



**Defensa Jurídica
del Estado**



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

Tercer 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 julio y el 30 de septiembre 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

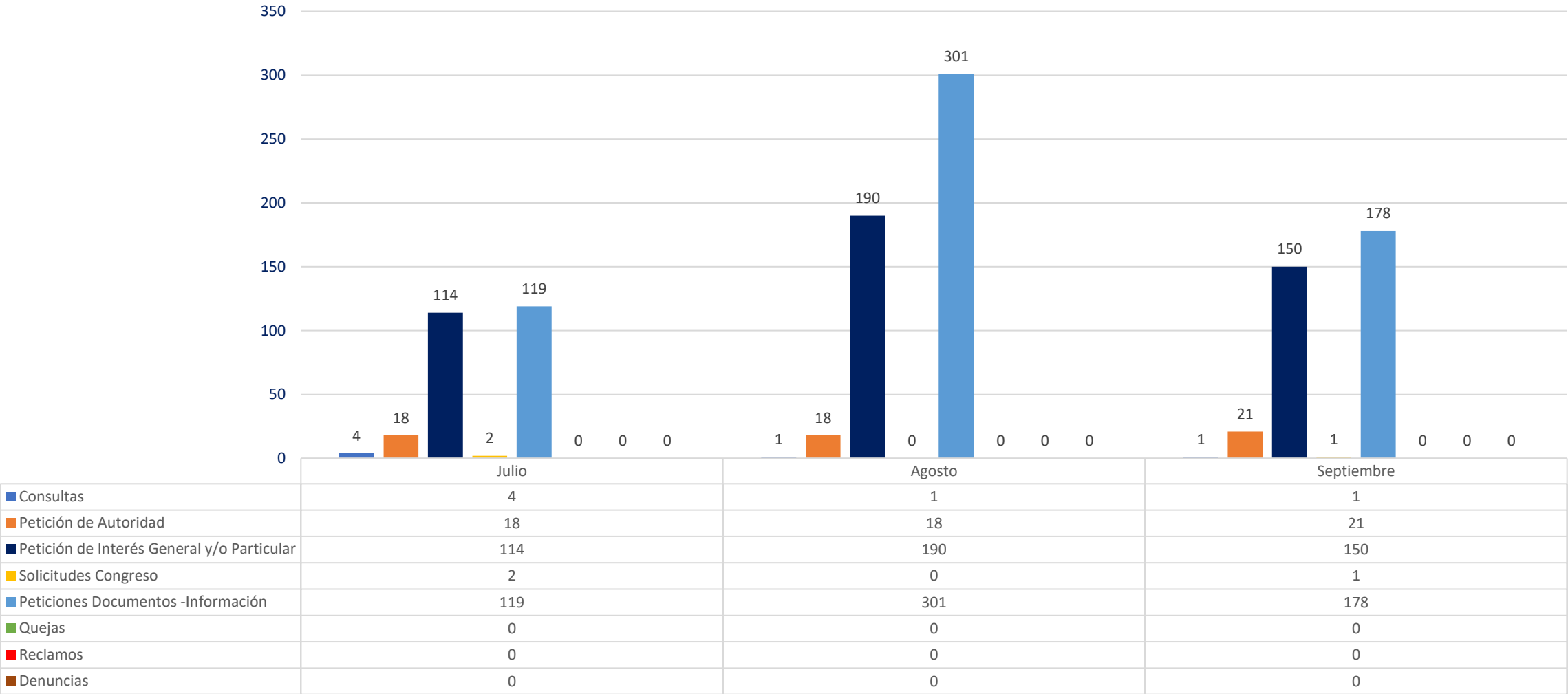
Tercer trimestre 2025



Total PQRSD recibidas en el tercer 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
Julio	4	18	114	2	119	0	0	0	257
Agosto	1	18	190	0	301	0	0	0	510
Septiembre	1	21	150	1	178	0	0	0	351
<u>Total</u>	6	57	454	3	598	0	0	0	1.118

Total PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2025



Tipología PQRS

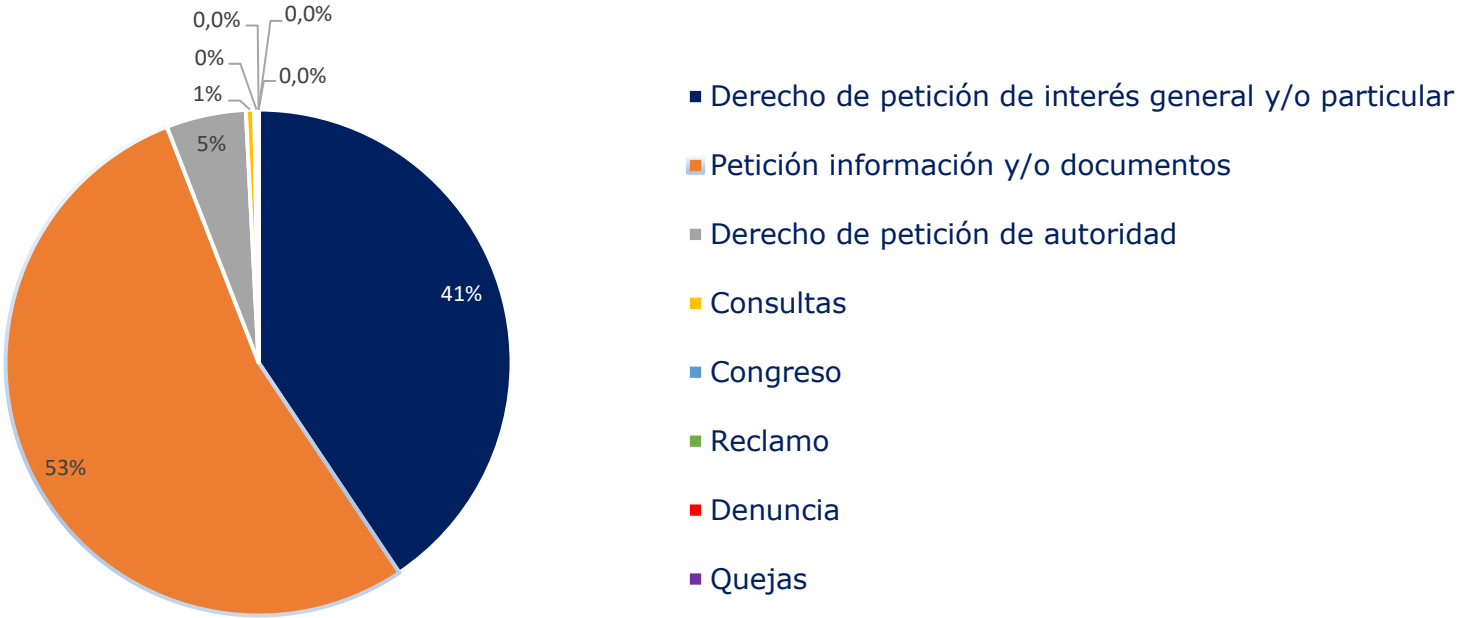
De las 1.118 PQRS recibidas durante el tercer trimestre de 2025, la mayor proporción corresponde a la tipificación “Petición de información y/o documentos”, con un 53% del total, seguida de “Petición de interés general o particular” con un 41%, y “Peticiones de autoridad” con un 5%.

Asimismo, las “Consultas” representan un 0,70%, las solicitudes provenientes del Congreso un 0,30%, mientras que las categorías de “Reclamos”, “Quejas” y “Denuncias” no registraron casos durante el periodo reportado (0%).

La distribución interna de las PQRS tramitadas se presenta a continuación:

TIPOLOGÍA	OFICINA ASESORA JURÍDICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO Y USUARIO	TOTAL	%
Petición de interés general y/o particular	114	340	454	41%
Petición información y/o documentos	598	0	598	53%
Petición de autoridad	57	0	57	5%
Consultas	6	0	6	0,70%
Congreso	3	0	3	0,30%
Reclamo	0	0	0	0,00%
Denuncia	0	0	0	0,00%
Quejas	0	0	0	0,00%
Total	778	340	1.118	100%
Porcentaje	70%	30%		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	6	57	114	3	0	598	0	0	0	778
ACyU	0	0	340	0	0	0	0	0	0	340
SUBTOTALES TIPOLOGIA	6	57	454	3	0	598	0	0	0	1.118

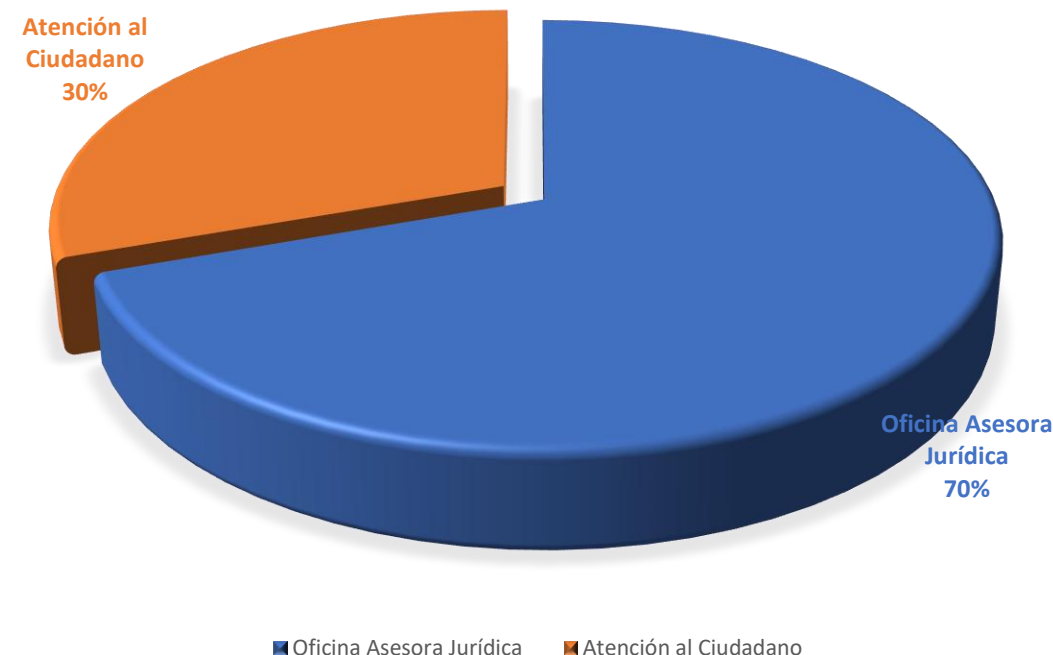
Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD atendidas*

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 julio, agosto y septiembre 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	778	70%
Atención al Ciudadano y Usuario	340	30%
SUBTOTALES	700	100%

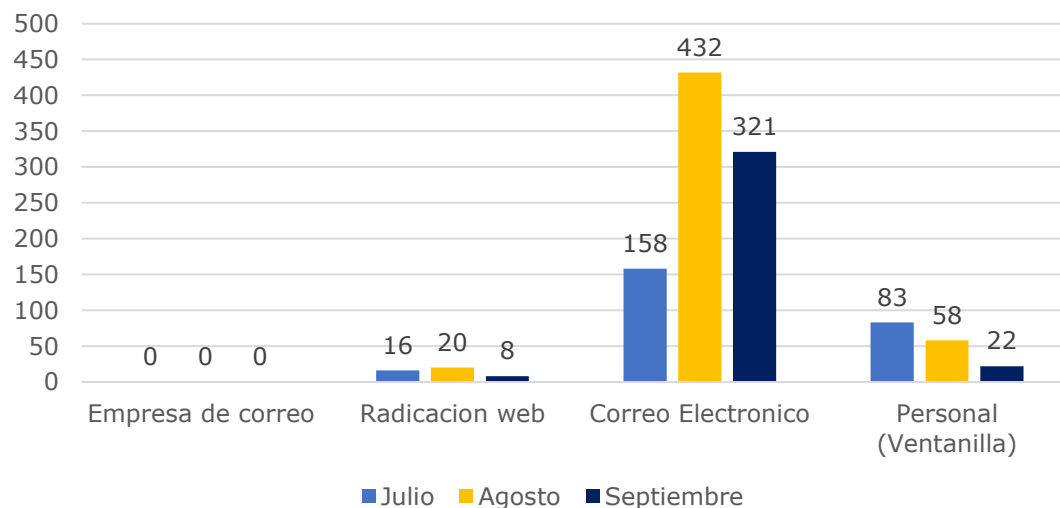


Nota: Durante el tercer trimestre de 2025, el Grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios (ACyU) efectuó 91 traslados a otras entidades, conforme a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, por tratarse de peticiones no atribuibles a la competencia de la ANDJE.

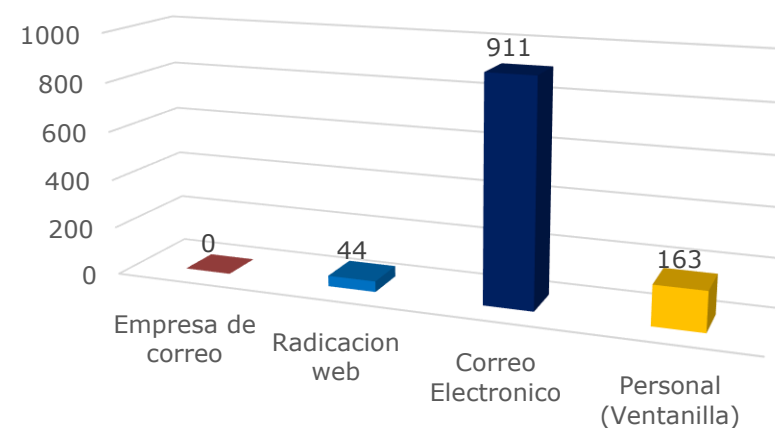
Radicados por medio de recepción en el tercer trimestre 2025

MES/ ÁREA	EMPRESA DE CORREO	RADICACIÓN WEB	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONAL (VENTANILLA)	TOTALES MES
Julio	0	16	158	83	257
Agosto	0	20	432	58	510
Septiembre	0	8	321	22	351
Total	0	44	911	163	1.118

Medios de Recepción Por Mes

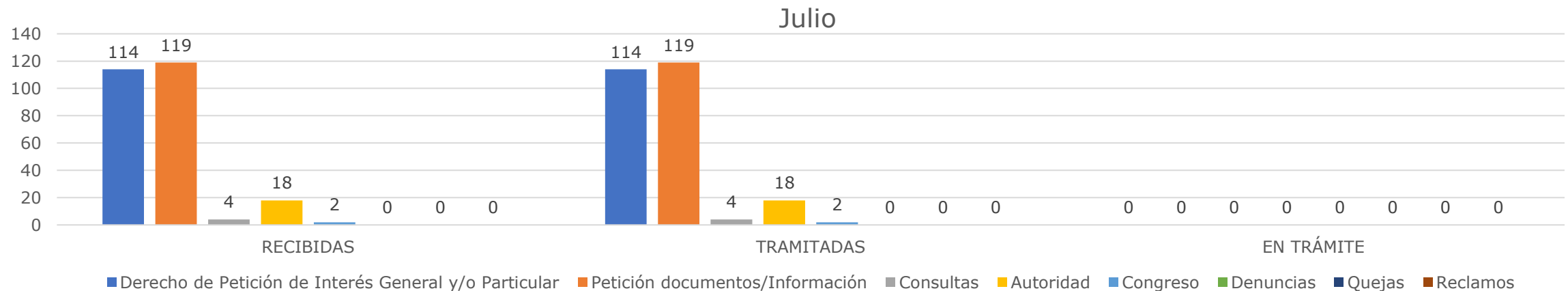


Consolidado Medios de Recepción Trimestre



Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas julio 2025

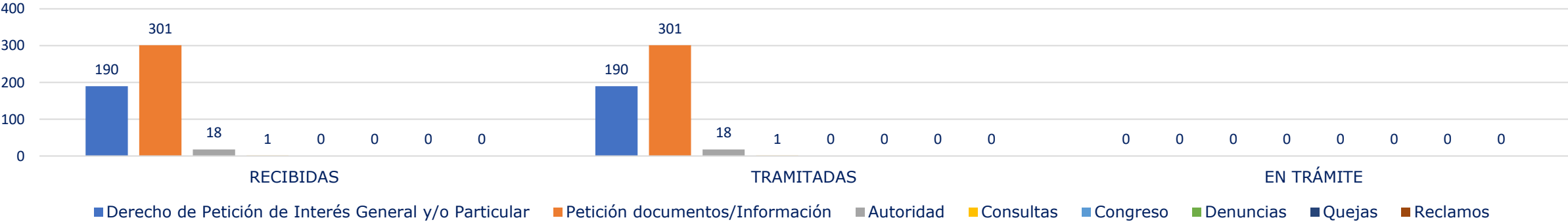
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Petición de interés general y/o particular	114	114	0
Petición documentos / información	119	119	0
Consultas	4	4	0
Autoridad	18	18	0
Congreso	2	2	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	257	257	0



Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas agosto 2025

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Petición de Interés general y/o particular	190	190	0
Petición documentos/información	301	301	0
Autoridad	18	18	0
Consultas	1	1	0
Congreso	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	510	510	0

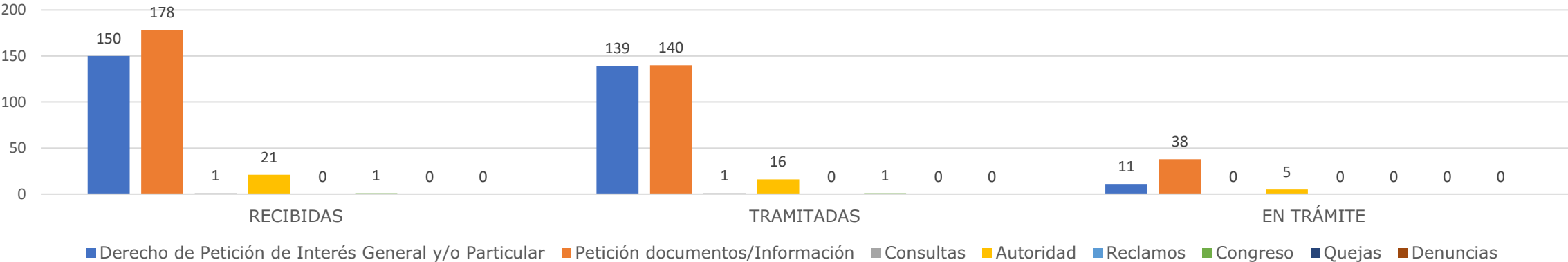
Agosto



Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas septiembre 2025

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Petición de interés General y/o particular	150	139	11
Petición documentos/información	178	140	38
Autoridad	21	16	5
Consultas	1	1	0
Congreso	1	1	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	351	297	54

Septiembre



Medición de la atención presencial

Tercer trimestre 2025



SOLICITUDES RECIBIDAS - ATENCIÓN PRESENCIAL

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	%
Julio	1	25%
Agosto	2	50%
Septiembre	1	25%
Total	4*	100%

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

TEMAS FRECUENTES - ATENCIÓN PRESENCIAL

TEMA	NO.	%
Canales de comunicación	1	%
Información general de la Agencia	1	%
Insistencia de tutela	1	%
Soporte de Ekogui	1	%
Total	4	100%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ATENCIÓN PRESENCIAL

TIPO DE USUARIO	NO.	%
Ciudadanía	3	75%
Rama ejecutiva	1	25%
Total	4	100%

Medición del chat de atención directa

Tercer trimestre 2025



SOLICITUDES RECIBIDAS – CHAT DE ATENCIÓN DIRECTA

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	%
Julio	8	19,1%
Agosto	21	44,7%
Septiembre	17	36,2%
Total	46*	100%

* Todas las solicitudes fueron atendidas a través del chat de atención directa. No se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la ANDJE.

TEMAS FRECUENTES – CHAT DE ATENCIÓN DIRECTA

TEMA	NO.	%
Soporte de Ekogui	27	59%
Información general de agencia	5	11%
Certificado eKogui	3	8%
Solicitud de asesoría	2	4%
Lineamiento o instructivo	2	4%
Seguimiento a radicado	1	2%
Comité de conciliación	1	2%
Gestión de llamada	1	2%
Canales de comunicación	1	2%
Capacitación eKogui	1	2%
Certificado laboral	1	2%
Capacitación comunidad jurídica	1	2%
Total	46	100%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – CHAT DE ATENCIÓN DIRECTA

TIPO DE USUARIO	NO.	%
Ciudadanía	24	52%
Rama ejecutiva	15	33%
Entes autónomos	4	9%
Sector privado	2	4%
Rama judicial	1	2%
Total	46	100%

Medición de la línea de atención telefónica

Tercer trimestre 2025



SOLICITUDES RECIBIDAS - LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	%
Julio	32	24%
Agosto	49	35%
Septiembre	54	41%
TOTAL	135*	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.	%
Información general de agencia	36	27 %
Gestión de llamada	31	24 %
Capacitación comunidad jurídica del conocimiento	25	18%
Soporte de Ekogui	12	9%
Canales de comunicación	8	5%
Seguimiento a radicado	5	4%
Certificado comunidad jurídica	5	4%
Tema a cargo de otra entidad	4	3%
Lineamiento o instructivo	3	2%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

TIPO DE USUARIO	NO.	%
Ciudadanía	92	68%
Rama ejecutiva	23	17%
Sector privado	7	5%
Entes autónomos	6	4%
Rama judicial	4	3%
Ente de control	2	2%
Rama legislativa	1	1%
TOTAL	135	100%

Encuesta de satisfacción ciudadana

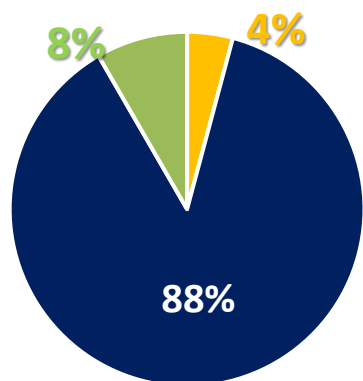
(presencial, chat directo y telefónica)

Tercer trimestre 2025



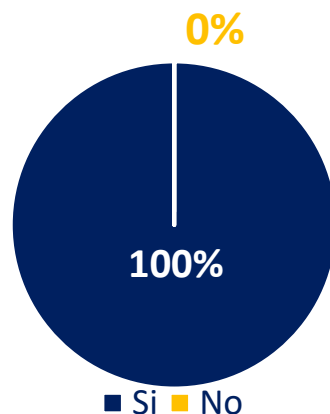
La ANDJE implementó una encuesta de satisfacción con el propósito de evaluar la experiencia de sus grupos de valor. Este instrumento se aplica al finalizar cada atención, permitiendo conocer la percepción sobre la calidad del proceso y las oportunidades de mejora, teniendo un total de 48 encuestas. A continuación se presenta el siguiente consolidado

Canal por el cual se comunicó



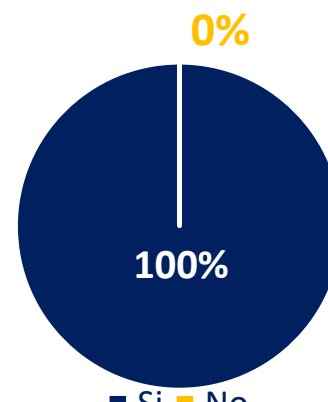
■ Vía chat ■ Vía telefónica ■ Presencial

Recomendaría este canal



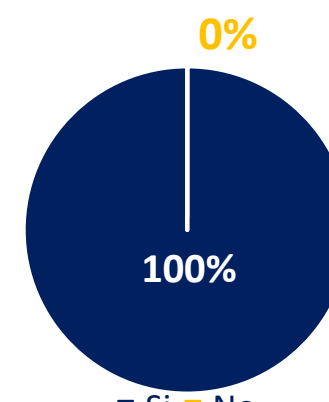
■ Si ■ No

El funcionario fue amable en la atención



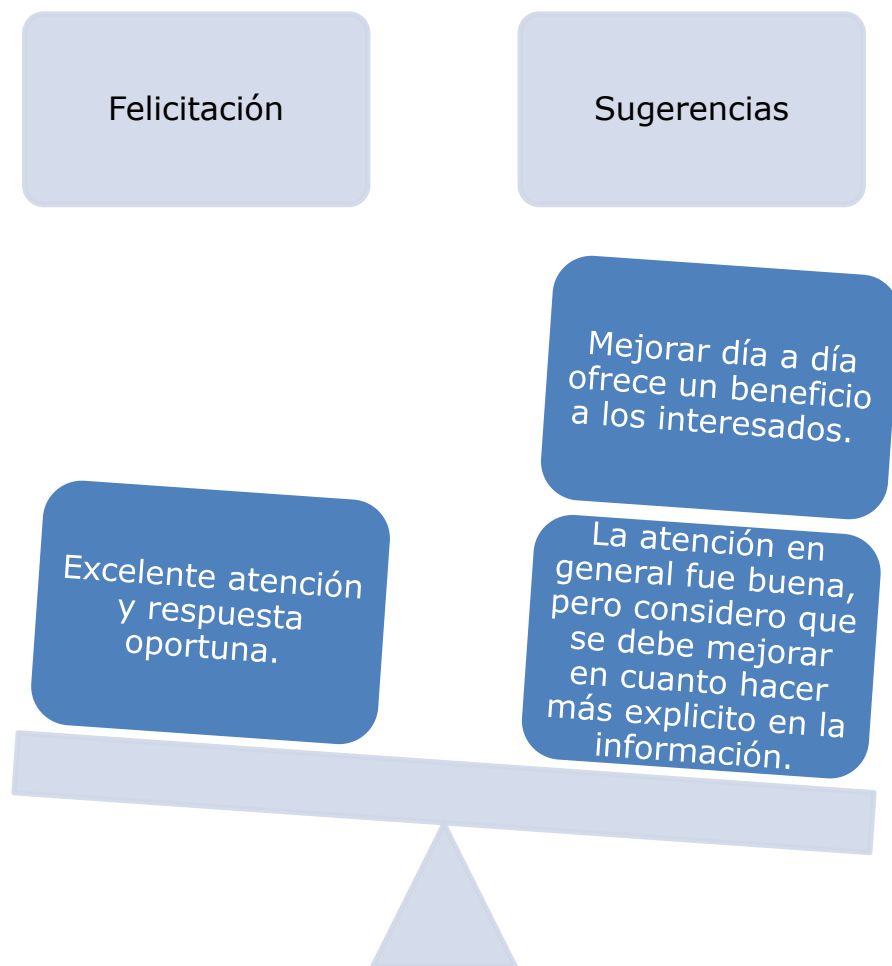
■ Si ■ No

La información recibida fue clara y fácil de comprender



■ Si ■ No

Para el periodo evaluado se obtuvo una felicitación y dos sugerencias en las encuestas de satisfacción



Conclusiones

Tercer trimestre 2025

•**Incremento en el volumen de solicitudes:**

•Con 1.118 PQRSD recibidas, se evidencia un crecimiento sostenido en la participación ciudadana y el uso de los canales digitales, reflejando la confianza en los mecanismos de atención de la Agencia.

•**Predominio de las peticiones de información:**

•El 53% de las solicitudes correspondió a requerimientos de información y documentos, lo cual confirma el interés ciudadano en acceder a datos institucionales y de gestión jurídica.

•**Gestión oportuna y cumplimiento normativo:**

•La ANDJE garantizó la atención de las peticiones dentro de los términos establecidos, realizando los traslados de competencia conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

•**Satisfacción ciudadana destacada:**

•Los resultados de la encuesta (98–100% de satisfacción) evidencian un alto nivel de confianza y percepción positiva hacia la atención brindada por la entidad.

•En el segundo trimestre de 2025, se recibieron 337 solicitudes de información, mientras que en el tercer trimestre se reportaron 1.118 PQRSD, de las cuales el 53% (aproximadamente 598) correspondieron a solicitudes de información y/o documentos. Esto representa un aumento en el total de PQRSD y un crecimiento del 76% en las solicitudes de información

•El tipo de solicitud más frecuente continuó siendo la “Petición de información y/o documentos”, que pasó del 48% al 53%, reflejando una mayor demanda de transparencia y acceso a la información.



**Defensa Jurídica
del Estado**

