



**Defensa Jurídica
del Estado**



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

Cuarto trimestre 2025

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y gestionadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) a través de sus canales de atención, las cuales son tramitadas de manera articulada por la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) y el Grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios (ACyU), durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2025, con el propósito de analizar la oportunidad en la respuesta y la gestión interna de dichas solicitudes.

Nota de alcance: El reporte del cuarto trimestre de 2025 fue descargado el 7 de enero de 2026. Con posterioridad a dicha descarga, el Grupo de Gestión Documental asignó al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Usuarios (ACyU) una petición adicional, la cual fue tramitada y atendida dentro de los términos legales. Dado que la asignación se realizó después de la generación del reporte, la petición no fue incluida en el informe trimestral inicialmente publicado, razón por la cual mediante el presente alcance se deja constancia de su atención.





Canales de comunicación de PQRSDF habilitados por la entidad

➤ PRESENCIAL

- ✓ Dirección: Centro Empresarial Central Point / Calle 25G No. 73B - 90 Torre D piso 8
 - Atención presencial: horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm
 - Servicio postal o de correspondencia: horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm

➤ TELEFÓNICO

- ✓ Línea de atención al ciudadano y usuarios, conmutador, y línea anticorrupción (+57) (601) 255 89 55, (horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm).

➤ VIRTUAL

- ✓ Chat de atención directa: disponible en la página web <https://ekogui.defensajuridica.gov.co/Pages/chat.aspx> (horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm).
- ✓ Para la recepción de PQRSDF: agencia@defensajuridica.gov.co
- ✓ Formulario Único de Atención: disponible en la página web <https://buzoneselectronicosandje.powerappspalts.com/>



COJ 1942832



Defensa Jurídica
del Estado



PQRSDF atendidas por la ANDJE – Cuarto Trimestre de 2025



TOTAL PQRSDF RECIBIDAS Y ATENDIDAS

MES / TIPO	CONSULTAS	PETICIÓN AUTORIDAD	PETICIÓN DE INTERÉS GENERALY/O PARTICULAR	SOLICITUDES CONGRESO	PETICIONES DOCUMENTOS - INFORMACIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTALES MES
Octubre	1	10	171	0	120	0	0	0	302
Noviembre	1	13	143	0	36	0	0	0	193
Diciembre	1	9	131	0	29	0	0	1	171
Total	3	32	445	0	185	0	0	1*	666

*La denuncia fue recibida a través del canal telefónico administrado por el Grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios (ACyU), el cual realizó su radicación en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) para que fuera asignada y atendida por la Oficina Asesora Jurídica (OAJ).





PARTICIPACIÓN DE LAS ÁREAS ENCARGADAS DE LAS PQRSDF

TIPOLOGÍAS / ÁREAS	OAJ	ACyU	TOTAL	%
Petición de interés general y/o particular	66	379	445	66,82%
Petición información y/o documentos	185	0	185	27,78%
Petición de autoridad	32	0	32	4,80%
Consulta	3	0	3	0,45%
Congreso	0	0	0	0%
Reclamo	0	0	0	0%
Denuncia	0	1*	1	0,15%
Queja	0	0	0	0%
Total	286	380	666	100%
Porcentaje	43%	57%	100%	100%

* Recibida por el grupo de ACyU y tramitada por la OAJ.

Nota: Durante el cuarto trimestre de 2025, el Grupo de ACyU efectuó 42 traslados a otras entidades, conforme a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, por tratarse de peticiones no atribuibles a la competencia de la ANDJE.





MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSDF

MES/ MEDIOS	EMPRESA DE CORREO	RADICACIÓN WEB	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONAL (VENTANILLA)	TELEFONO	CHAT	PRESENCIAL	TOTALES MES
Octubre	0	10	148	58	65	19	2	302
Noviembre	0	9	115	2	42	24	1	193
Diciembre	0	10	80	3	45	33	0	171
Total	0	29	343	63	152	76	3	666



COJ1642832



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRSD ATENDIDAS*

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO DE RESPUESTA (DÍAS)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
Consultas	30	14
Petición de interés general y/o particular	15	10
Reclamos	15	N/A
Denuncias	15	N/A
Quejas	15	N/A
Petición de autoridad	10	7
Petición de documentos y/o información	10	7
Solicitudes Congreso	5	4

*Tiempo promedio reportado para el período de octubre, noviembre y diciembre de 2025.





Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas octubre 2025

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Petición de interés general y/o particular	171	171	0
Petición documentos / información	120	120	0
Consultas	1	1	0
Autoridad	10	10	0
Congreso	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	302	302	0



COJ 164283



Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas noviembre 2025

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Petición de interés general y/o particular	143	143	0
Petición documentos / información	36	36	0
Consultas	1	1	0
Autoridad	13	13	0
Congreso	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	193	193	0



COJ 164283



Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas diciembre 2025

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Petición de interés general y/o particular	131	127	4
Petición documentos / información	29	24	5
Consultas	1	1	0
Autoridad	9	9	0
Congreso	0	0	0
Denuncias	1	1	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	171	162	9





Defensa Jurídica
del Estado

Encuesta de satisfacción ciudadana

(Presencial, chat directo y telefónica)

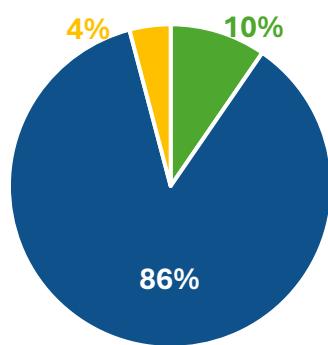
Cuarto trimestre 2025



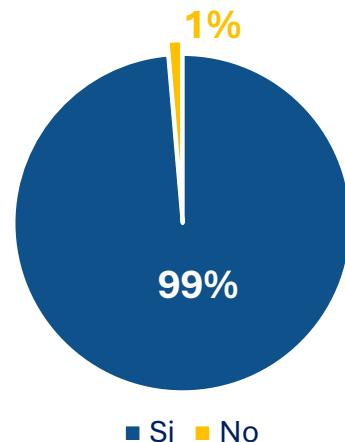


La ANDJE aplicó una encuesta de satisfacción para evaluar la experiencia de los usuarios y grupos de valor en los canales de atención administrados por el Grupo ACyU (telefónico, chat de atención directa y presencial). Durante el período analizado se atendieron 231 usuarios, de los cuales se obtuvieron 73 encuestas válidas, cuyos resultados permiten analizar la percepción sobre la calidad del servicio e identificar oportunidades de mejora.

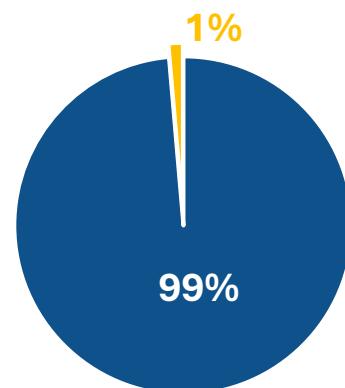
Canal por el cual se comunicó



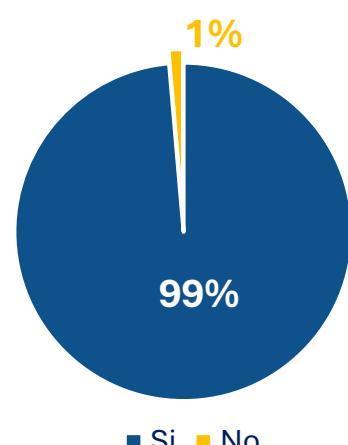
Recomendaría este canal



El funcionario fue amable en la atención



La información recibida fue clara y fácil de comprender



■ Chat ■ Telefónico ■ Presencial

■ Si ■ No

■ Si ■ No

■ Si ■ No





SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Felicitaciones	Sugerencias
<p><i>"GRACIAS POR LA ATENCIÓN."</i></p>	<p><i>"considero que el que atende debe tener el conocimiento que maneja cada área o en su defecto tener la facilidad de alguien que lo oriente el momento que le llegue la solicitud para poder dar respuestas más concretas" (sic)</i></p>
<p><i>"Atención excelente y a tiempo"</i></p>	
<p><i>"Muchas gracias, el servicio ha sido útil, educado y eficaz."</i></p>	

Nota: Comentarios transcritos textualmente (sin edición).



Conclusiones

Cuarto trimestre 2025





INCREMENTO EN EL VOLUMEN DE SOLICITUDES

Se registraron 665 PQRSDF, lo que evidencia un volumen significativo de requerimientos y el uso adecuado de los canales de atención dispuestos por la ANDJE.

PREDOMINIO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN

El 66,77 % de las solicitudes correspondió a requerimientos de información y documentos, lo que refleja un alto interés ciudadano por el acceso a información institucional y de gestión jurídica.

GESTIÓN OPORTUNA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La ANDJE garantizó la atención de las solicitudes dentro de los términos legales, realizando 42 traslados por competencia conforme a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA (Ley 1437 de 2011), asegurando una adecuada orientación al ciudadano.

CANALES DE ATENCIÓN

Se evidencia un uso creciente de los canales digitales, en coherencia con la tendencia de fortalecimiento de la atención virtual.



COJ 194283