



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.
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
	Total	6	4	30	1	27	0	0	2	70
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
	Total	8	7	35	1	7	0	0	0	58
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
	Total	8	6	38	4	9	2	0	1	68
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
	Total	8	5	57	3	6	0	2	2	83



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
	Total	6	5	27	1	6	1	1	2	49
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
	Total	5	1	50	0	3	1	0	0	60
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
	Total	4	5	50	1	6	1	0	1	68
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
	Total	4	9	73	2	9	0	0	0	97



Mes	Áreas PQRSD	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
	Total	9	13	62	3	9	0	0	0	96
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
	Total	8	6	62	4	9	0	0	0	89
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
	Total	12	7	34	1	12	0	0	0	66
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
	Total	5	9	39	0	16	0	0	0	69

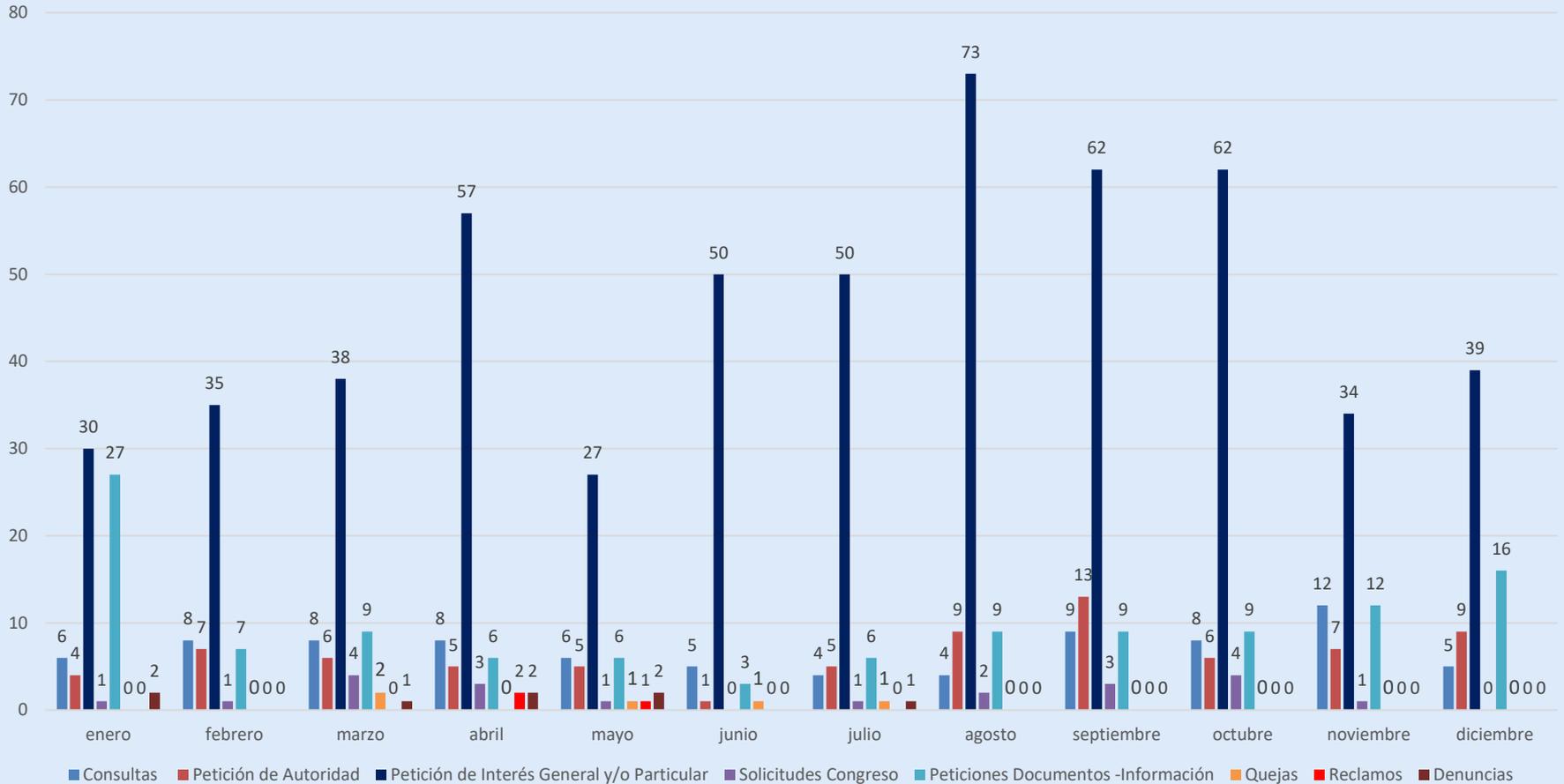


Resumen de PQRS según tipología recibidas mes a mes durante el año 2021

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
Total	83	77	557	21	119	5	3	8	873



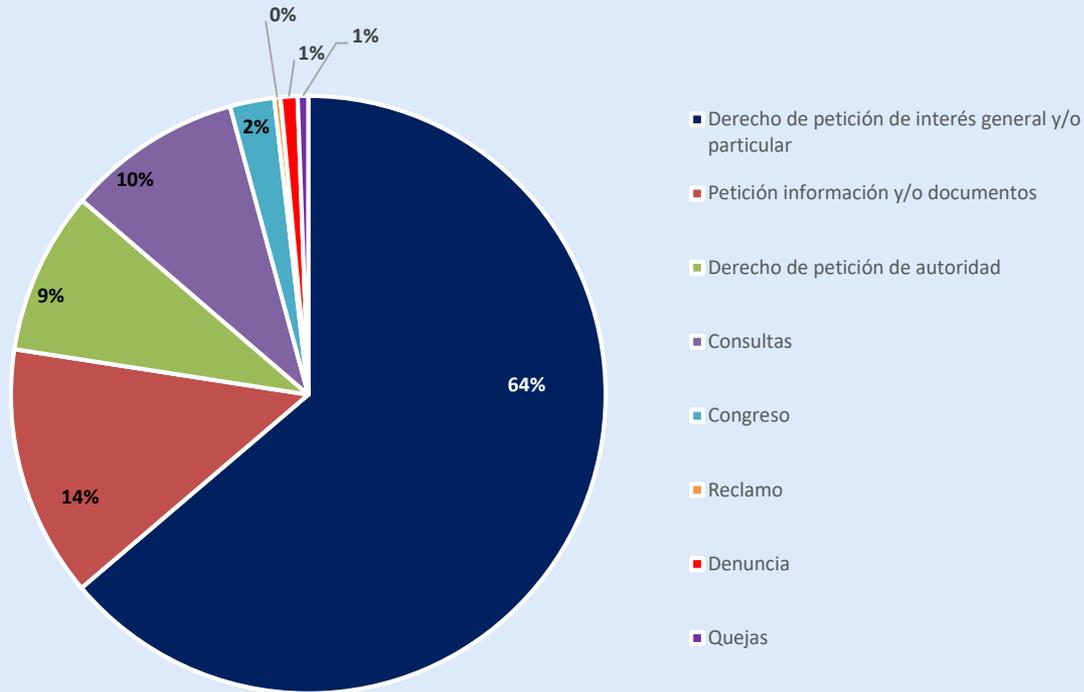
Consolidado Mes a Mes



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%
Total	873	100%



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%
TOTAL	873	100,0%

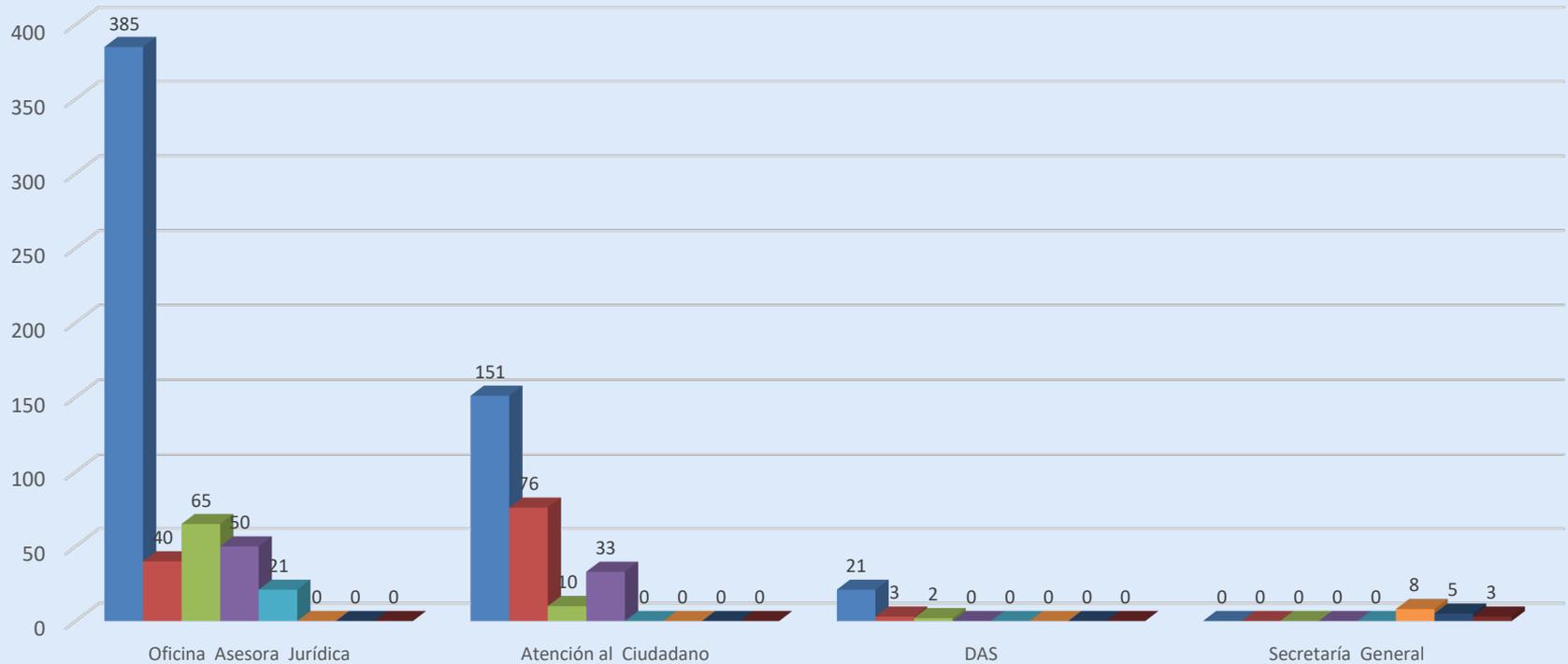


Tipología por Dependencia

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
Total	561	262	34	16	873



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

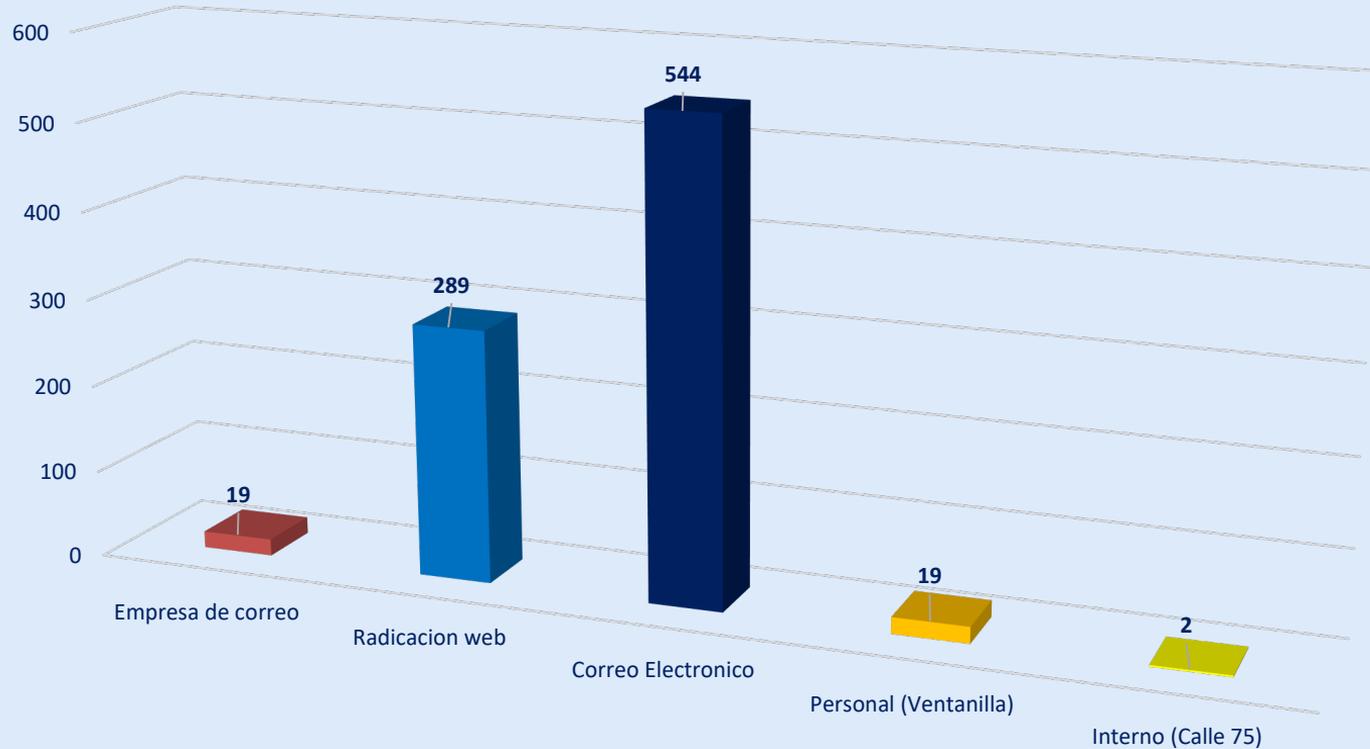


Radicados por medio de recepción mes a mes en el año 2021

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
Total	19	289	544	19	2	873



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