



**Defensa Jurídica
del Estado**



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

Primer 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 enero y el 31 de marzo 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 PQRSD 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

Primer trimestre 2025

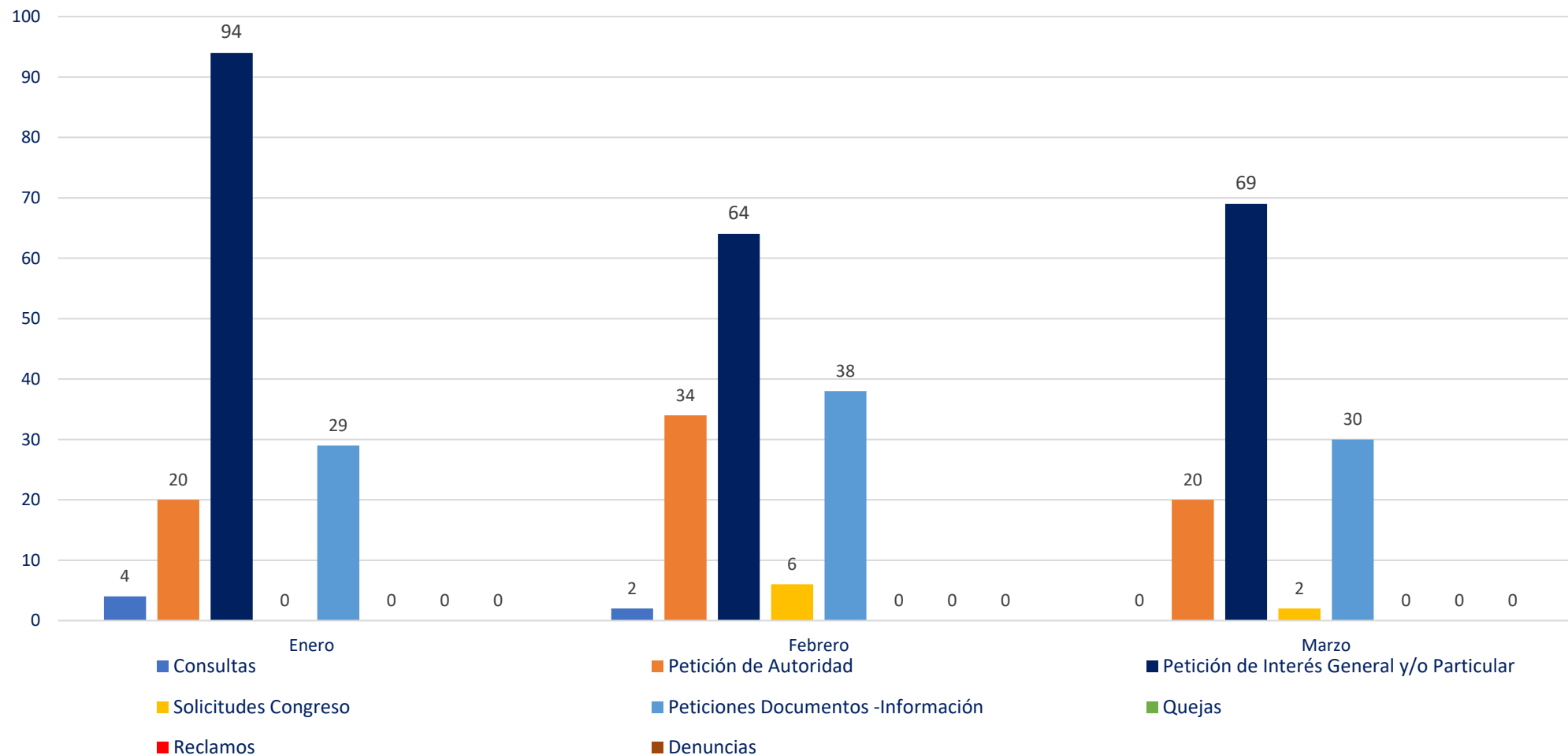


Total PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2025

MES / TIPO	CONSULTAS	PETICIÓN AUTORIDA D	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR	SOLICITUDES CONGRESO	PETICIONES DOCUMENTOS - INFORMACIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL ES MES
Enero	4	20	94	0	29	0	0	0	147
Febrero	2	34	64	6	38	0	0	0	144
Marzo	0	20	69	2	30	0	0	0	121
<u>Total</u>	6	74	227	8	97	0	0	0	412

Total PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2025

Total Radicados Por Mes



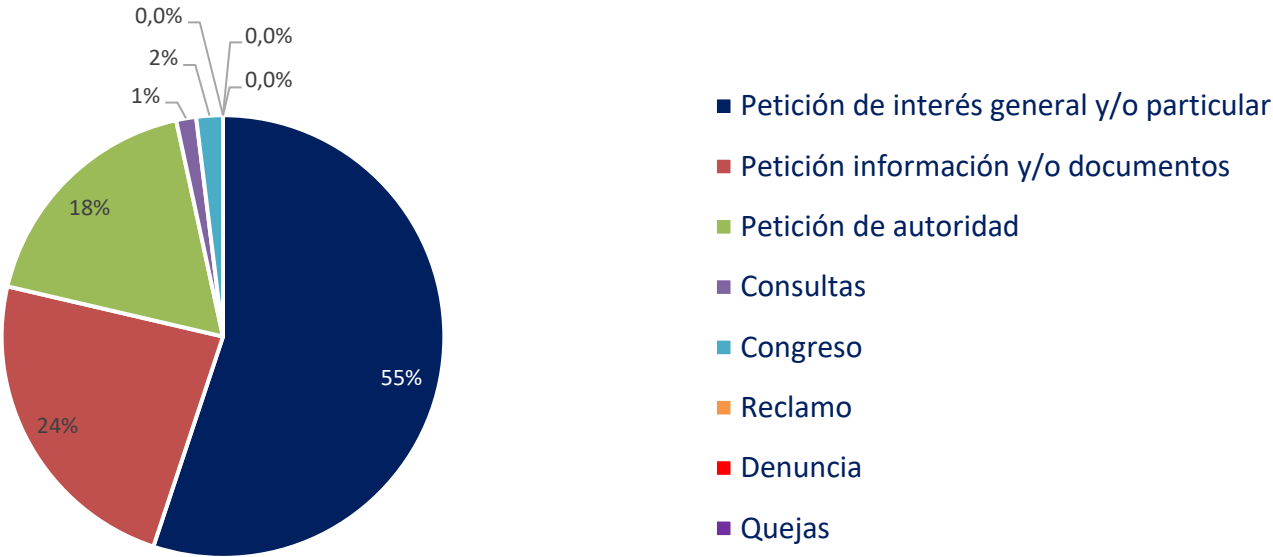
Tipología PQRSD

De las 412 PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2025, el mayor número corresponde a la tipificación de "petición de interés general o particular" con un 55%, seguido de "petición información y/o documentos" con un 24%, seguido de "peticiones de autoridad" con un 18%, seguido de solicitudes del "congreso" con 2%, "consultas con 1%", "reclamos", "quejas" y "denuncias" en un 0%.

La distribución interna de las PQRSD tramitadas es la siguiente:

TIPOLOGÍA	OFICINA ASESORA JURIDICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL	%
Petición de interes general y/o particular	132	95	227	55%
Petición información y/o documentos	97	0	97	24%
Petición de autoridad	74	0	74	18%
Consultas	6	0	6	1%
Congreso	8	0	8	2%
Reclamo	0	0	0	0,00%
Denuncia	0	0	0	0,00%
Quejas	0	0	0	0,00%
Total	317	95	412	100%
Porcentaje	77%	23%	100%	

Tipología PQRSD



AREAS/PQRS	CONSULTAS	DPA	DPIG/P	PETICI ONES CONGR ESO	PETICIO NES PRIORIT ARIAS	PETICION DE DOCUMENTOS Y/O INFORMA CIÓN	QUEJAS	RECLAMO S	DENUNCI AS	TOTAL ÁREA
OAJ	6	74	132	8	0	97	0	0	0	317
AC	0	0	95	0	0	0	0	0	0	95
SUBTOTALES TIPOLOGIA	6	74	227	8	0	97	0	0	0	412

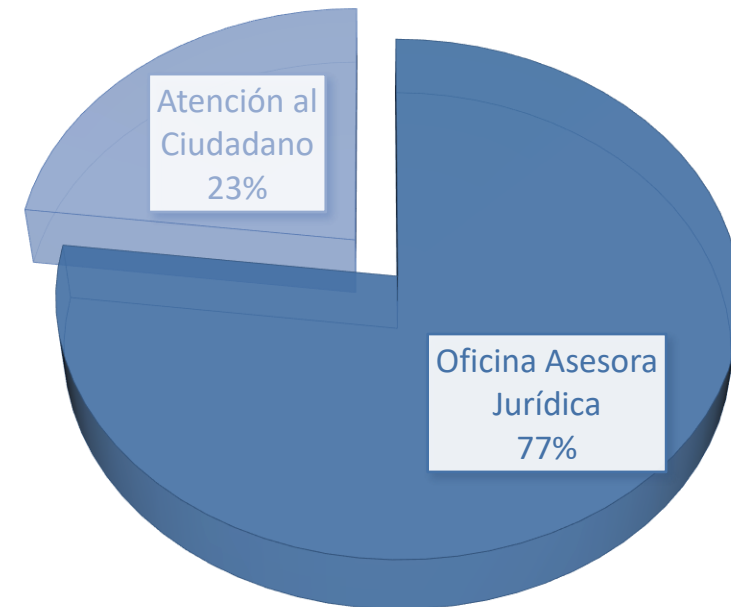
Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD atendidas*

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO DE RESPUESTA (DÍAS)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
Consultas	30	12
Petición de interés general y/o particular	15	7
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 enero, febrero y marzo de 2025, con ocasión a implementación sistema SGDEA Mercurio.

Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

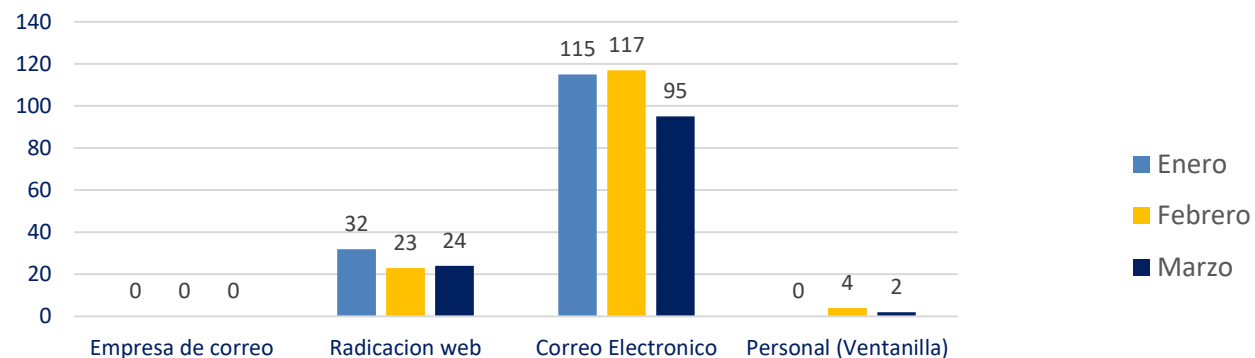
AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	317	77%
Atención al Ciudadano	95	23%
SUBTOTALES	412	100%



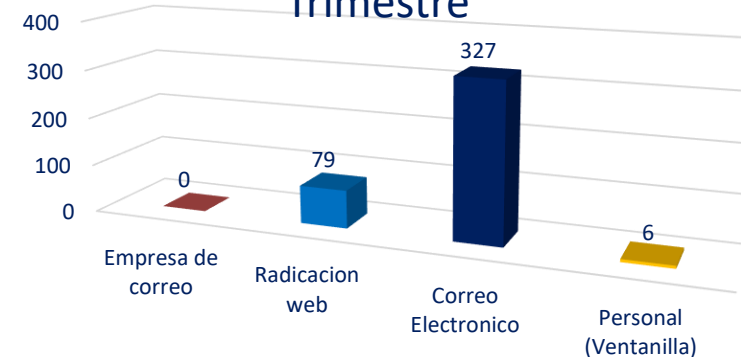
Radicados por medio de recepción en el primer trimestre 2025

MES/ ÁREA	EMPRESA DE CORREO	RADICACIÓN WEB	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONAL (VENTANILLA)	TOTALES MES
Enero	0	32	115	0	147
Febrero	0	23	117	4	144
Marzo	0	24	95	2	121
Total	0	79	327	6	412

Medios de Recepción Por Mes

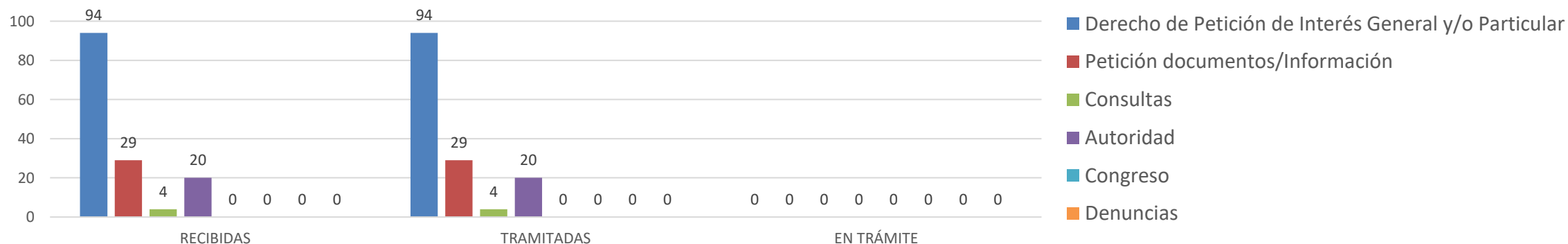


Consolidado Medios de Recepción Trimestre



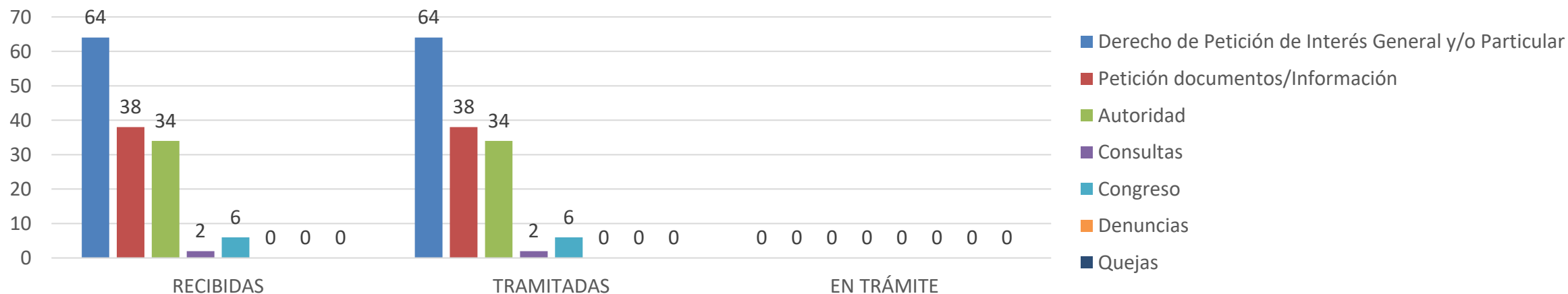
Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas enero 2025

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Petición de interés general y/o particular	94	94	0
Petición documentos / información	29	29	0
Consultas	4	4	0
Autoridad	20	20	0
Congreso	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	147	147	0



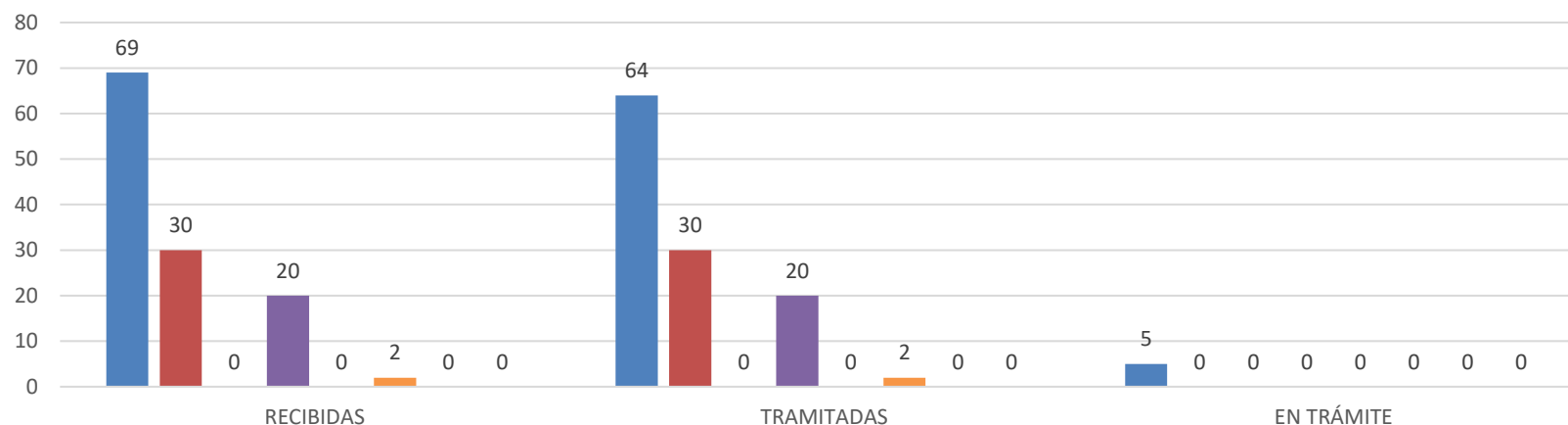
Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas febrero 2025

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Petición de Interés general y/o particular	64	64	0
Petición documentos/información	38	38	0
Autoridad	34	34	0
Consultas	2	2	0
Congreso	6	6	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	144	144	0



Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas marzo 2025

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Petición de interés General y/o particular	69	64	5
Petición documentos/información	30	30	0
Autoridad	20	20	0
Consultas	0	0	0
Congreso	2	2	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	121	116	5



- Derecho de Petición de Interés General y/o Particular
- Petición documentos/Información
- Consultas
- Autoridad
- Reclamos
- Congreso
- Quejas

Medición de la atención presencial

Primer trimestre 2025



SOLICITUDES RECIBIDAS - ATENCIÓN PRESENCIAL

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	%
Enero	5	36%
Febrero	6	43%
Marzo	3	21%
Total	14*	100%

* Todas las solicitudes fueron atendidas en este nivel de atención. No se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la Agencia.

TEMAS FRECUENTES - ATENCIÓN PRESENCIAL

TEMA	NO.	%
Tema a cargo de otra entidad	8	57%
Soporte Ekogui	4	29%
Informe de litigiosidad	1	7%
Información general de la Agencia	1	7%
Total	14	100%

- **Tema a cargo de otra entidad:** La ciudadanía como grupo de valor solicitó el asesoramiento de un caso particular que no correspondía a las funciones de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- **Soporte Ekogui:** Consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.
- **Informe de litigiosidad:** Consulta de datos que se encuentran en los informes de litigiosidad.
- **Información general de ANDJE:** Consulta acerca de los servicios que presta la ANDJE.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ATENCIÓN PRESENCIAL

TIPO DE USUARIO	NO.	%
Ciudadanía	10	72%
Rama ejecutiva	2	14%
Sector privado	2	14%
Total	14	100%

Medición del chat de atención directa

Primer trimestre 2025



SOLICITUDES RECIBIDAS – CHAT DE ATENCIÓN DIRECTA

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	%
Enero	11	19%
Febrero	23	39%
Marzo	25	42%
Total	59*	100%

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

TEMAS FRECUENTES – CHAT DE ATENCIÓN DIRECTA

TEMA	NO.	%
Soporte de Ekogui	16	27%
Capacitación comunidad jurídica del conocimiento	12	20%
Información general de la Agencia	7	12%

- **Soporte Ekogui:** Consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.
- **Capacitación comunidad jurídica:** Cuando los grupos de valor solicitan información acerca de cursos y talleres impartidos por la Agencia.
- **Información general de ANDJE:** Consulta acerca de los servicios que presta la ANDJE.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – CHAT DE ATENCIÓN DIRECTA

TIPO DE USUARIO	NO.	%
Ciudadanía	40	68%
Rama ejecutiva	9	15%
Ente de control	4	7%
Sector privado	3	5%
Entes autónomos	2	3%
Rama judicial	1	2%
Total	59	100%

Medición de la línea de atención telefónica

Primer trimestre 2025



SOLICITUDES RECIBIDAS - LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	%
Enero	29	18%
Febrero	62	38,5%
Marzo	70	43,5%
TOTAL	161*	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	60	37,3%
INFORMACIÓN GENERAL DE AGENCIA	21	13,0%
SEGUIMIENTO A RADICADO	14	8,7%
CANALES DE COMUNICACIÓN	10	6,2%
CAPACITACIÓN COMUNIDAD JURÍDICA DEL CONOCIMIENTO	9	5,6%
PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO	7	4,3%
CIDH	7	4,3%
SOLICITUD DE ASESORÍA	6	3,7%
TEMA A CARGO DE OTRA ENTIDAD	6	3,7%

- **Soporte técnico de Ekogui:** Consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.
- **Información general de agencia:** Consulta acerca de los servicios prestados por la ANDJE.
- **Seguimiento a radicado:**

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

TIPO DE USUARIO	NO.	%
Ciudadanía	102	63,4%
Rama ejecutiva	35	21,7%
Sector privado	11	6,8%
Ente de control	7	4,3%
Entes autónomos	3	1,8%
Rama judicial	3	1,8%
TOTAL	161	100%

Encuesta de satisfacción ciudadana

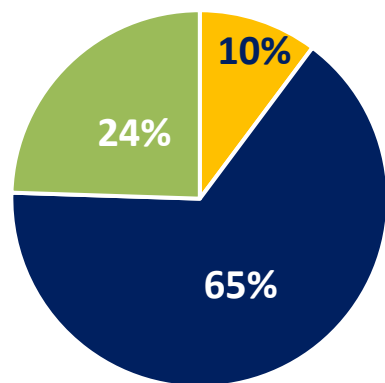
(presencial, chat directo y telefónica)

Primer trimestre 2025



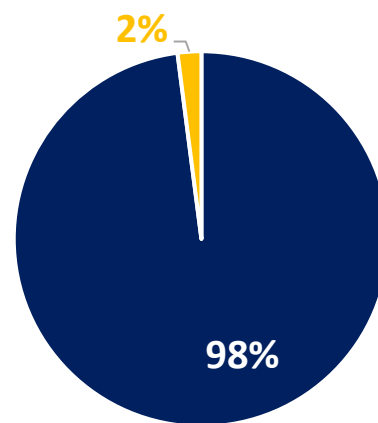
La Agencia implementó una encuesta de satisfacción que tiene como objetivo medir la experiencia de sus usuarios. Esta encuesta fue dada a los grupos de valor al finalizar cada una de las atenciones, teniendo un total de 54 encuestas. A continuación se presenta el siguiente consolidado:

Canal por el cual se comunicó



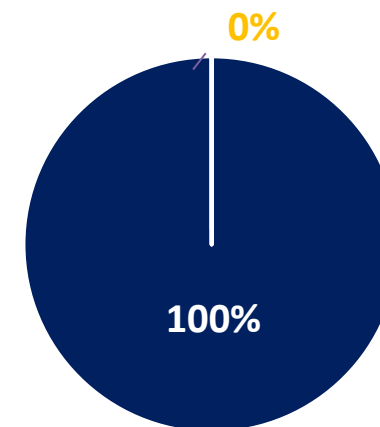
■ Vía chat ■ Vía telefónica ■ Presencial

Recomendaría este canal



■ SI ■ NO

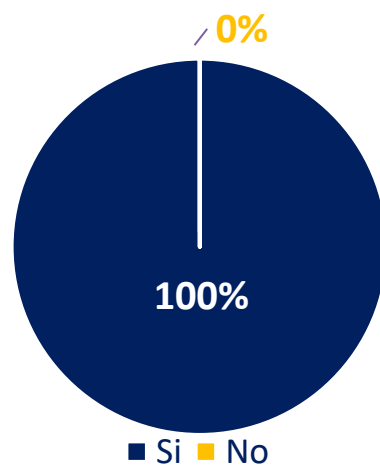
El funcionario fue amable en la atención



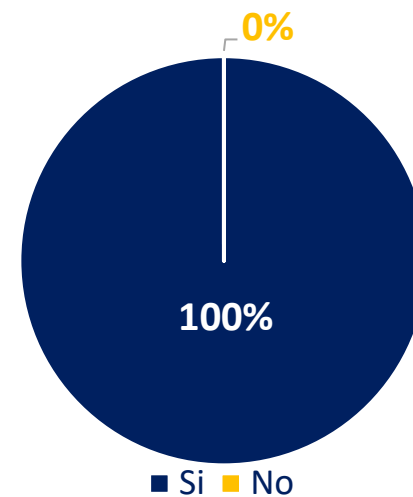
■ Si ■ No

En esta pregunta un usuario respondió "NO" con la siguiente observación: "No conozco nada de estos canales"(sic)

La información recibida fue clara y fácil de comprender



La Agencia, conforme a sus competencias, dio respuesta a su inquietud



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

SUGERENCIAS

La opción de que uno pueda elegir un ser humano para que lo atienda, debe estar siempre viable en las opciones del chat robot, y con nombre claro, por que la encontré por descarte.

También sería muy bueno habilitar la línea telefónica, he llamado y no sale funcionando.

Hay ciudadanos que en la nueva forma de atención no presencial tenemos que acudir a terceros y no es fácil.

Felicitaciones por la buena atención y excelente servicio

Atendieron la inquietud y de acuerdo a lo indicado se elevará petición al correo electrónico de la ANDJE

Me sentí muy bien atendida por la amabilidad de quien me atendió

Primera vez que utilice el canal virtual (chat) y la verdad me pareció rápido, diligente y muy amable. La funcionaria María Camila que me atendió me orientó muy bien.

FELICITACIONES

Conclusiones

Cuarto trimestre 2024



- La petición de interés general y/o particular fue el tipo de PQRDS más frecuente en el periodo con un total de 227, que corresponde al 55%.
- La Oficina con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDS, fueron en su orden, Oficina Asesora Jurídica con el 77%, seguida por la Oficina de Atención al Ciudadano con el 23%,
- Para el periodo de medición se recibió el 99,27% de las PQRDS por medios digitales tales como radicación web y correo electrónico.
- La petición entre autoridades presentó un aumento del 55% en sus solicitudes en comparación con el primer trimestre de 2024.



**Defensa Jurídica
del Estado**

