



**Defensa Jurídica  
del Estado**





# Cuarto Informe Trimestral de PQRSD año 2024 V.2

El presente informe reporta las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y atendidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024, 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

1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co)
2. Formulario Único de Atención: Habilitado en página web.
3. Buzón físico de sugerencias y sede de correspondencia: Carrera 7 No. 75-66 Piso 2 y 3. Bogotá, Colombia de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
4. Redes Sociales (YouTube, X, Facebook, LinkedIn e Instagram).
5. Atención presencial: Carrera 7 No. 75-66 Piso 2 y 3 Bogotá, Colombia.
6. Teléfono Comutador: (+57) 601 255 89 55
7. Chat virtual

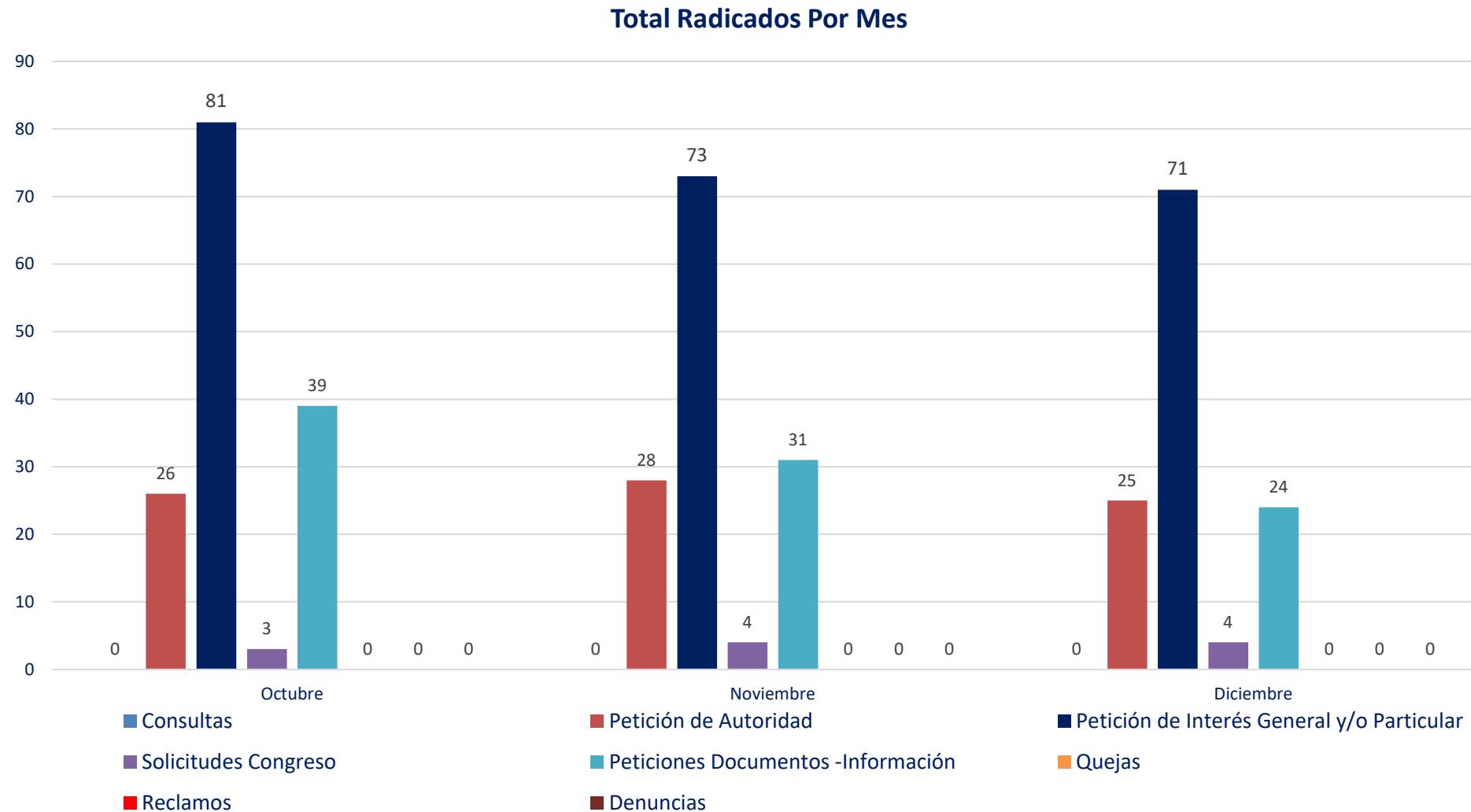


# Categorías de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre 2024

# Total PQRSD recibidas en el cuarto trimestre de 2024

| Mes /Tipo           | Consultas | Petición de Autoridad | Petición de Interés General y/o Particular | Solicitudes Congreso | Peticiones Documentos - Información | Quejas | Reclamos | Denuncias | TOTALES MES |
|---------------------|-----------|-----------------------|--|----------------------|-------------------------------------|--------|----------|-----------|-------------|
| <b>Octubre</b>      | 0         | 26                    | 81   | 3                    | 39                                  | 0      | 0        | 0         | 149         |
| <b>Noviembre</b>    | 0         | 28                    | 73   | 4                    | 31                                  | 0      | 0        | 0         | 136         |
| <b>Diciembre</b>    | 0         | 25                    | 71   | 4                    | 24                                  | 0      | 0        | 0         | 124         |
| <b><u>Total</u></b> | 0         | 79                    | 225  | 11                   | 94                                  | 0      | 0        | 0         | 409         |

# Total PQRSD recibidas en el cuarto trimestre de 2024





# Tipología PQRSD

De las 409 PQRSD tramitadas en el cuarto trimestre de 2024, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular” en un 55%, seguido de “derechos de petición información y/o documentos” con un 23%, seguido de “peticiones de autoridad” con un 19%, seguido de peticiones de “congreso” con 3% y “consultas”, “reclamos”, “quejas” y “denuncias” en un 0%.

La distribución interna de las PQRSD tramitadas es la siguiente:

| TIPOLOGÍA / ÁREA   | Oficina Asesora Jurídica | Atención al Ciudadano | DAS | Total | %    |
|--|--------------------------|-----------------------|-----|-------|------|
| <b>Derecho de petición de interés general y/o particular</b> | 120                      | 105                   | 0   | 225   | 55%  |
| <b>Petición información y/o documentos</b>                   | 94                       | 0                     | 0   | 94    | 23%  |
| <b>Derecho de petición de autoridad</b>                      | 79                       | 0                     | 0   | 79    | 19%  |
| <b>Consultas</b>   | 0                        | 0                     | 0   | 0     | 0%   |
| <b>Congreso</b>  | 11                       | 0                     | 0   | 11    | 3%   |
| <b>Reclamo</b>   | 0                        | 0                     | 0   | 0     | 0,0% |
| <b>Denuncia</b>  | 0                        | 0                     | 0   | 0     | 0,0% |
| <b>Quejas</b>  | 0                        | 0                     | 0   | 0     | 0,0% |
| <b>Total</b>   | 304                      | 105                   | 0   | 409   | 100% |
| <b>Porcentaje</b>  | 74%                      | 26%                   | 0%  | 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                        | 0         | 79        | 120        | 11                  | 0                       | 94                                     | 0        | 0        | 0         | 304        |
| AC                         | 0         | 0         | 105        | 0                   | 0                       | 0                                      | 0        | 0        | 0         | 105        |
| DAS                        | 0         | 0         | 0          | 0                   | 0                       | 0                                      | 0        | 0        | 0         | 0          |
| <b>SUBTOTALS TIPOLOGIA</b> | <b>0</b>  | <b>79</b> | <b>225</b> | <b>11</b>           | <b>0</b>                | <b>94</b>                              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>409</b> |

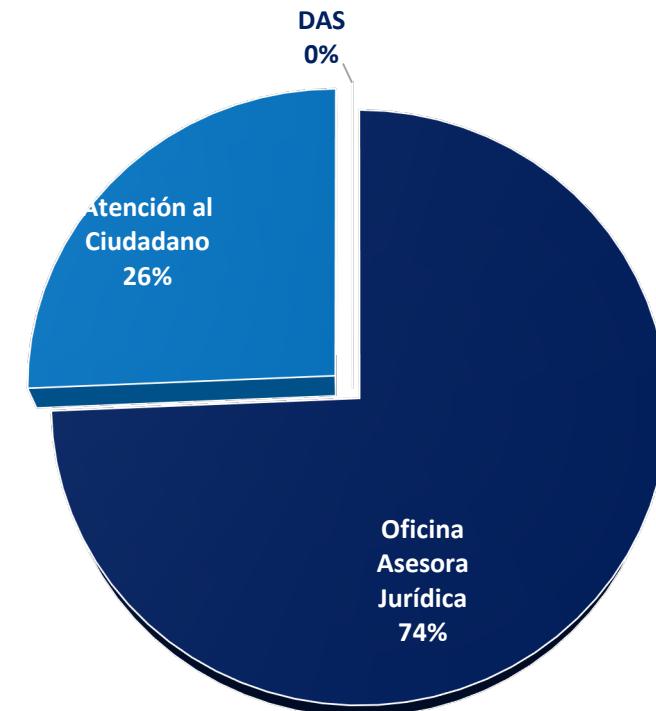
# Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD atendidas\*

| <b>Tipo de Solicitud</b>                                     | <b>Término de Respuesta (días)</b> | <b>Tiempo Promedio de Respuesta (días)</b> |
|--|------------------------------------|--|
| <b>Consultas</b>   | 30                                 | N/A  |
| <b>Derecho de Petición de Interés General y/o Particular</b> | 15                                 | 7  |
| <b>Reclamos</b>  | 15                                 | N/A  |
| <b>Denuncias</b>   | 15                                 | N/A  |
| <b>Quejas</b>  | 15                                 | N/A  |
| <b>Petición de Autoridad</b>                                 | 10                                 | 3  |
| <b>Petición de Documentos y/o Información</b>                | 10                                 | 6  |
| <b>Solicitudes Congreso</b>                                  | 5                                  | 4  |

\*Tiempo promedio reportado para el período de octubre, noviembre y diciembre de 2024, con ocasión a implementación sistema SGDEA Mercurio.

# Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

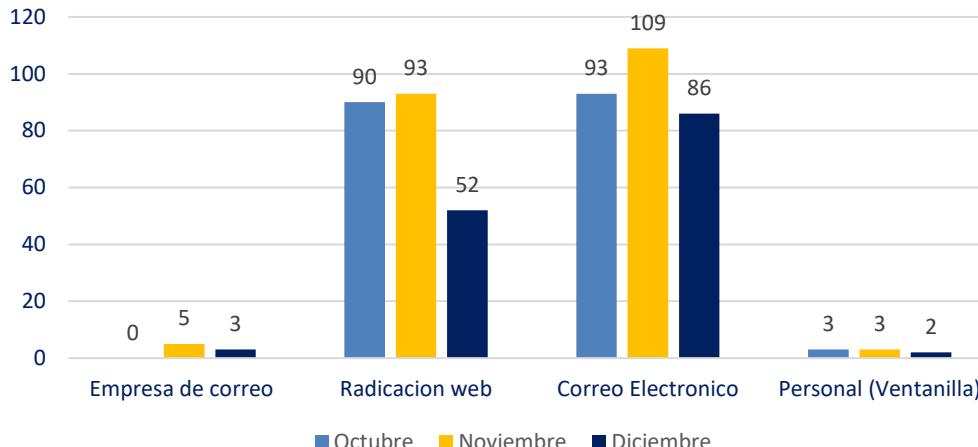
| AREAS                           | TOTAL AREA | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|---------------------------------|------------|--------------------------|
| <b>Oficina Asesora Jurídica</b> | 304        | 74%                      |
| <b>Atención al Ciudadano</b>    | 105        | 26%                      |
| <b>DAS</b>                      | 0          | 0%                       |
| <b>SUBTOTALES</b>               | 409        | 100%                     |



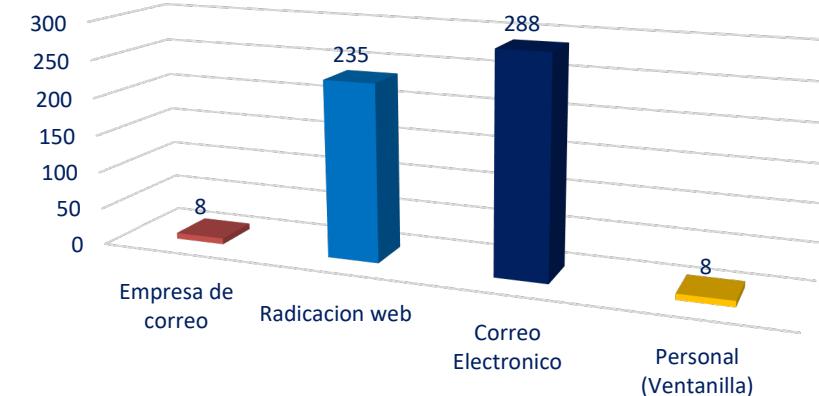
# Radicados por medio de recepción en el cuarto trimestre 2024

| Mes / Área       | Empresa de correo | Radicación web | Correo Electrónico | Personal (Ventanilla) | Interno (Calle 75) | TOTALES MES |
|------------------|-------------------|----------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-------------|
| <b>Octubre</b>   | 0                 | 90             | 55                 | 0                     | 0                  | 145         |
| <b>Noviembre</b> | 2                 | 93             | 53                 | 2                     | 0                  | 150         |
| <b>Diciembre</b> | 0                 | 52             | 62                 | 0                     | 0                  | 114         |
| <b>Total</b>     | <b>2</b>          | <b>235</b>     | <b>170</b>         | <b>2</b>              | <b>0</b>           | <b>409</b>  |

Medios de Recepción Por Mes



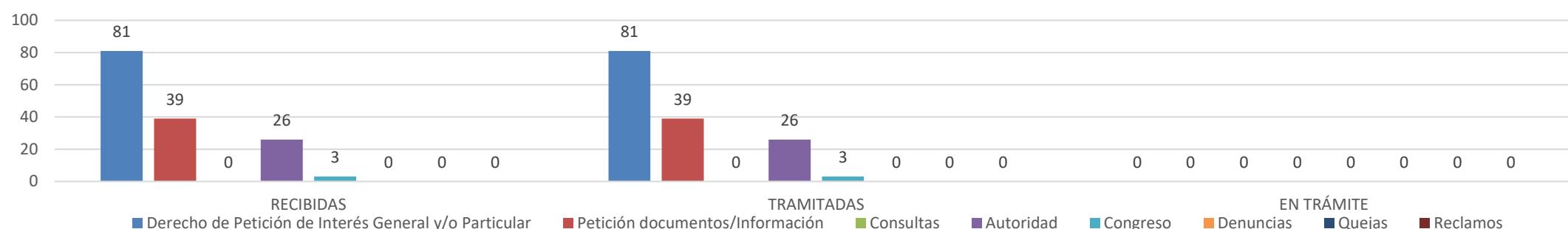
Consolidado Medios de Recepción Trimestre





# Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas octubre 2024

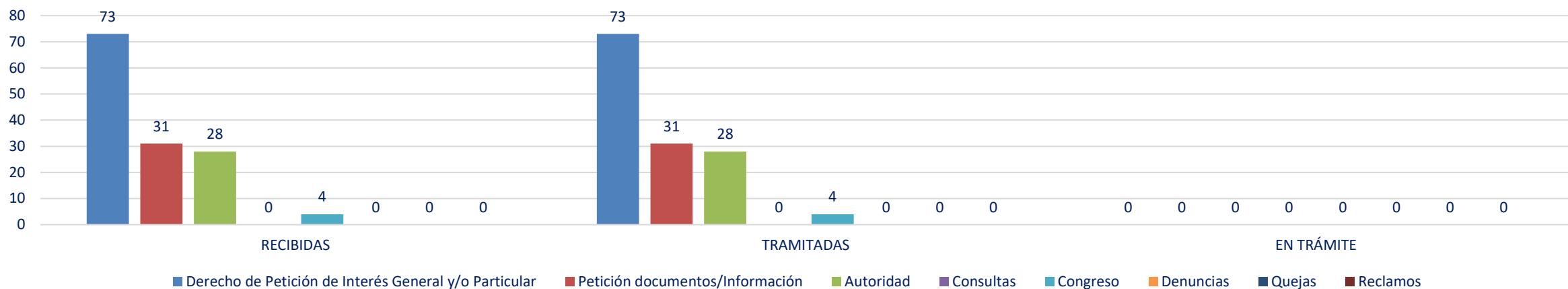
| TIPO DOCUMENTAL  | RECIBIDAS  | TRAMITADAS | EN TRÁMITE |
|--|------------|------------|------------|
| <b>Derecho de Petición de Interés General y/o Particular</b> | 81         | 81         | 0          |
| <b>Petición documentos/Información</b>                       | 39         | 39         | 0          |
| <b>Consultas</b>   | 0          | 0          | 0          |
| <b>Autoridad</b>   | 26         | 26         | 0          |
| <b>Congreso</b>  | 3          | 3          | 0          |
| <b>Denuncias</b>   | 0          | 0          | 0          |
| <b>Quejas</b>  | 0          | 0          | 0          |
| <b>Reclamos</b>  | 0          | 0          | 0          |
| <b>Total</b>   | <b>149</b> | <b>149</b> | <b>0</b>   |





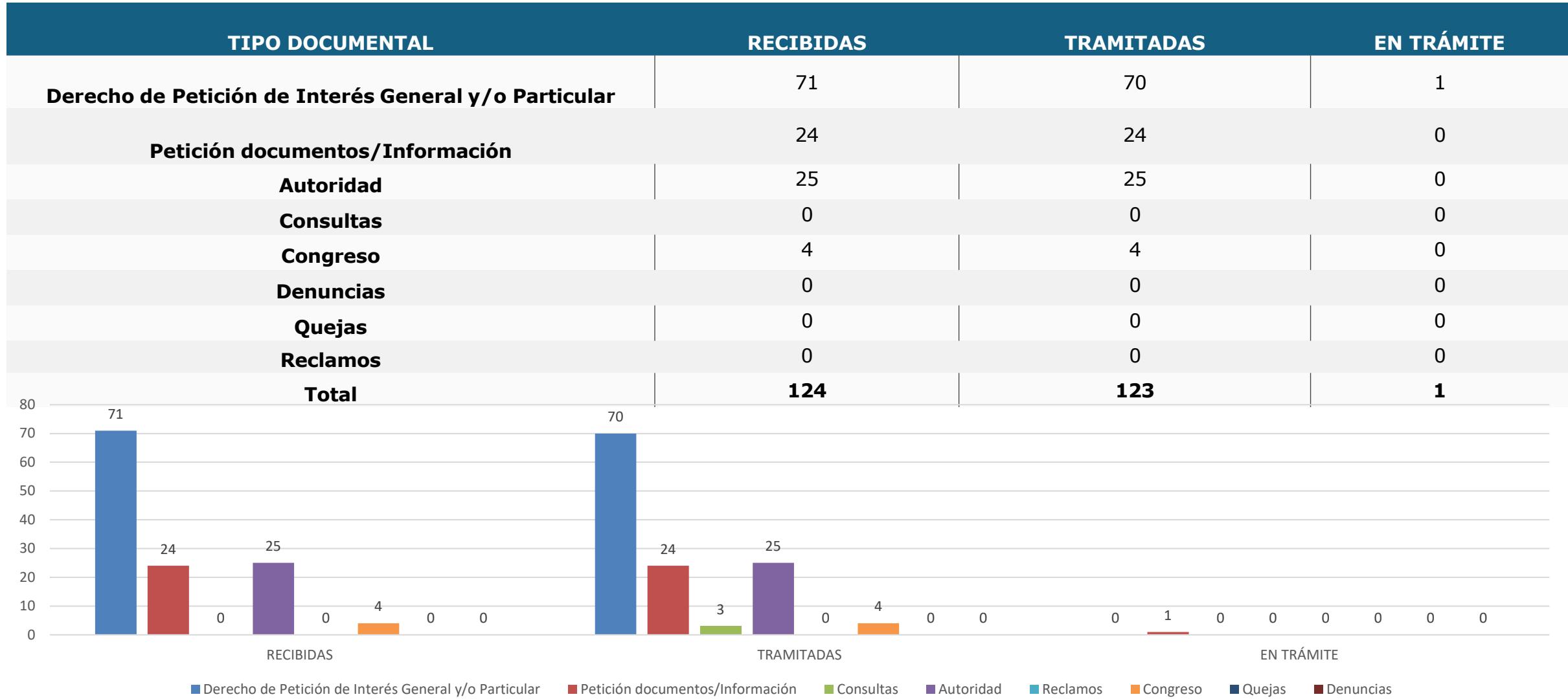
# Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas noviembre 2024

| TIPO DOCUMENTAL  | RECIBIDAS  | TRAMITADAS | EN TRÁMITE |
|--|------------|------------|------------|
| <b>Derecho de Petición de Interés General y/o Particular</b> | 73         | 73         | 0          |
| <b>Petición documentos/Información</b>                       | 31         | 31         | 0          |
| <b>Autoridad</b>   | 28         | 28         | 0          |
| <b>Consultas</b>   | 0          | 0          | 0          |
| <b>Congreso</b>  | 4          | 4          | 0          |
| <b>Denuncias</b>   | 0          | 0          | 0          |
| <b>Quejas</b>  | 0          | 0          | 0          |
| <b>Reclamos</b>  | 0          | 0          | 0          |
| <b>Total</b>   | <b>136</b> | <b>136</b> | <b>0</b>   |





# Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas diciembre 2024





# Solicitudes de acceso a la información pública

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Nacional y se dictan otras disposiciones", y en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", da cumplimiento a la publicación de aquellas peticiones en las cuales el usuario solicita datos, documentos o información a la entidad.

Como consecuencia de lo anterior, se registran las solicitudes de acceso a la información pública a través del Sistema de Gestión Documental - Mercurio bajo la modalidad de "**Petición de Documentos y/o Información**".

Así las cosas, de acuerdo con los datos reportados por el Sistema Mercurio\*, así como a formatos de gestión de datos a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, durante el cuarto trimestre de 2024 se recibieron 94 solicitudes que, entre otras, comportan requerimientos de acceso a la información.

A continuación, se discrimina la información recibida de las solicitudes de acceso a la información pública, así:

\*Período que se reporta bajo Sistema Mercurio corresponde a octubre a diciembre de 2024, con ocasión a implementación sistema SGDEA Mercurio.

# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

| #  | Radicado                       | Tiempo de Respuesta/Días | Dependencia | Descripción   |
|----|--------------------------------|--------------------------|-------------|---|
| 1  | 202420055622                   | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 2  | 202420056590                   | 5                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 3  | 202420055629                   | 1                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 4  | 202420058124                   | 6                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 5  | 202420060805                   | 8                        | OAJ         | SE TRASLADA   |
| 6  | 202420061381 -<br>202420061384 | 2                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 7  | 202420054965                   | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 8  | 202420061625                   | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 9  | 202420072548                   | 4                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 10 | 202420082209                   | 8                        | OAJ         | NO SE ACCDE A LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA TODA VEZ QUE ES RESERVADA |
| 11 | 202420097012 -<br>202420098224 | 8                        | OAJ         | SE DA RESPUESTA INFORMANDO QUE LA PETICION REMITIDA YA FUE ATENDIDA             |
| 12 | 202420099844                   | 8                        | OAJ         | NO SE ACCDE A LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA                           |
| 13 | 202420115528                   | 6                        | OAJ         | NO SE ACCDE A LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA                           |
| 14 | 202420083086                   | 7                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 15 | 202420083905                   | 8                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 16 | 202420083884<br>202420082540   | 8                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 17 | 202420122661                   | 4                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |

# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

| #  | Radicado                       | Tiempo de Respuesta/Días | Dependencia | Descripción            |
|----|--------------------------------|--------------------------|-------------|------------------------|
| 18 | 202420131848                   | 5                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 19 | 202420112149                   | 9                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 20 | 202420115760                   | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 21 | 202420128542                   | 1                        | OAJ         | SE TRASLADA            |
| 22 | 202420128473                   | 10                       | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 23 | 202420128560                   | 7                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 24 | 202420128485                   | 10                       | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 25 | 202420133198 -<br>202420132576 | 2                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 26 | 202420061517                   | 2                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 27 | 202420135295                   | 7                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 28 | 202420139400                   | 6                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 29 | 202420145863                   | 1                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 30 | 202420146036                   | 2                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 31 | 202420145914                   | 2                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 32 | 202420060590                   | 10                       | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 33 | 202420152703                   | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |
| 34 | 202420153027                   | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN |

# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

| #  | Radicado                       | Tiempo de Respuesta/Días | Dependencia | Descripción   |
|----|--------------------------------|--------------------------|-------------|---|
| 35 | 202420159403                   | 3                        | OAJ         | NO SE ACCEDE A LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA TODA VEZ QUE ES RESERVADA        |
| 36 | 202420063175                   | 4                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 37 | 202420063052                   | 6                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 38 | 202420065706                   | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 39 | 202420081050                   | 10                       | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 40 | 202420083884-<br>202420082540  | 8                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 41 | 202420125467                   | 8                        | OAJ         | SE ENTREGA INFORMACIÓN  |
| 42 | 202420132759                   | 8                        | OAJ         | SE LE INFORMA QUE LA AGENCIA NO TIENE COMPETENCIA PARA PRONUNCIARSE SOBRE LO SOLICITADO |
| 43 | 202420145380 y<br>202420126917 | 9                        | OAJ         | SE SUMINISTRA LA INFORMACIÓN SOLICITADA CONFORME A LO ENCONTRADO EN E KOGUI             |
| 44 | 202420145185                   | 4                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA  |
| 45 | 202420145396                   | 7                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA  |
| 46 | 202420149136                   | 6                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA  |
| 47 | 202420152498                   | 5                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA  |
| 48 | 202420138433                   | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA  |
| 49 | 202420166520                   | 6                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA  |
| 50 | 202420167049                   | 2                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA  |
| 51 | 202420170338                   | 10                       | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA  |
| 52 | 202420174949                   | 9                        | OAJ         | NO SE ACCEDE A LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA TODA VEZ QUE ES RESERVADA        |

# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

| #  | Radicado                                     | Tiempo de Respuesta/Días | Dependencia | Descripción   |
|----|--|--------------------------|-------------|---|
| 53 | 202420175399                                 | 6                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 54 | 202420195256<br>202420182737<br>202420179512 | 7                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 55 | 202420179064                                 | 8                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 56 | 202420186697                                 | 1                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 57 | 202420190793<br>202420190845                 | 5                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACION SOLICITADA                  |
| 58 | 202420164231                                 | 8                        | OAJ         | SE REMITE LA CERTIFICACIÓN SOLICITADA                 |
| 59 | 202420174157                                 | 8                        | OAJ         | SE REMITE LA CERTIFICACIÓN SOLICITADA                 |
| 60 | 202420195002                                 | 7                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 61 | 202420199543<br>202420211649<br>202420215750 | 9                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 62 | 202420197159                                 | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 63 | 202420198106                                 | 7                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 64 | 202420200499                                 | 5                        | OAJ         | SE REMITE LA CERTIFICACIÓN SOLICITADA                 |
| 65 | 202420215796                                 | 1                        | OAJ         | SE ACUSA RECIBO Y SE REMITE AL FUNCIONARIO COMPETENTE |
| 66 | 202420215773                                 | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 67 | 202420217613                                 | 5                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 68 | 202420220536                                 | 4                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 69 | 202420200525                                 | 6                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 70 | 202420227493                                 | 2                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |

# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

| #  | Radicado                     | Tiempo de Respuesta/Días | Dependencia | Descripción  |
|----|------------------------------|--------------------------|-------------|--|
| 71 | 202420227934                 | 4                        | OAJ         | SE DA RESPUESTA SOBRE LOS ASUNTOS DE COMPETENCIA DE LA AGENCIA Y SE TRASLADA A OTRAS ENTIDADES |
| 72 | 202420227923                 | 8                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 73 | 202420230136                 | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 74 | 202420233458                 | 6                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 75 | 202420229978                 | 7                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 76 | 202420234292                 | 9                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 77 | 202420234314                 | 6                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 78 | 202420233483                 | 6                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 79 | 202420220661                 | 6                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 80 | 202420236801                 | 7                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 81 | 202420244133<br>202420244642 | 4                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 82 | 202420244746                 | 5                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 83 | 202420240901<br>202420240891 | 8                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 84 | 202420245724                 | 2                        | OAJ         | SE SOLICITA ACLARAR Y/O COMPLEMENTAR LA INFORMACION DE LA PETICION                             |
| 85 | 202420240870                 | 4                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |
| 86 | 202420215408                 | 10                       | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA   |

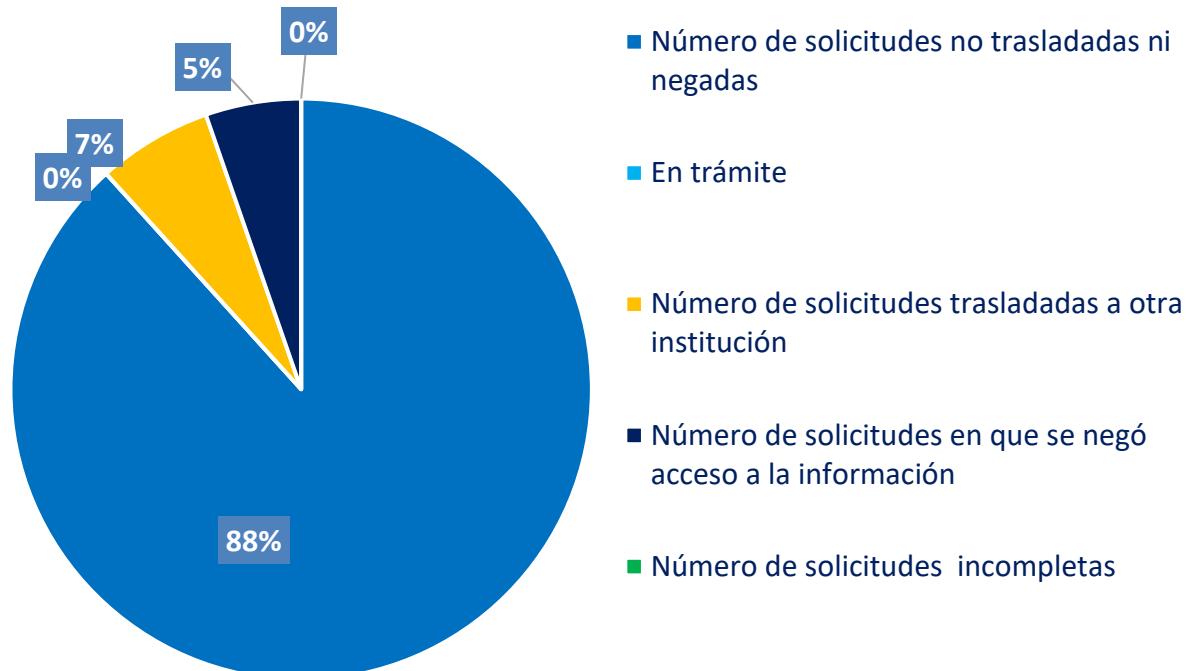
# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

| #  | Radicado                     | Tiempo de Respuesta/Días | Dependencia | Descripción   |
|----|------------------------------|--------------------------|-------------|---|
| 87 | 202420252789                 | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 88 | 202420249390                 | 4                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 89 | 202420253707                 | 1                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 90 | 202420253054                 | 3                        | OAJ         | SE ACUSA RECIBO Y SE REMITE AL FUNCIONARIO COMPETENTE |
| 91 | 202420248678                 | 4                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 92 | 202420248686                 | 4                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 93 | 202420253878<br>202420253892 | 3                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |
| 94 | 202420244266                 | 7                        | OAJ         | SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA                  |



# Solicitudes de acceso a la información pública cuarto trimestre 2024

| Descripción  | Cantidad de Solicitudes |
|--|-------------------------|
| Número de solicitudes no trasladadas ni negadas              | 83                      |
| En trámite   | 0                       |
| Número de solicitudes trasladadas a otra institución         | 6                       |
| Número de solicitudes en que se negó acceso a la información | 5                       |
| Número de solicitudes incompletas                            | 0                       |
| Total solicitudes recibidas en el Trimestre                  | 94                      |



# Medición del uso del chat virtual

Cuarto trimestre 2024

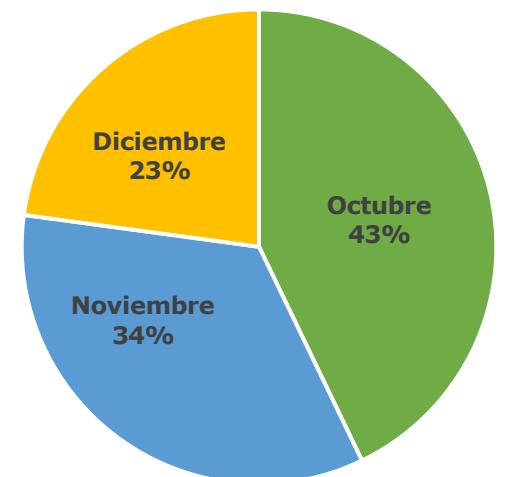




## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE EN EL CHAT

| Mes          | Solicitudes recibidas |
|--------------|-----------------------|
| Octubre      | 15                    |
| Noviembre    | 12                    |
| Diciembre    | 8                     |
| <b>Total</b> | <b>35</b>             |

PORCENTAJE DE SOLICITUDES RECIBIDAS



■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre

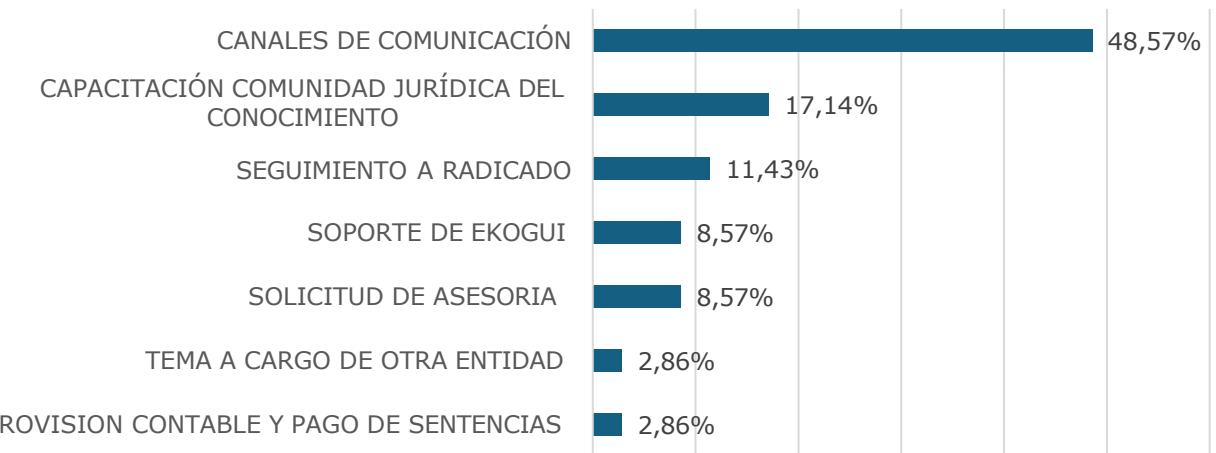
\* Todas las solicitudes fueron atendidas a través del chat. No se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la Agencia.



# TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

| LOS TEMAS MÁS FRECUENTES                         |     |
|--|-----|
| Tema   | No. |
| CANALES DE COMUNICACIÓN                          | 17  |
| CAPACITACIÓN COMUNIDAD JURÍDICA DEL CONOCIMIENTO | 6   |
| SEGUIMIENTO A RADICADO                           | 4   |
| SOLICITUD DE ASESORIA                            | 3   |
| SOPORTE DE EKOGUI                                | 3   |
| PROVISION CONTABLE Y PAGO DE SENTENCIAS          | 1   |
| TEMA A CARGO DE OTRA ENTIDAD                     | 1   |

## Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes



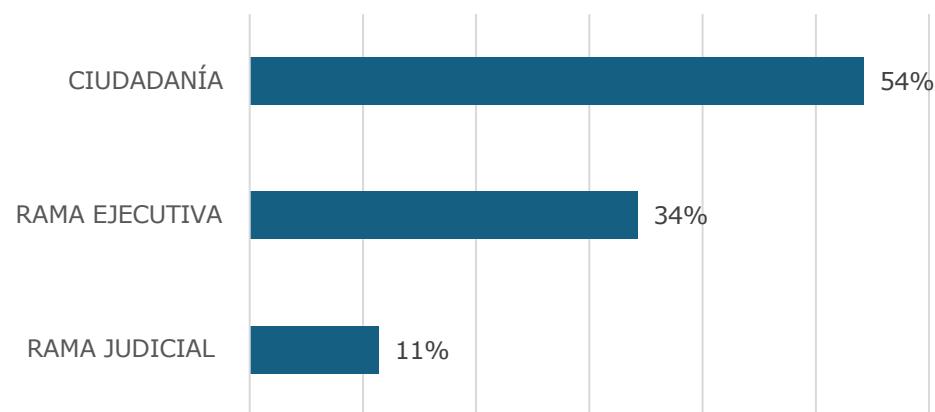
- **Canales de comunicación:** Se presentan inquietudes de los usuarios de la Agencia con respecto al uso y acceso de los canales con los que cuenta la Entidad.
- **Capacitación comunidad jurídica:** Solicitud de información acerca de cursos y talleres impartidos por la Agencia.
- **Seguimiento a radicado:** Consulta sobre el estado actual de un radicado generado en el sistema de gestión documental.
- **Solicitud de asesoría:** Cuando una entidad solicita asesoría, acompañamiento o concepto.
- **Soporte Ekogui:** Consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

| GRUPOS DE VALOR MÁS FRECUENTES |     |
|--------------------------------|-----|
| Tipo de usuario                | No. |
| Ciudadanía                     | 19  |
| Rama ejecutiva                 | 12  |
| Rama judicial                  | 4   |

Porcentaje de caracterización de usuarios



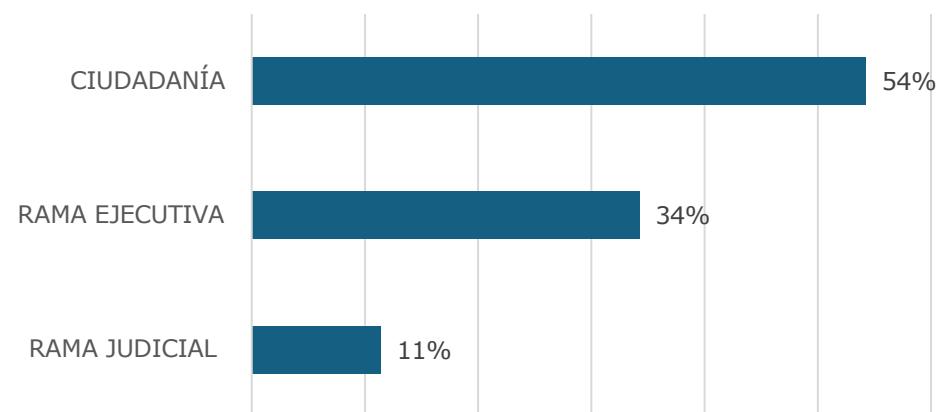
En el periodo evaluado, de las 35 solicitudes recibidas vía chat, 19 fueron realizadas por la ciudadanía (54%); 12 por la rama ejecutiva (34%) y 4 por la rama judicial (11%)



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

| GRUPOS DE VALOR MÁS FRECUENTES |     |
|--------------------------------|-----|
| Tipo de usuario                | No. |
| Ciudadanía                     | 19  |
| Rama ejecutiva                 | 12  |
| Rama judicial                  | 4   |

Porcentaje de caracterización de usuarios



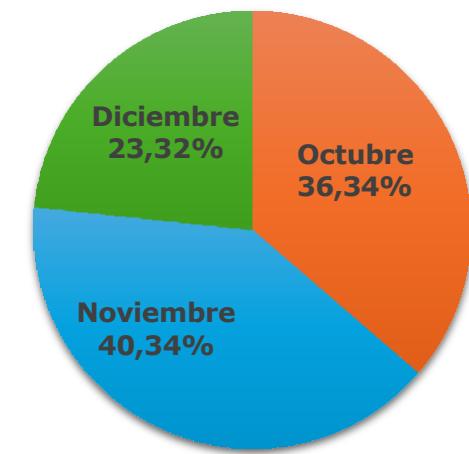
En el periodo evaluado, de las 35 solicitudes recibidas vía chat, 19 fueron realizadas por la ciudadanía (54%); 12 por la rama ejecutiva (34%) y 4 por la rama judicial (11%)



# SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE POR LA LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Porcentaje de solicitudes recibidas

| Mes          | Solicitudes recibidas |
|--------------|-----------------------|
| Octubre      | <b>173</b>            |
| Noviembre    | <b>192</b>            |
| Diciembre    | <b>111</b>            |
| <b>Total</b> | <b>476</b>            |



■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre

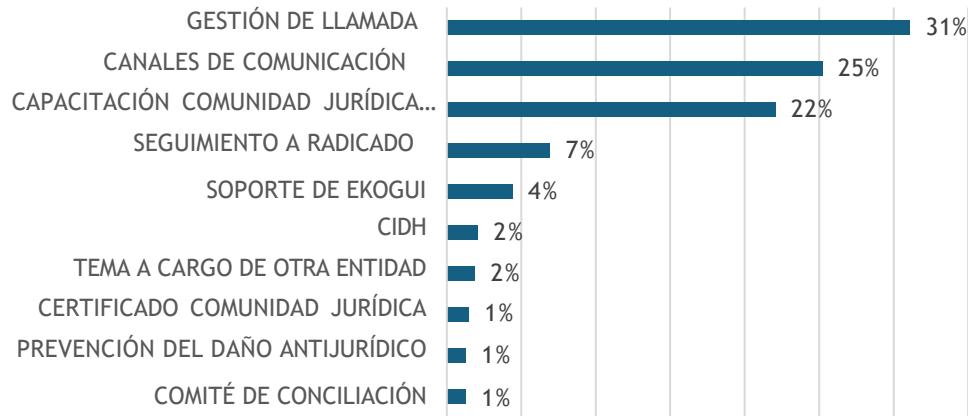
\* Todas las solicitudes fueron atendidas a través de la línea telefónica. No se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la Agencia.



# TEMAS FRECUENTES LÍNEA TELEFÓNICA

| LOS 10 TEMAS MÁS FRECUENTES                      |     |
|--|-----|
| TEMA   | No. |
| GESTIÓN DE LLAMADA                               | 148 |
| CANALES DE COMUNICACIÓN                          | 120 |
| CAPACITACIÓN COMUNIDAD JURÍDICA DEL CONOCIMIENTO | 105 |
| SEGUIMIENTO A RADICADO                           | 33  |
| SOPORTE DE EKOGUI                                | 21  |
| CIDH   | 10  |
| TEMA A CARGO DE OTRA ENTIDAD                     | 9   |
| CERTIFICADO COMUNIDAD JURÍDICA                   | 7   |
| PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO                 | 6   |
| COMITÉ DE CONCILIACIÓN                           | 6   |

**Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes**



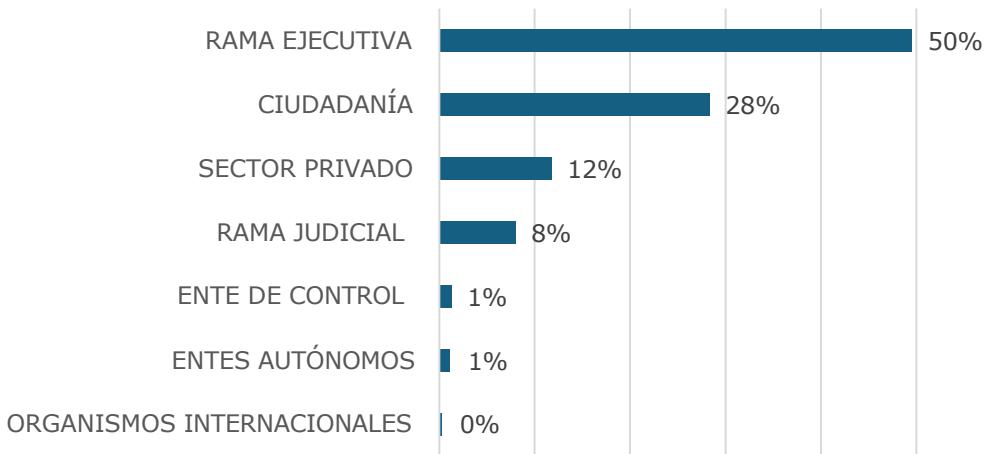
- **Gestión de llamada:** Redireccionamiento de llamadas a funcionarios de otras dependencias de la Agencia.
- **Canales de comunicación de la Agencia:** Se presentan inquietudes con respecto al uso y acceso de los canales con que cuenta la Entidad.
- **Capacitación comunidad jurídica:** Solicitud de información acerca de cursos y talleres impartidos por la Agencia.



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

| GRUPOS DE VALOR MÁS FRECUENTES |     |
|--------------------------------|-----|
| Tipo de usuario                | No. |
| RAMA EJECUTIVA                 | 234 |
| CIUDADANÍA                     | 135 |
| SECTOR PRIVADO                 | 56  |
| RAMA JUDICIAL                  | 38  |
| ENTE DE CONTROL                | 6   |
| ENTES AUTÓNOMOS                | 5   |
| ORGANISMOS INTERNACIONALES     | 1   |

Porcentaje de caracterización de usuarios



En el periodo evaluado se registraron 234 solicitudes vía telefónica por parte de la rama ejecutiva equivalentes al 50% de los usuarios. La ciudadanía presentó 135, lo que representa el 28%; mientras que 56 solicitudes fueron realizadas por el sector privado, lo que equivale al 12%; la rama judicial presentó 38 solicitudes lo que equivale al 8%; los entes de control presentaron 6 solicitudes los que equivale a 1%, al igual que los entes autónomos con 5 solicitudes lo que corresponde al 1%, y los organismos internacionales acudieron a la Agencia con 1 solicitud equivalente al 0%.

# Encuesta de satisfacción ciudadana

Cuarto trimestre 2024

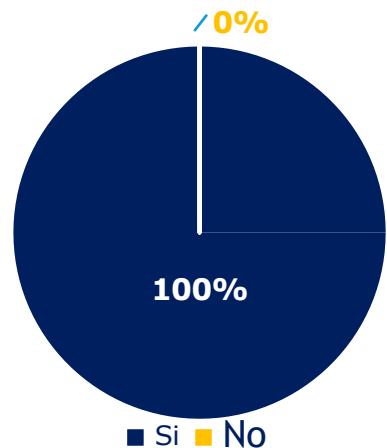




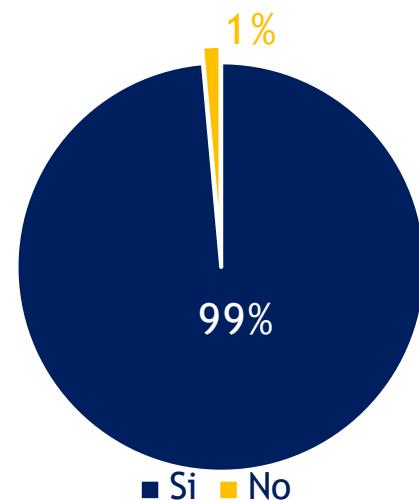
## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

La Agencia implementó una encuesta de satisfacción que tiene como objetivo medir la experiencia de sus usuarios durante la atención. Esta encuesta fue enviada a los grupos de valor por los canales virtual - chat y telefónico al finalizar cada una de las comunicaciones. A continuación se presenta el siguiente consolidado:

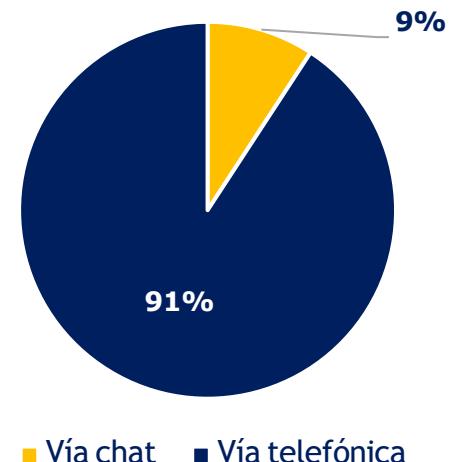
**Recomendaría este canal**



**El funcionario fue amable en la atención**

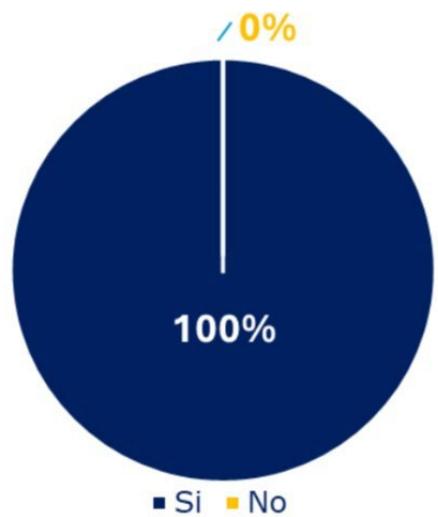


**Canal por el cual se comunicó**

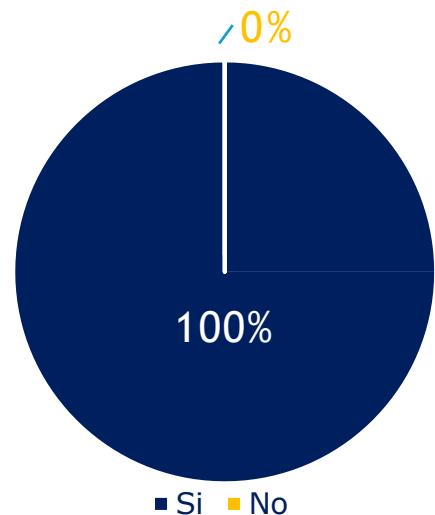




**La información recibida  
fue clara y fácil de  
comprender**



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



# Conclusiones

Cuarto trimestre 2024





## CHAT:

Al realizar la comparación con lo reportado para el tercer trimestre del año 2024 en el chat virtual, se puede observar que:

- El número de solicitudes registradas en el cuarto trimestre es menor, toda vez que, para el tercer trimestre de 2024 se presentaron 57 solicitudes y en el cuarto trimestre de 2024 se tuvieron 35 solicitudes.
- El tema más frecuente para el tercer y cuarto trimestre de 2024 fue canales de atención.
- Se evidencia que la atención ofrecida en el chat resuelve de manera inmediata las inquietudes que ingresan, lo que genera una descongestión de peticiones a las que debe darse respuesta por el Sistema de Gestión Documental de la Agencia; cumpliendo la finalidad del canal.



## LÍNEA TELEFÓNICA:

Al realizar la comparación con lo reportado para el tercer trimestre del año 2024 en la línea telefónica, se puede observar que:

- El número de solicitudes registradas en el tercer trimestre es menor, toda vez que, para el cuarto trimestre se presentaron 476 solicitudes y en el tercer trimestre de 2024 se tuvieron 411 atenciones.
- Se evidencia que tanto para el tercer y cuarto trimestre de 2024 el tema más frecuente fue gestión de llamada.
- Se evidencia que la atención ofrecida por la línea telefónica resuelve de manera inmediata la mayoría de las inquietudes que ingresan, lo que genera una descongestión de peticiones a las que debe darse respuesta por el Sistema de Gestión Documental de la Agencia, cumpliendo la finalidad de este canal.



## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA:**

- Se evidencia un porcentaje positivo en la atención, indicando un alto nivel de satisfacción de los grupos de valor con los servicios proporcionados.
- Con respecto al uso de canales para este trimestre, los grupos de valor que participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante la línea telefónica, teniendo un 91% del total de los encuestados.
- El 100% de los encuestados recomendarían los canales de la Agencia, por tal motivo se evidencia que estos tienen un correcto funcionamiento respecto de la atención que se brinda.



## GESTIÓN PQRSD:

- La fuente para la elaboración del informe trimestral fueron las bases de asignaciones y de peticiones y consultas de la OAJ y el Sistema Documental Mercurio en relación con los medios de recepción. Se analizó la información de todos los radicados de entrada y salida registrados durante el periodo objeto de análisis. Es de anotar que el Sistema Mercurio es dinámico y, en consecuencia, la información que registra puede variar en la medida que se va alimentando con los datos más recientes.
- En el cuarto trimestre del año 2024 se recibieron 409 PQRSD. Las tipologías corresponden a solicitudes de consultas, peticiones de autoridad, derechos de petición en interés general o particular, solicitud de documentos y/o información, solicitudes de congreso, reclamos, quejas y denuncias. El tipo de petición más recurrente es el derecho de petición de interés general o particular que corresponde al 55% del total de las solicitudes (225).
- La radicación a través del formulario web dispuesto en la página fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 235 solicitudes, seguido por la radicación por correo electrónico con 170 solicitudes. Por otro lado, se recibieron 2 solicitudes por correo certificado y 2 de manera personal vía ventanilla.
- En el periodo analizado se recibieron 94 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 83 solicitudes, 0 se encontraban en trámite para el período reportado, fueron trasladadas por competencia a otra entidad 6, solicitudes incompletas 0 y 5 de ellas fueron negadas.



**Defensa Jurídica  
del Estado**

