



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# Primer 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 del periodo que corresponde del 1 de enero al 31 de marzo 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

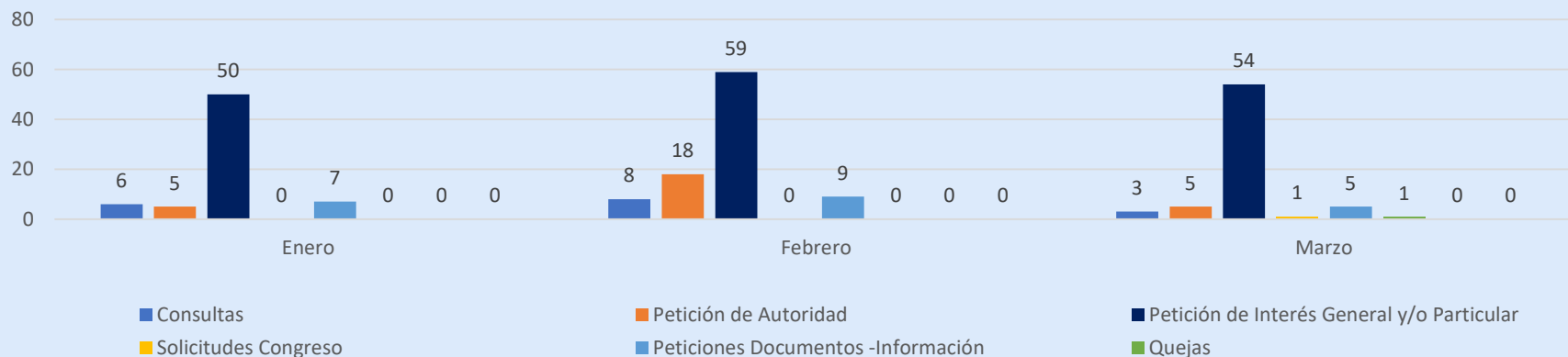
1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co).
2. Formulario electrónico de PQRSD: Habilitado en página web.
3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.
4. Buzón físico de sugerencias y sede de correspondencia: Calle 16 N°68d – 89 Bogotá, 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 primer trimestre

## Total PQRSD Recibidas en el primer trimestre de 2022

Mes / Subserie	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTAL MES
Enero	6	5	50	0	7	0	0	0	68
Febrero	8	18	59	0	9	0	0	0	94
Marzo	3	5	54	1	5	1	0	0	69
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>163</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>231</b>

Total Radicados Por Mes



# Tipología PQRS

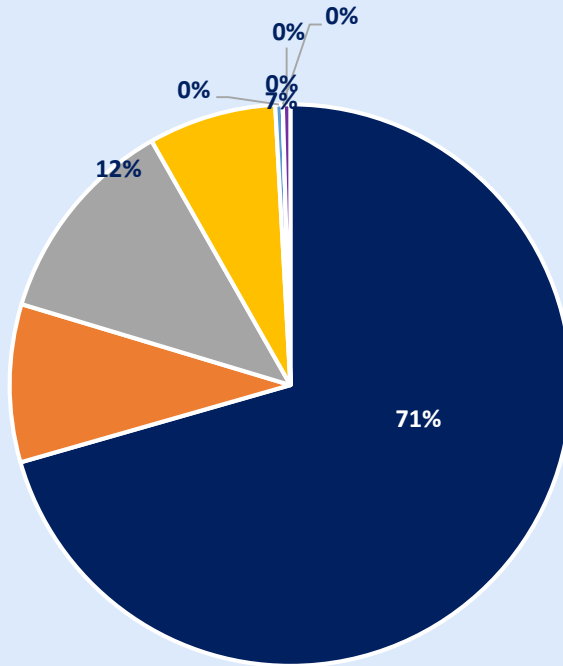
Revisada la información, se tiene que de las 231 PQRS tramitadas en el primer trimestre de 2022, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular” en un 71%; seguido de peticiones autoridad en un 12%, derechos de petición información y/o documentos en un 9%, Consultas 7% 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	138	20	5	0	163	71%
Petición información y/o documentos	9	12	0	0	21	9%
Derecho de petición de autoridad	26	0	2	0	28	12%
Consultas	9	8	0	0	17	7%
Congreso	1	0	0	0	1	0%
Reclamo	0	0	0	0	0	0%
Denuncia	0	0	0	0	0	0%
Quejas	0	0	0	1	1	0%
Total	183	40	7	1	231	100%
Porcentaje	79%	17%	3%	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

Tiempo promedio de respuesta de PQRS atendidas		
Tipo de Solicitud	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	5,56
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	3,56
Reclamos	15	N/A*
Denuncias	15	N/A*
Quejas	15	N/A**
Petición de Autoridad	10	3,83
Petición de Documentos y/o Información	10	5,33
Solicitudes Congreso	5	5

\*No se presentaron Reclamos ni denuncias en el periodo evaluado.

\*\* En el periodo evaluado se presentó una queja, pero se encuentra pendiente de respuesta sin vencer los términos legales

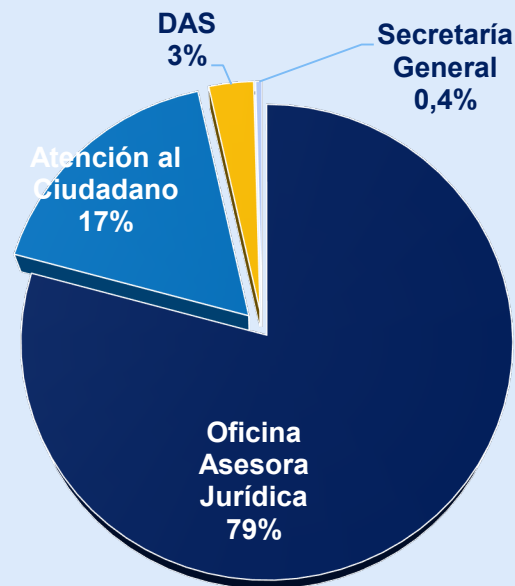




# Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	183	79%
Atención al Ciudadano	40	17%
DAS	7	3%
Secretaría General	1	0,4%
<b>SUBTOTALES</b>	<b>231</b>	<b>100,0%</b>

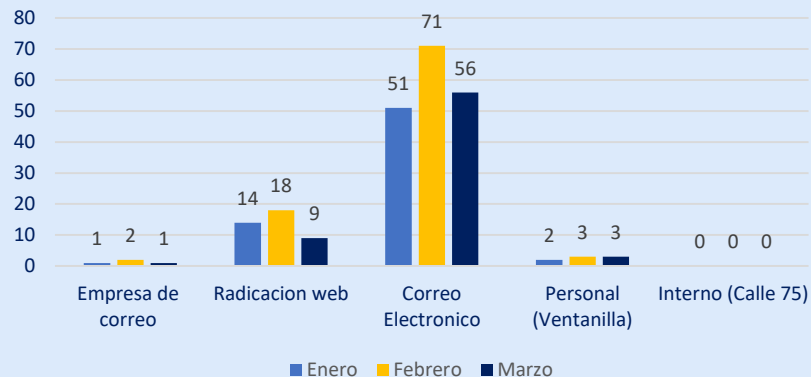
## PARTICIPACIÓN PORCENTUAL



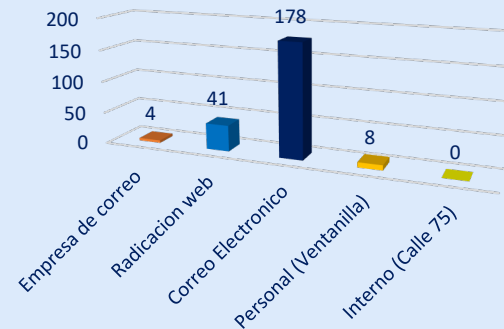
# Radicados Por Medio de Recepción en el primer trimestre 2022

Mes / Área	Empresa de Radicación correo	web	Correo Electronico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Enero	1	14	51	2	0	68
Febrero	2	18	71	3	0	94
Marzo	1	9	56	3	0	69
Total	4	41	178	8	0	231

## Medios de Recepción Por Mes

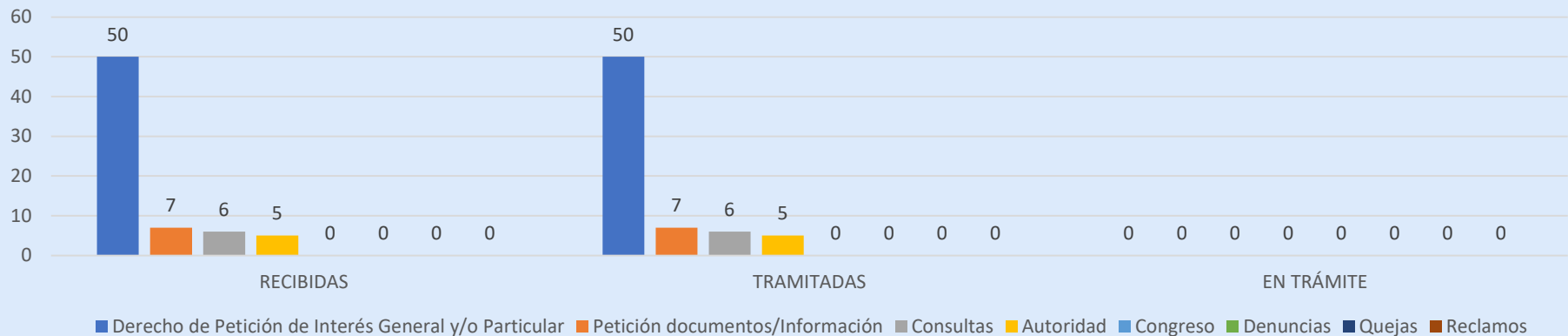


## Consolidado Medios de Recepción Trimestre



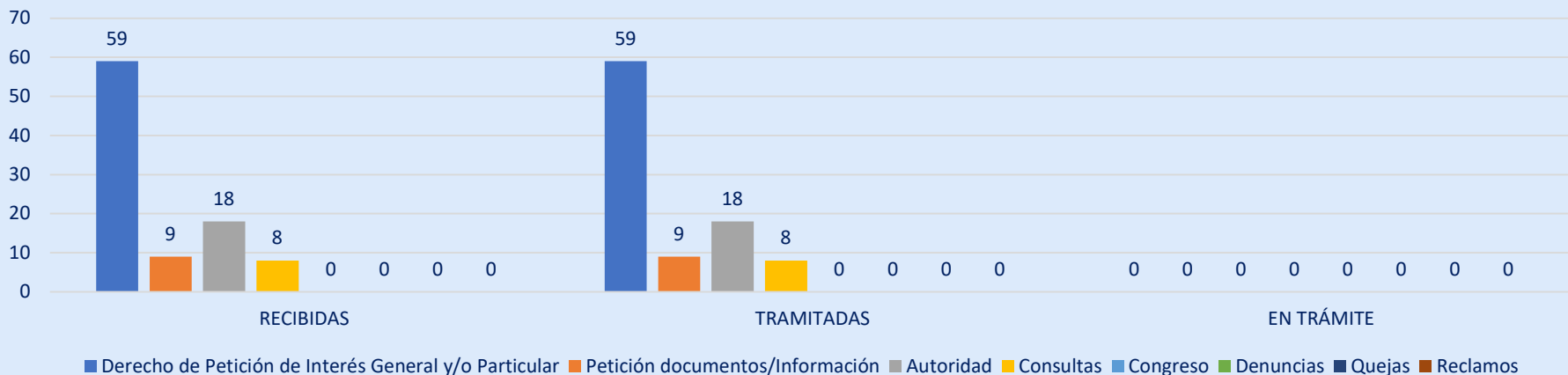
# Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes enero 2022

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	50	50	0
Petición documentos/Información	7	7	0
Consultas	6	6	0
Autoridad	5	5	0
Congreso	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>0</b>



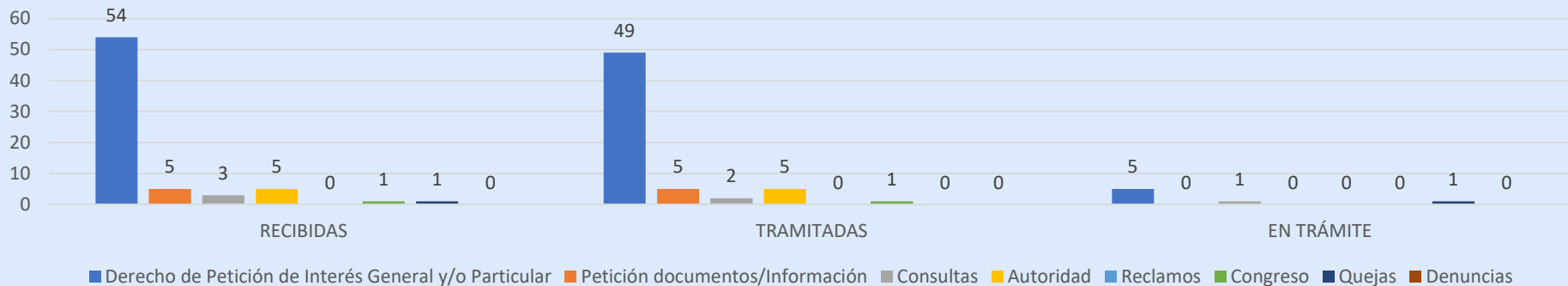
# Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes febrero 2022

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	59	59	0
Petición documentos/Información	9	9	0
Autoridad	18	18	0
Consultas	8	8	0
Congreso	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>0</b>



# Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes marzo 2022

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	54	49	5
Petición documentos/Información	5	5	0
Consultas	3	2	1
Autoridad	5	5	0
Reclamos	0	0	0
Congreso	1	1	0
Quejas	1	0	1
Denuncias	0	0	0
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>62</b>	<b>7</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.

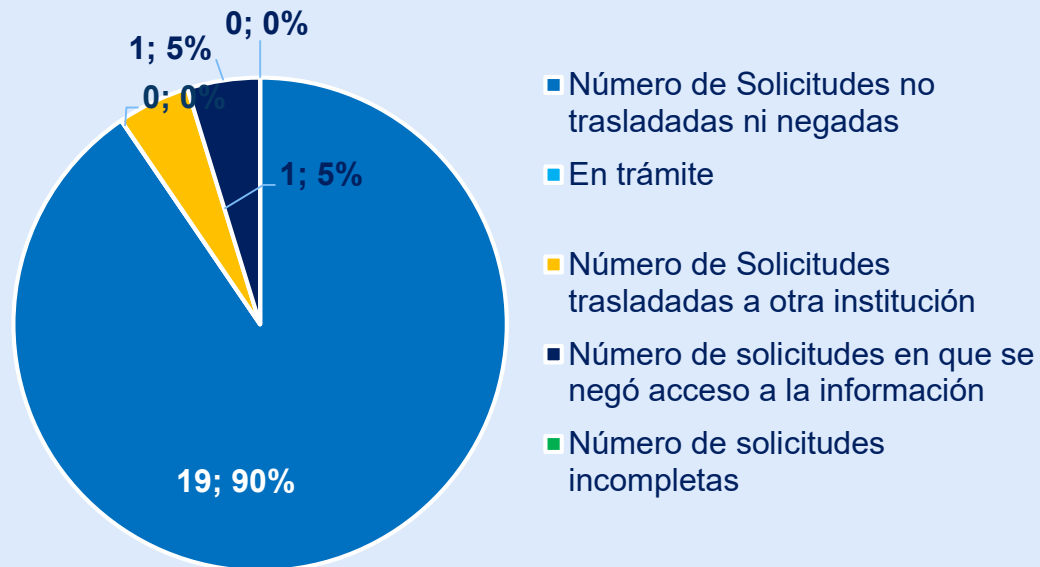
Como consecuencia de lo anterior, se registran las solicitudes de acceso a la información pública a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo bajo la modalidad de *“Petición de Documentos y/o Información”*, como ya se relacionó en las graficas anteriores.

Así las cosas de acuerdo con los datos reportados por el Sistema, durante el primer trimestre de 2022 se recibieron 21 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	19
En trámite	0
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	21
<b>Fuente: Sistema de Gestión Documental -Orfeo</b>	



## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
1	2022800005202	1	OAJ	No Trasladaada, No Negada
2	20222400035472	5	AC	No Trasladaada, No Negada
3	20222400035542	8	AC	No Trasladaada, No Negada
4	20222400051452	10	AC	No Trasladaada, No Negada
5	20222400059622	9	AC	No Trasladaada, No Negada
6	20228000060452	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada
7	20222400062452	9	AC	No Trasladaada, No Negada
8	20222400186922	5	AC	No Trasladaada, No Negada
9	20222400218682	8	AC	Se negó acceso a la información
10	20222400234602	10	AC	No Trasladaada, No Negada
11	20228000274202	5	OAJ	Trasladaada
12	20228000284602	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada





## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
13	20228000310682	10	OAJ	No Trasladaada, No Negada
14	20228000321632	1	OAJ	No Trasladaada, No Negada
15	20222400361972	10	AC	No Trasladaada, No Negada
16	20222400383652	5	AC	No Trasladaada, No Negada
17	20228000597992	4	AC	No Trasladaada, No Negada
18	20228000625042	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
19	20228000626532	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
20	20222400630312	2	AC	No Trasladaada, No Negada
21	20228000640182	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada



# Encuesta de satisfacción ciudadana

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Para el primer 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



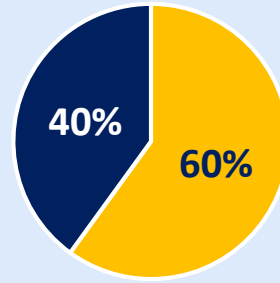
Pregunta 2: Califique de 1 a 5 la amabilidad y el trato recibido, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).



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).

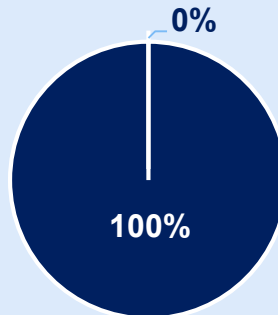


Pregunta 4: ¿Por qué canal se comunicó?



■ Vía chat ■ Vía telefónica

Pregunta 5: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?



■ Si ■ No



## 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 4,9 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 primer trimestre fueron entidades públicas orden nacional en un 30%, academia con el 30%, entidades públicas orden territorial con el 20% y ciudadanos con el 20%.
- 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 60% 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.



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 primer trimestre del año 2022 se recibieron 231 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 178 solicitudes, seguido por la radicación web con 41 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.
- En el periodo analizado se recibieron 21 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 19 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.
- La totalidad de 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 cuarto trimestre del año 2021, se puede observar que el número de solicitudes registradas es mayor, contando en el cuarto trimestre de 2021 con 224 solicitudes y en el primer trimestre de 2022 con 231 solicitudes; lo que significa un aumento del 3,1%. Teniendo de igual forma el derecho de petición de interés general o particular como el tipo de petición más 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 79% de las mismas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue menor para este trimestre, con 21 solicitudes en comparación con el cuarto trimestre de 2021 que reportó 37 solicitudes.
- En este trimestre el tiempo promedio de respuesta en lo referente a los derechos de petición de consulta disminuyó en un 84%, el de derechos de petición de interés general en un 76%, el de derechos de petición de autoridad en un 62% y el de solicitud de documentos y/o información en un 4%. Según lo expuesto se evidencia que la Agencia responde las peticiones en un término considerablemente inferior al término de ley.





La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado