



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# *Informe Anual de PQRSD- 2021*

*El presente informe reporta las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias recibidas y atendidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado del periodo que corresponde del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, 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 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: Carrera 7 No.75-66 Piso 2 Bogotá D.C.
9. Fax: (1) 2558933.

*Categorías de las PQRSD  
recibidas durante el  
periodo del 01 de enero al  
31 de diciembre de 2021*

## Total peticiones recibidas en el año 2021

| Mes     | Áreas PQRSD              | Consultas | Petición de Autoridad | Petición de Interés General y/o Particular | Solicitudes Congreso | Peticiones Documentos -Información | Quejas   | Reclamos | Denuncias | TOTALES MES |
|---------|--------------------------|-----------|-----------------------|--|----------------------|------------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|
| Enero   | Oficina Asesora Jurídica | 2         | 3                     | 17   | 1                    | 3                                  | 0        | 0        | 0         | 26          |
|         | Atención al ciudadano    | 4         | 0                     | 10   | 0                    | 24                                 | 0        | 0        | 0         | 38          |
|         | Das                      | 0         | 1                     | 3  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 4           |
|         | Secretaría General       | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 2         | 2           |
|         | <b>Total</b>             | <b>6</b>  | <b>4</b>              | <b>30</b>                                  | <b>1</b>             | <b>27</b>                          | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>70</b>   |
| Febrero | Oficina Asesora Jurídica | 5         | 5                     | 22   | 1                    | 2                                  | 0        | 0        | 0         | 35          |
|         | Atención al ciudadano    | 3         | 1                     | 13   | 0                    | 5                                  | 0        | 0        | 0         | 22          |
|         | Das                      | 0         | 1                     | 0  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 1           |
|         | Secretaría General       | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 0           |
|         | <b>Total</b>             | <b>8</b>  | <b>7</b>              | <b>35</b>                                  | <b>1</b>             | <b>7</b>                           | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>58</b>   |
| Marzo   | Oficina Asesora Jurídica | 5         | 6                     | 20   | 4                    | 3                                  | 0        | 0        | 0         | 38          |
|         | Atención al ciudadano    | 3         | 0                     | 14   | 0                    | 6                                  | 0        | 0        | 0         | 23          |
|         | Das                      | 0         | 0                     | 4  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 4           |
|         | Secretaría General       | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 2        | 0        | 1         | 3           |
|         | <b>Total</b>             | <b>8</b>  | <b>6</b>              | <b>38</b>                                  | <b>4</b>             | <b>9</b>                           | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>68</b>   |
| Abril   | Oficina Asesora Jurídica | 5         | 5                     | 35   | 3                    | 4                                  | 0        | 0        | 0         | 52          |
|         | Atención al ciudadano    | 3         | 0                     | 19   | 0                    | 1                                  | 0        | 0        | 0         | 23          |
|         | Das                      | 0         | 0                     | 3  | 0                    | 1                                  | 0        | 0        | 0         | 4           |
|         | Secretaría General       | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 0        | 2        | 2         | 4           |
|         | <b>Total</b>             | <b>8</b>  | <b>5</b>              | <b>57</b>                                  | <b>3</b>             | <b>6</b>                           | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>2</b>  | <b>83</b>   |



| Mes    | Áreas PQRSD              | Consultas | Petición de Autoridad | Petición de Interés General y/o Particular | Solicitudes Congreso | Peticiones Documentos -Información | Quejas   | Reclamos | Denuncias | TOTALES MES |
|--------|--------------------------|-----------|-----------------------|--|----------------------|------------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|
| Mayo   | Oficina Asesora Jurídica | 2         | 5                     | 17   | 1                    | 4                                  | 0        | 0        | 0         | 29          |
|        | Atención al ciudadano    | 4         | 0                     | 8  | 0                    | 2                                  | 0        | 0        | 0         | 14          |
|        | Das                      | 0         | 0                     | 2  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 2           |
|        | Secretaría General       | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 1        | 1        | 2         | 4           |
|        | <b>Total</b>             | <b>6</b>  | <b>5</b>              | <b>27</b>                                  | <b>1</b>             | <b>6</b>                           | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>2</b>  | <b>49</b>   |
| Junio  | Oficina Asesora Jurídica | 1         | 1                     | 32   | 0                    | 3                                  | 0        | 0        | 0         | 37          |
|        | Atención al ciudadano    | 4         | 0                     | 16   | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 20          |
|        | Das                      | 0         | 0                     | 2  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 2           |
|        | Secretaría General       | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 1        | 0        | 0         | 1           |
|        | <b>Total</b>             | <b>5</b>  | <b>1</b>              | <b>50</b>                                  | <b>0</b>             | <b>3</b>                           | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>60</b>   |
| Julio  | Oficina Asesora Jurídica | 2         | 5                     | 35   | 1                    | 1                                  | 0        | 0        | 0         | 44          |
|        | Atención al ciudadano    | 2         | 0                     | 13   | 0                    | 5                                  | 0        | 0        | 0         | 20          |
|        | Das                      | 0         | 0                     | 2  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 2           |
|        | Secretaría General       | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 1        | 0        | 1         | 2           |
|        | <b>Total</b>             | <b>4</b>  | <b>5</b>              | <b>50</b>                                  | <b>1</b>             | <b>6</b>                           | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>68</b>   |
| Agosto | Oficina Asesora Jurídica | 0         | 7                     | 45   | 2                    | 4                                  | 0        | 0        | 0         | 58          |
|        | Atención al ciudadano    | 4         | 0                     | 27   | 0                    | 5                                  | 0        | 0        | 0         | 36          |
|        | Das                      | 0         | 2                     | 1  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 3           |
|        | Secretaría General       | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 0           |
|        | <b>Total</b>             | <b>4</b>  | <b>9</b>              | <b>73</b>                                  | <b>2</b>             | <b>9</b>                           | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>97</b>   |



| Mes        | Áreas PQRS               | Consultas | Petición de Autoridad | Petición de Interés General y/o Particular | Solicitudes Congreso | Peticiones Documentos -Información | Quejas   | Reclamos | Denuncias | TOTALES MES |
|------------|--------------------------|-----------|-----------------------|--|----------------------|------------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|
| Septiembre | Oficina Asesora Jurídica | 8         | 11                    | 44   | 3                    | 6                                  | 0        | 0        | 0         | 72          |
|            | Atención al ciudadano    | 1         | 0                     | 17   | 0                    | 3                                  | 0        | 0        | 0         | 21          |
|            | Das                      | 0         | 2                     | 1  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 3           |
|            | Secretaría General       | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 0           |
|            | <b>Total</b>             | <b>9</b>  | <b>13</b>             | <b>62</b>                                  | <b>3</b>             | <b>9</b>                           | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>96</b>   |
| Octubre    | Oficina Asesora Jurídica | 4         | 5                     | 54   | 4                    | 3                                  | 0        | 0        | 0         | 70          |
|            | Atención al ciudadano    | 4         | 0                     | 7  | 0                    | 4                                  | 0        | 0        | 0         | 15          |
|            | Das                      | 0         | 1                     | 1  | 0                    | 2                                  | 0        | 0        | 0         | 4           |
|            | Secretaría General       | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 0           |
|            | <b>Total</b>             | <b>8</b>  | <b>6</b>              | <b>62</b>                                  | <b>4</b>             | <b>9</b>                           | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>89</b>   |
| Noviembre  | Oficina Asesora Jurídica | 11        | 4                     | 30   | 1                    | 4                                  | 0        | 0        | 0         | 50          |
|            | Atención al ciudadano    | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 0           |
|            | Das                      | 0         | 2                     | 0  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 2           |
|            | Secretaría General       | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 1         | 1           |
|            | <b>Total</b>             | <b>12</b> | <b>7</b>              | <b>34</b>                                  | <b>1</b>             | <b>12</b>                          | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>66</b>   |
| Diciembre  | Oficina Asesora Jurídica | 5         | 8                     | 34   | 0                    | 3                                  | 0        | 0        | 0         | 50          |
|            | Atención al ciudadano    | 0         | 0                     | 3  | 0                    | 13                                 | 0        | 0        | 0         | 16          |
|            | Das                      | 0         | 1                     | 2  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 3           |
|            | Secretaría General       | 0         | 0                     | 0  | 0                    | 0                                  | 0        | 0        | 0         | 0           |
|            | <b>Total</b>             | <b>5</b>  | <b>9</b>              | <b>39</b>                                  | <b>0</b>             | <b>16</b>                          | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>69</b>   |



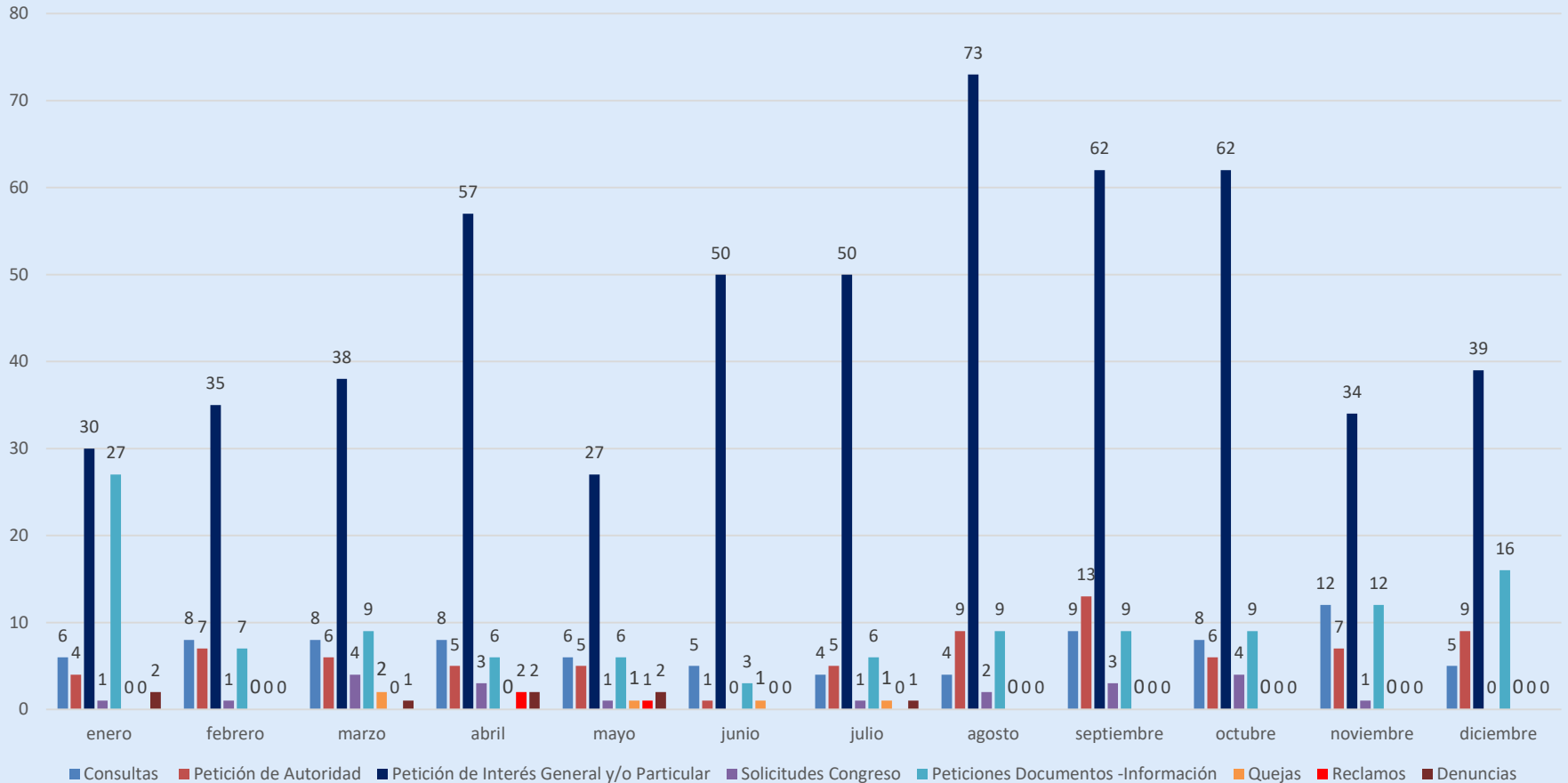
## Resumen de PQRS según tipología recibidas mes a mes durante el año 2021

| Mes / Tipo   | Petición de Interés General y/o Particular | Petición de Autoridad | Consultas  | Peticiones Documentos - Información | Solicitudes Congreso | Reclamos | Denuncias | Quejas   | TOTALES MES |
|--------------|--|-----------------------|------------|-------------------------------------|----------------------|----------|-----------|----------|-------------|
| Enero        | 6  | 4                     | 30         | 1                                   | 27                   | 0        | 0         | 2        | 70          |
| Febrero      | 8  | 7                     | 35         | 1                                   | 7                    | 0        | 0         | 0        | 58          |
| Marzo        | 8  | 6                     | 38         | 4                                   | 9                    | 2        | 0         | 1        | 68          |
| Abril        | 8  | 5                     | 57         | 3                                   | 6                    | 0        | 2         | 2        | 83          |
| Mayo         | 6  | 5                     | 27         | 1                                   | 6                    | 1        | 1         | 2        | 49          |
| Junio        | 5  | 1                     | 50         | 0                                   | 3                    | 1        | 0         | 0        | 60          |
| 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          |
| Octubre      | 8  | 6                     | 62         | 4                                   | 9                    | 0        | 0         | 0        | 89          |
| Noviembre    | 12   | 7                     | 34         | 1                                   | 12                   | 0        | 0         | 0        | 66          |
| Diciembre    | 5  | 9                     | 39         | 0                                   | 16                   | 0        | 0         | 0        | 69          |
| <b>Total</b> | <b>83</b>                                  | <b>77</b>             | <b>557</b> | <b>21</b>                           | <b>119</b>           | <b>5</b> | <b>3</b>  | <b>8</b> | <b>873</b>  |





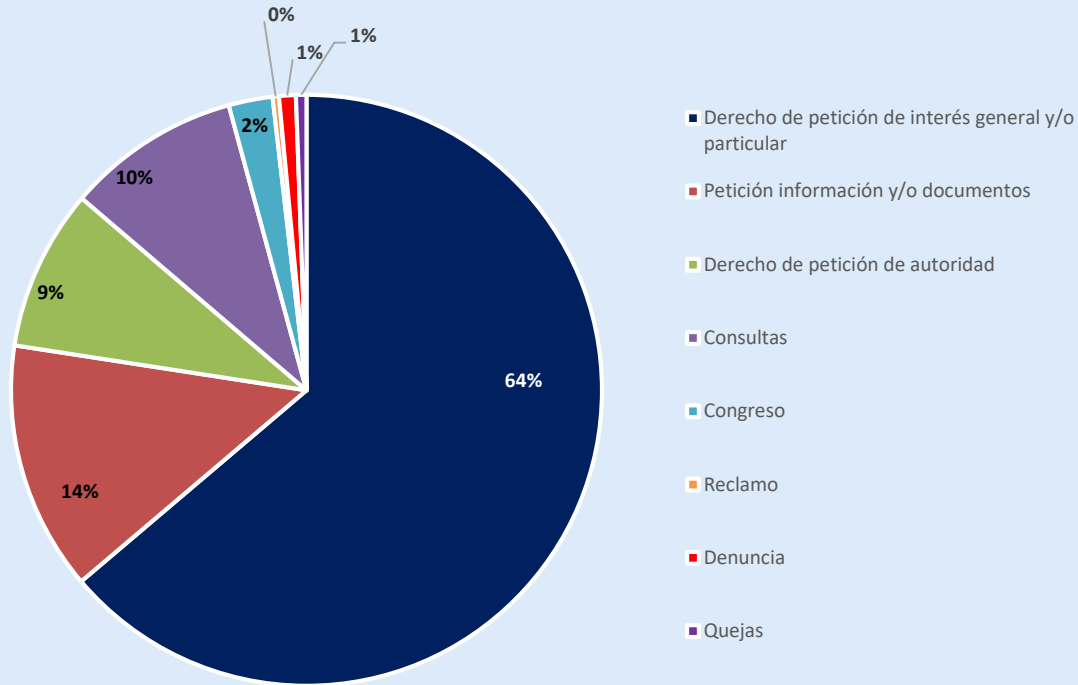
# Consolidado Mes a Mes



Revisada la información de las 873 PQRSD recibidas durante el año 2021, se observa que el mayor número de derechos de petición corresponden a la tipificación de derechos de petición de interés general o particular en un 64%, seguido de los derechos de petición de información y/o documentos con un 14%; consultas en un porcentaje del 10%; peticiones de autoridad en un 9%; peticiones de congreso en un 2%, denuncias y quejas en un 1% cada una y reclamos con un 0%.

A continuación se refleja la distribución de las PQRSD recibidas, así:

| TIPOLOGÍA / ÁREA                                      | Total      | %           |
|---|------------|-------------|
| Derecho de petición de interés general y/o particular | 557        | 64%         |
| Petición información y/o documentos                   | 119        | 14%         |
| Derecho de petición de autoridad                      | 77         | 9%          |
| Consultas   | 83         | 10%         |
| Congreso  | 21         | 2%          |
| Reclamo   | 3          | 0%          |
| Denuncia  | 8          | 1%          |
| Quejas  | 5          | 1%          |
| <b>Total</b>  | <b>873</b> | <b>100%</b> |



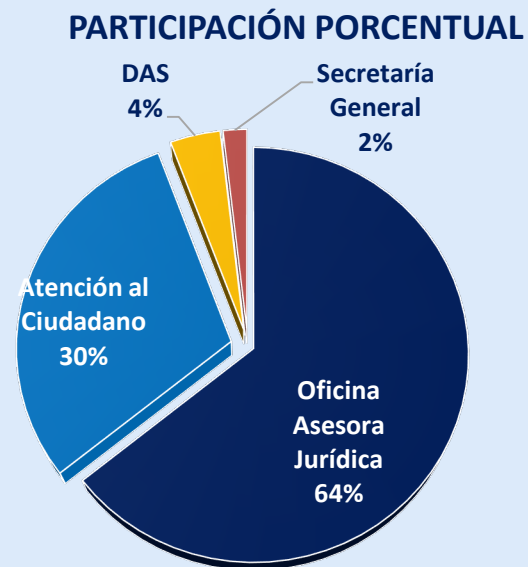
# Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD Atendidas

| Tipo de Solicitud                                     | Término de Respuesta | Tiempo Promedio de Respuesta |
|---|----------------------|------------------------------|
| Consultas   | 30                   | 4,6                          |
| Derecho de Petición de Interés General y/o Particular | 15                   | 3,6                          |
| Reclamos  | 15                   | 4,0                          |
| Denuncias   | 15                   | 8,1                          |
| Quejas  | 15                   | 6,0                          |
| Petición de Autoridad                                 | 10                   | 4,1                          |
| Petición de Documentos y/o Información                | 10                   | 5,4                          |
| Solicitudes Congreso                                  | 5                    | 3,8                          |



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

| DEPENDENCIAS             | TOTAL      | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--------------------------|------------|--------------------------|
| Oficina Asesora Jurídica | 561        | 64%                      |
| Atención al Ciudadano    | 262        | 30%                      |
| DAS                      | 34         | 4%                       |
| Secretaría General       | 16         | 2%                       |
| <b>TOTAL</b>             | <b>873</b> | <b>100,0%</b>            |

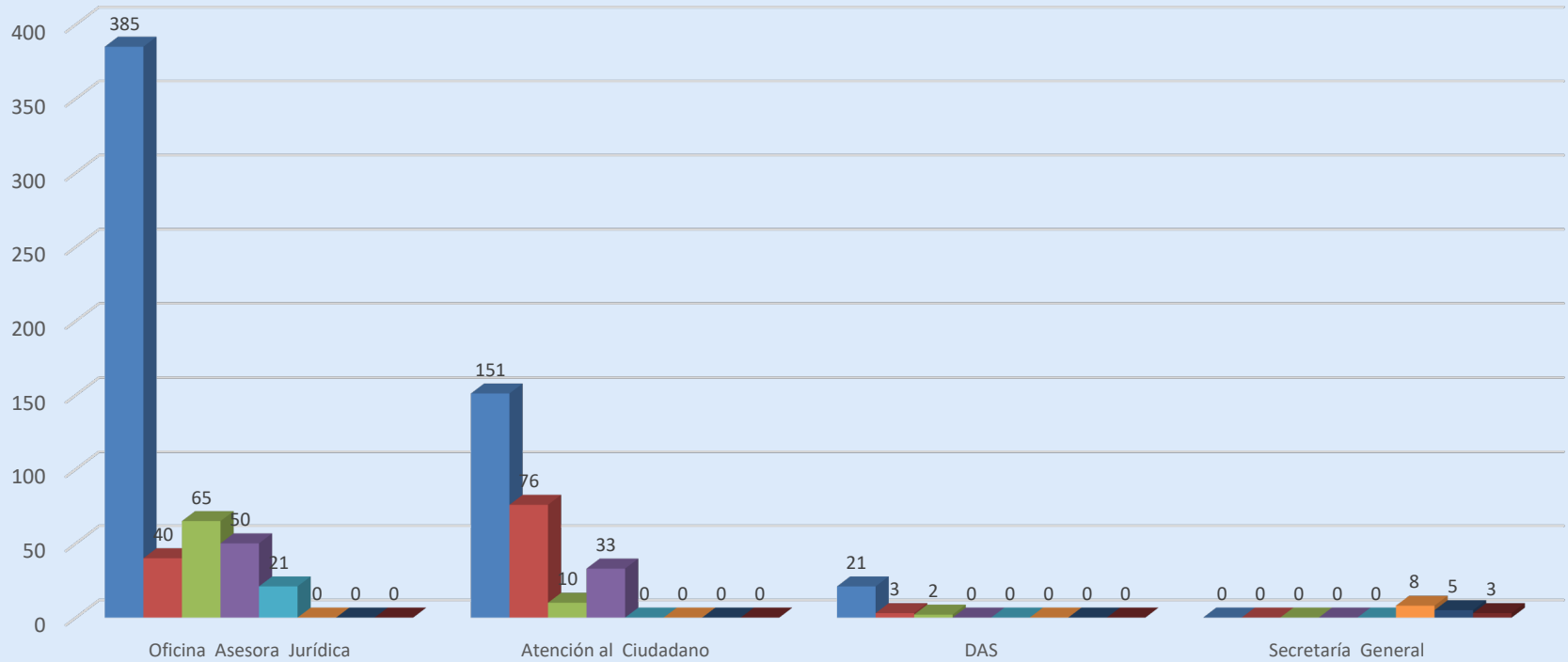


# Tipología por Dependencia

| TIPOLOGÍA / ÁREA                                      | Oficina Asesora Jurídica | Atención al Ciudadano | DAS       | Secretaría General | Total      |
|---|--------------------------|-----------------------|-----------|--------------------|------------|
| Derecho de petición de interés general y/o particular | 385                      | 151                   | 21        | 0                  | 557        |
| Derecho de petición de autoridad                      | 40                       | 76                    | 3         | 0                  | 119        |
| Consultas   | 65                       | 10                    | 2         | 0                  | 77         |
| Petición información y/o documentos                   | 50                       | 33                    | 0         | 0                  | 83         |
| Congreso  | 21                       | 0                     | 0         | 0                  | 21         |
| Reclamo   | 0                        | 0                     | 0         | 8                  | 8          |
| Denuncia  | 0                        | 0                     | 0         | 5                  | 5          |
| Quejas  | 0                        | 0                     | 0         | 3                  | 3          |
| <b>Total</b>  | <b>561</b>               | <b>262</b>            | <b>34</b> | <b>16</b>          | <b>873</b> |



# Tipología Por Dependencia



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

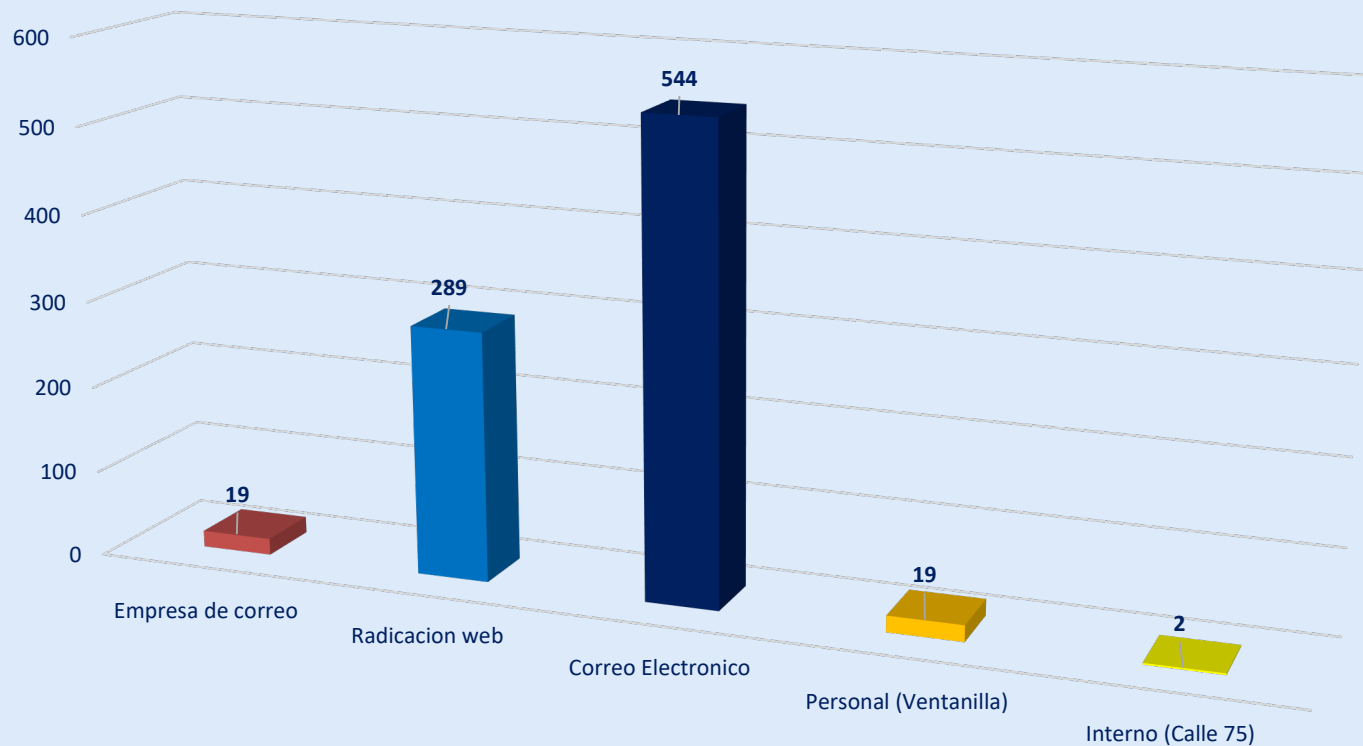


## Radicados por medio de recepción mes a mes en el año 2021

| Mes / Área   | Correo Electrónico | Radicación web | Empresa de correo | Personal (Ventanilla) | Interno (Calle 75) | TOTALES MES |
|--------------|--------------------|----------------|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------|
| Enero        | 1                  | 43             | 26                | 0                     | 0                  | 70          |
| Febrero      | 2                  | 22             | 32                | 2                     | 0                  | 58          |
| Marzo        | 2                  | 29             | 35                | 2                     | 0                  | 68          |
| Abril        | 2                  | 27             | 52                | 2                     | 0                  | 83          |
| Mayo         | 1                  | 17             | 28                | 2                     | 1                  | 49          |
| Junio        | 3                  | 22             | 35                | 0                     | 0                  | 60          |
| Julio        | 0                  | 23             | 44                | 1                     | 0                  | 68          |
| Agosto       | 1                  | 37             | 57                | 2                     | 0                  | 97          |
| Septiembre   | 2                  | 23             | 68                | 3                     | 0                  | 96          |
| Octubre      | 0                  | 15             | 72                | 1                     | 1                  | 89          |
| Noviembre    | 3                  | 13             | 48                | 2                     | 0                  | 66          |
| Diciembre    | 2                  | 18             | 47                | 2                     | 0                  | 69          |
| <b>Total</b> | <b>19</b>          | <b>289</b>     | <b>544</b>        | <b>19</b>             | <b>2</b>           | <b>873</b>  |

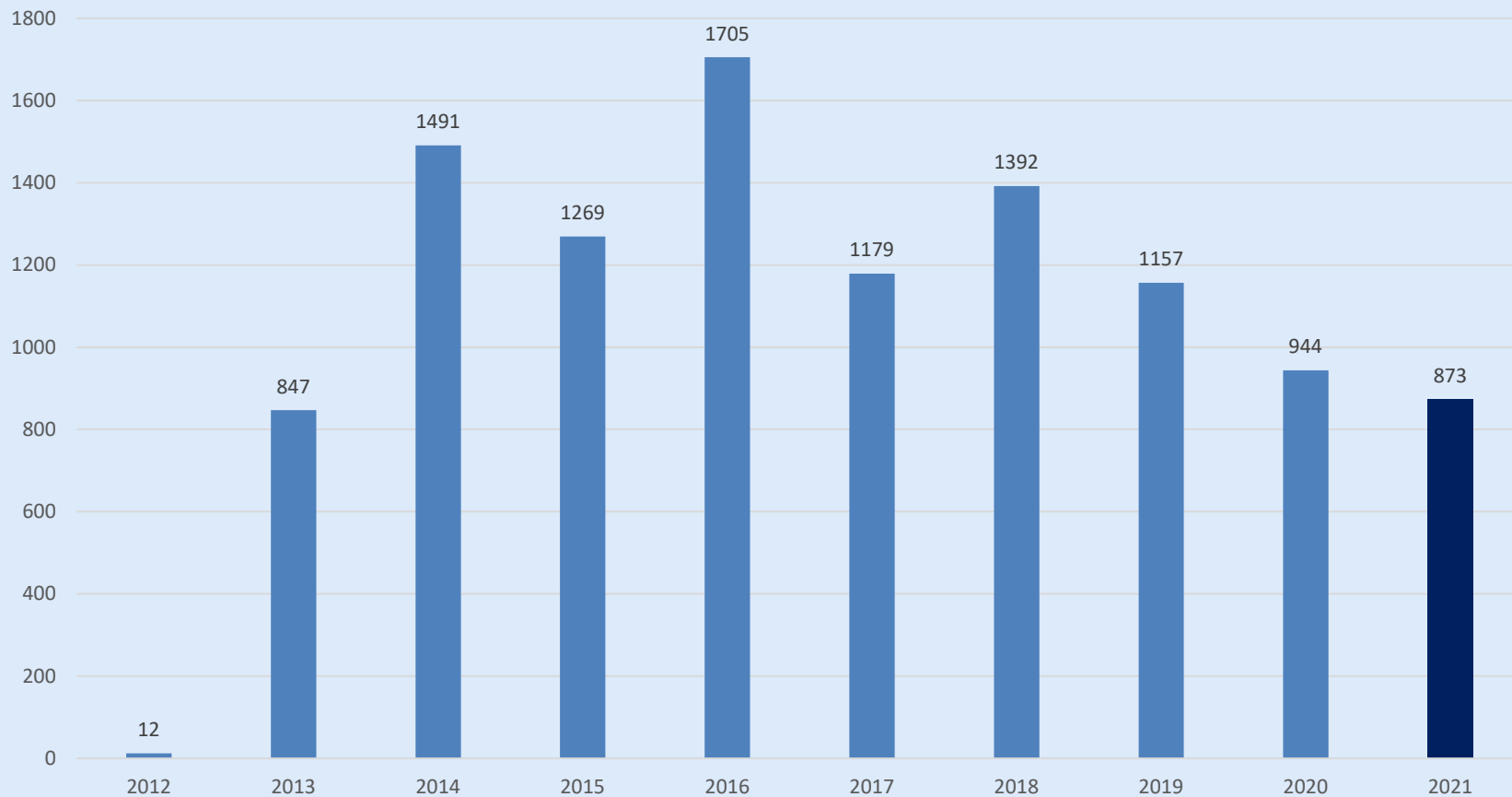


# Consolidado Medios de Recepción





## Comparativo Volumen de PQRSD por Año



# Conclusiones

- La fuente para la elaboración del informe anual es el Sistema de Gestión Documental –ORFEO. Se analizó la información de todos los radicados de entrada y salida registrados durante el año 2021. 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 año 2021 se recibieron 873 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 64% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en el año 2021 con 544 solicitudes, seguido por la radicación web con 289 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 95% debido a la necesidad de enviar documentos de manera digital por la situación actual con respecto al covid-19.
- Al realizar la comparación con lo reportado para el 2020, se puede observar que el número de solicitudes registradas fue **menor** para este año, contando en ese entonces con 944 solicitudes.
- La Oficina Asesora Jurídica fue la dependencia de la Agencia por la que mas ingresaron las solicitudes, en un porcentaje del 64%.
- En lo referente al tiempo promedio de respuesta de PQRSD, se evidencia que la Agencia responde las peticiones en un término considerablemente inferior al establecido por la ley.





La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado