87	3	134	0	0	0	240
Junio	4	9	135	3	81	0	0	0	232
<u>Total</u>	10	31	314	8	337	0	0	0	700

Total PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2025

Total Radicados Por Mes



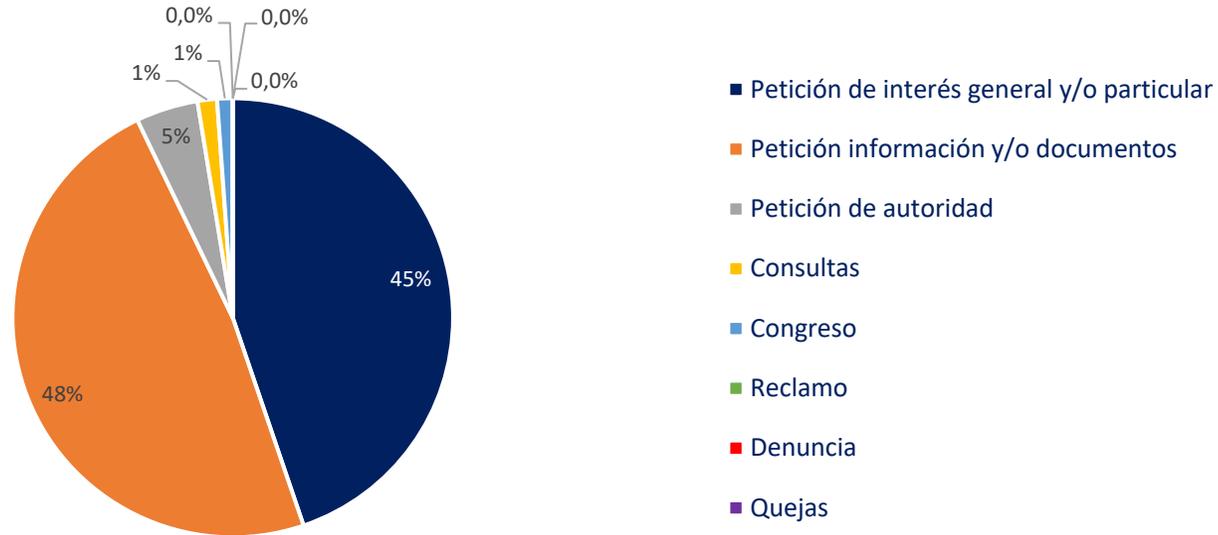
Tipología PQRSD

De las 700 PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2025, el mayor número corresponde a la tipificación de "petición información y/o documentos" con un 48%, seguido de "petición de interés general o particular" con un 45%, seguido de "peticiones de autoridad" con un 5%, seguido de solicitudes del "congreso" con 1%, "consultas con 1%", "reclamos", "quejas" y "denuncias" en un 0%.

La distribución interna de las PQRSD tramitadas es la siguiente:

TIPOLOGÍA	OFICINA ASESORA JURIDÍCA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL	%
Petición de interés general y/o particular	136	178	314	45%
Petición información y/o documentos	337	0	337	48%
Petición de autoridad	31	0	31	5%
Consultas	10	0	10	1%
Congreso	8	0	8	1%
Reclamo	0	0	0	0,00%
Denuncia	0	0	0	0,00%
Quejas	0	0	0	0,00%
Total	522	178	700	100%
Porcentaje	75%	25%		100%

Tipología PQRSD



AREAS/PQRS	CONSULTAS	DPA	DPIG/P	PETICIONES CONGRESO	PETICIONES PRIORITARIAS	PETICION DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL ÁREA
OAJ	10	31	136	8	0	337	0	0	0	522
AC	0	0	178	0	0	0	0	0	0	178
SUBTOTALES TIPOLOGIA	10	31	314	8	0	337	0	0	0	700

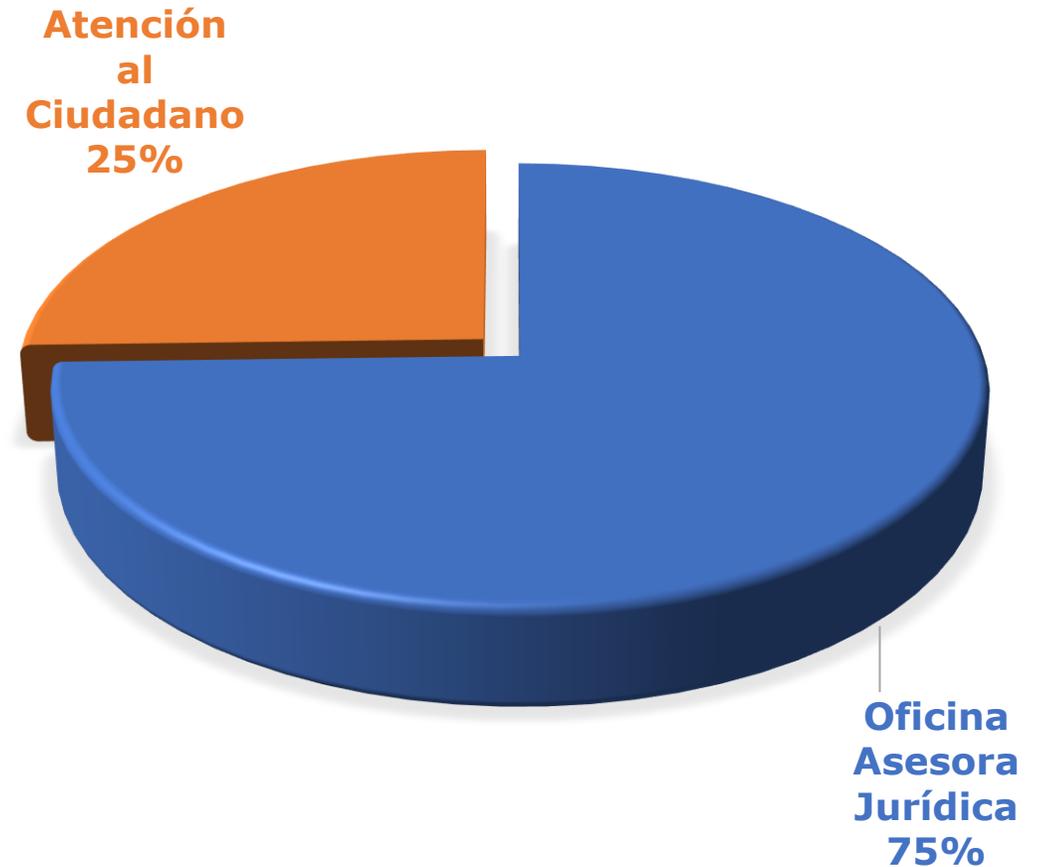
Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD atendidas*

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO DE RESPUESTA (DÍAS)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
Consultas	30	14
Petición de interés general y/o particular	15	10
Reclamos	15	N/A
Denuncias	15	N/A
Quejas	15	N/A
Petición de autoridad	10	7
Petición de documentos y/o información	10	7
Solicitudes Congreso	5	4

*Tiempo promedio reportado para el período de abril, mayo y junio de 2025, con ocasión a implementación sistema SGDEA Mercurio.

Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

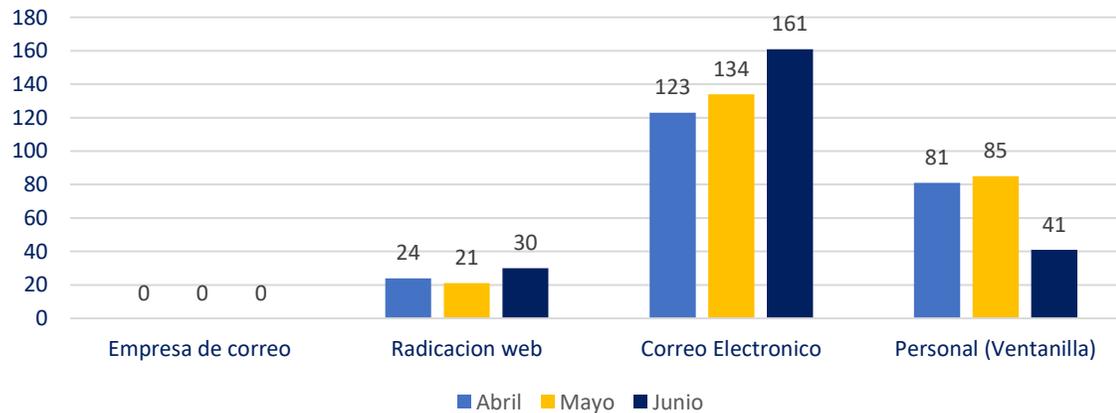
AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	522	75%
Atención al Ciudadano	178	25%
SUBTOTALES	700	100%



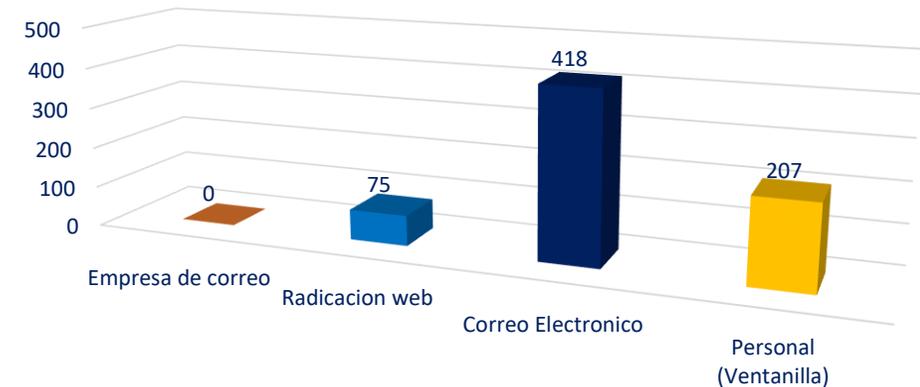
Radicados por medio de recepción en el segundo trimestre 2025

MES/ ÁREA	EMPRESA DE CORREO	RADICACIÓN WEB	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONAL (VENTANILLA)	TOTALES MES
Abril	0	24	123	81	228
Mayo	0	21	134	85	240
Junio	0	30	161	41	232
Total	0	75	418	207	700

Medios de Recepción Por Mes

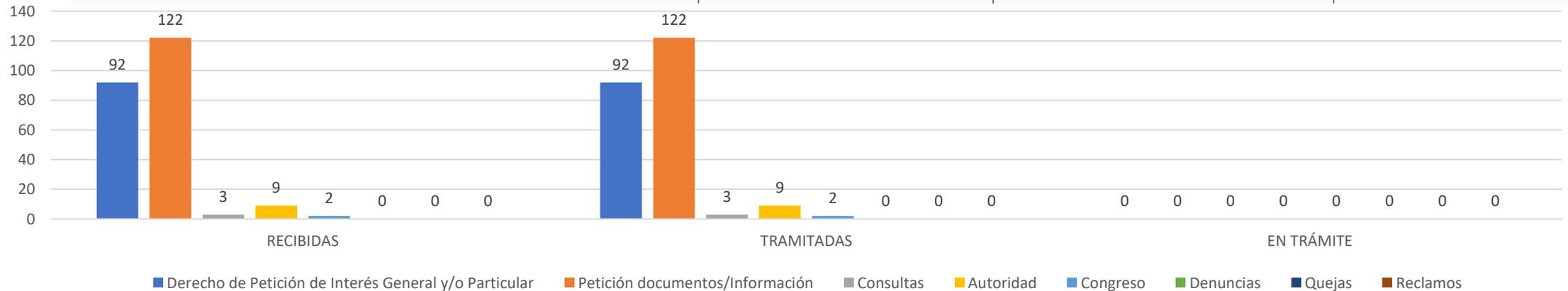


Consolidado Medios de Recepción Trimestre



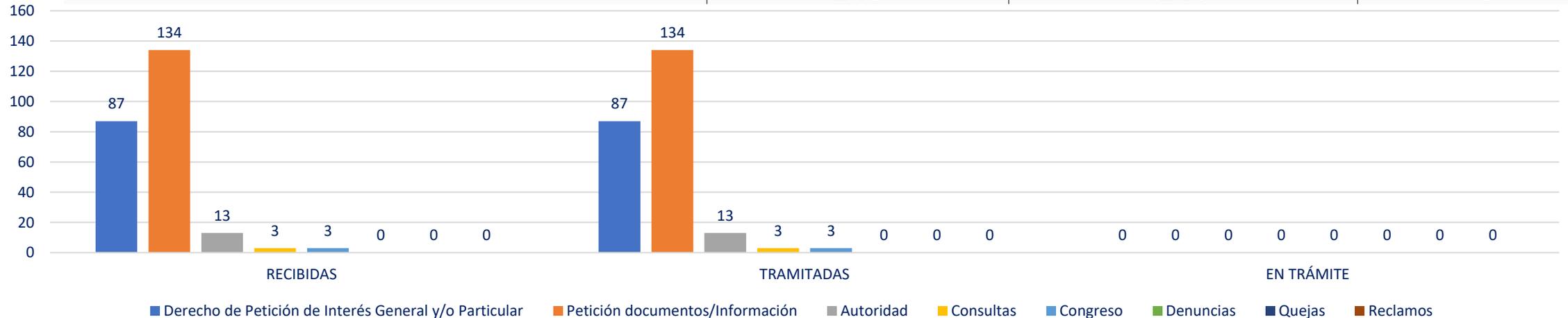
Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas abril 2025

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Petición de interés general y/o particular	92	92	0
Petición documentos / información	122	122	0
Consultas	3	3	0
Autoridad	9	9	0
Congreso	2	2	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	228	228	0



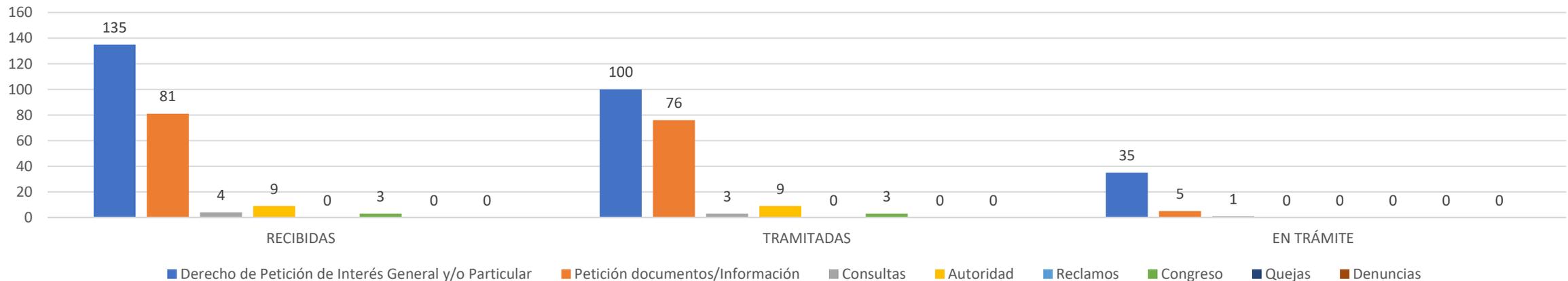
Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas mayo 2025

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Petición de Interés general y/o particular	87	87	0
Petición documentos/información	134	134	0
Autoridad	13	13	0
Consultas	3	3	0
Congreso	3	3	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	240	240	0



Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas junio 2025

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Petición de interés General y/o particular	135	100	35
Petición documentos/información	81	76	5
Autoridad	9	9	0
Consultas	4	3	1
Congreso	3	3	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	232	191	41



Medición de la atención presencial

Segundo trimestre 2025



SOLICITUDES RECIBIDAS - ATENCIÓN PRESENCIAL

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	%
Abril	7	54%
Mayo	2	15%
Junio	4	31%
Total	13*	100%

* Todas las solicitudes fueron atendidas a través de la línea telefónica. No se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la ANDJE.

TEMAS FRECUENTES - ATENCIÓN PRESENCIAL

TEMA	NO.	%
Tema a cargo de otra entidad	3	24%
Capacitación comunidad jurídica del conocimiento	2	15%
CIDH	2	15%
Solicitud de asesoría	2	15%
Soporte de Ekogui	2	15%
Canales de comunicación	1	8%
Seguimiento a radicado	1	8%
Total	13	100%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ATENCIÓN PRESENCIAL

TIPO DE USUARIO	NO.	%
Ciudadanía	6	46%
Rama ejecutiva	6	46%
Entes autónomos	1	8%
Total	13	100%

Medición del chat de atención directa

Segundo trimestre 2025



SOLICITUDES RECIBIDAS – CHAT DE ATENCIÓN DIRECTA

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	%
Abril	12	24%
Mayo	19	37%
Junio	20	39%
Total	51*	100%

* Una solicitud fue radicada en el Sistema de Gestión Documental de la ANDJE.

TEMAS FRECUENTES – CHAT DE ATENCIÓN DIRECTA

TEMA	NO.	%
Soporte de Ekogui	22	43%
Información general de agencia	12	24%
Capacitación comunidad jurídica del conocimiento	4	8%
Lineamiento o instructivo	4	8%
Tema a cargo de otra entidad	3	6%
Prevención del daño antijurídico	2	4%
Canales de comunicación	1	2%
CIDH	1	2%
Comité de conciliación	1	2%
Seguimiento a radicado	1	2%
Total	51	100%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – CHAT DE ATENCIÓN DIRECTA

TIPO DE USUARIO	NO.	%
Ciudadanía	48	94%
Entes autónomos	1	2%
Ente de control	1	2%
Rama ejecutiva	1	2%
Total	51	100%

Medición de la línea de atención telefónica

Segundo trimestre 2025



SOLICITUDES RECIBIDAS - LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	%
Abril	55	52%
Mayo	29	27%
Junio	22	21%
TOTAL	106*	100%

* Todas las solicitudes fueron atendidas a través de la línea telefónica. No se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la Agencia.

TEMAS FRECUENTES - LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

LOS 10 TEMAS MÁS FRECUENTES		
TEMA	NO.	%
Soporte de Ekogui	28	26,42 %
Información general de agencia	23	21,70 %
Capacitación comunidad jurídica del conocimiento	22	20,75 %
Solicitud de asesoría	6	5,66 %
Lineamiento o instructivo	5	4,72 %
CIDH	4	3,77 %
Solicitud de intervención	3	2,83 %
Tema a cargo de otra entidad	3	2,83 %
Canales de comunicación	2	1,89 %

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

TIPO DE USUARIO	NO.	%
Ciudadanía	81	76,42%
Rama ejecutiva	12	11,32%
Ente de control	4	3,77%
Entes autónomos	4	3,77 %
Sector privado	2	1,89 %
Organismos internacionales	1	0,94%
Rama judicial	1	0,94 %
Rama legislativa	1	0,94 %
TOTAL	106	100%

Encuesta de satisfacción ciudadana

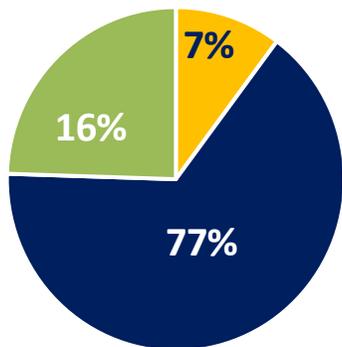
(presencial, chat directo y telefónica)

Segundo trimestre 2025



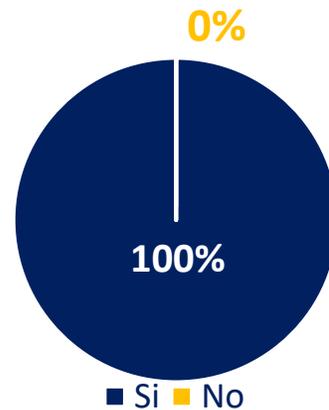
La ANDJE implementó una encuesta de satisfacción que tiene como objetivo medir la experiencia de sus usuarios. Esta encuesta fue solicitada a los grupos de valor al finalizar cada una de las atenciones, teniendo un total de 61 encuestas. A continuación se presenta el siguiente consolidado:

Canal por el cual se comunicó

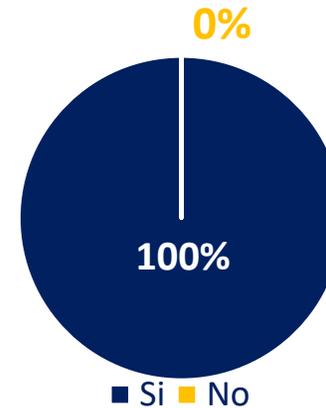


■ Vía chat ■ Vía telefónica ■ Presencial

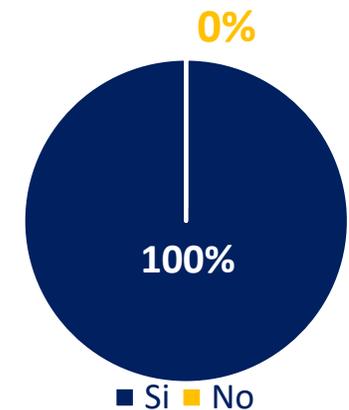
Recomendaría este canal



El funcionario fue amable en la atención

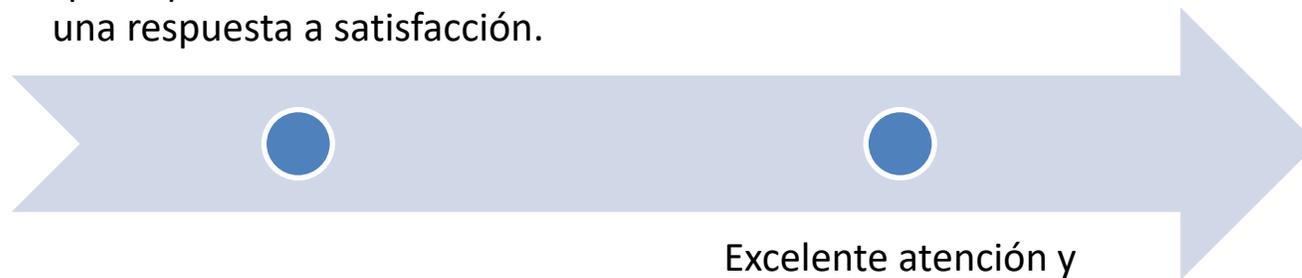


La información recibida fue clara y fácil de comprender



Para el periodo evaluado se obtuvieron las siguientes felicitaciones en las encuestas de satisfacción

Fue notoria la intención de agotar todas las posibilidades para que el usuario tuviera una respuesta a satisfacción.



Excelente atención y respuesta oportuna.

Conclusiones

Segundo Trimestre 2025



- La petición de información y/o documentos fue el tipo de PQRDS más frecuente en el periodo con un total de 337, que corresponde al 48%.
- La Oficina con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDS, fueron en su orden, Oficina Asesora Jurídica con el 75%, seguida por la Oficina de Atención al Ciudadano con el 25%,
- Para el periodo de medición se recibió el 70% de las PQRDS por medios digitales tales como radicación web y correo electrónico.
- Para el periodo de medición se recibió el 30% de las PQRDS mediante ventanilla.
- Las peticiones presentaron un aumento de 288 solicitudes más en comparación con el primer trimestre de 2025.



**Defensa Jurídica
del Estado**

