



# Defensa Jurídica del Estado



## CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO  
NOVIEMBRE DE 2025

## TABLA DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	ALCANCE.....	4
3.	METODOLOGIA.....	4
3.1	Reconocimiento del ejercicio de caracterización y de relacionamiento con la ciudadanía.....	4
3.2	Objetivo General.....	5
3.3	Objetivos específicos.....	5
4.	IDENTIFICAR VARIABLES DE LA CARACTERIZACIÓN.....	5
5.	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	6
6.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	7
6.1	Encuesta de conocimiento, uso y percepción del portafolio de servicios 2025.....	7
6.2	Informe sobre el uso de canales de atención al ciudadano y mecanismos de medición del nivel de satisfacción en la atención al ciudadano.....	11
6.3	Base de datos de caracterización de usuarios.....	11
6.4	Evaluación audiencia pública participativa de rendición de cuentas vigencias 2024 – mayo 2025.....	12
6.5	Cuadro comparativo de grupos de valor, necesidades y expectativas.....	14
7.	USO Y APROVECHAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RESULTADO DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN .....	26
8.	CONCLUSIONES .....	28

## 1. INTRODUCCIÓN

Con base en la *Guía para realizar el proceso de caracterización de usuarios de la Agencia* (GIC-G-01, Versión 06), la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) adelantó en 2025 el ejercicio de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Este proceso se desarrolló a partir de la información suministrada por las áreas misionales y de apoyo, encuestas aplicadas a los usuarios y evaluaciones institucionales, con el propósito de fortalecer la gestión, mejorar la precisión en la identificación de actores y optimizar la oferta de servicios.

La ANDJE, a través del Grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios (ACYU), recopiló y consolidó la información reportada por las diferentes direcciones y dependencias, en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2024 hasta el 31 de agosto de 2025.

La metodología adoptada se estructuró de acuerdo con los pasos establecidos en la guía GIC-G-01, los cuales se detallan a continuación:

- **Reconocer los ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento con la ciudadanía:** revisión de las fuentes de información disponibles, insumos reportados por las dependencias y análisis de ejercicios anteriores.
- **Identificar variables de la caracterización:** definición de criterios intrínsecos, organizacionales, de nivel territorial/nacional y de comportamiento en el uso de canales.
- **Recolectar la información:** integración de bases de datos institucionales, encuestas al portafolio de servicios 2025, resultados de audiencias públicas y registros de interacción con los usuarios.
- **Analizar la información y resultados de la recolección de datos:** segmentación de los grupos de valor, identificación de patrones de interacción y consolidación de hallazgos por dependencia.
- **Uso y aprovechamiento de la información:** incorporación de los resultados en la planeación institucional, la mejora de procesos de atención y la implementación de políticas de transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas.

De esta manera, el presente documento permite identificar tendencias, avances y retos en la caracterización de los grupos de valor, así como orientar acciones de mejora en la gestión de la ANDJE en su calidad de coordinadora del Sistema de Defensa Jurídica del Estado (SDJE).

## 2. ALCANCE

La caracterización de los grupos de valor de la ANDJE está dirigida a los actores internos y externos que requieren información precisa y actualizada sobre quienes interactúan con la Entidad, sus características, el uso y la usabilidad de los canales de atención, así como otros aspectos relevantes para la gestión institucional.

## 3. METODOLOGIA

### 3.1 Reconocimiento del ejercicio de caracterización y de relacionamiento con la ciudadanía

En 2025, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE), a través del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Usuarios, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación y la articulación de áreas misionales y de apoyo, adelantó un nuevo ejercicio de caracterización de ciudadanía y grupos de valor.

Este proceso se realizó con base en la información reportada por las dependencias Dirección de Gestión de la Información (DGI), Dirección de Asuntos Legales (DAL), Oficina Asesora Jurídica (OAJ), Grupo de Talento Humano, Grupo de Contratación y Grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios (ACYU). Las cifras y análisis corresponden al periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2024 y el 31 de agosto de 2025, lo que permitió contar con un panorama actualizado de las solicitudes recibidas y de la interacción de los diferentes actores con la Entidad.

Como fuentes de información se utilizaron:

- Bases de datos reportadas por las áreas misionales y de apoyo (DGI, DAL, OAJ, Talento Humano, Contratación y ACYU).
- Cuadro consolidado de necesidades y expectativas, elaborado a partir de lo atendido por las diferentes dependencias.
- Encuesta previa a la audiencia pública y encuesta sobre el portafolio de servicios 2025.
- Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas 2024.
- Informe sobre el uso de canales de atención al ciudadano y mecanismos de medición del nivel de satisfacción en la atención al ciudadano.

Estos insumos complementaron la información cuantitativa y cualitativa, ofreciendo una visión más amplia del relacionamiento de la Entidad con sus grupos de valor y con la ciudadanía.

No obstante, al igual que en el ejercicio anterior, se identificaron dificultades en la recolección y consolidación de la información, principalmente por la ausencia de un sistema centralizado que permita integrar de manera automática y estandarizada los registros provenientes de las diferentes dependencias. Esta situación sigue afectando la precisión del análisis y limita la posibilidad de contar con datos homogéneos y comparables para todos los grupos de valor.

### 3.2 Objetivo General

Caracterizar a los grupos de valor que interactúan con la ANDJE, identificando sus particularidades, necesidades y expectativas, con el propósito de fortalecer la gestión institucional, optimizar la prestación de los servicios y garantizar un acceso ágil y efectivo a la oferta de la Entidad.

### 3.3 Objetivos específicos

- Analizar las necesidades y expectativas de los grupos de valor frente a las funciones y servicios de la ANDJE, con el fin de orientar mejoras continuas en su gestión.
- Evaluar la usabilidad y accesibilidad de los canales y medios de comunicación de la Entidad, para promover una interacción más cercana, inclusiva y eficiente con los usuarios.

## 4. IDENTIFICAR VARIABLES DE LA CARACTERIZACIÓN

De acuerdo con los objetivos y la oferta institucional de la ANDJE en función a su misión, a continuación, se establecen las categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y de personas jurídicas (empresas, organizaciones y entidades públicas) que interactúan con la ANDJE, lo anterior considerando los recursos e información disponibles en la Entidad que sirven de insumo para este ejercicio de caracterización:

- **Geográficas:** ubicación geográfica de la ciudadanía y los grupos de valor.
- **Demográficas:** género, edad, nivel de educación, grupo étnico, entre otros de la ciudadanía y los grupos de valor.
- **Intrínsecas:** Servicio o producto que ha utilizado alguna vez la ciudadanía y grupos de valor.

- **De comportamiento:** Acciones observadas en la ciudadanía y los grupos de valor en el nivel de uso de los canales de atención, eventos de interés y beneficios buscados con el portafolio de servicios.
- **Relacionales:** Calificación de la experiencia de los ciudadanos y grupos de valor frente a la información pública, oferta institucional y espacios de participación.
- **Tipo organizacional:** Estructura del Estado, nivel nacional o territorial, sector al cual pertenece.
- **De comportamiento organizacional:** Canales de interacción.

## 5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la caracterización se utilizaron diversas fuentes de información, entre ellas:

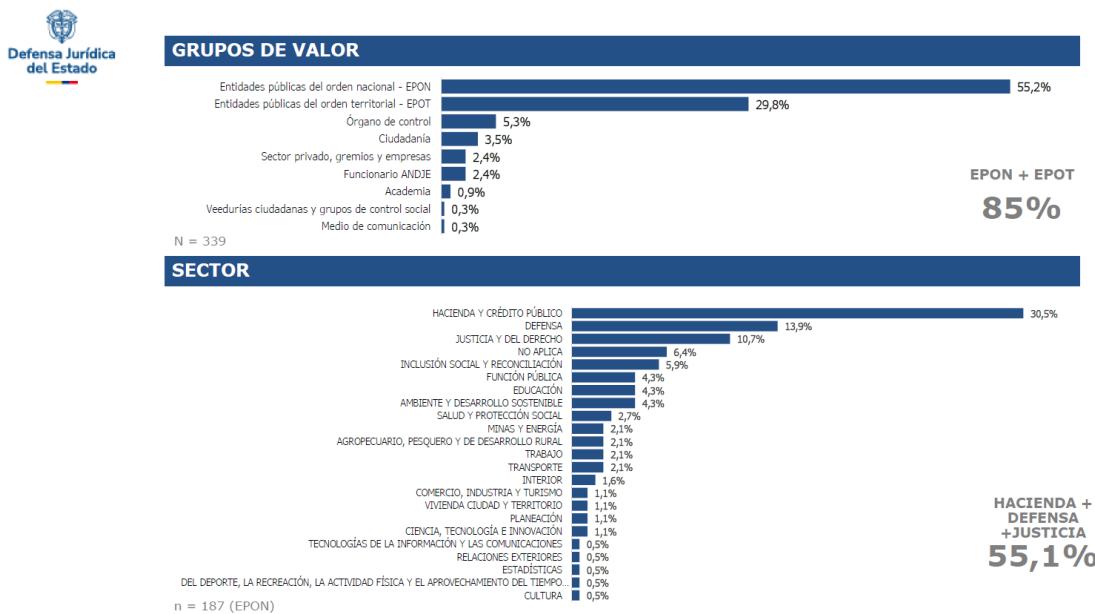
- I. **Encuesta de conocimiento, uso y percepción del portafolio de servicios 2025:** a través de esta se obtiene una visión amplia sobre los grupos de valor que utilizan los servicios de la Entidad y su percepción sobre ellos.
- II. **Informe sobre el uso de canales de atención al ciudadano y mecanismos de medición del nivel de satisfacción en la atención al ciudadano:** se presenta un análisis sobre el uso de los canales de atención de la ANDJE administrados por el grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios—presencial, telefónico y chat directo— con el fin de evaluar su funcionamiento y el impacto en la atención a los usuarios. El ejercicio se centra en cuantificar las solicitudes tramitadas por cada canal, identificar el de mayor recurrencia y examinar los instrumentos aplicados para medir la satisfacción ciudadana, para garantizar eficiencia, accesibilidad y calidad en el servicio.
- III. **Base de datos de caracterización de usuarios:** se solicitó a las áreas diligenciar una matriz con el fin de consolidar el número de solicitudes atendidas e identificar los grupos de valor asociados a cada gestión.
- IV. **Cuadro comparativo de grupos de valor, necesidades y expectativas:** instrumento diligenciado por las áreas en relación con sus funciones y servicios, con el fin de consolidar la información sobre los actores que interactúan con la Entidad y los requerimientos asociados a su gestión.
- V. **Evaluación audiencia pública participativa de rendición de cuentas vigencias 2024 – mayo 2025:** En el desarrollo de la Audiencia se invita a los asistentes a diligenciar en línea el formato para evaluar la satisfacción con la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas.

## 6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 6.1 Encuesta de conocimiento, uso y percepción del portafolio de servicios 2025

A continuación, se exponen algunos datos obtenidos en la encuesta de conocimiento, uso y percepción del portafolio de servicios de la Agencia:

- Acerca de los grupos de valor que diligenciaron la encuesta:

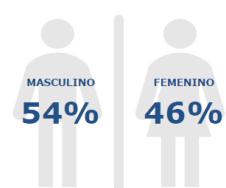


**Fuente:** Encuesta sobre conocimiento, uso y percepción del Portafolio de Servicios 2025, aplicada por la Oficina Asesora de Planeación de la ANDJE entre el 9 y el 25 de septiembre de 2025, a través de la plataforma Microsoft Forms.

- Información demográfica:

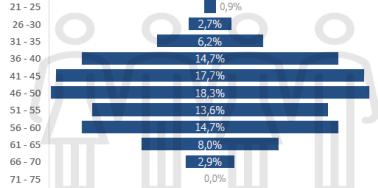
## Características de los grupos de valor

### GÉNERO



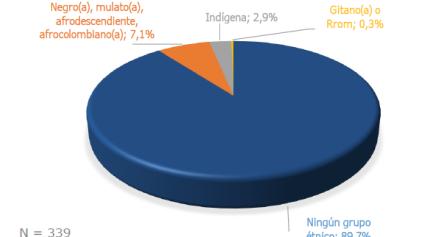
N = 339

### RANGO DE EDAD



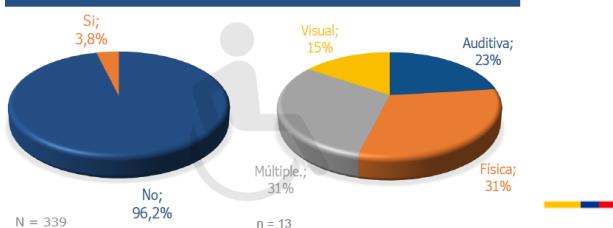
N = 339

### GRUPO ÉTNICO



N = 339

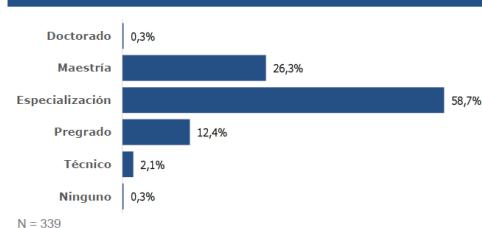
### DISCAPACIDAD



N = 339

n = 13

### NIVEL EDUCATIVO

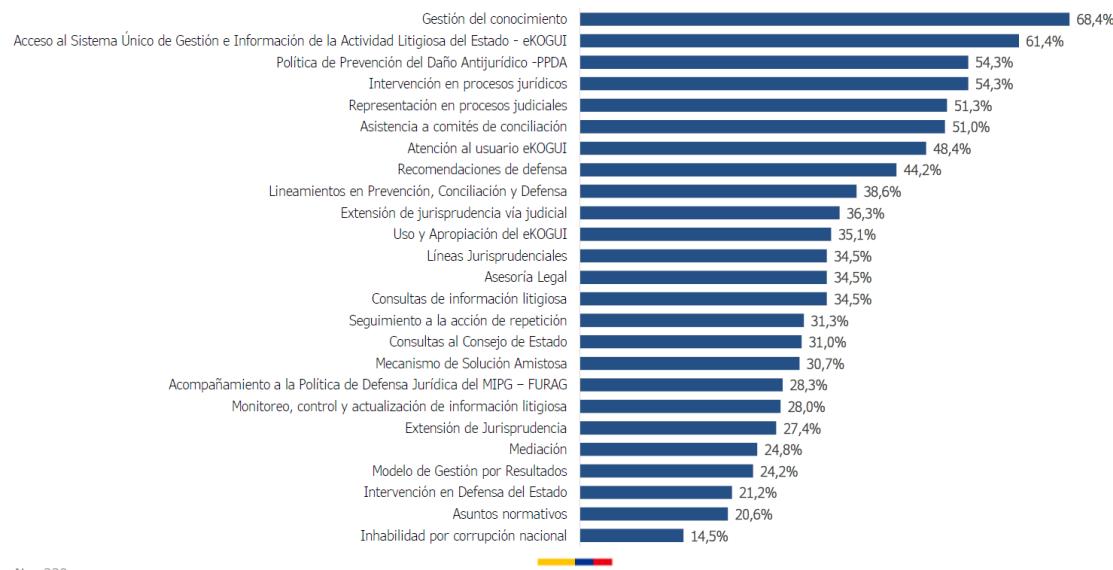


N = 339

**Fuente:** Encuesta sobre conocimiento, uso y percepción del Portafolio de Servicios 2025, aplicada por la Oficina Asesora de Planeación de la ANDJE entre el 9 y el 25 de septiembre de 2025, a través de la plataforma Microsoft Forms.

- Evaluación del portafolio de servicios:

### Conoce el producto / servicio:



N = 339

**Fuente:** Encuesta sobre conocimiento, uso y percepción del Portafolio de Servicios 2025, aplicada por la Oficina Asesora de Planeación de la ANDJE entre el 9 y el 25 de septiembre de 2025, a través de la plataforma Microsoft Forms.

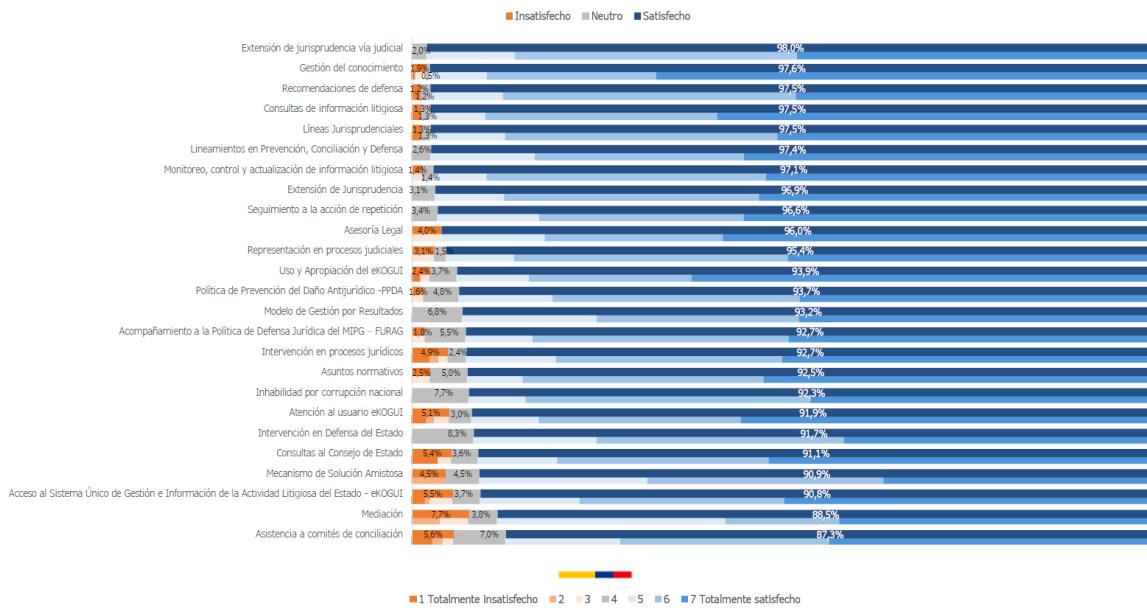
#### ¿Alguna vez lo ha utilizado?



n = si conoce el producto / servicio

**Fuente:** Encuesta sobre conocimiento, uso y percepción del Portafolio de Servicios 2025, aplicada por la Oficina Asesora de Planeación de la ANDJE entre el 9 y el 25 de septiembre de 2025, a través de la plataforma Microsoft Forms.

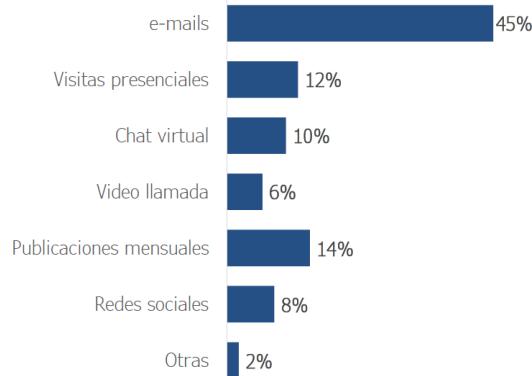
### ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en general con este producto / servicio?



**Fuente:** Encuesta sobre conocimiento, uso y percepción del Portafolio de Servicios 2025, aplicada por la Oficina Asesora de Planeación de la ANDJE entre el 9 y el 25 de septiembre de 2025, a través de la plataforma Microsoft Forms.

- Medios de comunicación de preferencia de los grupos de valor:

### ¿Por cuales medios le gustaría recibir información de la Agencia?



N = 339

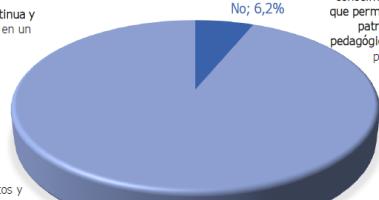
**Fuente:** Encuesta sobre conocimiento, uso y percepción del Portafolio de Servicios 2025, aplicada por la Oficina Asesora de Planeación de la ANDJE entre el 9 y el 25 de septiembre de 2025, a través de la plataforma Microsoft Forms.

- Recomendación y utilización de los servicios:

#### ¿Recomendaría los productos y servicios de la Agencia a otra entidad?

Los productos y servicios de la Agencia son ampliamente recomendados por su alta calidad, utilidad práctica y pertinencia en el fortalecimiento de la defensa Jurídica del Estado. Los usuarios destacan su profesionalismo, ética, experiencia y capacidad técnica, así como la excelencia de sus capacitaciones, asesorías y herramientas jurídicas. La Agencia contribuye significativamente a la prevención del daño antijurídico, promueve la actualización normativa, facilita la gestión legal y ofrece acompañamiento especializado que mejora la toma de decisiones.

Además, su enfoque colaborativo, su compromiso con la mejora continua y su impacto positivo en la articulación interinstitucional la convierten en un aliado estratégico indispensable para las entidades públicas.



Aunque la mayoría de los usuarios valoran positivamente los productos y servicios de la Agencia, algunos señalan aspectos que podrían limitar su recomendación. Entre las observaciones se encuentran dificultades en la atención oportuna de solicitudes, falta de claridad en las respuestas, y una percepción de poca eficiencia en algunos procesos.

Si; 93,6%

También se mencionan casos en los que no se ha recibido asesoría legal adecuada, especialmente en temas sensibles como conceptos jurídicos, lo que genera incertidumbre en la gestión. Algunos usuarios indican que no han tenido acceso a los servicios, especialmente en entidades municipales, o que no conocen suficientemente la oferta institucional. Estas experiencias reflejan oportunidades de mejora en la comunicación, cobertura y seguimiento, que podrían fortalecer aún más el impacto positivo de la Agencia.

N = 339

#### ¿Utilizaría los servicios de la Agencia nuevamente?

Los usuarios manifiestan una alta disposición a volver a utilizar los servicios de la Agencia debido a su utilidad, calidad y pertinencia en el ejercicio de la defensa Jurídica del Estado. Destacan el valor de las capacitaciones constantes, la actualización normativa, el acompañamiento especializado y la asesoría técnica que fortalece la gestión legal de las entidades. La Agencia es percibida como una fuente confiable de conocimiento, con profesionales idóneos, herramientas prácticas y lineamientos claros que permiten mejorar la toma de decisiones, prevenir el daño antijurídico y proteger el patrimonio público. Además, su accesibilidad, compromiso institucional y enfoque pedagógico hacen que sus servicios sean considerados indispensables para el desarrollo profesional y funcional de quienes ejercen labores jurídicas en el sector público.

Aunque la mayoría de los usuarios manifiestan una intención positiva de volver a utilizar los servicios de la Agencia, algunos señalan razones que podrían limitar su uso futuro. Entre ellas se encuentran la falta de asesoría presencial, la percepción de que algunos servicios son impersonales o poco prácticos, y dificultades en la atención oportuna de solicitudes específicas. También se mencionan casos en los que no se ha recibido respuesta clara o adecuada, lo que genera frustración en la gestión jurídica. Algunos usuarios indican que no han tenido acceso directo a los servicios, especialmente en entidades municipales, o que no están familiarizados con la oferta institucional. Estas observaciones reflejan oportunidades de mejora en la cobertura, comunicación, seguimiento y personalización de los servicios, aspectos clave para fortalecer la confianza y el impacto de la Agencia en el futuro.

**Fuente:** Encuesta sobre conocimiento, uso y percepción del Portafolio de Servicios 2025, aplicada por la Oficina Asesora de Planeación de la ANDJE entre el 9 y el 25 de septiembre de 2025, a través de la plataforma Microsoft Forms.

## 6.2 Informe sobre el uso de canales de atención al ciudadano y mecanismos de medición del nivel de satisfacción en la atención al ciudadano

- Canales que administra el grupo de atención al ciudadano y usuarios:

CANAL	SOLICITUDES RECIBIDAS	ENCUESTAS REALIZADAS
Presencial	34	29
Telefónico	882	191
Chat de Atención Directa	166	18
Total	<b>1.082</b>	<b>238</b>

**Fuente:** Informe sobre el uso de canales de atención al ciudadano y mecanismos de medición del nivel de satisfacción en la atención, elaborado por el Grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios de la ANDJE, con base en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2024 y el 30 de junio de 2025.

### 6.3 Base de datos de caracterización de usuarios

Se consolidó el total de los grupos de valor con base en las solicitudes recibidas durante el periodo 2024–2025, tomando como referencia una media de dicho intervalo. La información fue aportada por la Dirección de Asesoría Legal (DAL), Dirección de Gestión de la Información (DGI), Grupo de Talento Humano, Grupo de Contratación y Oficina Asesora Jurídica (OAJ), a partir de los registros gestionados a través de los correos electrónicos bajo su responsabilidad.

Adicionalmente, se incorpora la caracterización de los canales administrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios (ACYU), la cual complementa la visión global del relacionamiento de la Agencia con sus diferentes grupos de valor:

GRUPO DE VALOR	NÚMERO DE SOLICITUDES	% SOBRE EL TOTAL
<b>Entidades de orden nacional</b>	8.580	46,33 %
<b>Ciudadanía</b>	5.931	32,03 %
<b>Rama Judicial</b>	1.259	6,80 %
<b>Entidades de orden territorial</b>	1.156	6,24 %
<b>Sector privado</b>	879	4,75 %
<b>Entes de control</b>	644	3,48 %
<b>Academia</b>	65	0,35 %
<b>Entes autónomos</b>	3	0,02 %
<b>Rama Legislativa</b>	1	0,01 %
<b>Organismos internacionales</b>	1	0,01 %

**Fuente:** DAL, DGI, Talento Humano, Contratación y OAJ – registros de correos electrónicos; ACyU – caracterización de canales (sep. 2024–ago. 2025, excepto ACyU: sep. 2024–jun. 2025).

## 6.4 Evaluación audiencia pública participativa de rendición de cuentas vigencias 2024 – mayo 2025

En el desarrollo de la Audiencia se invita a los asistentes a diligenciar en línea el formato para evaluar la satisfacción con la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas. Se obtuvo un total de 127 encuestas diligenciadas. A continuación, se presentan los resultados:

**Gráfica 1.** Participación porcentual grupos de valor que diligenciaron la encuesta de evaluación.

### GRUPO DE VALOR



**Fuente:** ANDJE – 2025; encuesta de satisfacción Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2024 – mayo 2025

**Gráfica 3.** Claridad de la información

### CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LA AGENCIA



**Fuente:** ANDJE – 2025; encuesta de satisfacción Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2024 – mayo 2025

Como se observa en la gráfica 4, se obtiene por lo tanto un 97% de nivel de satisfacción positiva en la población que dio respuesta al instrumento de medición.

**Grafica 4.** Satisfacción de la Audiencia Pública.



**Fuente:** ANDJE – 2025; encuesta de satisfacción Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2024 – mayo 2025

**Gráfica 6.** Canal por el cual la ciudadanía se enteró de la Audiencia Pública.



**Fuente:** ANDJE – 2025; encuesta de satisfacción Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2024 – mayo 2025

## 6.5 Cuadro comparativo de grupos de valor, necesidades y expectativas

La recolección de información para el cuadro comparativo de grupos de valor, necesidades y expectativas se realizó a partir de un instrumento diligenciado directamente por las áreas misionales y de apoyo de la Agencia —Dirección de

Asesoría Legal, Dirección de Gestión de la Información, Dirección de Defensa Jurídica Nacional, Dirección de Políticas y Estrategias, Grupo Administrativo y Financiero, Grupo de Comunicaciones, Oficina Asesora de Tecnologías de la Información, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Defensa Jurídica Internacional y Oficina Asesora Jurídica— en relación con sus funciones y servicios. Cada dependencia identificó los grupos de valor con los que interactúa, así como las principales necesidades y expectativas asociadas a su gestión.

Posteriormente, el Grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios (ACYU) consolidó la información suministrada, garantizando una visión integral y articulada sobre los actores que se relacionan con la Entidad y los requerimientos que orientan la prestación de sus servicios.

AREA ENCARGADA	GRUPO DE VALOR	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
<b>DIRECCION DE ASESORIA LEGAL</b>	Entidades de Orden Nacional	Asesoría para la prevención del litigio, las 5 principales causas o modalidades de consulta son las siguientes:  1. Situaciones Administrativas. 2. Comités de Conciliación. 3. Acción de repetición. 4. Contrato de prestación de servicios. 5. Pago de sentencias e intereses.	Obtener una asesoría y/o concepto jurídico que ayude a las entidades públicas del orden nacional y/o territorial en la debida gestión del ciclo de defensa jurídica del Estado y en el cumplimiento de sus funciones.
	Entidades de Orden Territorial		
<b>DIRECCION DE GESTION DE LA INFORMACION</b>	Entidades de Orden Nacional	Gestionar los incidentes que reportan los Usuarios del Sistema ekOGUI, de tipo técnico o funcional, que pueden ser: Administración De Datos, Administración De Entidades, Administración De Usuarios, Capacitación Y Acompañamiento, Consultas, Control De Cambio, Control Interno, Pagos, provisión Contable, política de prevención del daño antijurídico, Explicaciones De Uso, Falla, Parametrización, Otros	Atender de manera oportuna todos los incidentes reportados por los Usuarios del Sistema ekOGUI.
	Entidades de Orden Territorial		
<b>DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA NACIONAL</b>	Entidades de Orden Nacional	Requerimientos en el marco de procesos judiciales, arbitrales, tutelas y otros medios de control	Asesorías, conceptos, solicitud de intervención, acompañamientos o redireccionamiento a DPE o DAL.
	Entidades de Orden Territorial		

DIRECCION DE POLICAS Y ESTRATEGIAS	Entidades de Orden Nacional	Capacitación y orientación	Capacitación y/o información de la Política de Prevención del Daño Antijurídico
	Entidades de Orden Territorial		Capacitación en el Diplomado en Gerencia Jurídica Pública
	Funcionarios o Contratistas	Capacitación	Capacitación
GRUPO ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Entidades de Orden Nacional (Ministerio de educación, DIAN, RTVC, Congreso - Congresistas, Cámara de Representantes-Congreso)	Derecho de petición sobre el requerimiento de información presupuestal y/o contable general del presupuesto del Tesoro, la situación financiera de la Nación, impuestos y retenciones.	Recibir respuesta dentro del término legal, se remite a la Oficina Jurídica para la centralización de los derechos de petición o se radican en el sistema de gestión documental y se adjunta correo de la respuesta
	Víctimas de sentencias y conciliaciones DH	Derecho de petición donde solicitan respuesta sobre cálculos de deducciones por concepto de retenciones que se efectuaron a las víctimas en el momento de realizar el pago de sentencias	Recibir respuesta dentro del término legal, se remite a la Oficina Jurídica para la centralización de los derechos de petición
	Contratistas	Certificado de retenciones efectuadas a contratistas para presentación de declaraciones de renta, ICA e IVA (solicitudes sobre el tiempo)	Recibir respuesta dentro del término legal, se genera en PDF del certificado por medio del aplicativo SIIF_Nación del Ministerio de Hacienda, se radica la solicitud en el sistema de gestión documental. Se remite por correo y una vez envían el número del radicado, se adjunta correo de la respuesta)
	Alta Dirección Funcionarios y contratistas de la ANDJE Usuarios de los servicios de la ANDJE Administración del edificio Autoridades ambientales Proveedores y contratistas externos Organismos de control Comunidad y sociedad en general	Cumplimiento de la normatividad ambiental. Indicadores claros de desempeño ambiental. Ambientes laborales sanos y seguros. Acceso a campañas de sensibilización ambiental. Disponibilidad de recursos para trabajar con menor impacto ambiental." Transparencia y ejemplo en la gestión pública. Uso eficiente de recursos públicos. Contribución a la protección del medio ambiente." Coordinación en la gestión de residuos peligrosos y ordinarios. Cumplimiento de protocolos ambientales compartidos."	Cumplir con la Política de Cero Papel y PIGA. Reducir consumos de agua, energía y papel. Garantizar la disposición adecuada de residuos y promover reducción, reutilización y aprovechamiento. Actuar conforme a la legislación ambiental y minimizar riesgos legales. Presentar reportes de gestión ambiental efectivos. Partes interesadas, necesidades y expectativas documentadas.

		<p>Cumplimiento de la normatividad (Resolución 3179 de 2023, Decreto 1076 de 2015, Resolución 1407 de 2018, Resolución 2184 de 2019, Decreto 4741 de 2005, etc.).</p> <p>Lineamientos claros sobre manejo ambiental en la prestación de servicios (aseo, cafetería, mantenimiento, insumos).</p> <p>Evidencia de cumplimiento legal y administrativo en materia ambiental.</p> <p>Cumplimiento de la enmienda de cambio climático de la norma ISO9001:205</p> <p>Instituciones públicas responsables y coherentes con los compromisos climáticos y ambientales del país.</p> <p>Acciones de sensibilización ambiental."</p>	<p>Aplicar y exigir prácticas sostenibles en operaciones y contratos.</p> <p>Promover la eficiencia en el uso de recursos públicos y la reducción de impactos ambientales.</p> <p>Ser un ejemplo de sostenibilidad para otras entidades públicas.</p>
<b>GRUPO DE COMUNICACIONES</b>	Colaboradores internos (funcionarios de la Agencia)	Información clara sobre procesos, actividades, políticas, beneficios e iniciativas. Herramientas para mantenerse actualizados y alineados.	Sentirse informados, valorados, partícipes de la estrategia institucional y con canales ágiles para expresar sus aportes.
	Ciudadanía / público general	Acceso sencillo a información sobre los servicios, campañas, defensa jurídica y resultados de la ANDJE. Canales digitales efectivos.	Percibir transparencia, confianza y utilidad en la información, además de cercanía y lenguaje comprensible.
	Medios de comunicación	Vocerías autorizadas, comunicados de prensa oportunos, cifras y datos oficiales.	Recibir información confiable, rápida y de interés público que facilite el cubrimiento mediático.
	Entidades del Estado (ministerios, organismos, territoriales)	Canales de coordinación interinstitucional, lineamientos técnicos y apoyo comunicacional en iniciativas conjuntas.	Esperan articulación, coherencia en los mensajes institucionales y acompañamiento en la defensa jurídica.
	Academia y expertos	Información especializada, acceso a documentos, investigaciones y espacios de diálogo.	Recibir insumos técnicos rigurosos y oportunidades de colaboración en foros, congresos o publicaciones.
<b>OFICINA ASESORA DE LA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</b>	Entes de Control, ciudadanía, veedores, empresas jurídicas o cualquier actor participe con la ANDJE.	En una PQRSD se presentan parcialmente requerimientos sobre aspectos tecnológicos	Entregar respuesta dentro de los plazos legales establecidos, con información centralizada, validada y remitida a través de la Oficina Jurídica, garantizando trazabilidad, transparencia y cumplimiento normativo.

<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>	Procesos de Direccionamiento Estratégico, procesos misionales, procesos transversales, procesos de evaluación y control	Mantener y mejorar de forma continua el sistema de gestión de calidad.	Generación de planes de mejoramiento y metodologías efectivas que subsanen de manera eficaz la causa raíz y/o problemática identificada, mejorar y mantener de forma continua y consciente el sistema de gestión de calidad.
		Crear indicadores y planes que midan la gestión institucional	Creación y adopción de indicadores de proceso y planes de acción que midan de manera eficaz el cumplimiento de la misión de cada proceso.
		Generar alerta para la adecuada toma de decisiones	Creación de alertas que tengan el objetivo de prevenir e informar a los procesos sobre el cumplimiento de sus objetivos con el fin de extraer información que sirva como insumo para la toma de decisiones.
	Organismos de control Min Justicia Min Hacienda DNP	Formular al marco estratégico para orientar todas las políticas, planes, programas, proyectos y actuaciones de la entidad	Creación de políticas, planes, programas, proyectos alineados el plan nacional de desarrollo y aterrizado en los objetivos misionales, con el fin de generar valor a la defensa jurídica de las entidades públicas de orden nacional y territorial.
<b>DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA INTERNACIONAL</b>	Víctimas y Representantes de víctimas	Tener conocimiento sobre el estado del trámite internacional, en particular si los órganos del sistema y el Estado se han pronunciado; solicitar la viabilidad de someter los casos bajo el procedimiento de solución amistosa; reactivar contacto con el Estado para materializar medidas acordadas u ordenadas; tener conocimiento sobre el estado de cumplimiento de las medidas acordadas u ordenadas. Solicitar reuniones con el equipo para analizar casos presencialmente.	Conocer con claridad el estado procesal de los casos, incluyendo pronunciamientos del Estado y de los órganos del sistema interamericano, así como el grado de cumplimiento de las medidas acordadas u ordenadas. Además, manifiestan interés en explorar mecanismos alternativos de solución, como el procedimiento de solución amistosa, y reactivar el diálogo con el Estado para avanzar en la implementación de medidas. Finalmente, esperan un acompañamiento cercano del equipo jurídico, mediante espacios presenciales de análisis

			que fortalezcan la coordinación procesal y estratégica.
	Congresistas	Tener conocimiento sobre el portafolio de Colombia ante foros internacionales competencia de la ANDJE. En particular, tienen la necesidad de hacer control político sobre las consecuencias que traen las actuaciones del Estado que llevan a la persona a acudir ante el SIPDH	Tener información consolidada respecto a la actividad litigiosa de la Nación en foros internacionales, competencia de la ANDJE.

	Terceros interesados en vincularse a trámites internacionales	Tener conocimiento sobre el estado del trámite internacional, en particular si los órganos del sistema y el Estado se han pronunciado; solicitar la viabilidad de someter los casos bajo el procedimiento de solución amistosa; Solicitar reuniones con el equipo para analizar casos presencialmente; solicitar copias e información relativa a documentos que reposan en los expedientes; solicitar al Estado pronunciarse en apoyo a los escritos presentados ante los órganos del SIPDH	Conocer con claridad el estado procesal de los casos, incluyendo pronunciamientos del Estado y de los órganos del sistema interamericano, así como el grado de cumplimiento de las medidas acordadas u ordenadas. Además, manifiestan interés en explorar mecanismos alternativos de solución, como el procedimiento de solución amistosa, y reactivar el diálogo con el Estado para avanzar en la implementación de medidas. Adicionalmente, esperan un acompañamiento cercano del equipo jurídico, mediante espacios presenciales de análisis que fortalezcan la coordinación procesal y estratégica; finalmente, esperan que el Estado colombiano los acepte como parte del trámite internacional.
	Estudiantes	Solicitar información que está a disposición de la ANDJE para realizar trabajos de investigación,	Tener información consolidada respecto a la actividad litigiosa de la Nación en foros internacionales, competencia de la ANDJE.
	Entidades	Solicitar información que está a disposición de la ANDJE y solicitar reuniones para adelantar las gestiones necesarias para cumplir con su misiónalidad.	Tener información a su disposición y adelantar reuniones conjuntas con la ANDJE y otras entidades.
OFICINA ASESORA JURIDICA	Ciudadanos	Peticiones en las modalidades de; documentos o información, interés general o particular, consultas	Que por parte de la Agencia se brinde respuesta de fondo sobre asuntos de su competencia y en los términos legales
	Abogados	Asesorías en calidad de particulares y en nombre de entidades públicas	Que la Agencia le brinde asesoría y realice trámite respectivo de no ser competencia de la entidad indicarlo.
	Entidades públicas de orden nacional	Asesorías y acompañamiento por parte de la ANDJE	Brindar asesorías y emisión de conceptos sobre los asuntos de competencia de la Agencia

	Autoridades	Solicitan información otorgando términos especiales	Cumplir con las respuestas en los términos preferentes por las autoridades
	Congresistas	Peticiones de acuerdo con el artículo 258 Ley 5 de 1992	Respuestas de en los términos indicados por la Ley
	Entidades privadas	Solicita asesorías de parte de la ANDJE	Respuestas oportunas dentro de las competencias otorgadas a la Agencia
	Entes de control	Solicitan información otorgando términos especiales	Cooperación institucional con información oportuna
	Entidades públicas de orden territorial	Asesoría, consultas y peticiones	Brindar asesoría a las entidades territoriales mediante asesorías y conceptos sobre los asuntos de competencia de la Agencia
	Estudiantes	Peticiones de documentos e información para trabajos universitarios	Entrega de documentos o información oportuna
	Gremios	Solicitudes sobre intereses comunes	Brindar respuestas dentro de las competencias de la Agencia
	Medios de comunicación	Documentos e Información a cargo de la ANDJE	Brindar la información y dar aplicación preferente para su oportuna respuesta
	Organismos internacionales	Consultas y peticiones	Brindar respuestas dentro de las competencias de la Agencia
	Rama judicial y Rama legislativa	Peticiones de documentos e información	Darle alcance a los trámites y solicitudes requeridas

## 7. Uso y aprovechamiento de la información resultado del ejercicio de caracterización

De acuerdo con el ejercicio de caracterización realizado, se determinó que los grupos de valor que más interactúan con la ANDJE son:

- Entidades de orden nacional
- Ciudadanía
- Rama Judicial
- Entidades de orden territorial
- Sector privado

- Entes de control
- Academia
- Entes autónomos
- Rama Legislativa
- Organismos internacionales

De la sistematización por áreas, se destacan las siguientes necesidades recurrentes:

- **Entidades de orden nacional y territorial:** asesoría jurídica en prevención del litigio, procesos judiciales, conciliaciones, contratos y pago de sentencias.
- **Ciudadanía y abogados:** acceso a información, documentos y conceptos claros en los términos legales.
- **Rama Judicial y entes de control:** coordinación y articulación en procesos judiciales y requerimientos de información especializada.
- **Academia y estudiantes:** acceso a documentos, investigaciones y materiales técnicos para formación y consulta.
- **Sector privado y contratistas:** certificaciones, consultas tributarias y temas relacionados con retenciones.
- **Víctimas y representantes:** información sobre cumplimiento de medidas, cálculos de retenciones y acompañamiento en trámites internacionales

Entre las expectativas comunes de los grupos de valor se identificaron:

- **Oportunidad y claridad en las respuestas** a solicitudes, PQRSD y derechos de petición.
- **Asesoría técnica y jurídica especializada**, ajustada a las competencias de la Agencia.
- **Canales de atención accesibles, ágiles y confiables**, con información transparente y lenguaje claro.
- **Capacitación y acompañamiento permanente**, en particular sobre prevención del daño antijurídico y defensa jurídica.
- **Articulación interinstitucional**, para garantizar coherencia y respaldo en la defensa jurídica del Estado.
- **Acompañamiento cercano en procesos internacionales**, especialmente para víctimas y terceros interesados en trámites ante el Sistema Interamericano

## 8. CONCLUSIONES

La caracterización de grupos de valor 2025 ofrece un panorama actualizado sobre los actores que interactúan con la ANDJE, sus necesidades y expectativas, así como los canales que emplean con mayor frecuencia. En consecuencia, los resultados permiten identificar tendencias clave en el relacionamiento institucional y plantear oportunidades de mejora orientadas a optimizar la oferta de servicios, fortalecer la participación ciudadana y garantizar una comunicación en lenguaje claro, cercana y efectiva.

En particular, se distingue que, de acuerdo con las diferentes fuentes de información, los grupos de valor más relevantes son las entidades públicas de orden nacional, la ciudadanía, la Rama Judicial y las entidades públicas de orden territorial, que en conjunto concentran más del 90 % de las solicitudes recibidas.

Asimismo, la segmentación de los grupos de valor se organiza en cuatro niveles:

1. **Institucionales:** entidades de orden nacional y territorial, entes de control, organismos internacionales.
2. **Ramas del poder:** rama judicial, legislativa y ejecutiva.
3. **Ciudadanos y particulares:** ciudadanía, contratistas, abogados, gremios, víctimas del conflicto armado interno.
4. **Académicos y técnicos:** universidades, expertos, estudiantes y medios de comunicación.

De manera complementaria, se observa que las necesidades predominantes se relacionan con la oportunidad y claridad en las respuestas, la asesoría técnica y jurídica en procesos judiciales, arbitrales y conciliatorios, el acceso confiable a información y documentos, así como la coordinación interinstitucional. En correspondencia, las expectativas más recurrentes giran en torno a la importancia de recibir respuestas dentro de los términos legales, contar con canales accesibles y transparentes, acceder a procesos de capacitación continua y disponer de un acompañamiento cercano en trámites nacionales e internacionales.

En cuanto a la preferencia de canales, la información recopilada confirma que el correo electrónico constituye el medio más utilizado por los grupos de valor, seguido del canal telefónico administrado por el Grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios (ACYU).

Por otra parte, las oportunidades de mejora se concentran en la necesidad de superar la dispersión en la recolección de información, ya que aún no existe un sistema centralizado que integre y segmente los datos de manera eficaz.

Así mismo, y a pesar de que en 2025 se desarrollaron acciones como ferias de servicios en territorio y mesas técnicas interinstitucionales —que fortalecieron la socialización del portafolio institucional y la articulación con entidades que trasladan peticiones no competentes—, persiste el desafío de optimizar el manejo de la información y robustecer la estrategia de relacionamiento.

En consecuencia, y en coherencia con los objetivos del ejercicio de caracterización, los resultados evidencian la necesidad de avanzar en el fortalecimiento de los sistemas de registro de PQRSDF, que permita generar reportes de manera eficiente. De igual manera, consolidar herramientas de articulación interinstitucional, y mecanismos para afianzar una cultura de atención basada en la eficiencia, la accesibilidad y el uso de lenguaje claro. De esta manera, la ANDJE podrá mejorar su gestión interna y también fortalecer la confianza, la legitimidad y la cercanía con los grupos de valor con los que interactúa.

Elaboró	Elaboró	Aprobó
María Camila Ulloa Gestor Código TI Grado 10	Zayra Bechara Contratista del GIT de ACyU	María Paulina Cotes Experta Código G3 Grado 7