



**Defensa Jurídica
del Estado**



Tercer Informe Trimestral de PQRSD año 2024 v.2

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 julio y el 30 de septiembre de 2024, 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 Único de Atención: Habilitado en página web.
3. 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.
4. Redes Sociales (YouTube, X, Facebook, LinkedIn e Instagram).
5. Atención presencial: Carrera 7 No. 75-66 Piso 2 y 3 Bogotá, Colombia.
6. Teléfono Conmutador: (+57) 601 255 89 55

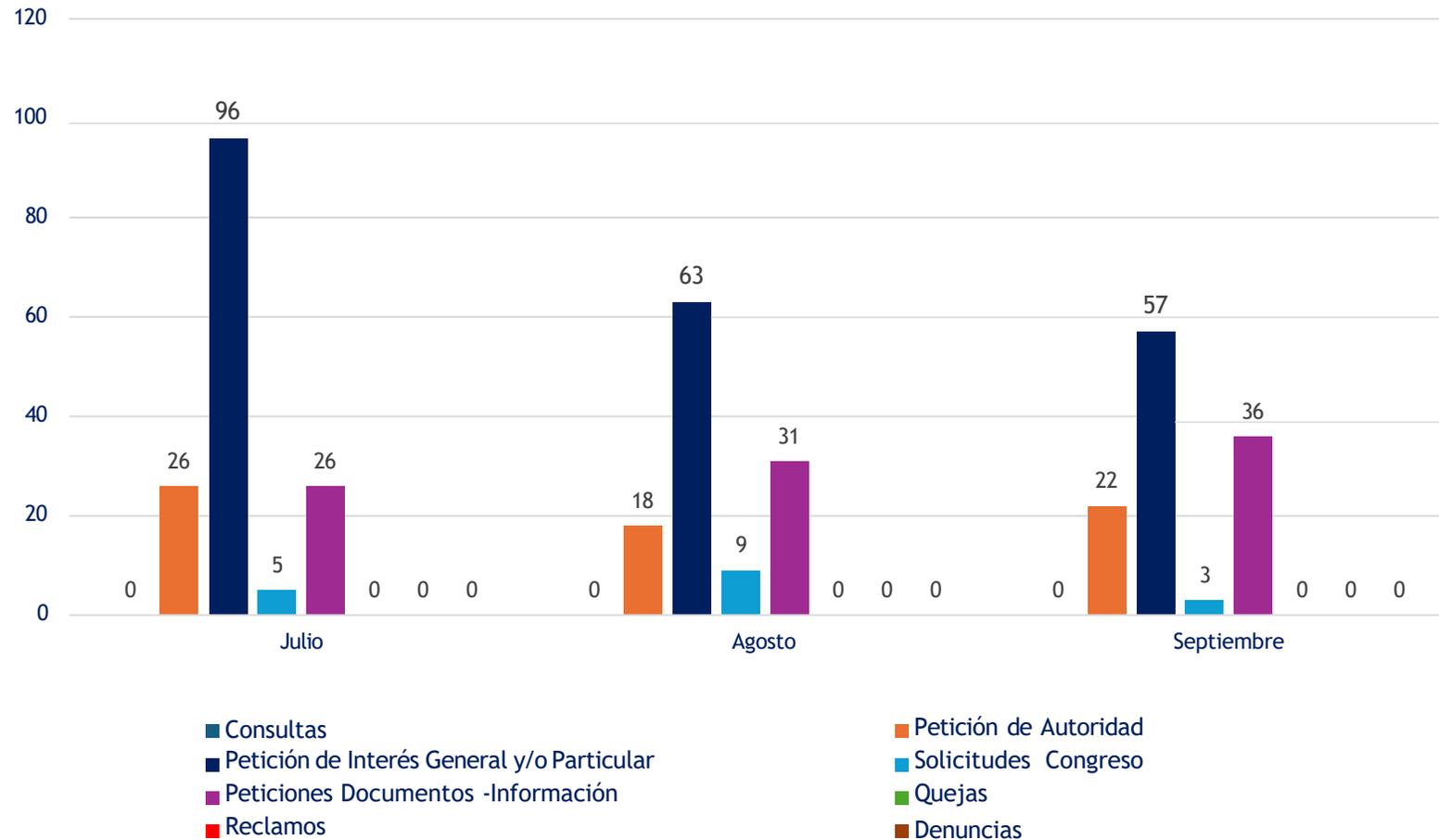
Categorías de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre 2024

Total PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2024

Mes / Tipo	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
Julio	0	26	96	5	26	0	0	0	153
Agosto	0	18	63	9	31	0	0	0	121
Septiembre	0	22	57	3	36	0	0	0	118
<u>Total</u>	<u>0</u>	<u>66</u>	<u>216</u>	<u>17</u>	<u>93</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>392</u>

Total PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2024

Total Radicados Por Mes



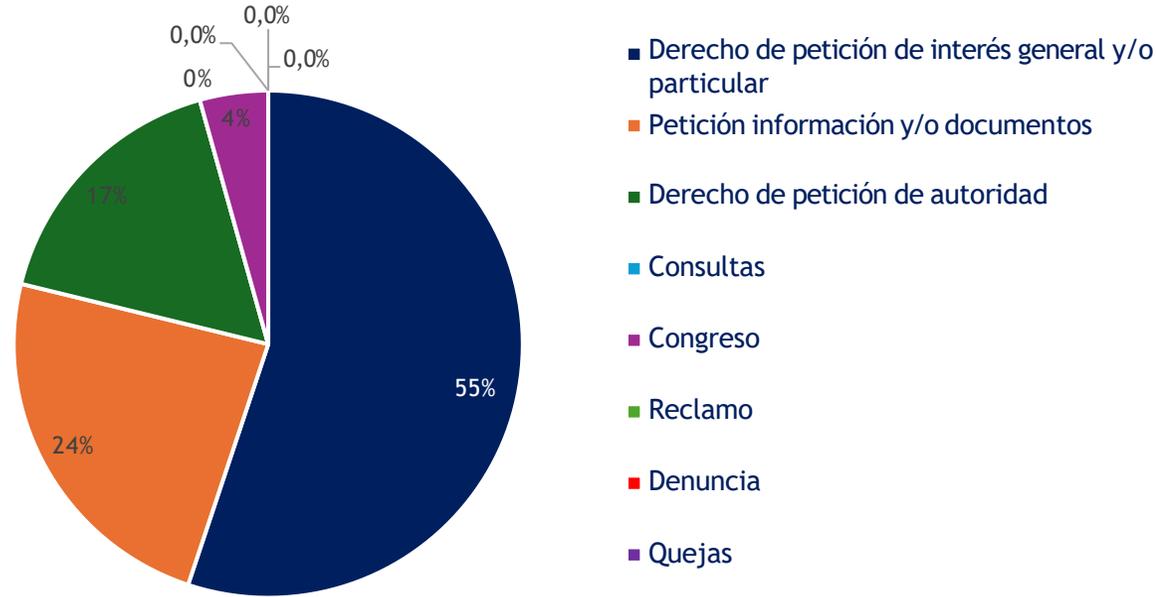
Tipología PQRSD

De las 392 PQRSD tramitadas en el tercer trimestre de 2024, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular” en un 55%, seguido de “derechos de petición información y/o documentos” con un 24%, seguido de “peticiones de autoridad” con un 17%, seguido de peticiones de “congreso” con 4% y “consultas”, “reclamos”, “quejas” y “denuncias” en un 0%.

La distribución interna de las PQRSD tramitadas es la siguiente:

TIPOLOGÍA / ÁREA	Oficina Asesora Jurídica	Atención al Ciudadano	DAS	Total	%
Derecho de petición de interés general y/o particular	136	80	0	216	55%
Petición información y/o documentos	93	0	0	93	24%
Derecho de petición de autoridad	66	0	0	66	17%
Consultas	0	0	0	0	0%
Congreso	17	0	0	17	4%
Reclamo	0	0	0	0	0,0%
Denuncia	0	0	0	0	0,0%
Quejas	0	0	0	0	0,0%
Total	312	80	0	392	100%
Porcentaje	79,6%	20,4%	0%	100%	

Tipología PQRSD



AREAS/PQRS	CONSULTAS	DPA	DPIG/P	PETICIONES CONGRESO	PETICIONES PRIORITARIAS	PETICION DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTAL ÁREA
OAJ	0	66	136	17	0	93	0	0	0	312
AC	0	0	80	0	0	0	0	0	0	80
DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBTOTALES TIPOLOGIA	0	66	216	17	0	93	0	0	0	392

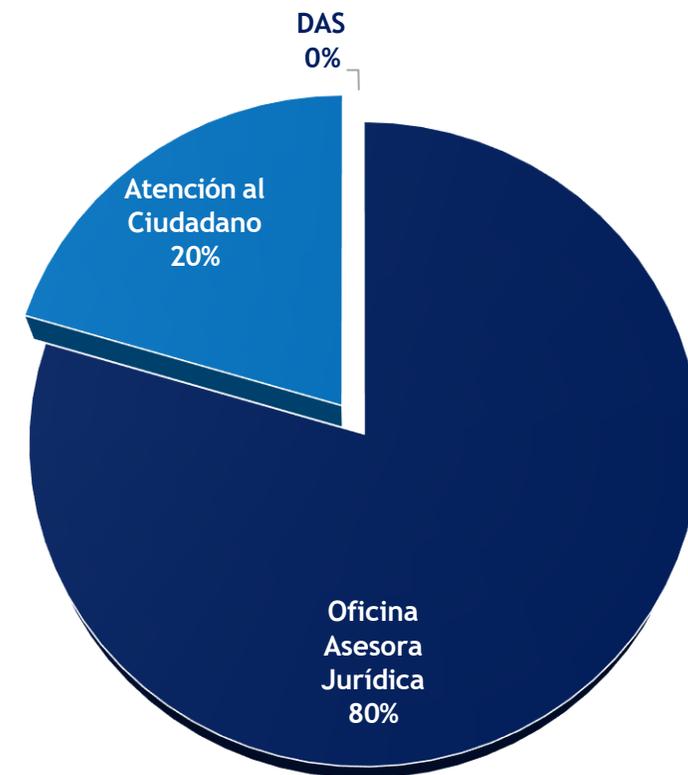
Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD atendidas*

Tipo de Solicitud	Término de Respuesta (días)	Tiempo Promedio de Respuesta (días)
Consultas	30	0
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	5,0
Reclamos	15	N/A
Denuncias	15	N/A
Quejas	15	N/A
Petición de Autoridad	10	5,4
Petición de Documentos y/o Información	10	7,2
Solicitudes Congreso	5	5,9

*Tiempo promedio reportado para el período de julio y agosto de 2024, con ocasión a implementación sistema SGDEA Mercurio.

Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

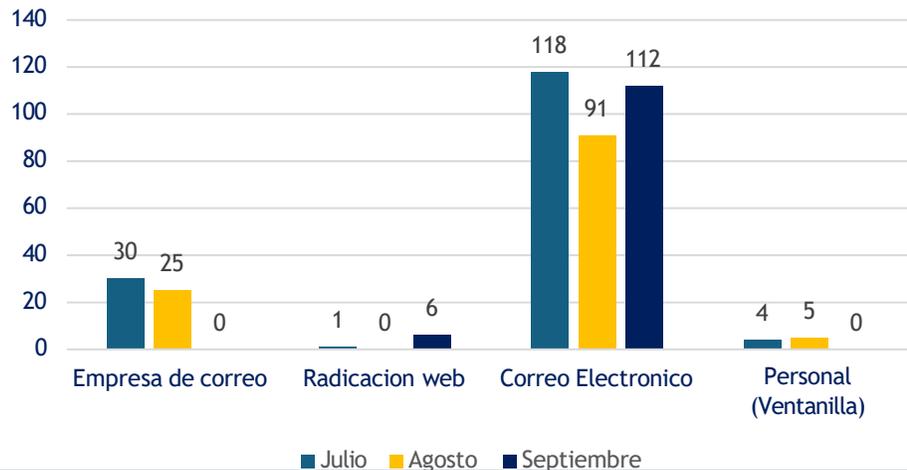
AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	312	79,59%
Atención al Ciudadano	80	20,41%
DAS	0	0,82%
SUBTOTALES	392	100,0%



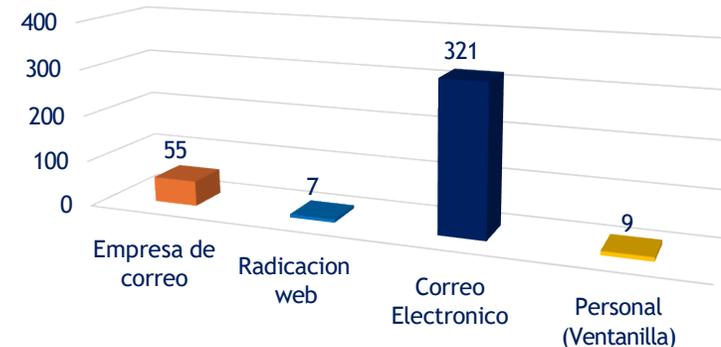
Radicados por medio de recepción en el tercer trimestre 2024

Mes / Área	Empresa de correo	Radicación web	Correo Electrónico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Julio	30	1	118	4	0	153
Agosto	25	0	91	5	0	121
Septiembre	0	6	112	0	0	118
Total	55	7	321	9	0	392

Medios de Recepción Por Mes

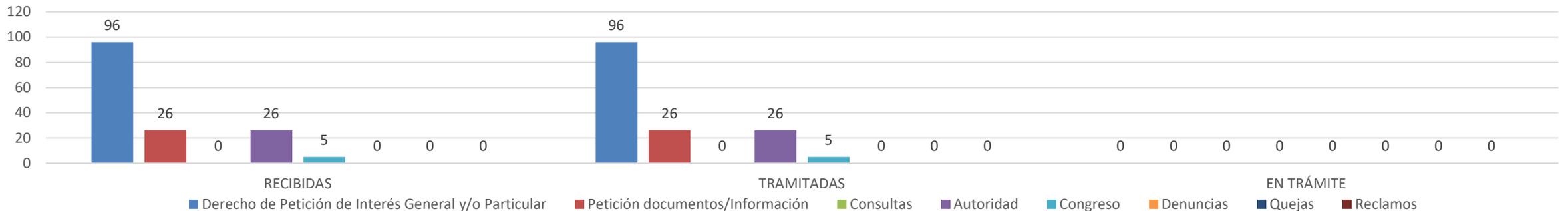


Consolidado Medios de Recepción Trimestre



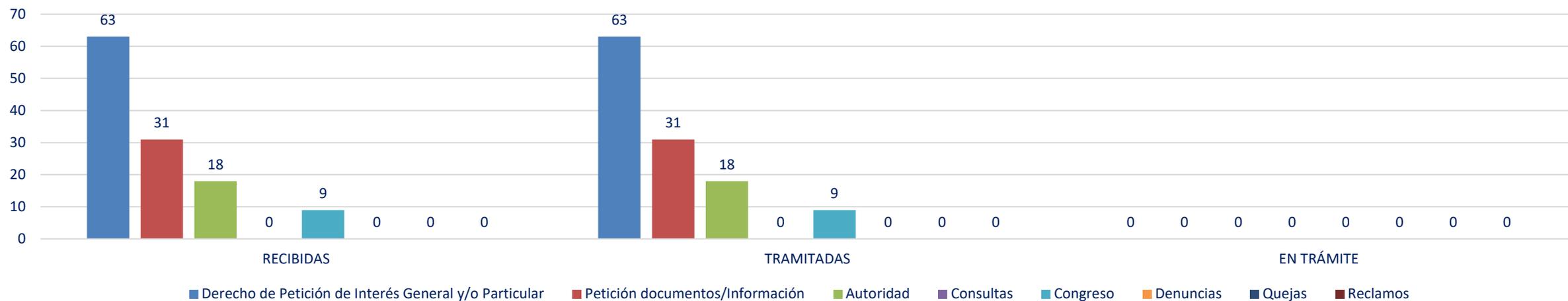
Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas julio 2024

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	96	96	0
Petición documentos/Información	26	26	0
Consultas	0	0	0
Autoridad	26	26	0
Congreso	5	5	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	153	153	0



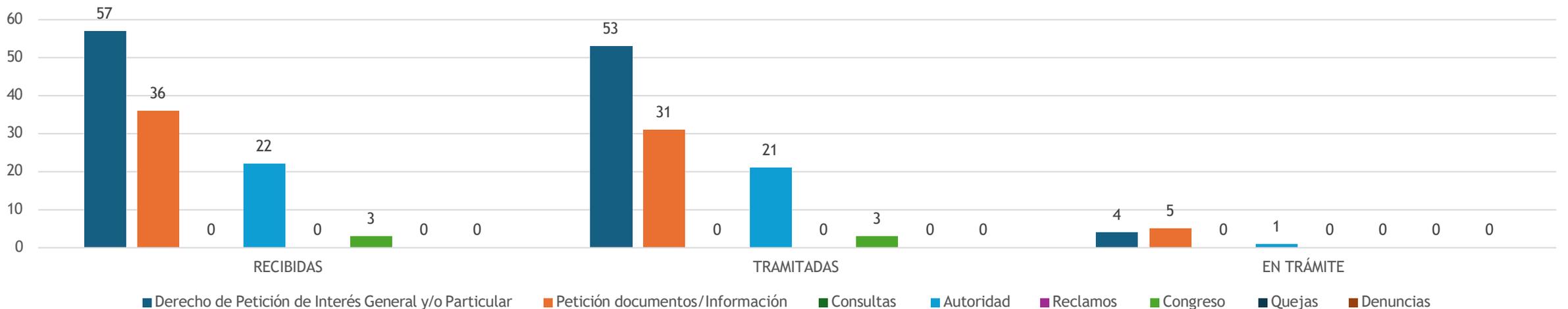
Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas agosto 2024

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	63	63	0
Petición documentos/Información	31	31	0
Autoridad	18	18	0
Consultas	0	0	0
Congreso	9	9	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	121	121	0



Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas septiembre 2024

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	57	53	4
Petición documentos/Información	36	31	5
Autoridad	22	21	1
Consultas	0	0	0
Congreso	3	3	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	118	108	10



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 ORFEO*, así como a formatos de gestión de datos** a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, durante el tercer trimestre de 2024 se recibieron 81 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:

*Período que se reporta bajo Sistema ORFEO corresponde a julio y agosto de 2024, con ocasión a implementación sistema SGDEA Mercurio.

**Período que se reporta bajo formatos de Gestión Legal a cargo de la OAJ corresponde a septiembre de 2024, teniendo de presente la nueva implementación de SGDEA. Información extraída conforme formatos Base GL-F-08 y Base GL-F-12.

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
1	20248003029432 20248003197952	5	OAJ	Se negó acceso a la información
2	20248003056772	1	OAJ	No Traslada, No Negada
3	20242403157882	6	OAJ	Se negó acceso a la información
4	20248003159502	1	OAJ	Se negó acceso a la información
5	20242403187332	10	OAJ	Se negó acceso a la información
6	20248003201562	9	OAJ	No Traslada, No Negada
7	20248003222622	10	OAJ	No Traslada, No Negada
8	20248003262202	4	OAJ	Se negó acceso a la información
9	20248003333732	1	OAJ	No Traslada, No Negada
10	20248003338112	4	OAJ	Se negó acceso a la información
11	20248003349102	2	OAJ	Traslada
12	20242403411462	1	OAJ	Se negó acceso a la información
13	20242403520552 20248003521722 20248003550632 20248003577772	10	OAJ	No Traslada, No Negada
14	20248003602442	3	OAJ	No Traslada, No Negada
15	20248003618042	9	OAJ	No Traslada, No Negada
16	20248003656932	6	OAJ	No Traslada, No Negada
17	20248003656972	5	OAJ	No se tramitó por estar incompleta, se solicitó completar la petición.
18	20248003662022	4	OAJ	No Traslada, No Negada
19	20248003662192 20248003692082	7	OAJ	No Traslada, No Negada
20	20242403666802	10	OAJ	No Traslada, No Negada

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
21	20248003739412	9	OAJ	No Traslada, No Negada
22	20248003766602	9	OAJ	No Traslada, No Negada
23	20242403770162	4	OAJ	No Traslada, No Negada
24	20242403771422	9	OAJ	No Traslada, No Negada
25	20248003815812	8	OAJ	Traslada
26	2024800382130 20248003821222 20248003821302	10	OAJ	No Traslada, No Negada
27	20248003821932 20248003821652	6	OAJ	No Traslada, No Negada
28	20248003822282 20248003822342	5	OAJ	No Traslada, No Negada
29	20242403835012	7	OAJ	No Traslada, No Negada
30	20248003845022 20248003739412	9	OAJ	No Traslada, No Negada
31	20242403849892	7	OAJ	No Traslada, No Negada
32	20242403905112	10	OAJ	No Traslada, No Negada
33	20242403962102	4	OAJ	No Traslada, No Negada
34	20242403970162	5	OAJ	Se negó acceso a la información
35	20248003994122	9	OAJ	Se negó acceso a la información
36	20242404023062	5	OAJ	No Traslada, No Negada
37	20248004059112	9	OAJ	No Traslada, No Negada
38	20248004102872	3	OAJ	No Traslada, No Negada
39	20248004103052	5	OAJ	Traslada
40	20248004103212	9	OAJ	No Traslada, No Negada

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

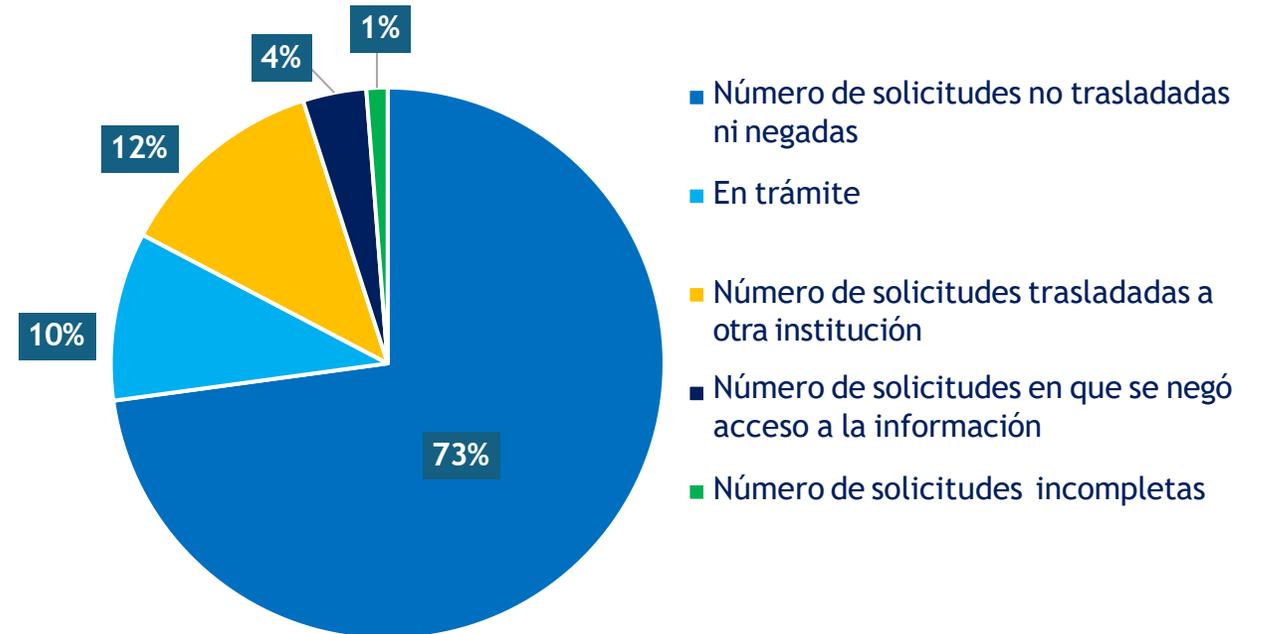
#	Radicado	Tiempo de Respuesta / Días	Dependencia	Descripción
41	20248004115872	3	OAJ	No Traslada, No Negada
42	20248004116442	6	OAJ	No Traslada, No Negada
43	20248004122422	3	OAJ	No Traslada, No Negada
44	20248004141942	7	OAJ	No Traslada, No Negada
45	20248004234942 2024800423499	4	OAJ	No Traslada, No Negada
46	20242404270342	3	OAJ	No Traslada, No Negada
47	202420004909	5	OAJ	No Traslada, No Negada
48	2024240370032	7	OAJ	No Traslada, No Negada
49	20242404367982	10	OAJ	No Traslada, No Negada
50	202420010110	9	OAJ	No Traslada, No Negada
51	202420004106	10	OAJ	No Traslada, No Negada
52	202420012227	6	OAJ	No Traslada, No Negada
53	202420008628	4	OAJ	No Traslada, No Negada
54	20248004361462	9	OAJ	No Traslada, No Negada
55	202420011985	6	OAJ	No Traslada, No Negada
56	202420030358	4	OAJ	No Traslada, No Negada
57	202420038668	8	OAJ	No Traslada, No Negada
58	202420012952 202420012664	7	OAJ	No Traslada, No Negada
59	202420038530	9	OAJ	No Traslada, No Negada
60	202420036324	10	OAJ	No Traslada, No Negada

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
61	202420022285	10	OAJ	No Traslada, No Negada
62	202420039377	8	OAJ	No Traslada, No Negada
63	202420046593	4	OAJ	No Traslada, No Negada
64	202420048992	3	OAJ	No Traslada, No Negada
65	202420036327	9	OAJ	No Traslada, No Negada
66	202420036376	10	OAJ	No Traslada, No Negada
67	202420028109 202420039377	10	OAJ	No Traslada, No Negada
68	202420041851	7	OAJ	No Traslada, No Negada
69	202420039320	9	OAJ	No Traslada, No Negada
70	202420047412	4	OAJ	No Traslada, No Negada
71	202420051791	N/A	OAJ	En trámite
72	202420052400	N/A	OAJ	En trámite
73	202420055281	N/A	OAJ	En trámite
74	202420055250	N/A	OAJ	En trámite
75	202420052400 202420052618	N/A	OAJ	En trámite
76	202420054961	N/A	OAJ	En trámite
77	202420054965	N/A	OAJ	En trámite
78	202420012542 202420012059	7	OAJ	Se negó acceso a la información
79	202420051359	N/A	OAJ	En trámite
80	202420020397 202420020579 202420020563	6	OAJ	No Traslada, No Negada
81	202420050553	1	OAJ	No Traslada, No Negada

Solicitudes de acceso a la información pública tercer trimestre 2024

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de solicitudes no trasladadas ni negadas	59
En trámite	8
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	10
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	3
Número de solicitudes incompletas	1
Total solicitudes recibidas en el Trimestre	81



Medición del uso del chat virtual

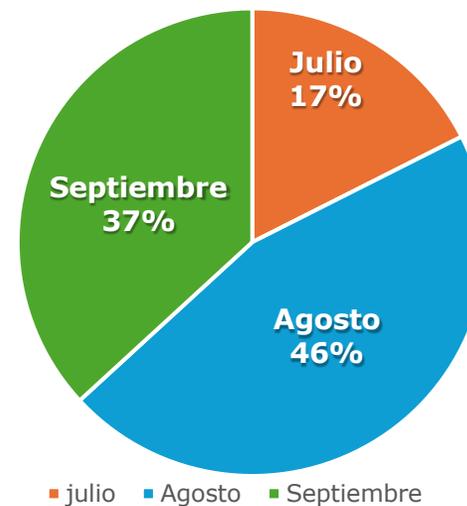
Tercer trimestre 2024



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE EN EL CHAT

Mes	Solicitudes recibidas
Julio	10
Agosto	26
Septiembre	21
Total	57*

Porcentaje de solicitudes recibidas

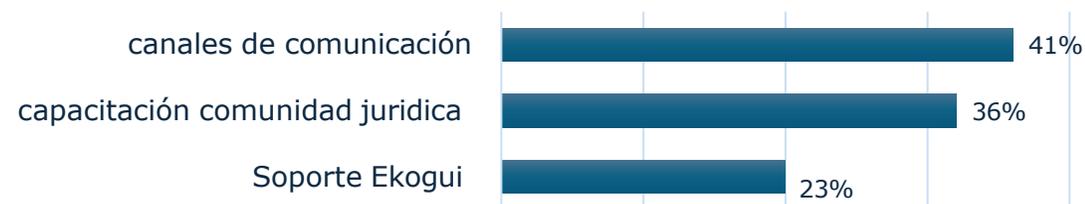


* Todas las solicitudes fueron atendidas a través del chat. No se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la Agencia.

TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

LOS 3 TEMAS MÁS FRECUENTES	
Tema	No.
Canales de comunicación	18
Capacitación comunidad jurídica	16
Soporte Ekogui	10

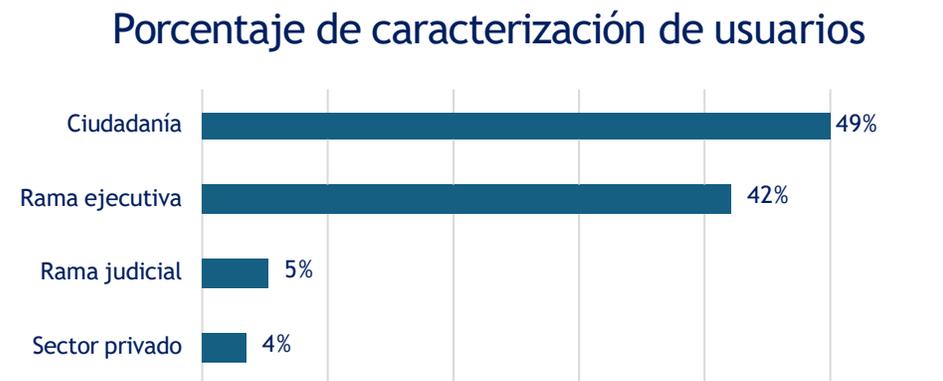
Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes



- **Canales de comunicación:** Se presentan inquietudes de los usuarios de la Agencia con respecto al uso y acceso de los canales con los que cuenta la Entidad.
- **Capacitación comunidad jurídica:** Cuando los grupos de valor solicitan información acerca de cursos y talleres impartidos por la Agencia.
- **Soporte Ekogui:** Consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

GRUPOS DE VALOR MÁS FRECUENTES	
Tipo de usuario	No.
Ciudadanía	28
Rama Ejecutiva	24
Rama Judicial	3
Sector privado	2



En el período evaluado, de las 57 solicitudes recibidas vía chat, 28 fueron realizadas por la ciudadanía (49%); 24 por la Rama Ejecutiva (42%) y 3 por la Rama Judicial (5%); y 2 por el sector privado (4%).

Medición del uso de la línea telefónica

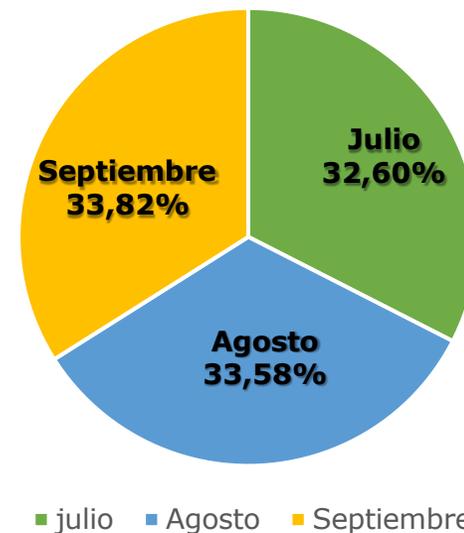
Tercer trimestre 2024



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE POR LA LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Porcentaje de solicitudes recibidas

Mes	Solicitudes recibidas
Julio	134
Agosto	138
Septiembre	139
TOTAL	411*



* Todas las solicitudes fueron atendidas a través de la línea telefónica. No se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la Agencia.

TEMAS FRECUENTES LÍNEA TELEFÓNICA

LOS 10 TEMAS MÁS FRECUENTES	
TEMA	No.
Gestión de llamada	148
Canales de Comunicación	112
Soporte de Ekogui	53
Capacitación Comunidad Jurídica del Conocimiento	35
Seguimiento a radicado	14
Tema a cargo de otra entidad	13
Solicitud a asesoría	9
Información general de la Agencia	4
Certificado laboral	4
Prevención del daño antijurídico	3

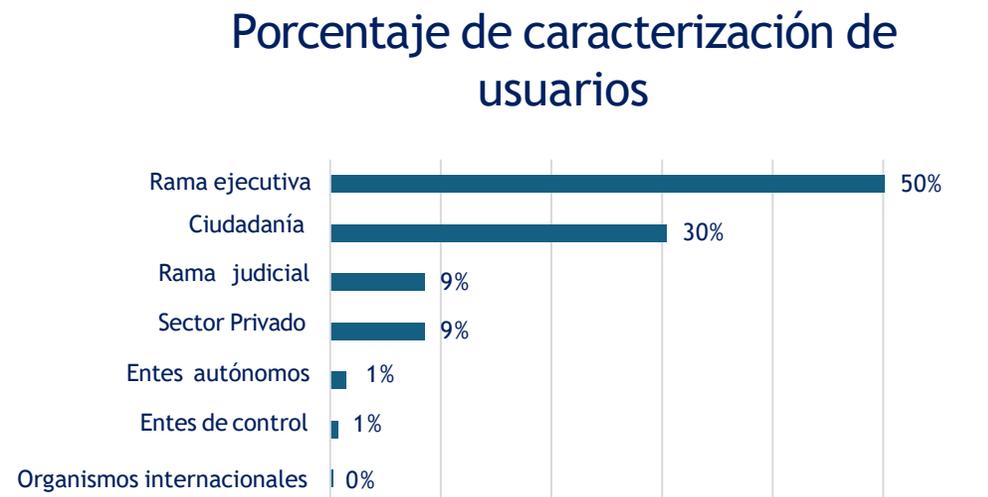
Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes



- **Gestión de llamada:** Redireccionamiento de llamadas a funcionarios de otras dependencias de la Agencia.
- **Canales de comunicación de la Agencia:** Se presentan inquietudes con respecto al uso y acceso de los canales con que cuenta la Entidad.
- **Soporte técnico de Ekogui:** Consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

GRUPOS DE VALOR MÁS FRECUENTES	
Tipo de usuario	No.
Rama Ejecutiva	206
Ciudadanía	125
Rama Judicial	35
Sector privado	35
Entes autónomos	6
Entes de control	3
Organismos internacionales	1



En el período evaluado se registraron 206 solicitudes por parte de la Rama Ejecutiva equivalentes al 50%; la ciudadanía presentó 125, lo que representa el 30%; 35 solicitudes realizadas por el sector privado, lo que equivale al 9%; rama judicial presentó 35 solicitudes lo que equivale al 9%, entes autónomos 6 solicitudes lo que equivale a 1%, entes de control con 3 solicitudes lo que equivale al 1% y organismo internacionales 1 solicitud equivalente al 0%.

Encuesta de satisfacción ciudadana

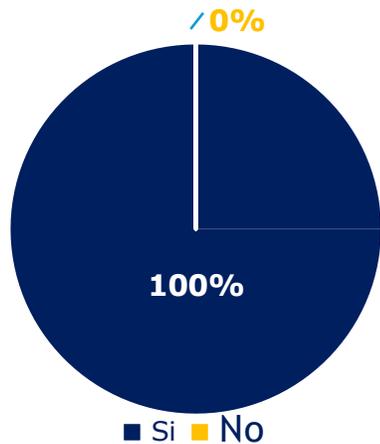
Tercer trimestre 2024



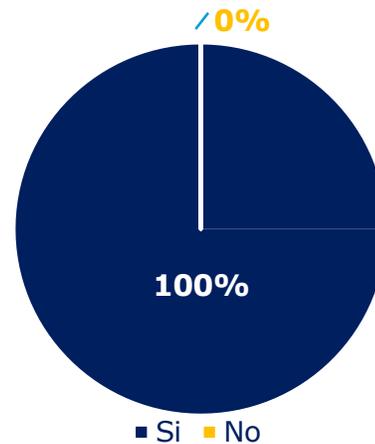
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

La Agencia implementó una encuesta de satisfacción que tiene como objetivo medir la experiencia de sus usuarios durante la atención. Esta encuesta fue enviada a los grupos de valor por los canales virtual - chat y telefónico al finalizar cada una de las comunicaciones. A continuación, se presenta el siguiente consolidado:

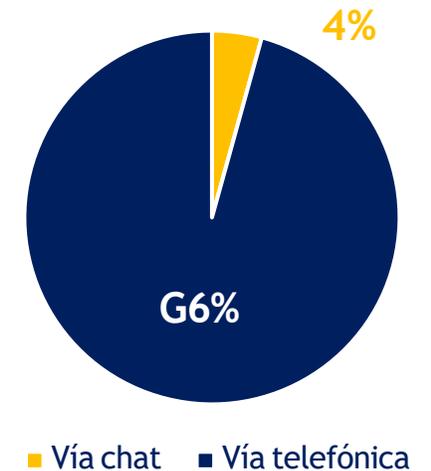
Recomendaría este canal



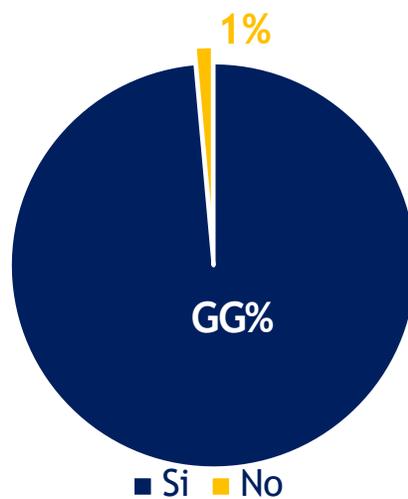
El funcionario fue amable en la atención



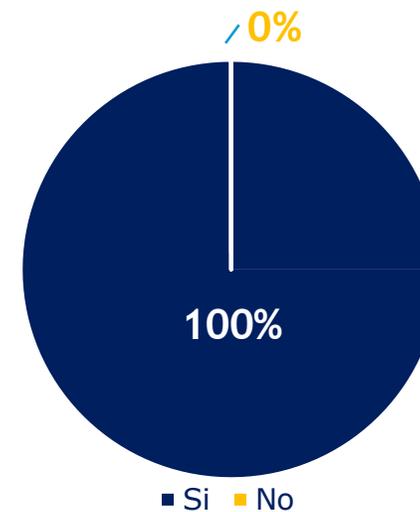
Canal por el cual se comunicó



La información recibida fue clara y fácil de comprender



La Agencia, conforme a sus competencias, dio respuesta a su inquietud



Conclusiones

Tercer trimestre 2024



CHAT:

Al realizar la comparación con lo reportado para el segundo trimestre del año 2024 en el chat virtual, se puede observar que:

- El número de solicitudes registradas en el tercer trimestre es mayor, toda vez que, para el segundo trimestre de 2024 se presentaron 34 solicitudes y en el tercer trimestre de 2024 se tuvieron 57 solicitudes.
- El tema más frecuente para el segundo trimestre de 2024 fue capacitación de la comunidad jurídica del conocimiento, mientras que para el tercer trimestre de 2024 fue canales de comunicación.
- Se evidencia que la atención ofrecida en el chat resuelve de manera inmediata las inquietudes que ingresan, lo que genera una descongestión de peticiones a las que debe darse respuesta por el Sistema de Gestión Documental de la Agencia; cumpliendo la finalidad del canal.

LÍNEA TELEFÓNICA:

Al realizar la comparación con lo reportado para el segundo trimestre del año 2024 en la línea telefónica, se puede observar que:

- El número de solicitudes registradas en el tercer trimestre es menor, toda vez que, para el segundo trimestre se presentaron 446 solicitudes y en el tercer trimestre de 2024 se tuvieron 411 atenciones.
- Se evidencia que tanto para el segundo trimestre como para el tercer trimestre 2024 el tema más frecuente fue gestión de llamada.
- Se evidencia que la atención ofrecida por la línea telefónica resuelve de manera inmediata la mayoría de las inquietudes que ingresan, lo que genera una descongestión de peticiones a las que debe darse respuesta por el Sistema de Gestión Documental de la Agencia, cumpliendo la finalidad de este canal.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA:

- Se evidencia un porcentaje positivo en la atención, indicando un alto nivel de satisfacción de los grupos de valor con los servicios proporcionados.
- Con respecto al uso de canales para este trimestre, los grupos de valor que participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante la línea telefónica, teniendo un 96% del total de los encuestados.
- El 100% de los encuestados recomendarían los canales de la Agencia, por tal motivo se evidencia que estos tienen un correcto funcionamiento respecto de la atención que se brinda.

OFICINA ASESORA JURIDICA:

- La fuente para la elaboración del informe trimestral es el Sistema de Gestión Documental (SGDEA) ORFEO y las bases de datos GL a cargo de la OAJ. 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 tercer trimestre del año 2024 se recibieron 392 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 55% del total de las solicitudes (216 en total).
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 321 solicitudes, seguido por la radicación mediante empresa de mensajería con 55 solicitudes. Por otro lado, se recibieron 7 solicitud a través radicación web y 9 de manera personal, vía ventanilla.
- En el periodo analizado se recibieron 81 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 59 solicitudes; 3 fueron trasladadas por competencia a otra entidad, 1 se evidenció incompleta y 10 de ellas fueron negadas.
- A la fecha, dentro de la ANDJE se implementa un nuevo sistema SGDEA, siendo necesario adoptar nuevas formas de reportes de información para la elaboración de informes a cargo de la OAJ.



**Defensa Jurídica
del Estado**

