



**Defensa Jurídica  
del Estado**

# Cuarto 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 octubre y el 31 de diciembre de 2023, 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: Carrera 7 No. 75-66 Piso 2 y 3. Bogotá, Colombia de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
5. Redes Sociales (YouTube, Twitter, Facebook, LinkedIn e Instagram).
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.

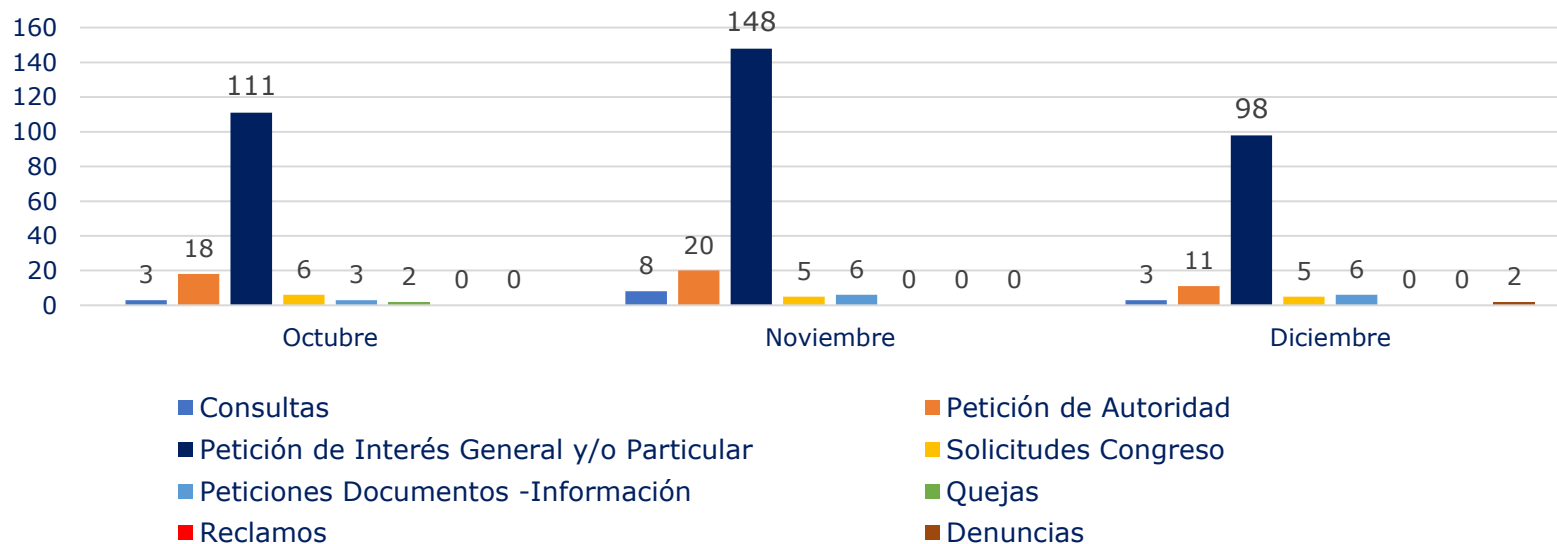
# **Categorías de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre**



# Total PQRSD recibidas en el cuarto trimestre de 2023

| Mes / Subserie | Consultas | Petición de Autoridad | Petición de Interés General y/o Particular | Solicitudes Congreso | Peticiones Documentos - Información | Quejas | Reclamos | Denuncias | TOTAL MES  |
|----------------|-----------|-----------------------|--|----------------------|-------------------------------------|--------|----------|-----------|------------|
| Octubre        | 3         | 18                    | 111  | 6                    | 3                                   | 2      | 0        | 0         | 143        |
| Noviembre      | 8         | 20                    | 148  | 5                    | 6                                   | 0      | 0        | 0         | 187        |
| Diciembre      | 3         | 11                    | 98   | 5                    | 6                                   | 0      | 0        | 2         | 125        |
| <b>Total</b>   |           |                       |  |                      |                                     |        |          |           | <b>455</b> |

## Total Radicados Por Mes



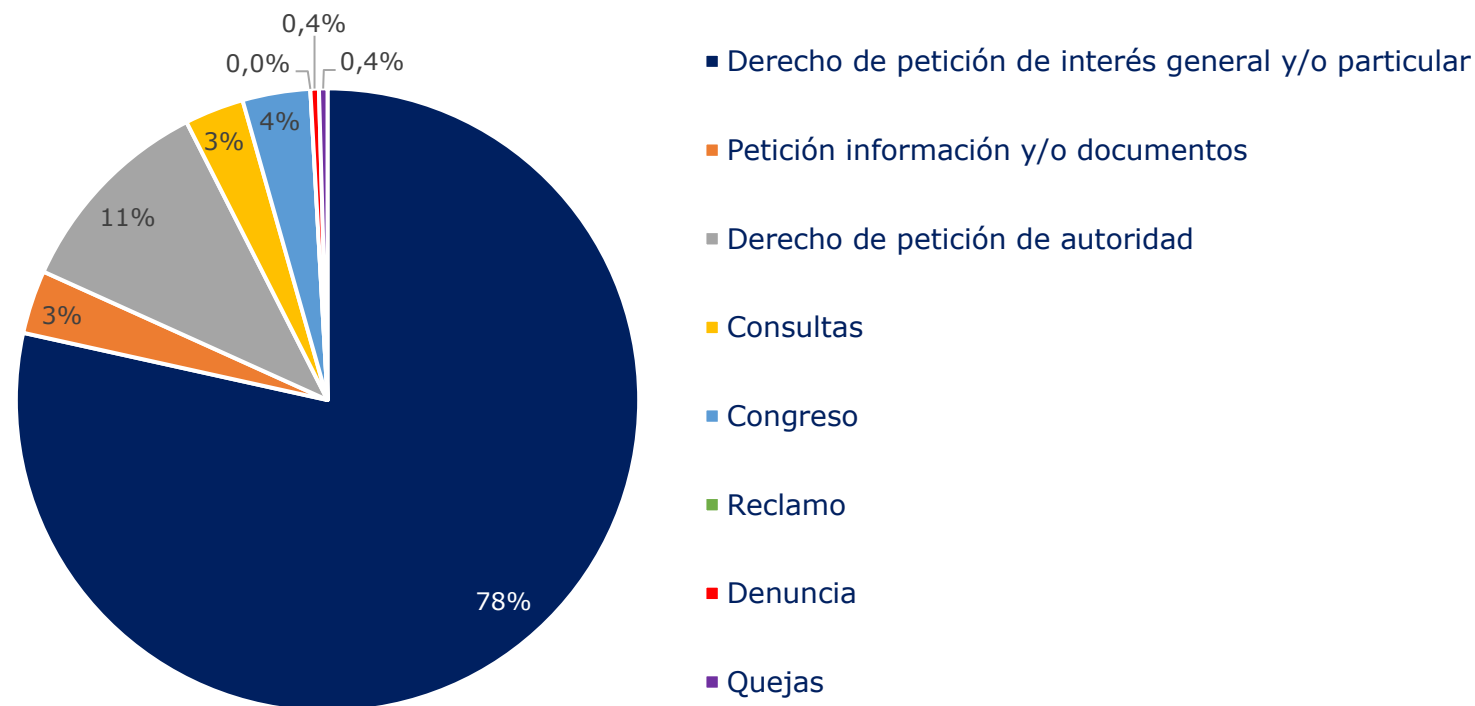
# Tipología PQRSD

De las 455 PQRSD tramitadas en el cuarto trimestre de 2023, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular” en un 78%, seguido de “peticiones de autoridad” en un 11%, peticiones del Congreso en un 4%, “derechos de petición información y/o documentos” en un 3%, “consultas” en un 3%, quejas en un 0,4% y denuncias en un 0,4%.

La distribución interna de las PQRSD tramitadas es la siguiente:

| TIPOLOGÍA / ÁREA                                      | Oficina Asesora Jurídica | Atención al Ciudadano | DAS       | Secretaría General | Total       | %           |
|---|--------------------------|-----------------------|-----------|--------------------|-------------|-------------|
| Derecho de petición de interés general y/o particular | 320                      | 36                    | 1         | 0                  | 357         | 78%         |
| Petición información y/o documentos                   | 11                       | 4                     | 0         | 0                  | 15          | 3%          |
| Derecho de petición de autoridad                      | 44                       | 0                     | 5         | 0                  | 49          | 11%         |
| Consultas   | 13                       | 1                     | 0         | 0                  | 14          | 3%          |
| Congreso  | 16                       | 0                     | 0         | 0                  | 16          | 4%          |
| Reclamo   | 0                        | 0                     | 0         | 0                  | 0           | 0,0%        |
| Denuncia  | 0                        | 0                     | 0         | 2                  | 2           | 0,4%        |
| Quejas  | 0                        | 0                     | 0         | 2                  | 2           | 0,4%        |
| <b>Total</b>  | <b>404</b>               | <b>41</b>             | <b>6</b>  | <b>4</b>           | <b>455</b>  | <b>100%</b> |
| <b>Porcentaje</b>                                     | <b>89%</b>               | <b>9%</b>             | <b>1%</b> | <b>0,9%</b>        | <b>100%</b> |             |

# Tipología PQRSD



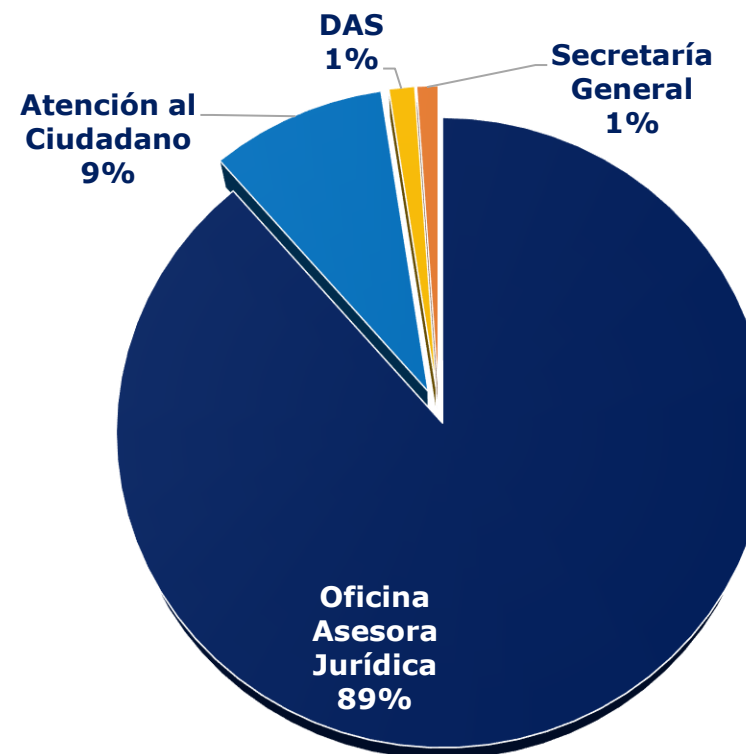
# Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD atendidas

| Tipo de Solicitud                                     | Término de Respuesta (días) | Tiempo Promedio de Respuesta (días) |
|---|-----------------------------|-------------------------------------|
| Consultas   | 30                          | 6,1                                 |
| Derecho de Petición de Interés General y/o Particular | 15                          | 5,4                                 |
| Reclamos  | 15                          | N/A                                 |
| Denuncias   | 15                          | 4,5                                 |
| Quejas  | 15                          | 5,0                                 |
| Petición de Autoridad                                 | 10                          | 6,3                                 |
| Petición de Documentos y/o Información                | 10                          | 6,9                                 |
| Solicitudes Congreso                                  | 5                           | 6,6                                 |



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

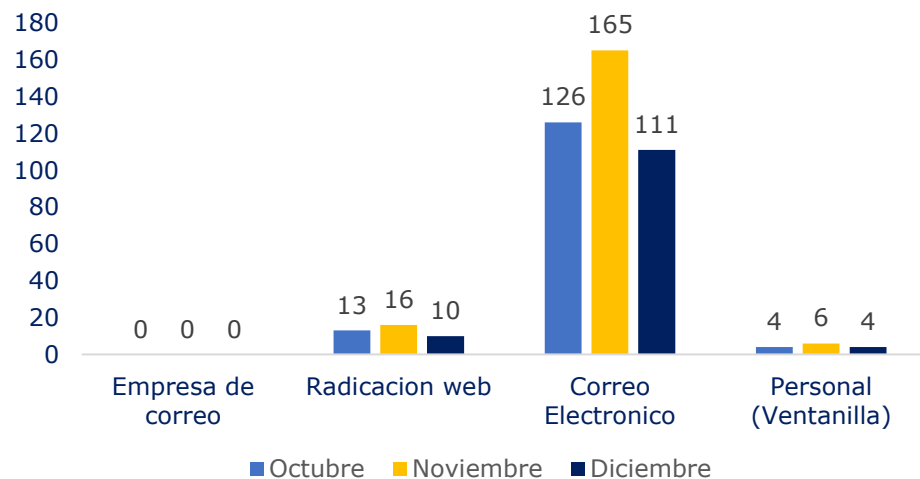
| AREAS                    | TOTAL AREA | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--------------------------|------------|--------------------------|
| Oficina Asesora Jurídica | 404        | 88,60%                   |
| Atención al Ciudadano    | 41         | 8,99%                    |
| DAS                      | 6          | 1,32%                    |
| Secretaría General       | 4          | 0,88%                    |
| <b>SUBTOTALES</b>        | <b>455</b> | <b>100,0%</b>            |



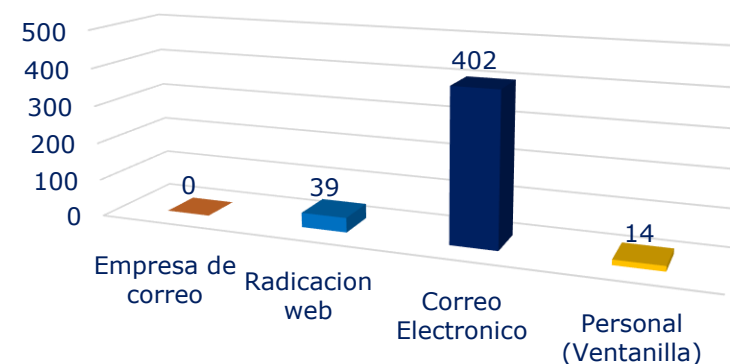
# Radicados por medio de recepción en el cuarto trimestre 2023

| Mes / Área   | Empresa de correo | Radicacion web | Correo Electrónico | Personal (Ventanilla) | TOTALES MES |
|--------------|-------------------|----------------|--------------------|-----------------------|-------------|
| Octubre      | 0                 | 13             | 126                | 4                     | 143         |
| Noviembre    | 0                 | 16             | 165                | 6                     | 187         |
| Diciembre    | 0                 | 10             | 111                | 4                     | 125         |
| <b>Total</b> | <b>0</b>          | <b>39</b>      | <b>402</b>         | <b>14</b>             | <b>455</b>  |

### Medios de Recepción Por Mes

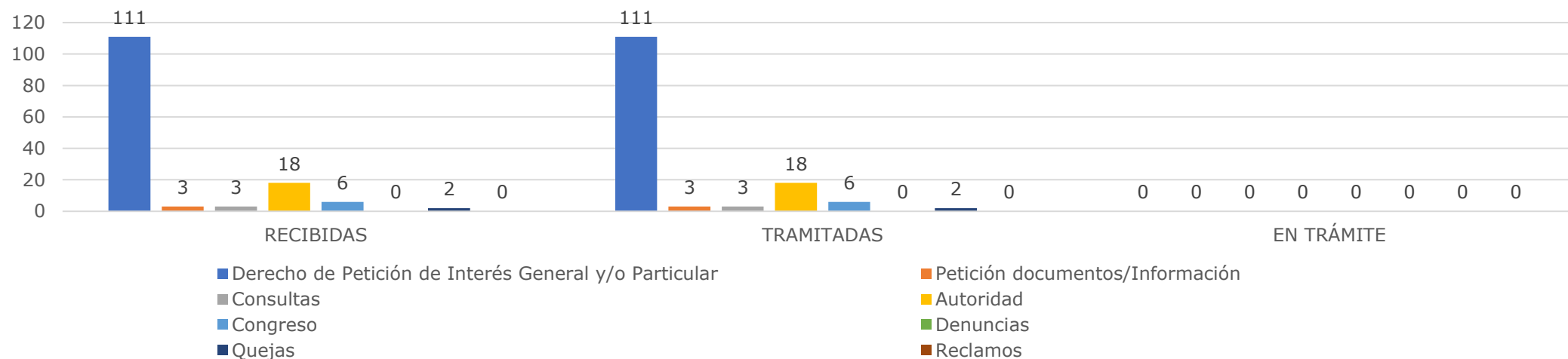


### Consolidado Medios de Recepción Trimestre



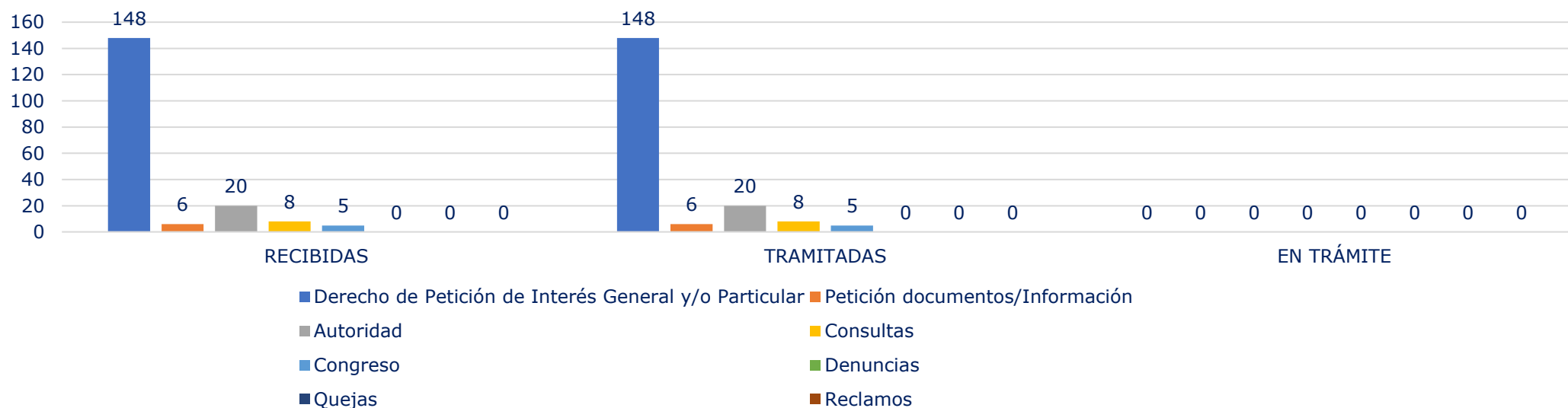
## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas octubre 2023

| TIPO DOCUMENTAL                                       | RECIBIDAS  | TRAMITADAS | EN TRÁMITE |
|---|------------|------------|------------|
| Derecho de Petición de Interés General y/o Particular | 111        | 111        | 0          |
| Petición documentos/Información                       | 3          | 3          | 0          |
| Consultas   | 3          | 3          | 0          |
| Autoridad   | 18         | 18         | 0          |
| Congreso  | 6          | 6          | 0          |
| Denuncias   | 0          | 0          | 0          |
| Quejas  | 2          | 2          | 0          |
| Reclamos  | 0          | 0          | 0          |
| <b>Total</b>  | <b>143</b> | <b>143</b> | <b>0</b>   |



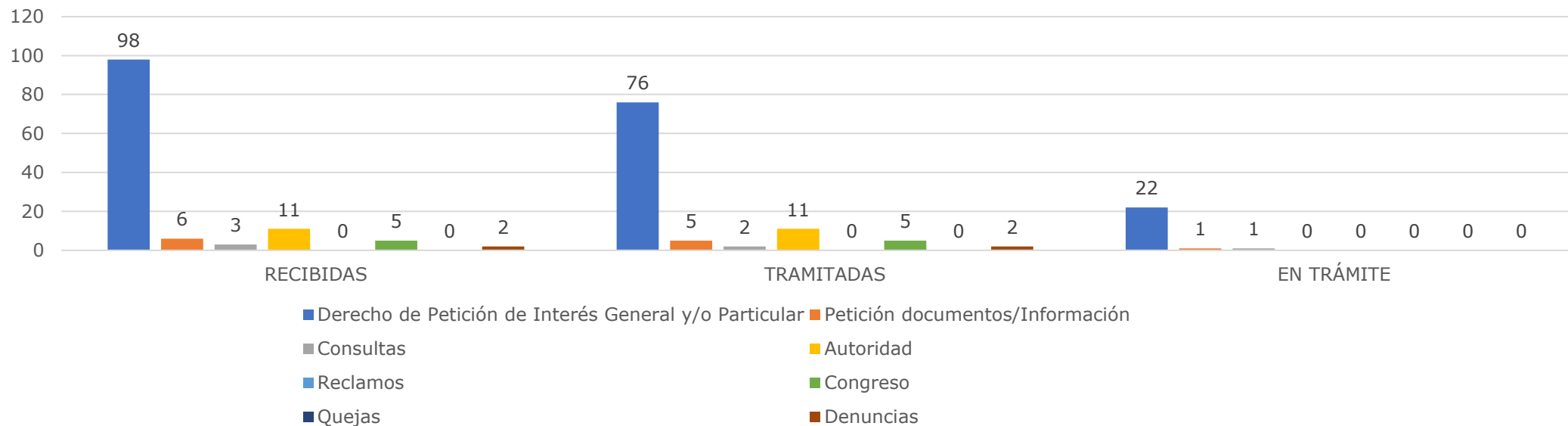
## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas noviembre 2023

| TIPO DOCUMENTAL                                       | RECIBIDAS  | TRAMITADAS | EN TRÁMITE |
|---|------------|------------|------------|
| Derecho de Petición de Interés General y/o Particular | 148        | 148        | 0          |
| Petición documentos/Información                       | 6          | 6          | 0          |
| Autoridad   | 20         | 20         | 0          |
| Consultas   | 8          | 8          | 0          |
| Congreso  | 5          | 5          | 0          |
| Denuncias   | 0          | 0          | 0          |
| Quejas  | 0          | 0          | 0          |
| Reclamos  | 0          | 0          | 0          |
| <b>Total</b>  | <b>187</b> | <b>187</b> | <b>0</b>   |



## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas diciembre 2023

| TIPO DOCUMENTAL                                       | RECIBIDAS  | TRAMITADAS | EN TRÁMITE |
|---|------------|------------|------------|
| Derecho de Petición de Interés General y/o Particular | 98         | 76         | 22         |
| Petición documentos/Información                       | 6          | 5          | 1          |
| Consultas   | 3          | 2          | 1          |
| Autoridad   | 11         | 11         | 0          |
| Reclamos  | 0          | 0          | 0          |
| Congreso  | 5          | 5          | 0          |
| Quejas  | 0          | 0          | 0          |
| Denuncias   | 2          | 2          | 0          |
| <b>Total</b>  | <b>125</b> | <b>101</b> | <b>24</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.

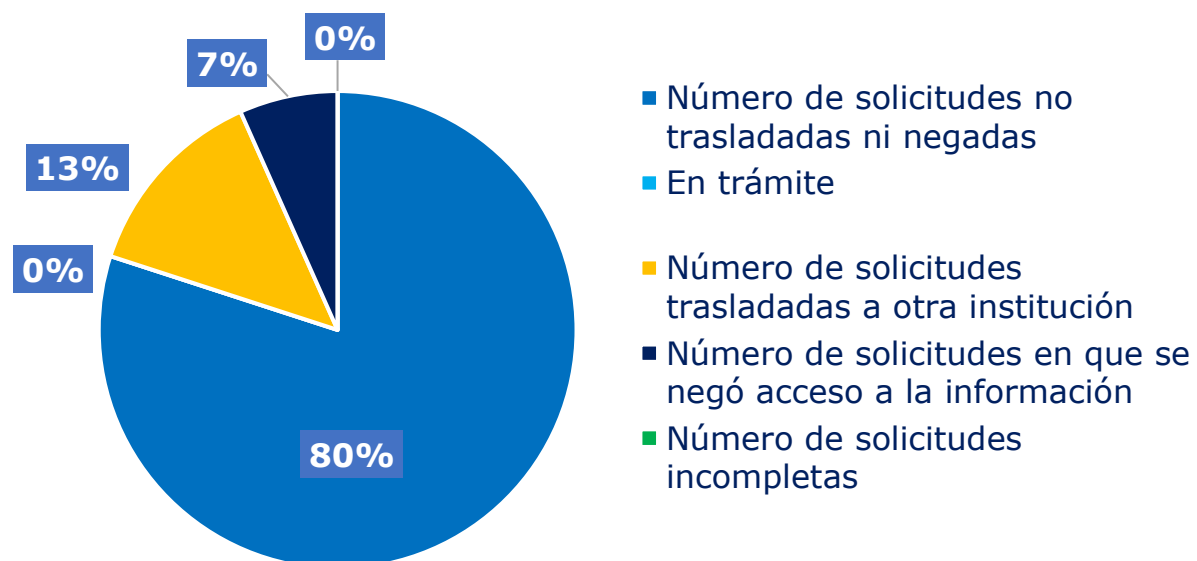
Como consecuencia de lo anterior, se registran las solicitudes de acceso a la información pública a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo bajo la modalidad de **"Petición de Documentos y/o Información"**.

Así las cosas, de acuerdo con los datos reportados por el Sistema, durante el cuarto trimestre de 2023 se recibieron 15 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 cuarto trimestre 2023

| Descripción  | Cantidad de Solicitudes |
|--|-------------------------|
| Número de solicitudes no trasladadas ni negadas              | 12                      |
| En trámite   | 0                       |
| Número de solicitudes trasladadas a otra institución         | 2                       |
| Número de solicitudes en que se negó acceso a la información | 1                       |
| Número de solicitudes incompletas                            | 0                       |
| <b>Total solicitudes recibidas en el Trimestre</b>           | <b>15</b>               |



## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

| #  | Radicado       | Tiempo de Respuesta /Días | Dependencia | Descripción                     |
|----|----------------|---------------------------|-------------|---------------------------------|
| 1  | 20238003106772 | 8                         | OAJ         | No Traslada, No Negada          |
| 2  | 20238003131192 | 3                         | OAJ         | Traslada                        |
| 3  | 20238003309002 | 3                         | OAJ         | Traslada                        |
| 4  | 20238003375782 | 10                        | OAJ         | Se negó acceso a la información |
| 5  | 20238003483292 | 8                         | OAJ         | No Traslada, No Negada          |
| 6  | 20238003483332 | 8                         | OAJ         | No Traslada, No Negada          |
| 7  | 20238003773832 | 10                        | OAJ         | No Traslada, No Negada          |
| 8  | 20238003991362 | 6                         | OAJ         | No Traslada, No Negada          |
| 9  | 20238003998232 | 6                         | OAJ         | No Traslada, No Negada          |
| 10 | 20238004027822 | 8                         | OAJ         | No Traslada, No Negada          |
| 11 | 20238004029072 | 7                         | OAJ         | No Traslada, No Negada          |
| 12 | 20232403381632 | 5                         | AC          | No Traslada, No Negada          |
| 13 | 20232403478462 | 9                         | AC          | No Traslada, No Negada          |
| 14 | 20232403658862 | 9                         | AC          | No Traslada, No Negada          |
| 15 | 20238003879282 | 3                         | AC          | No Traslada, No Negada          |



# **Encuesta de satisfacción ciudadana**



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

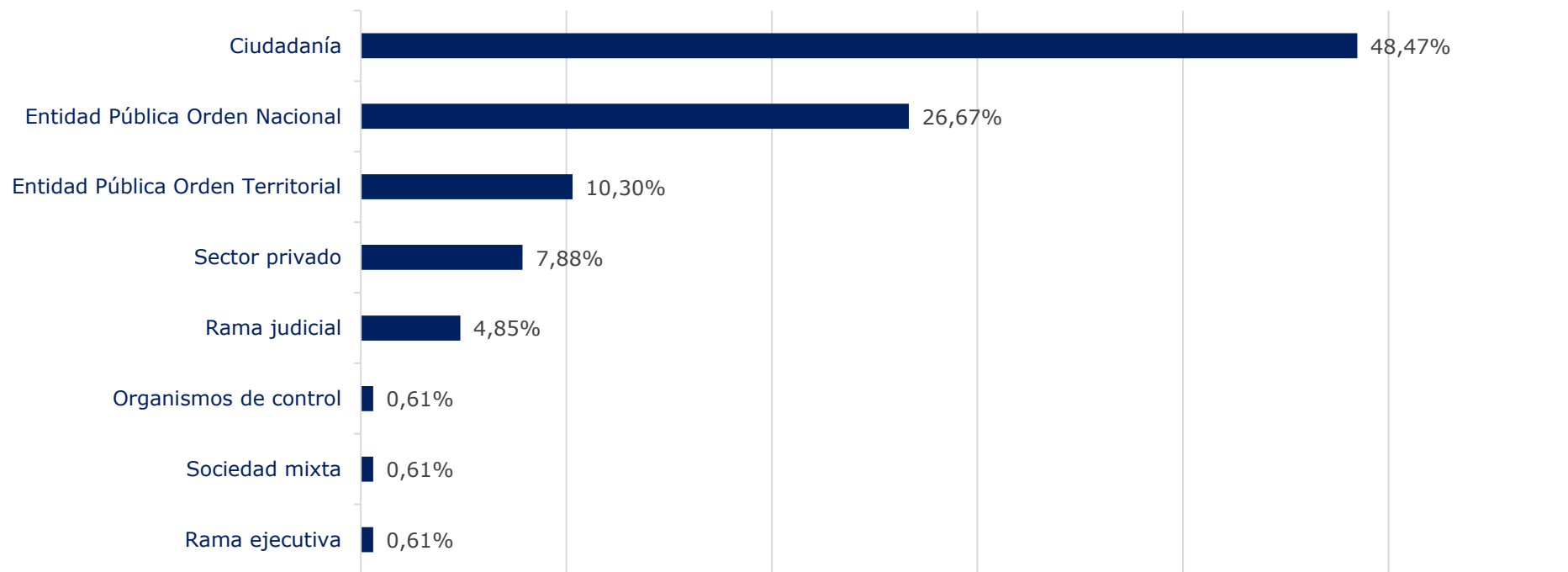
Para el cuarto trimestre del año 2023, se realizaron encuestas de satisfacción de la atención prestada por el chat y la línea telefónica, en las que se evaluó el nivel general del servicio prestado a los grupos de valor. A continuación se muestran los resultados:

\*Encuesta modificada a partir del 30 de mayo de 2023

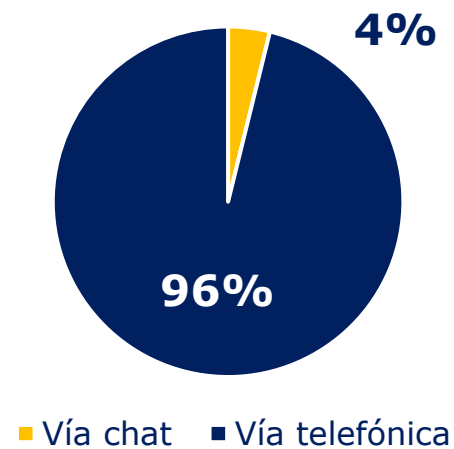
# RESULTADOS

## Grupo de valor

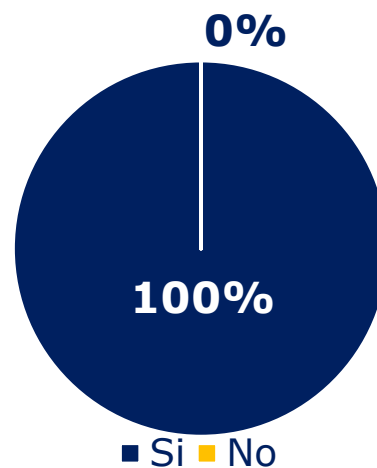
### Caracterización de usuarios encuesta de satisfacción



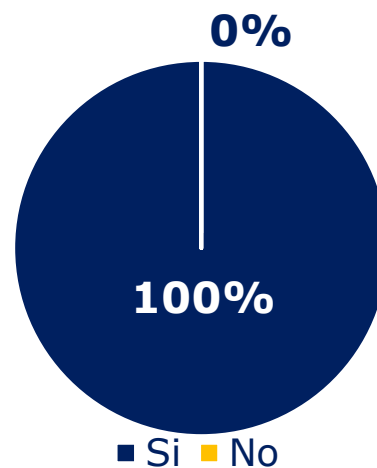
## ¿Cuál fue el canal por el cual se comunicó?



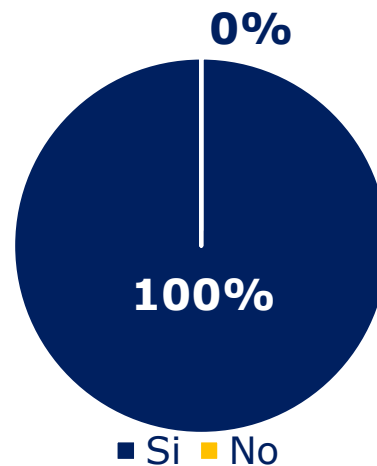
## ¿Recomendaría este canal?



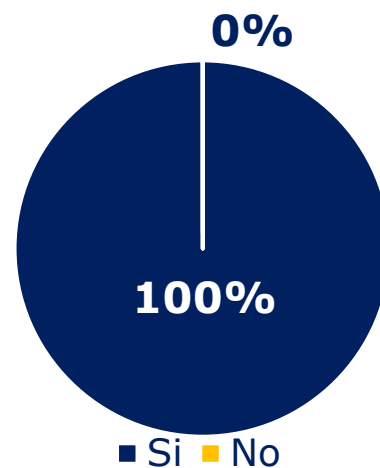
## ¿El funcionario fue amable en la atención?



## ¿La información recibida fue clara y fácil de comprender?



**¿La Agencia, conforme a sus competencias, dio respuesta a su inquietud?**



**Conclusiones  
informe PQRS  
cuarto trimestre  
2023**



- 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 objeto 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 cuarto trimestre del año 2023 se recibieron 455 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 78% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 402 solicitudes, seguido por la radicación web con 39 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 97%.
- En el periodo analizado se recibieron 15 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 12 solicitudes, 2 fueron trasladadas por competencia a otra entidad, y una de ellas fue negada.



- Al realizar la comparación con lo reportado para el segundo trimestre del año 2023, se puede observar que el número de solicitudes registradas ha aumentado, contando en el tercer trimestre de 2023 con 432 solicitudes y en el cuarto trimestre de 2023 con 455 solicitudes; lo que significa un aumento del 5,3%. El derecho de petición de interés general o particular se mantiene como el tipo de petición más recurrente; y los medios digitales persisten como los 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 88% de ellas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue inferior para este trimestre con 15 solicitudes, en comparación con el anterior trimestre en el cual se presentaron 29.
- Generalmente la Agencia responde las peticiones en un término 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 5,4 días, lo que indica una reducción del 64% del tiempo para responder.



**Defensa Jurídica  
del Estado**