



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

## *Tercer Informe Trimestral de PQRSD*

*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 julio y el 30 de septiembre de 2021, con el fin de analizar la gestión de las solicitudes al interior de la Entidad, así como la oportunidad en las respuestas.*

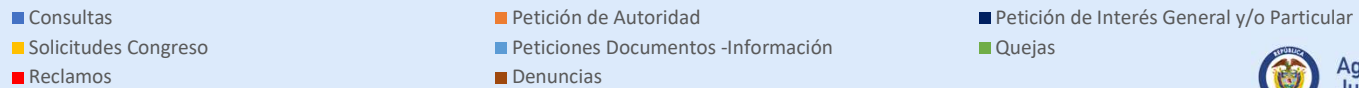
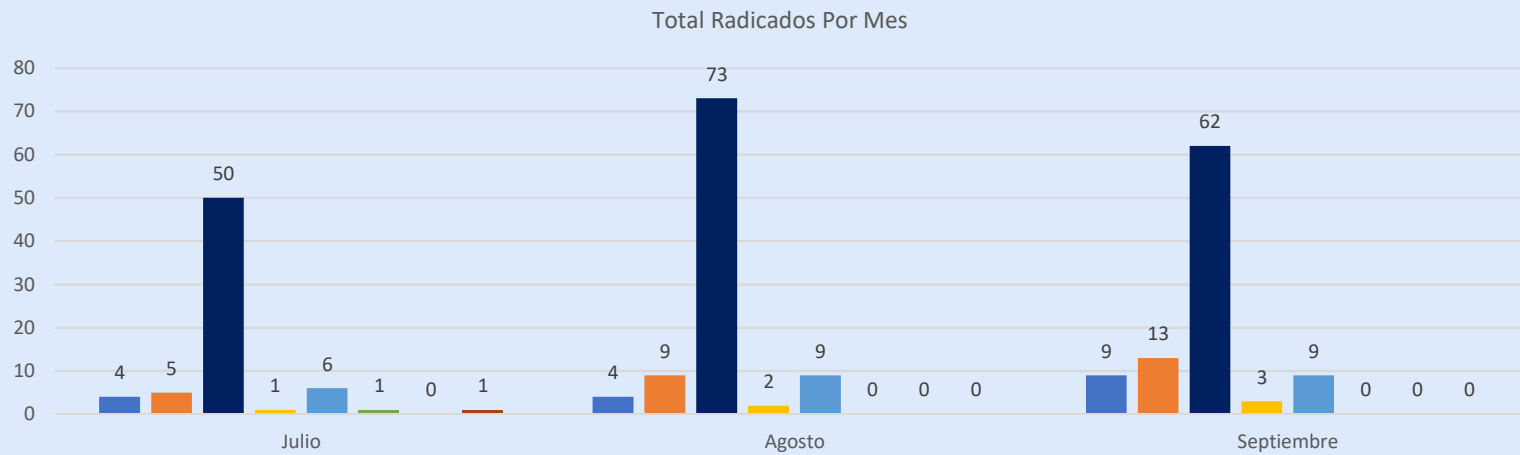
## ***Canales de comunicación de PQRSD habilitados por la entidad***

- 1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co).***
- 2. Formulario electrónico de PQRSD: Habilitado en página web.***
- 3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.***
- 4. Buzón físico de sugerencias y sede de correspondencia: Calle 16 N° 68d – 89 Bogotá D.C.***
- 5. Redes Sociales (Youtube-twitter-Facebook-Linkedin).***
- 6. Llamadas telefónicas: (1) 2558955 ext 777***
- 7. Chat de Atención: Martes y Jueves de 9:00 a 11:00 am. y de 2:00 a 4:00 pm.***
- 8. Atención presencial: Teniendo en cuenta la emergencia del covid-19 no se prestará atención presencial hasta que finalice la emergencia sanitaria. Sin embargo, priorizamos la atención al ciudadano por los canales virtuales y telefónico de la Agencia.***
- 9. Fax: (1) 2558933.***

*Categorías de PQRSD recibidas  
durante el tercer trimestre*

## Total PQRSD Recibidas en el tercer trimestre de 2021

Mes / Subserie	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTAL MES
Julio	4	5	50	1	6	1	0	1	68
Agosto	4	9	73	2	9	0	0	0	97
Septiembre	9	13	62	3	9	0	0	0	96
<b>Total</b>									<b>261</b>



## Tipología PQRS

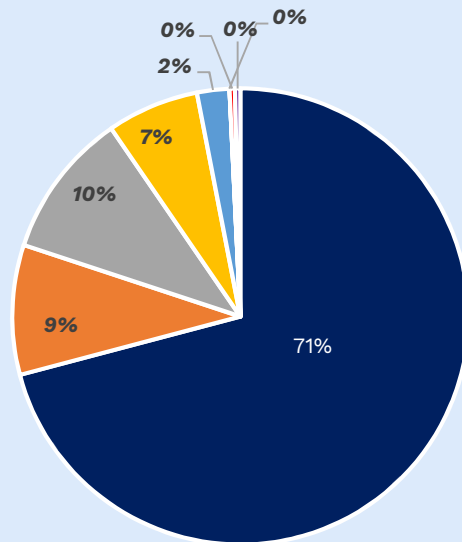
Revisada la información, se tiene que de las 256 PQRS tramitadas en el tercer trimestre de 2021, los derechos de petición más representativos son los de interés general y particular con un 71%; seguido de los derechos de petición de autoridad 10%; peticiones de Información y/o documentos en un 9% y consultas en un porcentaje del 7%.

A continuación se refleja la distribución interna de las PQRS tramitadas, así:

TIPOLOGÍA / ÁREA	Oficina Asesora Jurídica	Atención al Ciudadano	DAS	Secretaría General	Total	%
Derecho de petición de interés general y/o particular	124	57	4	0	<b>185</b>	<b>71%</b>
Petición información y/o documentos	11	13	0	0	<b>24</b>	<b>9%</b>
Derecho de petición de autoridad	23	0	4	0	<b>27</b>	<b>10%</b>
Consultas	10	7	0	0	<b>17</b>	<b>7%</b>
Congreso	6	0	0	0	<b>6</b>	<b>2%</b>
Reclamo	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0%</b>
Denuncia	0	0	0	1	<b>1</b>	<b>0%</b>
Quejas	0	0	0	1	<b>1</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>77</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>67%</b>	<b>30%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>	



### Tipología



- Derecho de petición de interés general y/o particular
- Petición información y/o documentos
- Derecho de petición de autoridad
- Consultas
- Congreso
- Reclamo
- Denuncia
- Quejas



## ***Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD Atendidas***

<b>Tiempo promedio de respuesta de PQRS atendidas</b>		
<b>Tipo de Solicitud</b>	<b>Término de Respuesta</b>	<b>Tiempo Promedio de Respuesta</b>
Consultas	30	5,6
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	3,2
Reclamos	15	NA
Denuncias	15	5,0
Quejas	15	5,0
Petición de Autoridad	10	4,5
Petición de Documentos y/o Información	10	5,5
Solicitudes Congreso	5	3,8

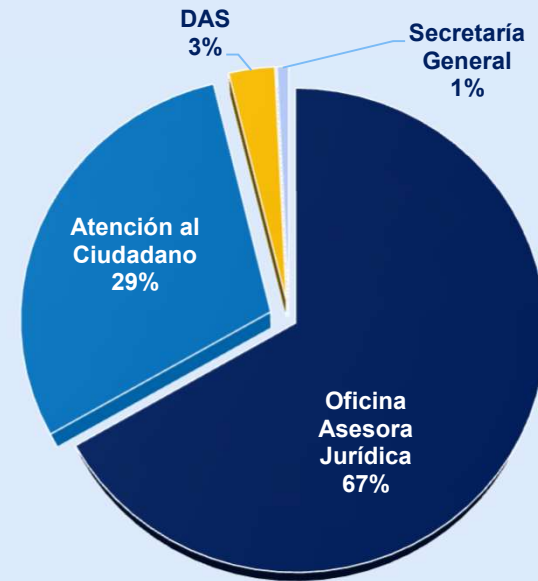




## Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	174	67%
Atención al Ciudadano	77	30%
DAS	8	3%
Secretaría General	2	1%
<b>SUBTOTALES</b>	<b>192</b>	<b>100,0%</b>

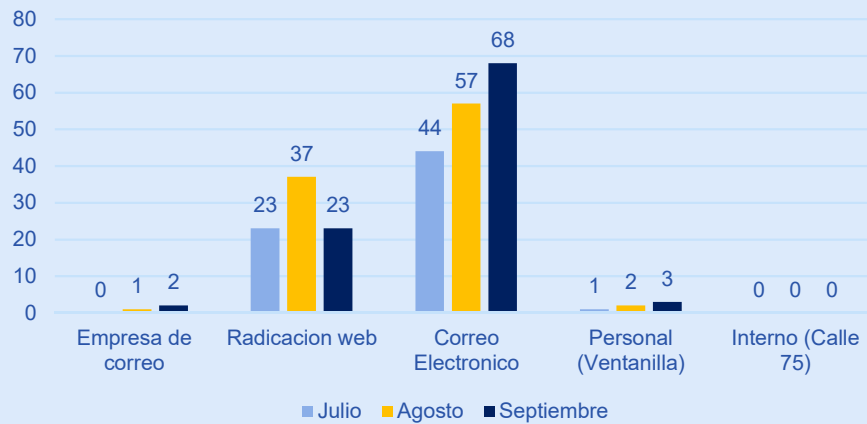
### PARTICIPACIÓN PORCENTUAL



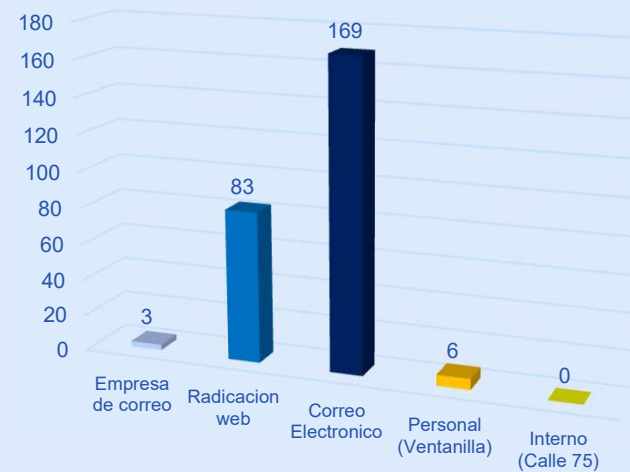
## Radicaados Por Medio de Recepción en el tercer trimestre 2021

Mes / Área	Empresa de correo	Radicaacion web	Correo Electrónico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Julio	0	23	44	1	0	68
Agosto	1	37	57	2	0	97
Septiembre	2	23	68	3	0	96
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>83</b>	<b>169</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>261</b>

Medios de Recepción Por Mes

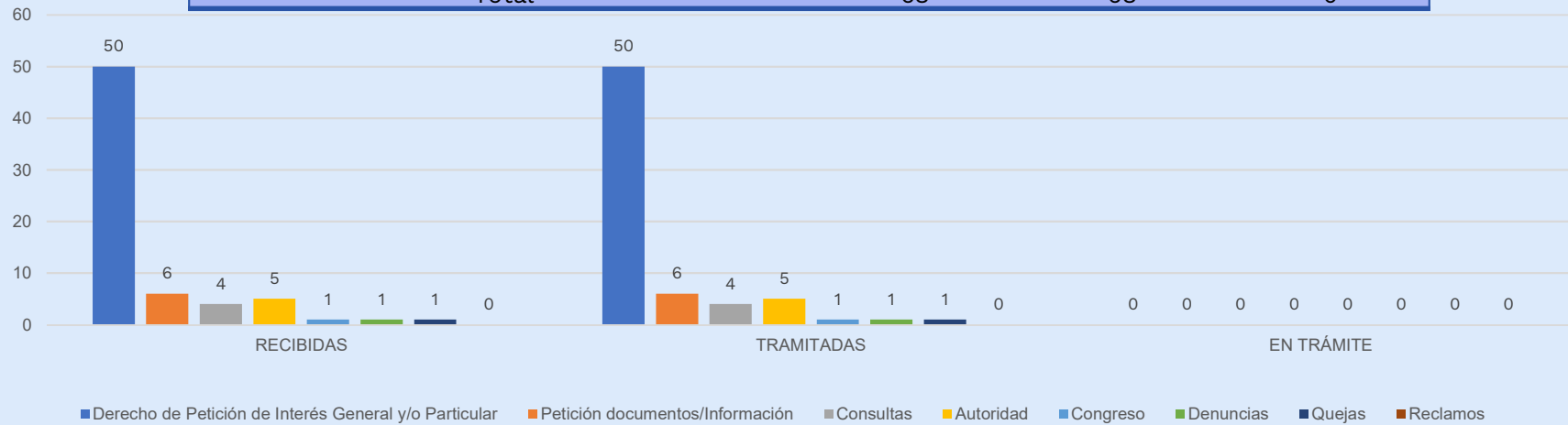


Consolidado Medios de Recepción Trimestre



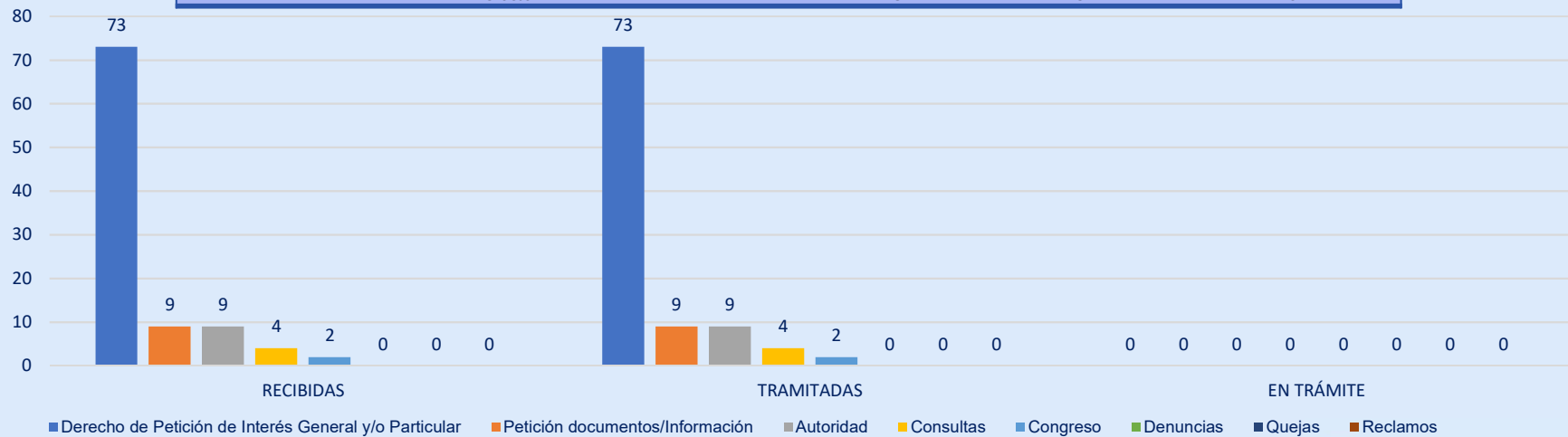
## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes julio 2021

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	50	50	0
Petición documentos/Información	6	6	0
Autoridad	4	4	0
Consultas	5	5	0
Congreso	1	1	0
Denuncias	1	1	0
Quejas	1	1	0
Reclamos	1	1	0
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>0</b>



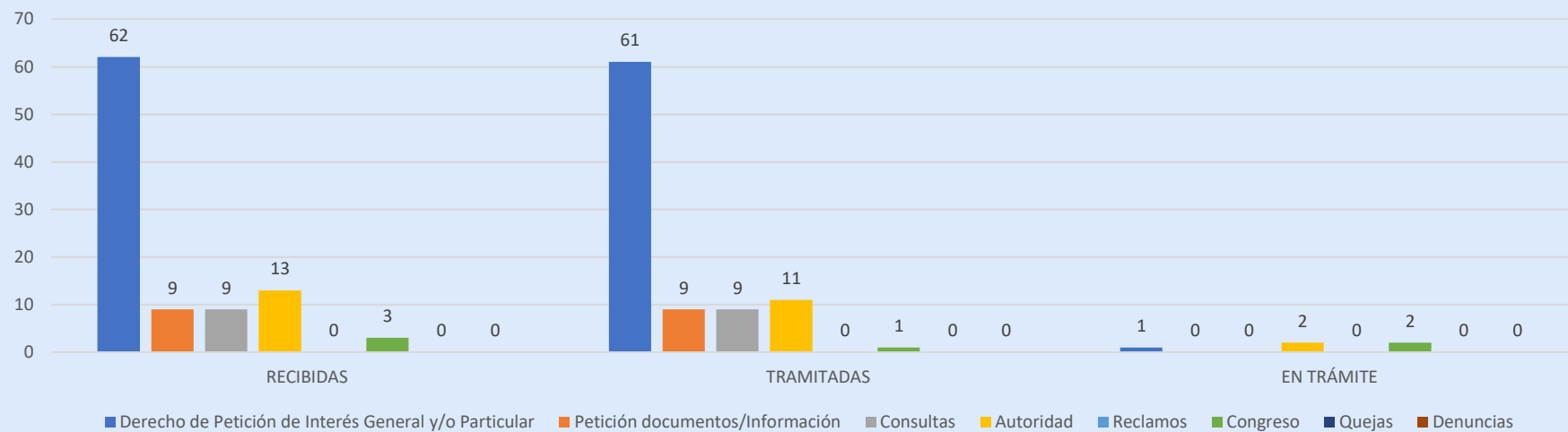
## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes agosto 2021

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	73	73	0
Petición documentos/Información	9	9	0
Autoridad	9	9	0
Consultas	4	4	0
Congreso	2	2	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>0</b>



## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes septiembre 2021

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	62	61	1
Petición documentos/Información	9	9	0
Consultas	9	9	0
Autoridad	13	11	2
Reclamos	0	0	0
Congreso	3	1	2
Quejas	0	0	0
Denuncias	0	0	0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>91</b>	<b>5</b>



## ***Solicitudes de Acceso a la Información Pública***

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y 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 conforme con lo establecido 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 - Orfeo bajo la modalidad de ***“Petición de Documentos y/o Información”***, como ya se relacionó en las graficas anteriores.

Así las cosas de acuerdo con los datos reportados por el Sistema, durante el tercer trimestre de 2021 se recibieron 24 **CNB53** 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:

## Diapositiva 14

---

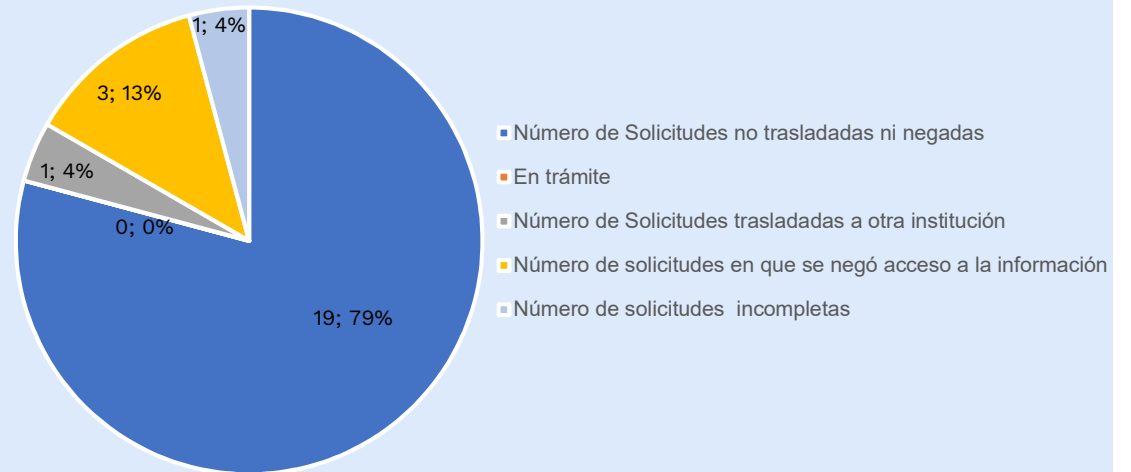
**CNB53**

son 24 segun diapositiva siguiente

Clara Name Bayona; 13/10/2021

## **Solicitudes de Acceso a la Información Pública tercer trimestre 2021**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad de Solicitudes</b>
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	19
En trámite	0
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	1
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	3
Número de solicitudes incompletas	1
Total solicitudes recibidas en el Trimestre	24



**\*Fuente: Sistema de Gestión Documental -Orfeo**



## ***Solicitudes de Acceso a la Información Pública***

<b>#</b>	<b><i>Radicado</i></b>	<b><i>Tiempo de Respuesta/Días</i></b>	<b><i>Dependencia</i></b>	<b><i>Descripción</i></b>
1	20212401190072	3	OAJ	No Trasladaada, No Negada
2	20212401233002	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
3	20218001236292	2	OAJ	Trasladaada
4	20212401257442	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
5	20212401301522	3	AC	No Trasladaada, No Negada
6	20212401350342	3	AC	No Trasladaada, No Negada
7	20212401414302	2	AC	No Trasladaada, No Negada
8	20212401418102	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
9	20218001429082	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
10	20212401453372	5	OAJ	No Trasladaada, No Negada
11	20212401471252	0	OAJ	No Trasladaada, No Negada
12	20218001471272	5	DAS	No Trasladaada, No Negada
13	20218001545672	5	OAJ	No se tramitó por estar incompleta, se solicitó completar la petición.
14	20212401550702	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
15	20218001600062	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada

## ***Solicitudes de Acceso a la Información Pública***

<b>#</b>	<b><i>Radicado</i></b>	<b><i>Tiempo de Respuesta/Días</i></b>	<b><i>Dependencia</i></b>	<b><i>Descripción</i></b>
16	20218001612822	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
17	20212401631302	4	AC	No Trasladaada, No Negada
18	20218001684552	4	OAJ	Se negó acceso a la información
19	20218001706592	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
20	20212401725452	4	AC	No Trasladaada, No Negada
21	20218001733392	2	OAJ	Se negó acceso a la información
22	20218001748062	0	OAJ	No Trasladaada, No Negada
23	20218001806872	0	OAJ	No Trasladaada, No Negada
24	20212401824762	2	AC	Se negó acceso a la información

*Encuesta de satisfacción  
ciudadana*

## ***Encuesta de Satisfacción Ciudadana***

Para el tercer trimestre del año 2021, se encontraron los siguientes resultados con respecto a las encuestas realizadas por los usuarios de la Agencia, en las cuales se califica a nivel general el servicio de atención al ciudadano que tiene la entidad en lo referente a los canales de atención:

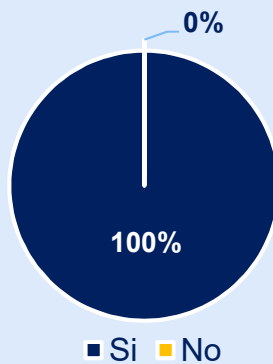
- Chat de atención al ciudadano.
- Línea telefónica de atención al ciudadano.

### ***Resultados***

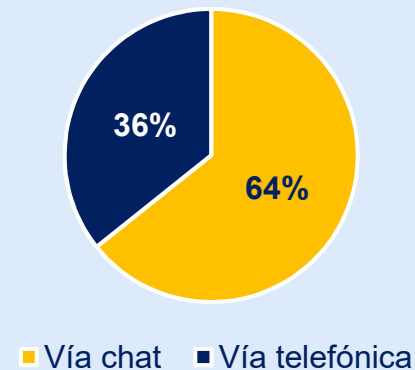
Pregunta 1: califique de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta, su satisfacción con la atención recibida y la amabilidad y el trato recibido.



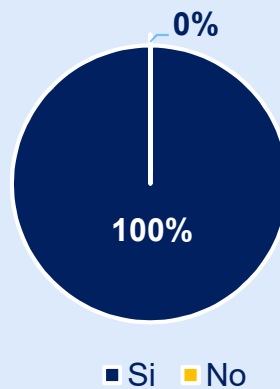
Pregunta 2: ¿Su solicitud fue atendida?



Pregunta 3: ¿Por qué canal se comunicó?



Pregunta 4: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?



## Conclusiones

- La fuente para la elaboración del informe trimestral es el Sistema de Gestión Documental –ORFEO. Se analizó la información de todos los radicados de entrada y salida registrados durante el periodo de análisis. Es de anotar que el Sistema ORFEO 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 tercer trimestre del año 2021 se recibieron 261 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 71% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 169 solicitudes, seguido por la radicación web con 83 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 97% debido a la necesidad de enviar documentos de manera digital por la situación actual con respecto al covid-19.
- En el periodo analizado se recibieron 24 CNB54 solicitudes de acceso a la información pública, se brindó la información requerida en las 19 solicitudes y en 3 ocasiones se negó el acceso por tratarse de información reservada y clasificada. Así mismo, una solicitud fue trasladada por competencia a otra entidad y otra no se tramitó por estar incompleta, por lo que se solicitó completar la petición.
- La totalidad de derechos de petición recibidos por la Agencia en el periodo evaluado fueron atendidos dentro del término legal.



## Diapositiva 21

---

**CNB54**

son 24

Clara Name Bayona; 13/10/2021

- Al realizar la comparación con lo reportado para el segundo trimestre del año 2021, se puede observar que el número de solicitudes registradas es mayor, contando en el segundo trimestre de 2021 con 192 solicitudes y en el tercer trimestre de 2021 con 261 solicitudes; lo que significa un aumento del 35,9%. Teniendo de igual forma el derecho de petición de interés general o particular como el tipo de petición mas recurrente, así como los medios digitales como canales preferidos por los grupos de interés en la Agencia.
- La Oficina Asesora Jurídica se ha mantenido como la dependencia interna de la Agencia por la que más ingresan las solicitudes. Teniendo para este trimestre el 67% de las mismas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue mayor para este trimestre, con 24 CNB56 solicitudes en comparación con el segundo trimestre de 2021 que reportó 15 solicitudes.
- En este trimestre disminuyó el tiempo promedio de respuesta en lo referente a los derechos de petición de consulta en el 81%, derechos de petición de interés general en el 78%, derechos de petición de autoridad en el 55%, solicitud de documentos y/o información en el 46% y solicitudes de congreso en el 25%. Se evidencia que la Agencia responde las peticiones en un término considerablemente inferior al término de ley.





## Diapositiva 22

---

**CNB56**

**24**

Clara Name Bayona; 13/10/2021

- En lo referente a la encuesta de satisfacción ciudadana, la calificación asignada por atención y amabilidad obtuvo el mayor puntaje con 5 de 5 puntos posibles en los dos aspectos. Lo anterior evidencia un aumento con respecto a lo reportado en el segundo trimestre del año donde se obtuvo 4 y 4,3 puntos respectivamente, lo cual indica que se está aplicando de manera correcta el Protocolo de Atención al Ciudadano dispuesto por la entidad y se han encontrado y aplicado las respectivas opciones de mejora.
- De acuerdo a lo reflejado por las encuestas resueltas, se atendieron de manera satisfactoria el total de las solicitudes recibidas por estos canales, este resultado demuestra que se ha mejorado con respecto a la claridad de la información brindada.
- Con respecto al uso de canales y personas encuestadas, aunque los usuarios de la Agencia tienden a comunicarse más por vía telefónica, para este trimestre los que participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante el chat virtual, teniendo un 64% del total, esto debido a la facilidad de acceder a la encuesta después de que se les brinda la atención.
- La totalidad de usuarios encuestados recomendaría los canales de la Agencia, por tal motivo se evidencia que estos tienen un correcto funcionamiento, tanto a nivel de uso como en cuanto a la atención que se brinda mediante ellos.





La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado