



Defensa Jurídica del Estado



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO
ENERO DE 2026**

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE	3
4.	RESULTADOS.....	4
5.	CONCLUSIONES.....	6

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 2195 de 2022, el Decreto 1083 de 2015 y los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP– mediante la Circular del 22 de enero de 2026, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) formula la Estrategia de Servicio al Ciudadano como un instrumento fundamental para fortalecer la relación con los ciudadanos y grupos de valor, garantizar una atención oportuna, accesible y de calidad, y consolidar una gestión institucional centrada en las necesidades, expectativas y características de la ciudadanía.

Esta Estrategia se articula al Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–, al Plan de Acción Institucional y el Programa de Transparencia y Ética Pública y constituye un eje transversal de la gestión pública de la ANDJE, orientado a asegurar la planeación, ejecución, seguimiento y mejora continua de las acciones asociadas al servicio al ciudadano, en observancia de los principios de transparencia, participación, lenguaje claro, accesibilidad, enfoque diferencial y eficiencia administrativa.

En este marco, la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la ANDJE se estructura conforme a los subcomponentes definidos por el DAFP, y busca consolidar una oferta institucional comprensible y de fácil acceso, fortalecer las competencias del talento humano, optimizar los canales de atención y promover la evaluación permanente de la experiencia ciudadana como insumo para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del servicio público.

2. OBJETIVO

Definir e implementar la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la ANDJE, mediante el establecimiento de lineamientos, criterios y acciones articuladas que orienten la planeación, prestación, seguimiento y mejora continua del servicio al ciudadano, con el fin de garantizar una atención oportuna, accesible, clara y de calidad, fortalecer la relación con los ciudadanos y grupos de valor, y contribuir al cumplimiento de los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– y de los objetivos institucionales de la Entidad.

3. ALCANCE

La Estrategia aplica a todos los servidores públicos y contratistas de la ANDJE que, en ejercicio de sus funciones, participen directa o indirectamente en la atención, orientación, registro, trámite, seguimiento y respuesta de las

peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), así como en la interacción con los ciudadanos a través de los canales de atención institucionales.

4. RESULTADOS

A. Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

En el marco del Subcomponente 1, orientado al reconocimiento de las necesidades, expectativas y características de las ciudadanías, en el mes de noviembre de 2025 la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) realizó la caracterización de sus grupos de valor, con base en la información recolectada entre el 1 de septiembre de 2024 y el 31 de agosto de 2025.

Este ejercicio permitió consolidar un diagnóstico actualizado sobre los perfiles de los usuarios que interactúan con la Entidad, constituyéndose en un insumo fundamental para la planeación estratégica del servicio y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.

Para la vigencia 2026, y de conformidad con lo programado en Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), la ANDJE tiene prevista la actualización de la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor, con el fin de mantener información vigente, pertinente y alineada con las dinámicas de interacción de los usuarios y los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano.

Evidencia: [Caracterización de los grupos de valor - Noviembre 2025](#)

B. Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente

En desarrollo del Subcomponente 2, orientado a garantizar un talento humano idóneo, suficiente y con las competencias necesarias para la adecuada prestación del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía, la ANDJE, a través del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), contempla la realización de capacitaciones dirigidas a fortalecer el conocimiento de los servidores públicos en materia de procedimientos, protocolo y lineamientos de atención al ciudadano.

De manera complementaria, el Plan Institucional de Capacitación – PIC 2026 incorpora dentro de su programación actividades formativas orientadas a la atención al usuario, incluyendo contenidos relacionados con las políticas de servicio al ciudadano, el enfoque diferencial y la aplicación de lineamientos institucionales, con el fin de robustecer las capacidades técnicas, normativas y

comunicativas del talento humano involucrado en la atención a los grupos de valor. Estas acciones formativas tienen como finalidad asegurar que los servidores que integran el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Usuarios cuenten con las capacidades técnicas, normativas y comunicativas necesarias para brindar una atención oportuna, clara y respetuosa, en concordancia con los principios de la Política de Servicio al Ciudadano y las disposiciones internas de la Entidad.

Así mismo, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 466 del 28 de junio de 2024, el Grupo de ACyU debe estar conformado por un mínimo de seis (6) funcionarios de planta, condición necesaria para garantizar la continuidad, cobertura y calidad en la prestación del servicio a través de los distintos canales de atención. Para la vigencia 2026, el Grupo cuenta con seis (6) funcionarios de planta y cuatro (4) contratistas de apoyo, quienes contribuyen al cumplimiento efectivo de los procedimientos y del Protocolo de Atención adoptado por la Agencia.

Finalmente, en relación con las condiciones adecuadas para la prestación del servicio, la ANDJE dispone de tres canales de atención —presencial, telefónico y virtual—, así como de su página web institucional y redes sociales oficiales, los cuales facilitan el acceso de los grupos de valor a la información, orientación y servicios ofrecidos por la Entidad, fortaleciendo el relacionamiento con la ciudadanía y la garantía del derecho de petición.

Evidencia: [PIC 2026](#)

C. Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías

En el marco del Subcomponente 3, orientado a garantizar una oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía, la ANDJE dispone en su página web institucional del Portafolio de Servicios, presentado de manera ilustrada, estructurada y de acceso sencillo, con el fin de facilitar el conocimiento de las funciones, competencias y servicios a cargo de la Entidad.

De manera complementaria, tanto en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) como en el Plan de Acción Institucional (PAI) se contemplan actividades orientadas a promover y divulgar las funciones de la Agencia, fortaleciendo el relacionamiento con la ciudadanía y el acceso oportuno a la información pública.

Así mismo, la página web institucional incorpora la descripción de las funciones de la ANDJE en lenguaje claro, atendiendo criterios de accesibilidad, comprensión y usabilidad, lo cual contribuye a reducir barreras de información, mejorar la experiencia del usuario y garantizar una comunicación institucional más cercana, transparente y efectiva, con enfoque diferencial y de servicio al ciudadano.

Evidencia: [Portafolio de servicios](#), [Funciones en lenguaje claro](#), [PAI 2026](#) y [PTEP 2026](#)

D. Subcomponente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

En desarrollo del Subcomponente 4, orientado a la evaluación de la gestión del servicio y a la medición de la experiencia ciudadana como insumo para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales, la ANDJE ha incorporado en sus procedimientos de atención al ciudadano la actividad de evaluación y seguimiento de la atención brindada a los(as) ciudadanos(as).

Esta actividad contempla la remisión de encuestas de satisfacción a los usuarios una vez finalizada la atención a través de los distintos canales institucionales, con el fin de conocer su percepción frente a la oportunidad, claridad, amabilidad y calidad del servicio recibido.

Los resultados de dichas encuestas son consolidados y analizados de manera periódica en los Informes Trimestrales de PQRSDF, en los cuales se presentan los niveles de satisfacción alcanzados, así como las sugerencias y felicitaciones formuladas por los usuarios. Esta información constituye un insumo clave para la identificación de oportunidades de mejora, la formulación de acciones correctivas y preventivas y el fortalecimiento continuo de la calidad del servicio, en coherencia con los principios de eficiencia, transparencia y orientación al ciudadano.

Evidencia: [Informes trimestrales de PQRSDF](#) y [encuesta de satisfacción atención al usuario](#)

5. CONCLUSIONES

El diagnóstico y la planeación estratégica del servicio se soportan en ejercicios periódicos de caracterización de los grupos de valor, lo que permite comprender las necesidades, expectativas y características de la ciudadanía y orientar de

manera informada la toma de decisiones institucionales. De igual forma, la Entidad avanza en el fortalecimiento del talento humano mediante acciones de capacitación y el aseguramiento de una estructura mínima de personal idóneo, garantizando la continuidad, calidad y oportunidad en la atención al ciudadano.

Así mismo, la ANDJE ha consolidado una oferta institucional accesible, comprensible y orientada al usuario, apoyada en el uso de lenguaje claro, la divulgación de sus funciones y servicios, y la implementación de actividades de promoción previstas en el PTEP y el Plan de Acción Institucional. Finalmente, la evaluación permanente de la gestión del servicio y la medición de la experiencia ciudadana, a través de encuestas de satisfacción y el análisis sistemático de las PQRSD, constituyen un insumo fundamental para la mejora continua, el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la adopción de acciones correctivas y preventivas.