



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# *Segundo 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 abril y el 30 de junio de 2022, 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***

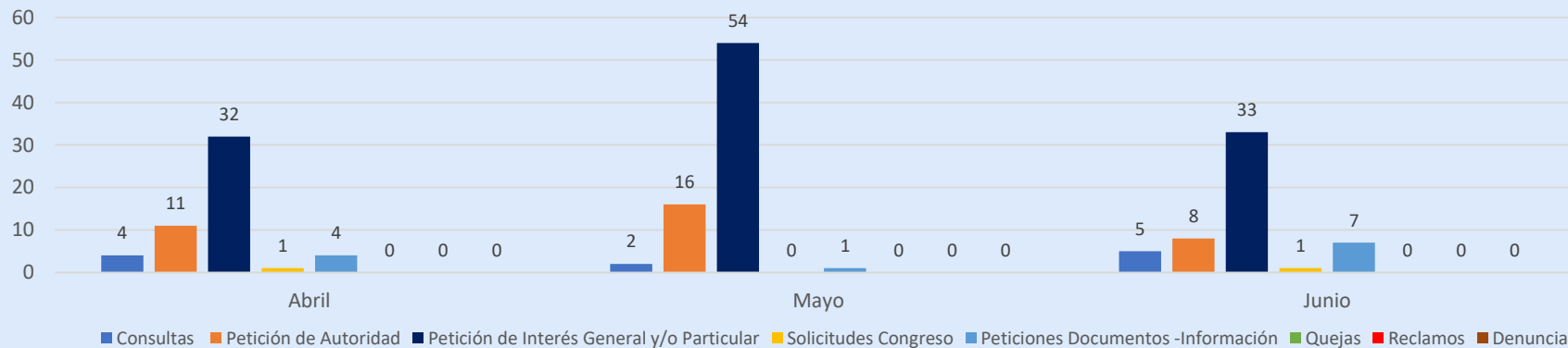
- 1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co).***
- 2. Formulario electrónico de PQRSD: Habilitado en página web.***
- 3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.***
- 4. Buzón físico de sugerencias y sede de correspondencia: Calle 16 N° 68d – 89 Bogotá, Colombia***
- 5. Redes Sociales (YouTube-Twitter-Facebook-Linkedin).***
- 6. Llamadas telefónicas: (601) 255 89 55 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 y 3 Bogotá, Colombia.***
- 9. Fax: (601) 255 89 33.***

*Categorías de PQRSD recibidas  
durante el segundo trimestre*

## Total PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2022

Mes / Tipo	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos -Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
Abril	4	11	32	1	4	0	0	0	52
Mayo	2	16	54	0	1	0	0	0	73
Junio	5	8	33	1	7	0	0	0	54
Total	11	35	119	2	12	0	0	0	179

Total Radicados Por Mes



## Tipología PQRS

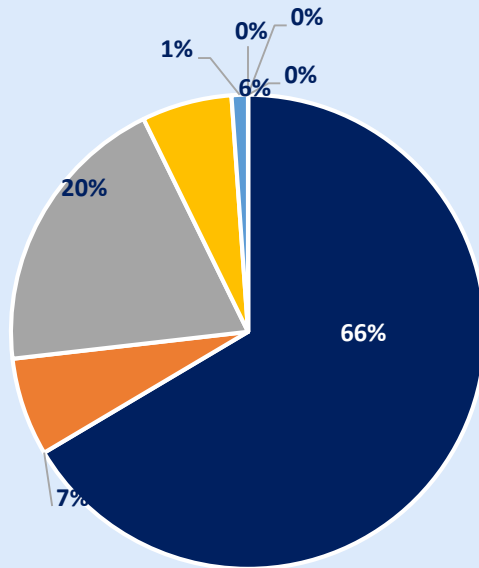
Revisada la información, se tiene que de las 179 PQRS tramitadas en el segundo trimestre de 2022, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular” en un 66%; seguido de peticiones autoridad en un 20%, derechos de petición información y/o documentos en un 7%, Consultas 6% y quejas 0%. Para este trimestre no se presentaron denuncias ni reclamos.

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	98	19	2	0	119	66%
Petición información y/o documentos	9	3	0	0	12	7%
Derecho de petición de autoridad	32	1	2	0	35	20%
Consultas	2	9	0	0	11	6%
Congreso	2	0	0	0	2	1%
Reclamo	0	0	0	0	0	0%
Denuncia	0	0	0	0	0	0%
Quejas	0	0	0	0	0	0%
Total	143	32	4	0	179	100%
Porcentaje	80%	18%	2%	0,0%	100%	



## 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	7,3
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	4,7
Reclamos	15	N/A
Denuncias	15	N/A
Quejas	15	N/A
Petición de Autoridad	10	5,1
Petición de Documentos y/o Información	10	8,1
Solicitudes Congreso	5	5,0

\*No se presentaron quejas, reclamos ni denuncias en el periodo evaluado.





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

AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	143	80%
Atención al Ciudadano	32	18%
DAS	4	2%
Secretaría General	0	0,0%
SUBTOTALES	179	100,0%

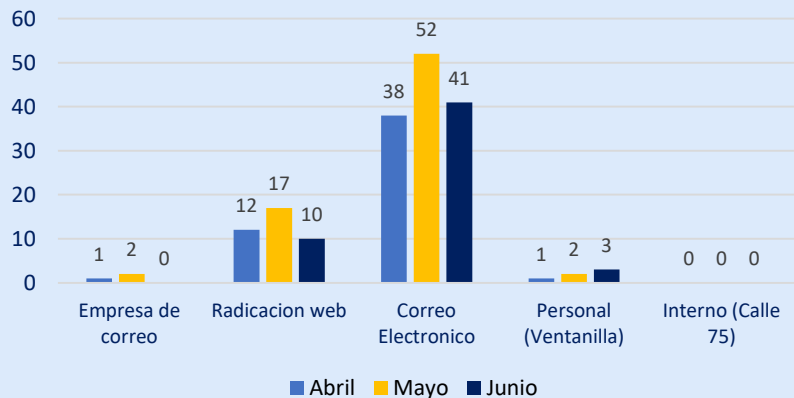
### PARTICIPACIÓN PORCENTUAL



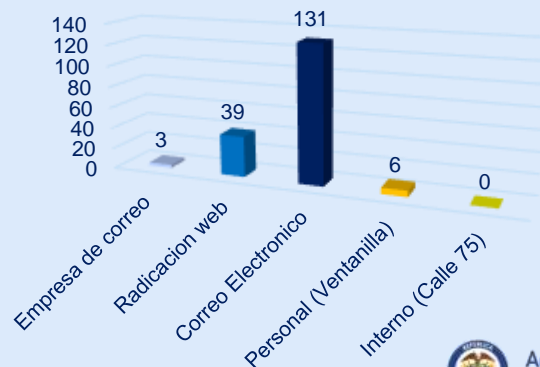
## Radificados por medio de recepción en el segundo trimestre 2022

Mes / Área	Empresa de correo	Radicación web	Correo Electrónico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTAL MES
Abril	1	12	38	1	0	52
Mayo	2	17	52	2	0	73
Junio	0	10	41	3	0	54
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>39</b>	<b>131</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>179</b>

### Medios de Recepción Por Mes

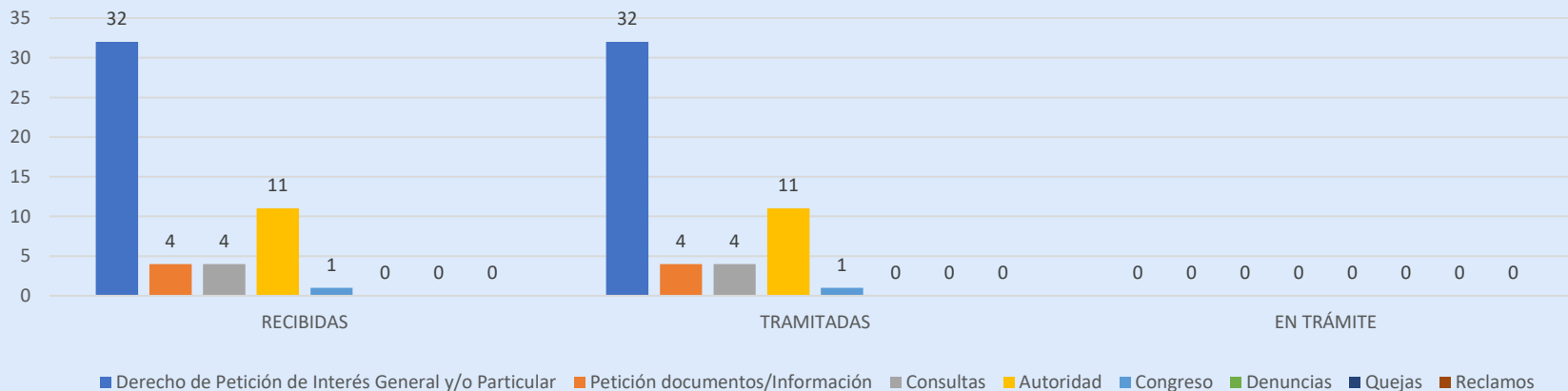


### Consolidado Medios de Recepción Trimestre



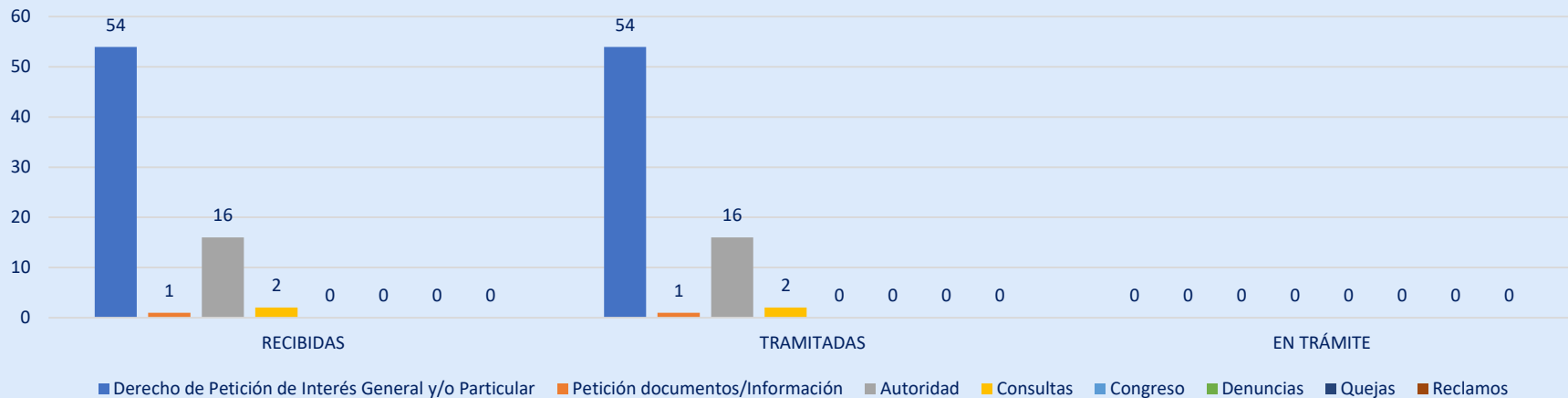
# Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes abril 2022

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	32	32	0
Petición documentos/Información	4	4	0
Consultas	4	4	0
Autoridad	11	11	0
Congreso	1	1	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>0</b>



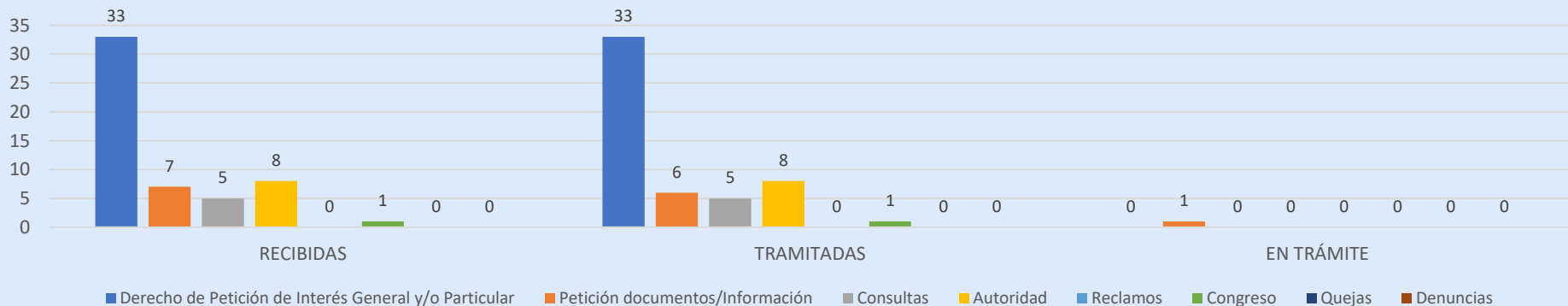
# Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes mayo 2022

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	54	54	0
Petición documentos/Información	1	1	0
Autoridad	16	16	0
Consultas	2	2	0
Congreso	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>0</b>



# Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes junio 2022

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	33	33	0
Petición documentos/Información	7	6	1
Consultas	5	5	0
Autoridad	8	8	0
Reclamos	0	0	0
Congreso	1	1	0
Quejas	0	0	0
Denuncias	0	0	0
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>1</b>



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

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, 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 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.

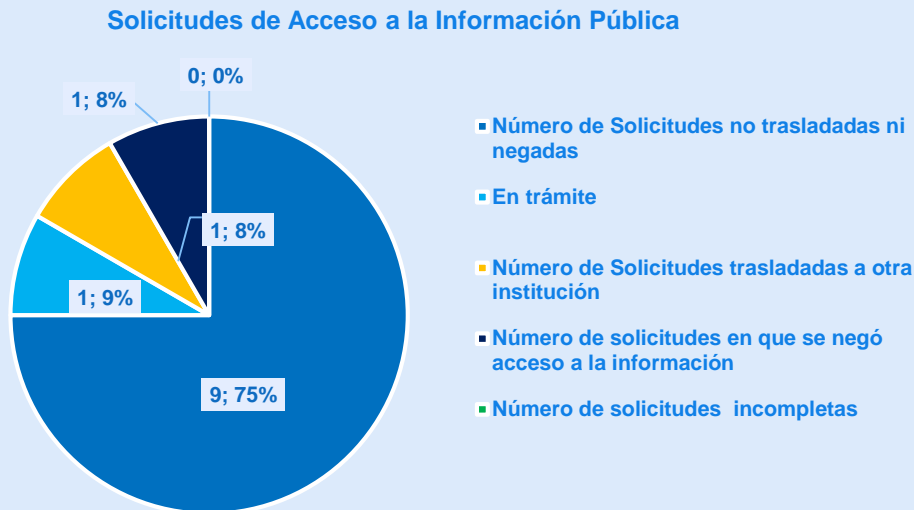
Como consecuencia de lo anterior, se registran las solicitudes de acceso a la información pública a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo bajo la modalidad de ***“Petición de Documentos y/o Información”***, como ya se relacionó en las graficas anteriores.

Así las cosas de acuerdo con los datos reportados por el Sistema, durante el segundo trimestre de 2022 se recibieron 12 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:

## **Solicitudes de Acceso a la Información Pública primer trimestre 2022**

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	9
En trámite	1
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	1
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	1
Número de solicitudes incompletas	0
Total solicitudes recibidas en el Cuarto Trimestre	12
<i>Fuente: Sistema de Gestión Documental -Orfeo</i>	



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

<b>#</b>	<b>Radicado</b>	<b>Tiempo de Respuesta/Días</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Descripción</b>
1	20228000713542	1	OAJ	No Trasladaada, No Negada
2	20228000752562	4	OAJ	Se negó acceso a la información
3	20228000780972	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada
4	20222400894302	2	AC	No Trasladaada, No Negada
5	20228000983122	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada
6	20228001536602	3	OAJ	No Trasladaada, No Negada
7	20228001593182	6	OAJ	No Trasladaada, No Negada
8	20228001607642	6	OAJ	No Trasladaada, No Negada
9	20228001611982	6	OAJ	No Trasladaada, No Negada
10	20222401641482	3	AC	No Trasladaada, No Negada
11	20222401657312	3	AC	Trasladaada
12	20228001658242	5	OAJ	En trámite





*Encuesta de satisfacción  
ciudadana*

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

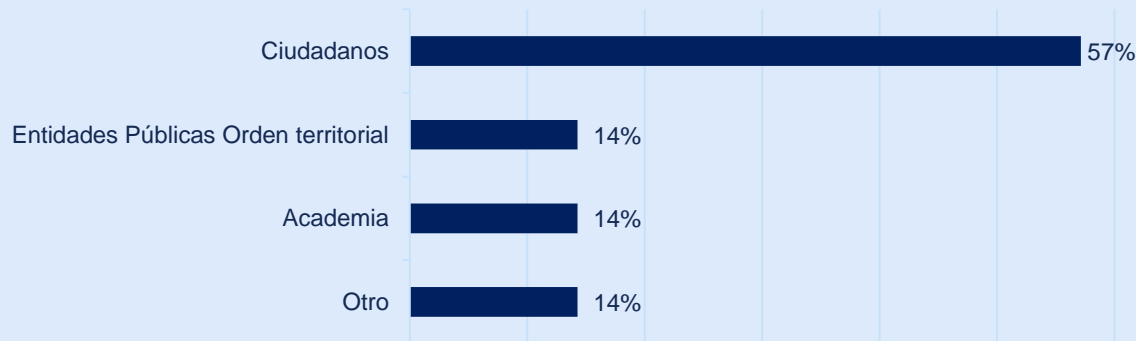
Para el segundo trimestre del año 2022, se encontraron los siguientes resultados con respecto a las encuestas realizadas por los usuarios de la Agencia, en las cuales se califica a nivel general el servicio de atención al ciudadano que tiene la entidad en lo referente a los canales de atención:

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

## Resultados

Pregunta 1: Indique el sector al que pertenece.

### Caracterización de usuarios encuesta de satisfacción



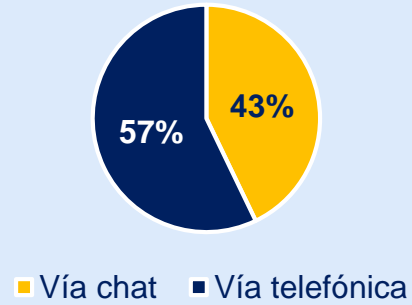
Pregunta 2: Califique de 1 a 5 la amabilidad y el trato recibido, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).



Pregunta 3: Califique de 1 a 5, si la información recibida fue clara, fácil de comprender y dio respuesta a su inquietud, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).



Pregunta 4: ¿Por qué canal se comunicó?



Pregunta 5: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?



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

- En lo referente a la encuesta de satisfacción ciudadana, la calificación asignada para la amabilidad y el trato tuvo un rango positivo de 5 puntos máximos. Con respecto a la claridad de la información brindada tuvo la calificación máxima de 5 puntos, lo que indica se atendieron de manera satisfactoria el total de las solicitudes recibidas. La calificación positiva es una muestra clara de que se esta aplicando de manera correcta el Protocolo de Atención al Ciudadano que tiene la entidad.
- Los grupos de valor e interés que contestaron la encuesta en el segundo trimestre fueron ciudadanos en un 57%, entidades publicas del orden territorial con el 14%, academia con el 14% y otros con el 14%.
- Con respecto al uso de canales y personas encuestadas, para este trimestre los que participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante el la línea telefónica, teniendo un 57% del total.
- 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.



*CONCLUSIONES INFORME PQRS  
PRIMER TRIMESTRE 2022*

- 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 segundo trimestre del año 2022 se recibieron 179 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 66% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 131 solicitudes, seguido por la radicación web con 39 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 95%.
- En el periodo analizado se recibieron 12 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 9 solicitudes y en 1 ocasión se negó el acceso por tratarse de información reservada y clasificada. Así mismo, 1 solicitud fue trasladada por competencia a otra entidad y otra se encuentra aún en trámite sin que se haya vencido el término legal establecido pues se acudió a lo señalado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.
- Los derechos de petición recibidos por la Agencia en el periodo evaluado fueron atendidos dentro del término legal.

- Al realizar la comparación con lo reportado para el primer trimestre del año 2022, se puede observar que el número de solicitudes registradas es menor, contando en el primer trimestre de 2022 con 231 solicitudes y en el segundo trimestre de 2022 con 179 solicitudes; lo que significa una reducción del 25,5%. 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 80% de las mismas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue menor para este trimestre, con 12 solicitudes en comparación con el primer trimestre de 2022 que reportó 21 solicitudes.
- En este trimestre los tiempos promedio de respuesta aumentaron debido a la delegación de nuevas actividades para la Oficina Jurídica. Sin embargo se debe resaltar que la Agencia responde las peticiones en un término considerablemente inferior al término de ley, pues por ejemplo, los derechos de petición en interés general que fueron los de mayor trámite en la Oficina y cuyo término legal es de 15 días, se resolvieron en un promedio de 4,7 días, lo que indica una reducción del 70% del tiempo para responder.







La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado