



**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

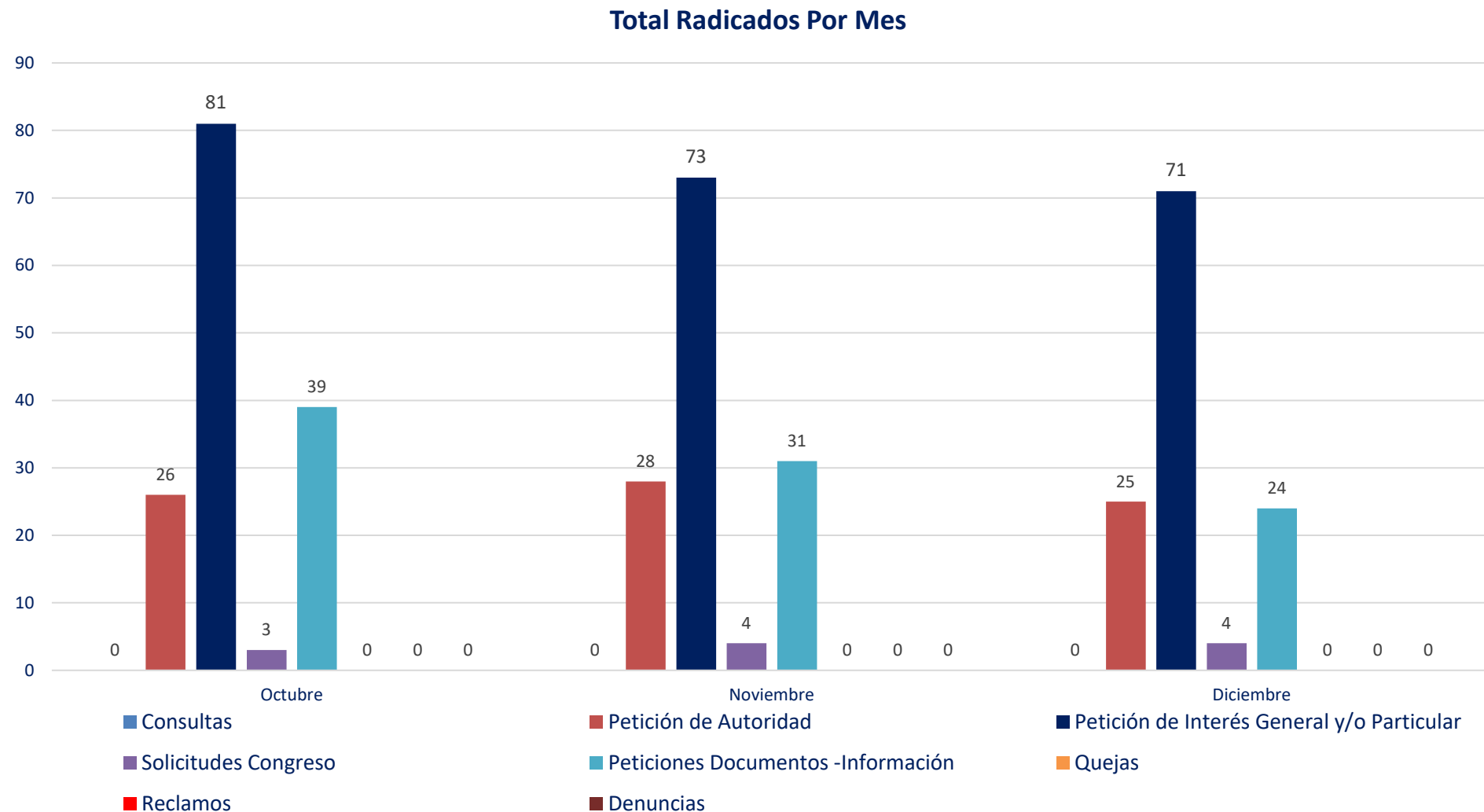
1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co)
2. Formulario Único de Atención: Habilitado en página web.
3. Buzón físico de sugerencias y sede de correspondencia: Carrera 7 No. 75-66 Piso 2 y 3. Bogotá, Colombia de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. 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 Conmutador: (+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
SUBTOTALES TIPOLOGIA	0	79	225	11	0	94	0	0	0	409



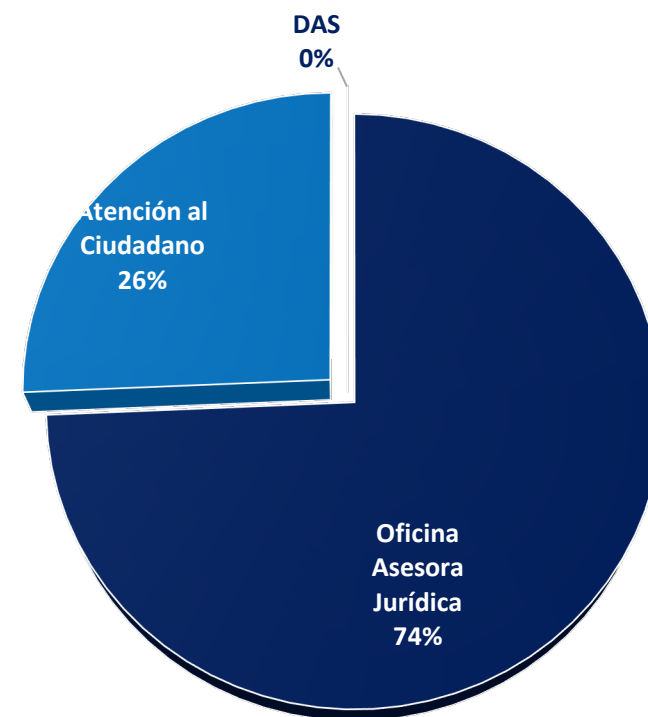
## Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD atendidas\*

Tipo de Solicitud	Término de Respuesta (días)	Tiempo Promedio de Respuesta (días)
Consultas	30	N/A
Derecho de 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	3
Petición de Documentos y/o Información	10	6
Solicitudes Congreso	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

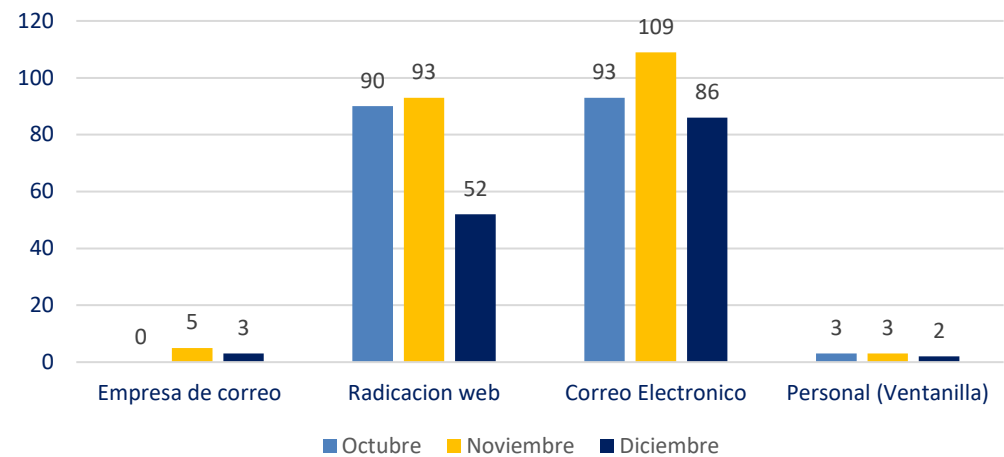
AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	304	74%
<b>Atención al Ciudadano</b>	105	26%
<b>DAS</b>	0	0%
<b>SUBTOTALES</b>	409	100%



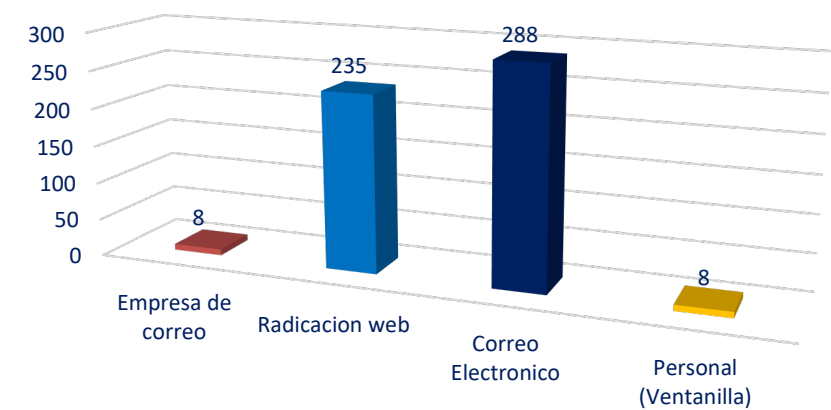
# Radicados por medio de recepción en el cuarto trimestre 2024

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

Medios de Recepción Por Mes

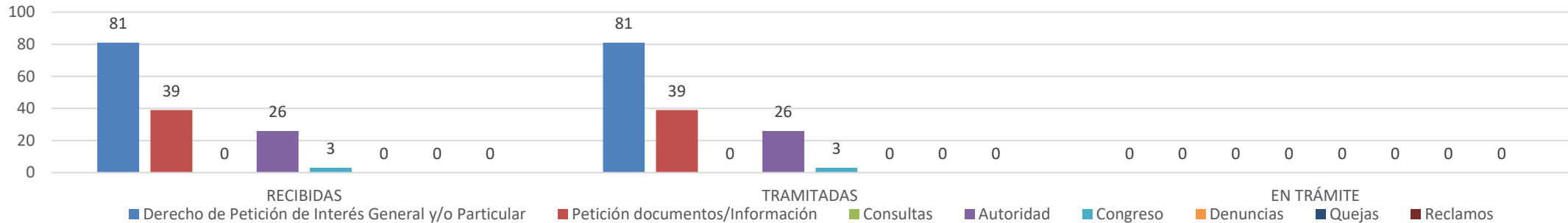


Consolidado Medios de Recepción Trimestre



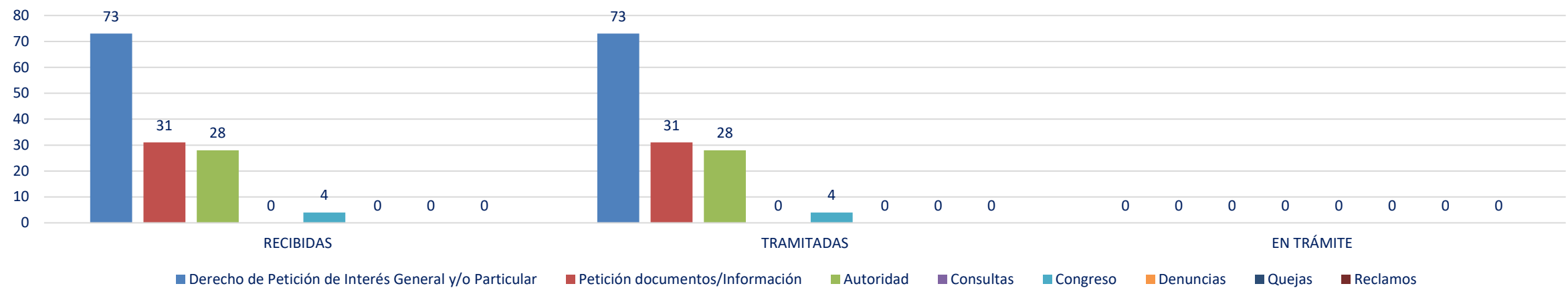
# Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas octubre 2024

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



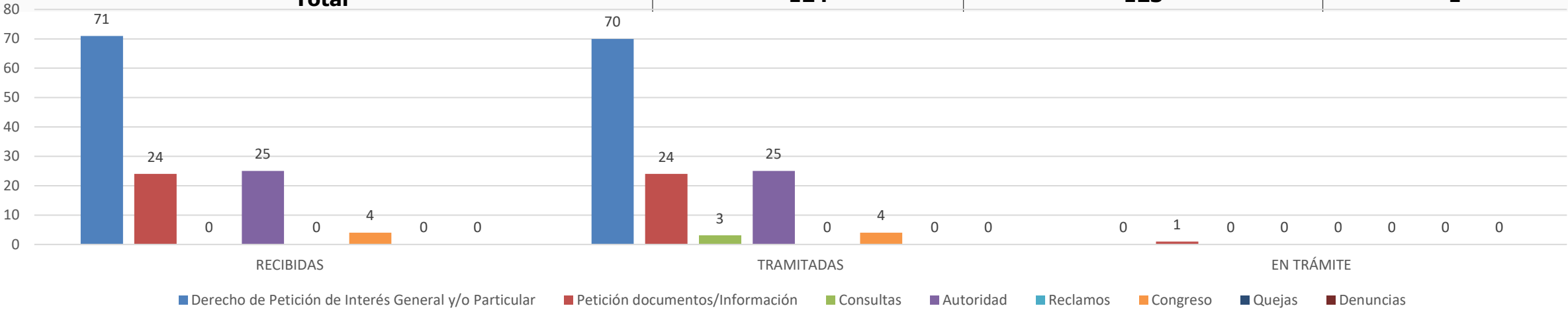
# Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas noviembre 2024

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



# Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas diciembre 2024

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	71	70	1
Petición documentos/Información	24	24	0
Autoridad	25	25	0
Consultas	0	0	0
Congreso	4	4	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	124	123	1



# 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 - 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 ACCEDE A LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA TODA VEZ QUE ES RESERVADA
11	202420097012 - 202420098224	8	OAJ	SE DA RESPUESTA INFORMANDO QUE LA PETICION REMITIDA YA FUE ATENDIDA
12	202420099844	8	OAJ	NO SE ACCEDE A LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA
13	202420115528	6	OAJ	NO SE ACCEDE A LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA
14	202420083086	7	OAJ	SE ENTREGA INFORMACIÓN
15	202420083905	8	OAJ	SE ENTREGA INFORMACIÓN
16	202420083884 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 - 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- 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 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 202420182737 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 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 202420211649 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

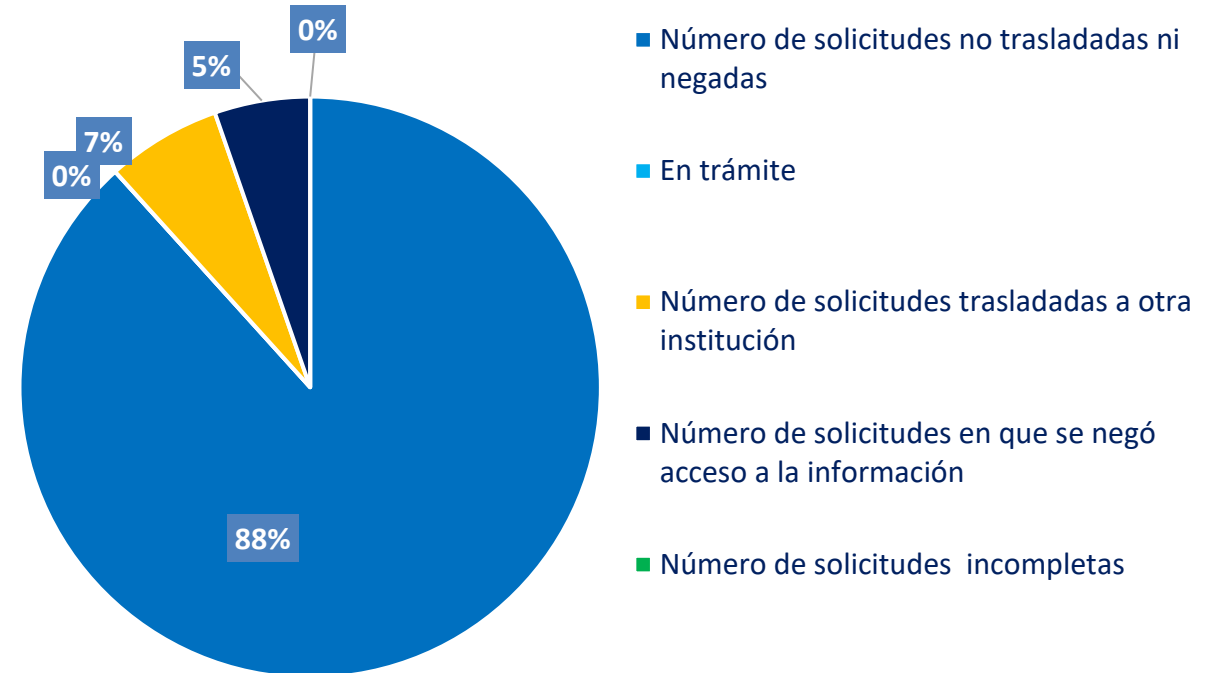
#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
71	202420227934	4	OAJ	SE DA RESPUESTA SOBRE LOS ASUNTOS DE COMPETENCIA DE LA AGENCIA Y SE TRASLADA A OTRAS ENTIDADES
72	202420227923	8	OAJ	SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA
73	202420230136	3	OAJ	SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA
74	202420233458	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 202420244642	4	OAJ	SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA
82	202420244746	5	OAJ	SE ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA
83	202420240901 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 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

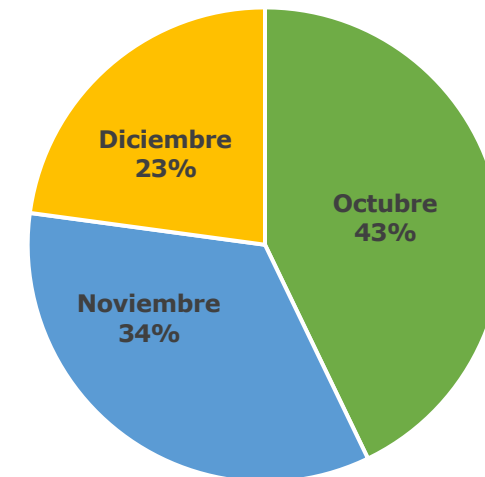
Cuarto trimestre 2024



# 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

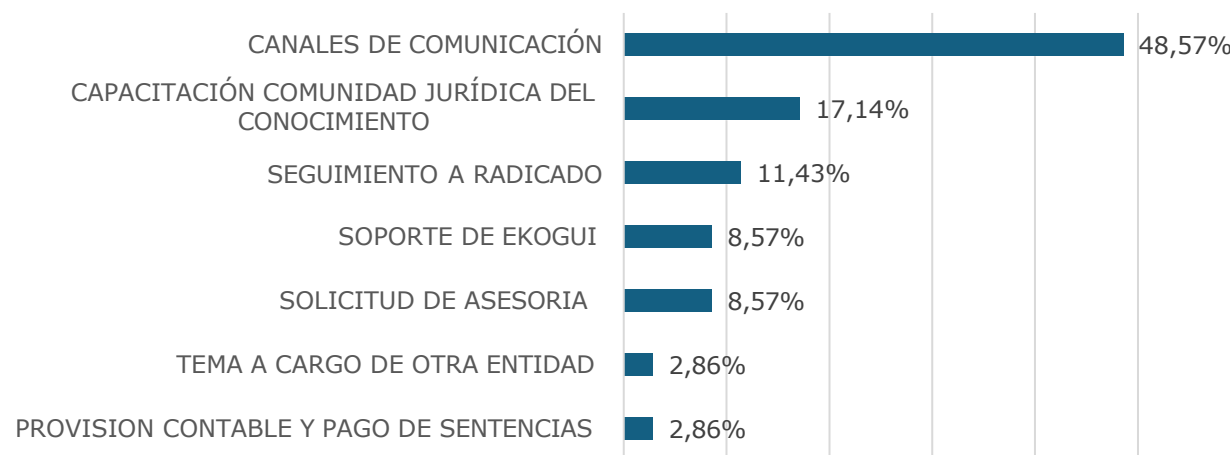
\* Todas las solicitudes fueron atendidas a través del chat. No se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la Agencia.



# 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
PROVISIÓN CONTABLE Y PAGO DE SENTENCIAS	1
TEMA A CARGO DE OTRA ENTIDAD	1

## Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes

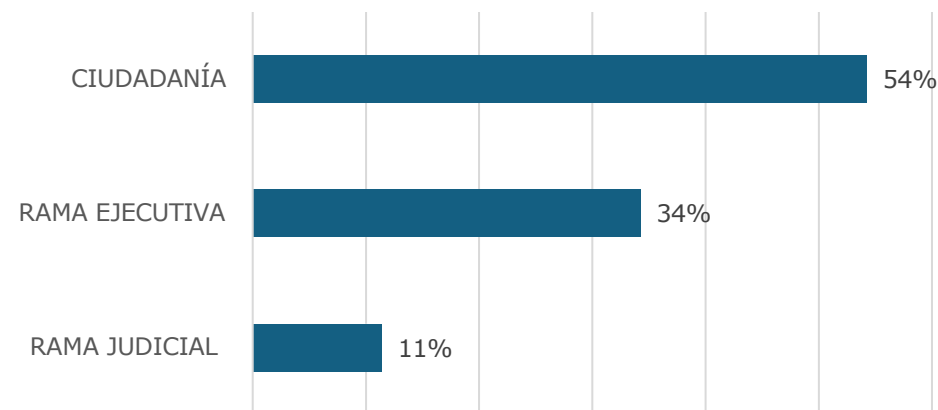


- **Canales de comunicación:** Se presentan inquietudes de los usuarios de la Agencia con respecto al uso y acceso de los canales con los que cuenta la Entidad.
- **Capacitación comunidad jurídica:** Solicitud de información acerca de cursos y talleres impartidos por la Agencia.
- **Seguimiento a radicado:** 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

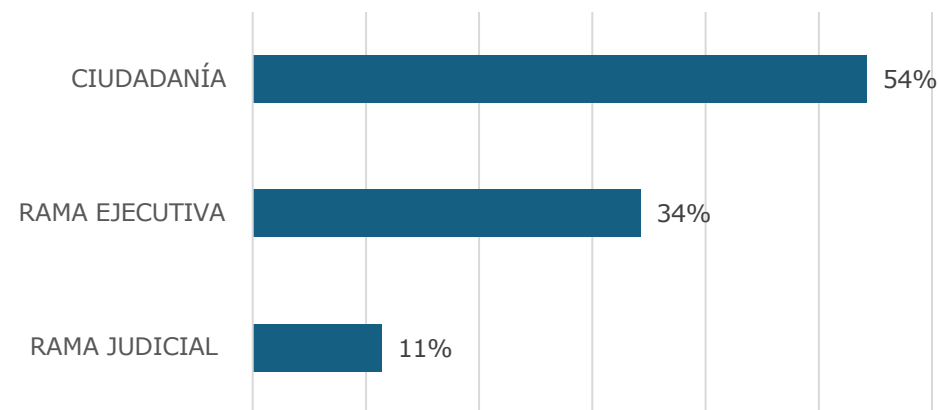


En el periodo evaluado, de las 35 solicitudes recibidas vía chat, 19 fueron realizadas por la ciudadanía (54%); 12 por la rama ejecutiva (34%) y 4 por la rama judicial (11%)

# 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

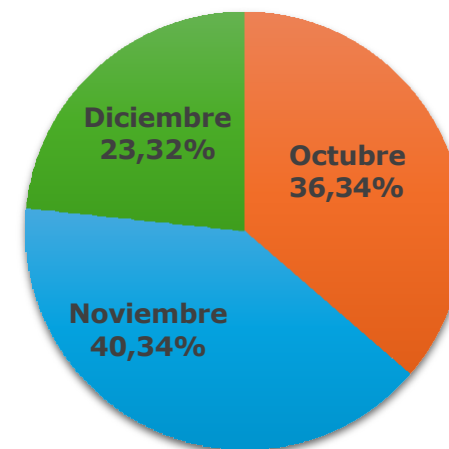


En el periodo evaluado, de las 35 solicitudes recibidas vía chat, 19 fueron realizadas por la ciudadanía (54%); 12 por la rama ejecutiva (34%) y 4 por la rama judicial (11%)

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

Porcentaje de solicitudes recibidas

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



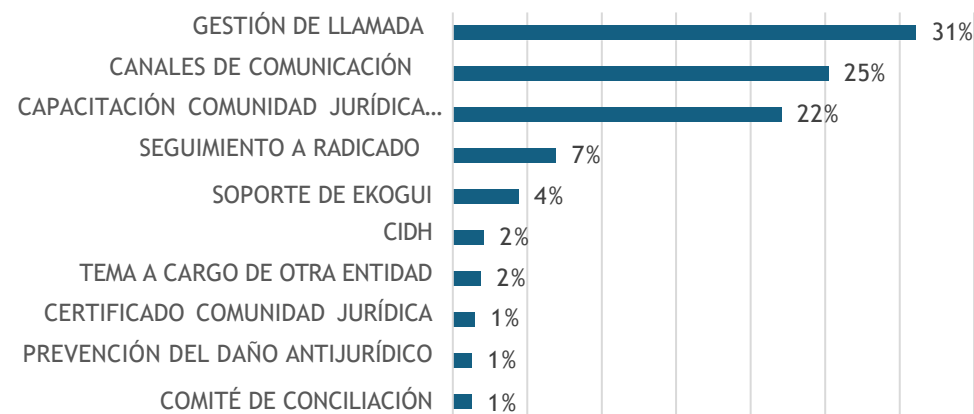
■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre

\* 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

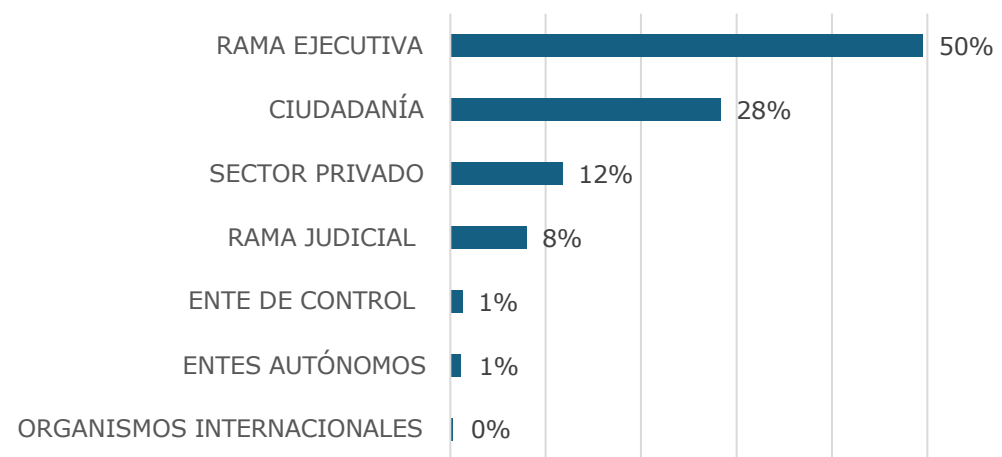


- **Gestión de llamada:** Redireccionamiento de llamadas a funcionarios de otras dependencias de la Agencia.
- **Canales de comunicación de la Agencia:** Se presentan inquietudes con respecto al uso y acceso de los canales con que cuenta la Entidad.
- **Capacitación comunidad jurídica:** Solicitud de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

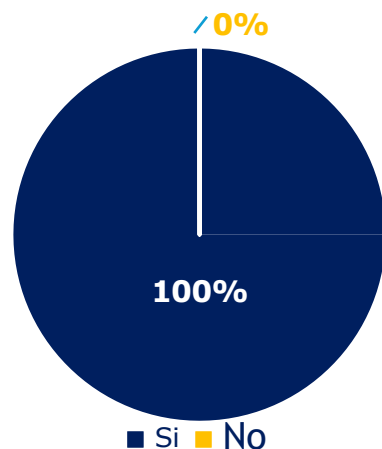
Cuarto trimestre 2024



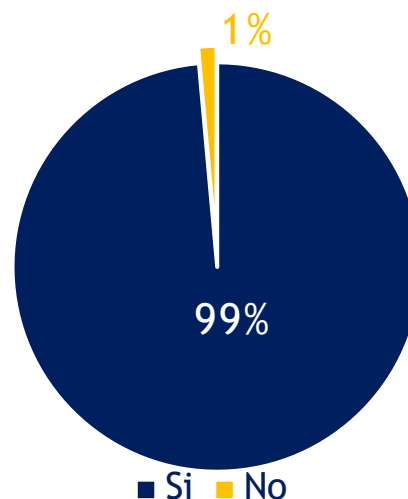
# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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:

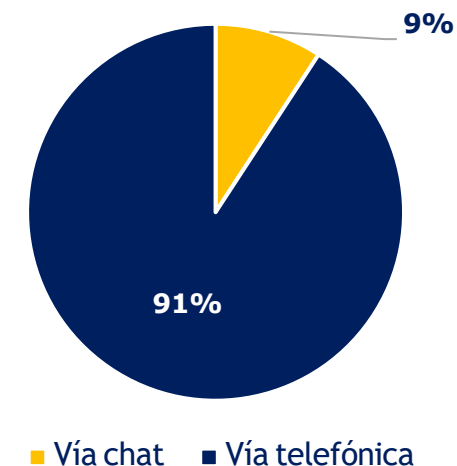
**Recomendaría este canal**



**El funcionario fue amable en la atención**

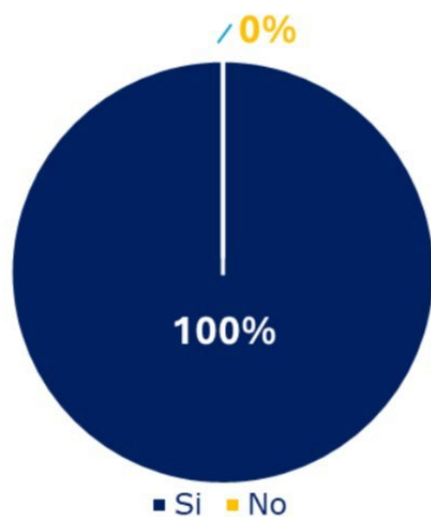


**Canal por el cual se comunicó**

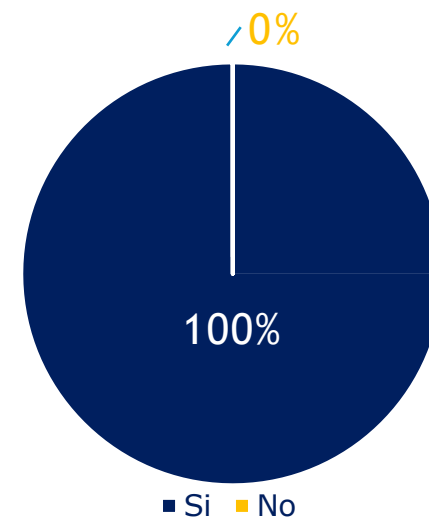




### La información recibida fue clara y fácil de comprender



### 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**

