



Defensa Jurídica
del Estado

Primer 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 enero y el 31 de marzo 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

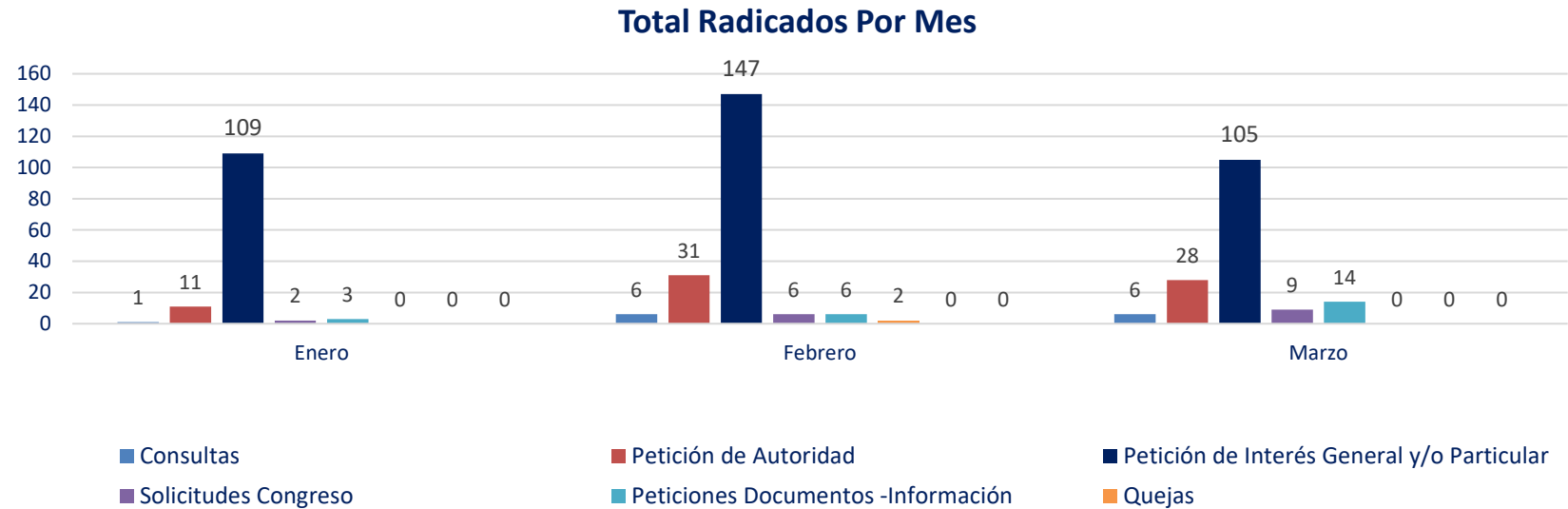
1. Correo electrónico: agencia@defensajuridica.gov.co
2. Formulario Único de Atención: Habilitado en página web.
3. Buzón físico de sugerencias y sede de correspondencia: Carrera 7 No. 75-66 Piso 2 y 3. Bogotá, Colombia de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
4. Redes Sociales (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 primer trimestre 2024



Total PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2024

Mes / Subserie	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTAL MES
Enero	1	11	109	2	3	0	0	0	126
Febrero	6	31	147	6	6	2	0	0	198
Marzo	6	28	105	9	14	0	0	0	162
Total									486



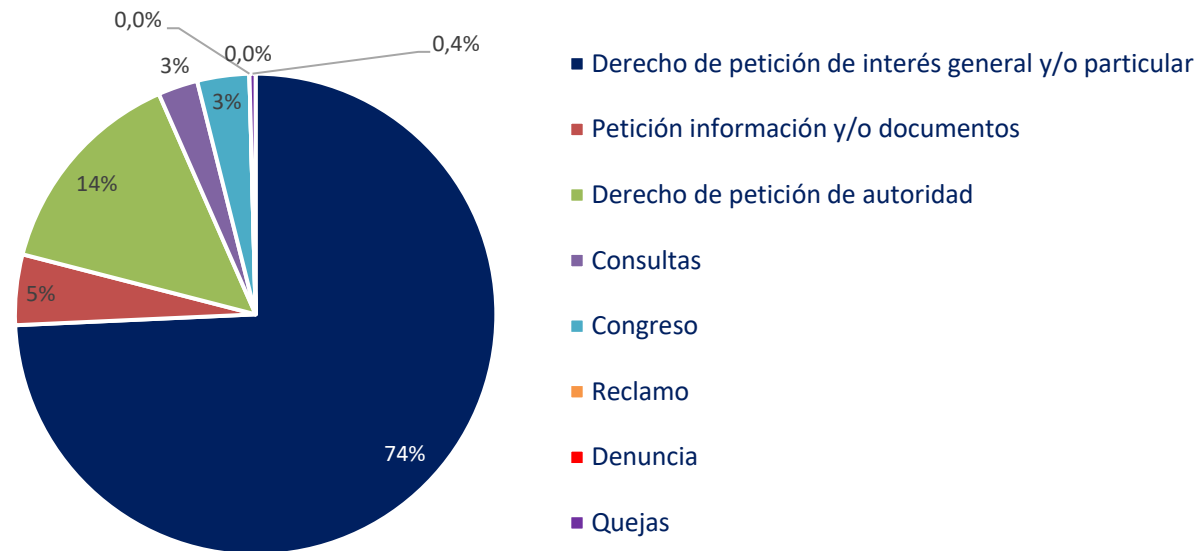
Tipología PQRSD

De las 486 PQRSD tramitadas en el primer trimestre de 2024, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular” en un 74%, seguido de “peticiones de autoridad” en un 14%, peticiones de de petición información y/o documentos con un 5% “Congreso” y “peticiones de consultas y congreso” en un 3%, “quejas” en un 0,4% y “reclamos” 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	236	123	2	361	74%
Petición información y/o documentos	23	0	0	23	5%
Derecho de petición de autoridad	67	0	3	70	14%
Consultas	13	0	0	13	3%
Congreso	17	0	0	17	3%
Reclamo	0	0	0	0	0,0%
Denuncia	0	0	0	0	0,0%
Quejas	2	0	0	2	0,4%
Total	358	123	5	486	100%
Porcentaje	74%	25%	1%	100%	

Tipología PQRSD

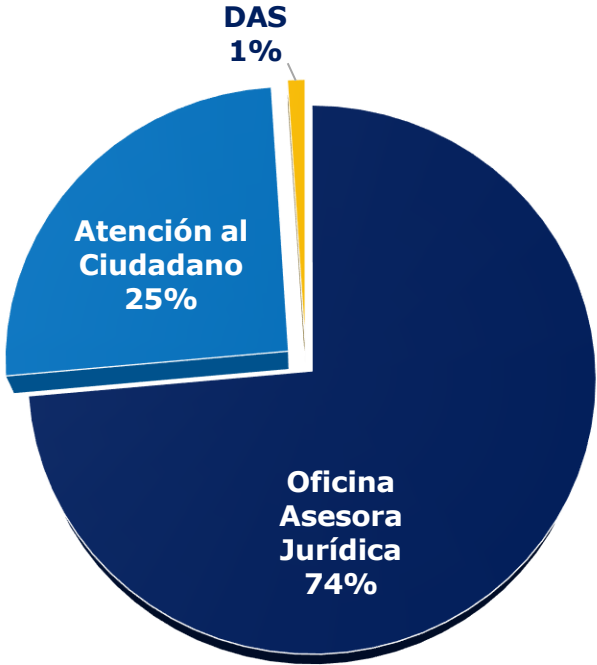


Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD atendidas

Tipo de Solicitud	Término de Respuesta (días)	Tiempo Promedio de Respuesta (días)
Consultas	30	9,1
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	5,8
Reclamos	15	N/A
Denuncias	15	N/A
Quejas	15	3,0
Petición de Autoridad	10	5,7
Petición de Documentos y/o Información	10	9,8
Solicitudes Congreso	5	8,1

Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

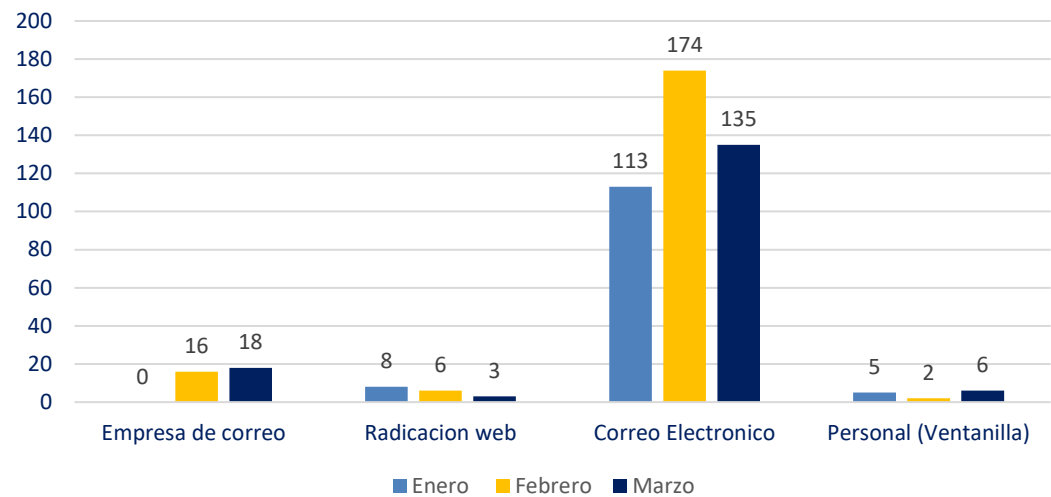
ÁREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	358	73,55%
Atención al Ciudadano	123	25,41%
DAS	5	1,03%
SUBTOTALES	486	100,0%



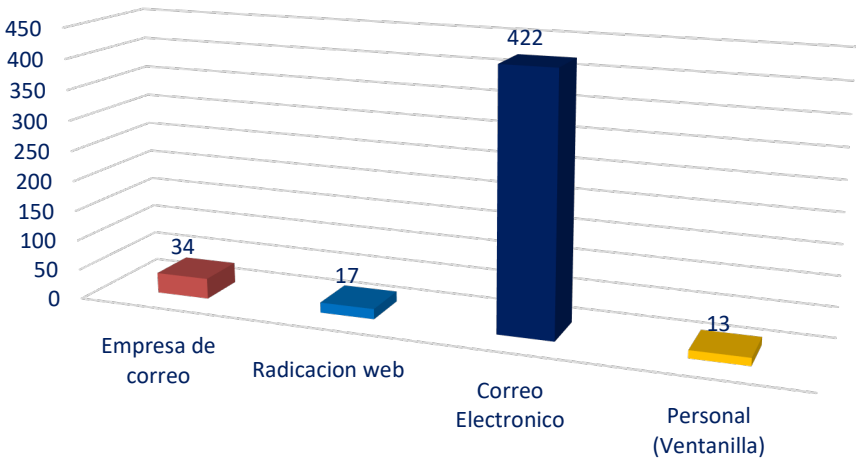
Radicados por medio de recepción en el primer trimestre 2024

Mes / Área	Empresa de correo	Radicacion web	Correo Electronico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Enero	0	8	113	5	0	126
Febrero	16	6	174	2	0	198
Marzo	18	3	135	6	0	162
Total	34	17	422	13	0	486

Medios de Recepción Por Mes

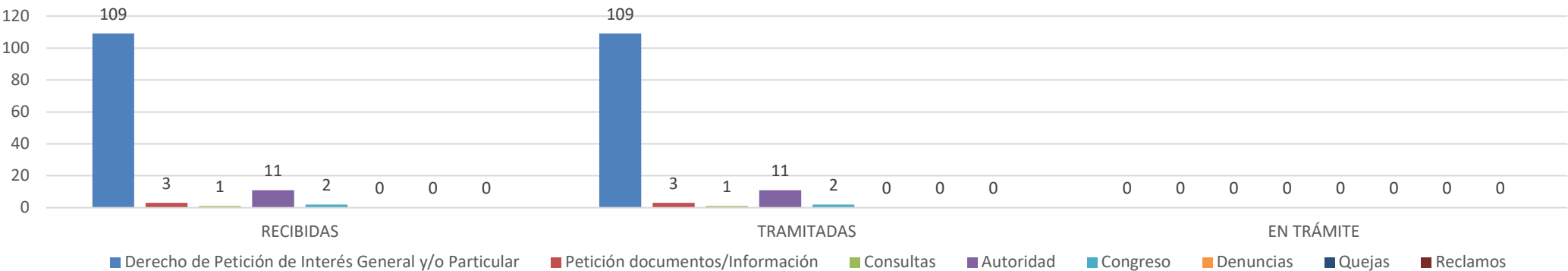


Consolidado Medios de Recepción Trimestre



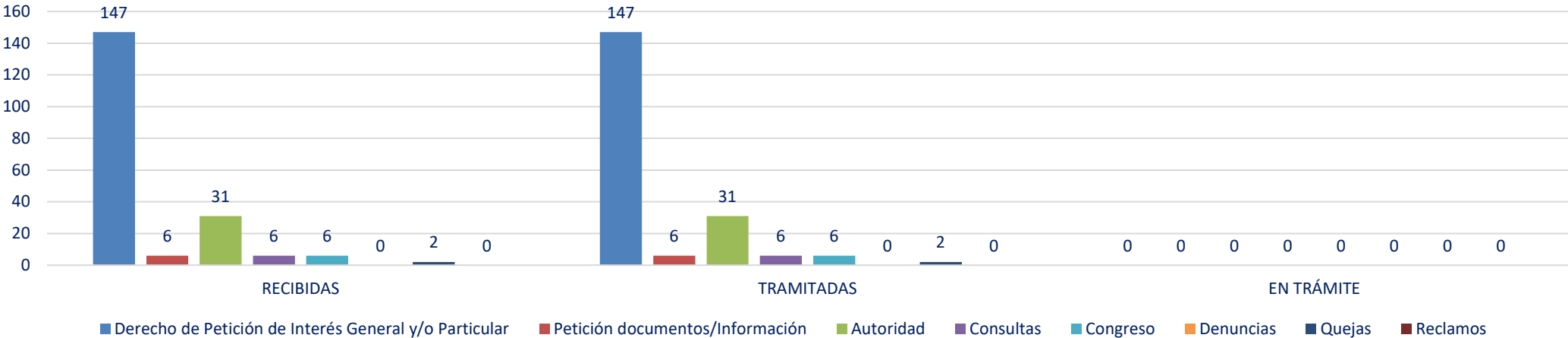
Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas enero 2024

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	109	109	0
Petición documentos/Información	3	3	0
Consultas	1	1	0
Autoridad	11	11	0
Congreso	2	2	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	126	126	0



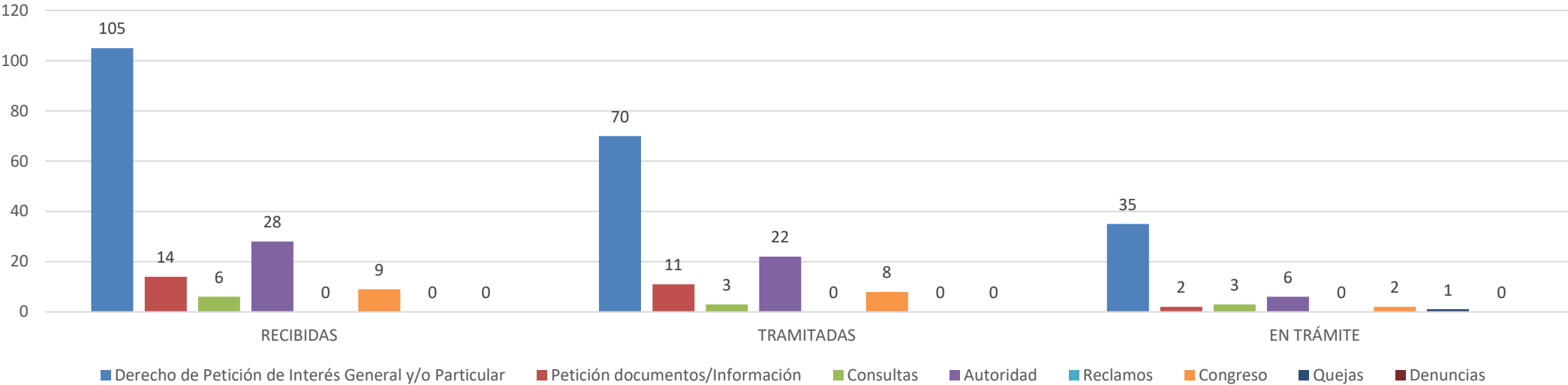
Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas febrero 2024

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	147	147	0
Petición documentos/Información	6	6	0
Autoridad	31	31	0
Consultas	6	6	0
Congreso	6	6	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	2	2	0
Reclamos	0	0	0
Total	198	198	0



Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas marzo 2024

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	105	70	35
Petición documentos/Información	14	11	2
Consultas	6	3	3
Autoridad	28	22	6
Reclamos	0	0	0
Congreso	9	8	1
Quejas	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Total	162	114	47



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.

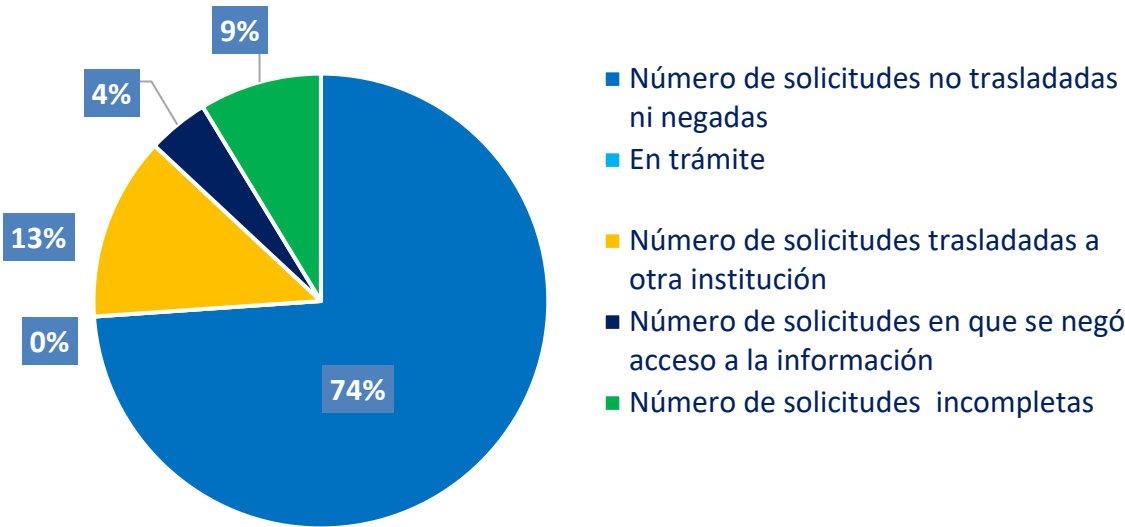
Como consecuencia de lo anterior, se registran las solicitudes de acceso a la información pública a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo bajo la modalidad de **"Petición de Documentos y/o Información"**.

Así las cosas, de acuerdo con los datos reportados por el Sistema ORFEO, durante el primer trimestre de 2024 se recibieron 23 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 2024

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de solicitudes no trasladadas ni negadas	17
En trámite	0
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	3
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	1
Número de solicitudes incompletas	2
Total solicitudes recibidas en el Trimestre	23



Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
1	20248000087312	10	OAJ	No Trasladaada, No Negada
2	20248000113032	6	OAJ	No Trasladaada, No Negada
3	20242400123332	9	OAJ	No Trasladaada, No Negada
4	20248000298422	6	OAJ	No Trasladaada, No Negada
5	20242400312832	8	OAJ	No Trasladaada, No Negada
6	20242400619482	4	OAJ	Trasladaada
7	20242400621192	9	OAJ	No Trasladaada, No Negada
8	20248000623472	3	OAJ	No Trasladaada, No Negada
9	20248000699402	9	OAJ	No Trasladaada, No Negada
10	20242400738532	7	OAJ	No se tramitó por estar incompleta, se solicitó completar la petición.
11	20248000794942	2	OAJ	Trasladaada
12	20242400797302	5	OAJ	No se tramitó por estar incompleta, se solicitó completar la petición.
13	20248000879762	6	OAJ	No Trasladaada, No Negada
14	20248000879802	6	OAJ	No Trasladaada, No Negada
15	20248000879832	6	OAJ	No Trasladaada, No Negada
16	20248000909562	8	OAJ	No Trasladaada, No Negada
17	20248000920342	5	OAJ	No Trasladaada, No Negada
18	20248000954302	5	OAJ	Se negó acceso a la información
19	20242400989912	8	OAJ	No Trasladaada, No Negada
20	20242400769202	10	OAJ	No Trasladaada, No Negada
21	20242401074902	4	OAJ	Trasladaada
22	20248000544772	5	OAJ	No Trasladaada, No Negada
23	20248001081212	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada

Encuesta de satisfacción ciudadana

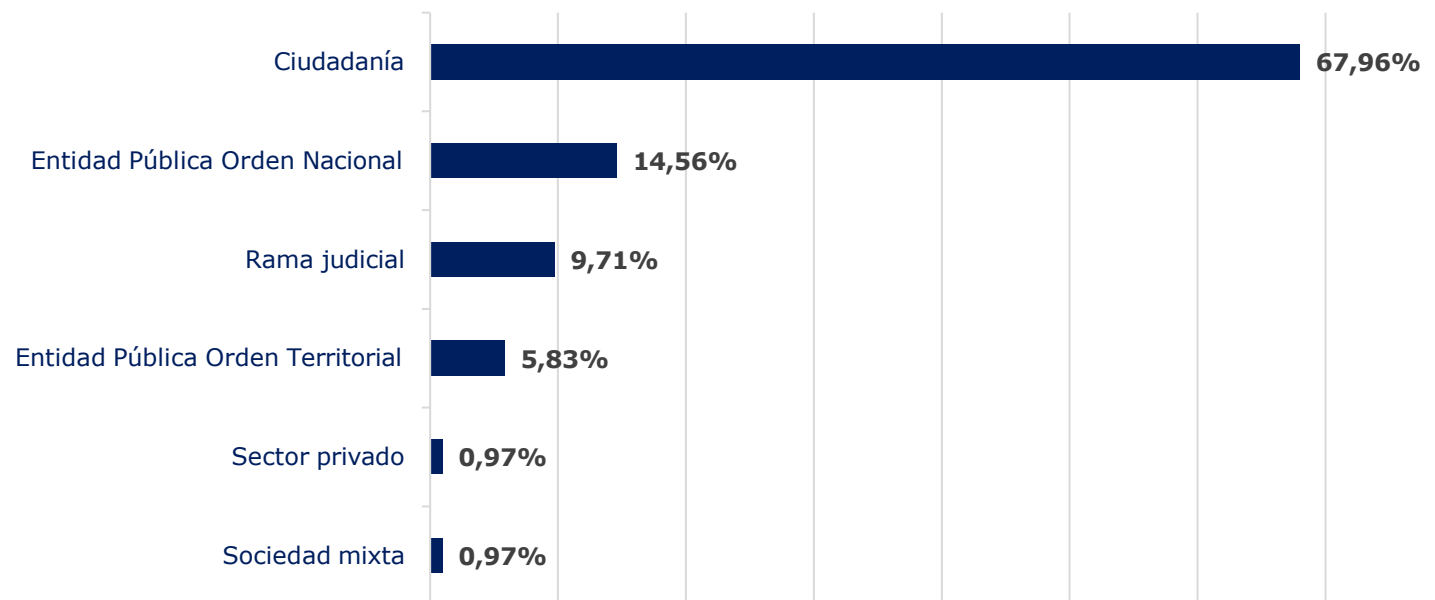
Primer trimestre 2024



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

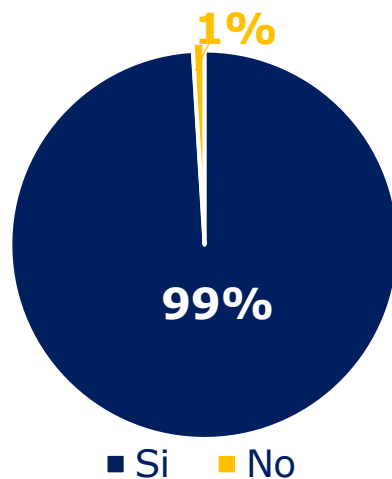
La Agencia implementó una encuesta de satisfacción que tiene como objetivo medir la experiencia de nuestros usuarios durante la atención. Esta encuesta fue enviada a los grupos de valor por los canales virtual - chat y telefónico al finalizar cada una de las comunicaciones. El consolidado de datos es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

Caracterización de los grupos de valor

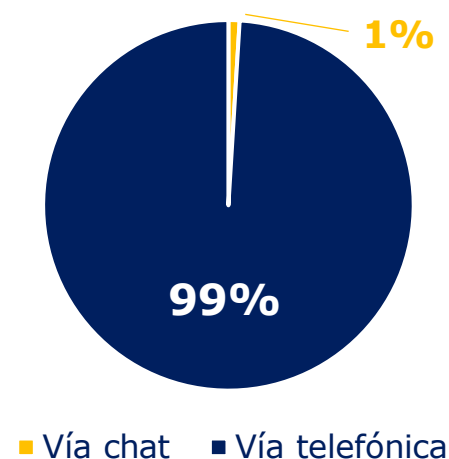


* A partir del mes de febrero se implementó la encuesta automatizada por el canal telefónico.

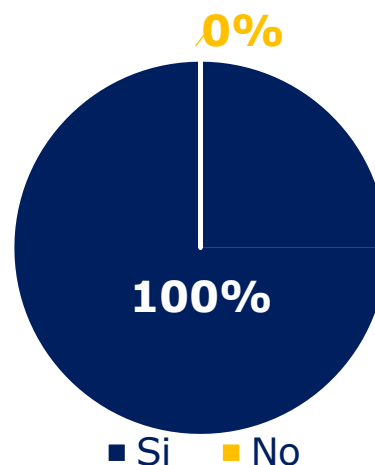
Recomendaría este canal



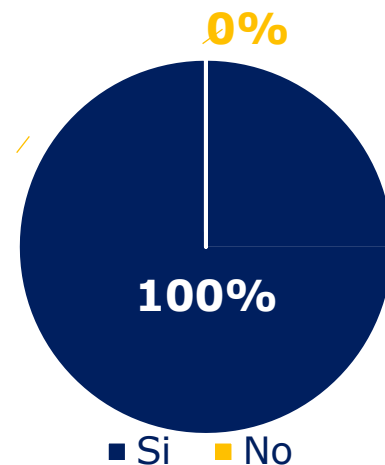
Canal por el cual se comunicó



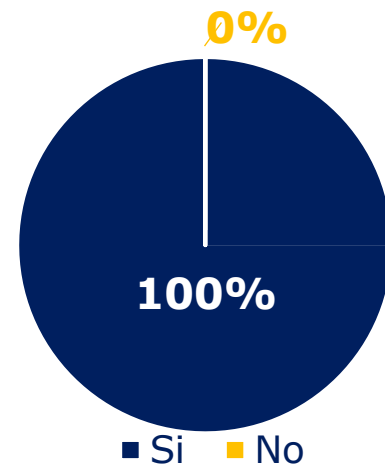
El funcionario fue amable en la atención



**La información
recibida fue clara y
fácil de comprender**



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



**Conclusiones
informe PQRS
primer trimestre
2024**



- 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 primer trimestre del año 2024 se recibieron 486 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 74% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 473 solicitudes, seguido por la radicación de manera personal (ventanilla) con 13 solicitudes. Los canales virtuales (radicación web y correo electrónico) son los más utilizados, con una participación del 90% del total de radicados recibidos.
- En el periodo analizado se recibieron 23 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 17 solicitudes, 3 fueron trasladadas por competencia a otra entidad, 2 se evidenciaron incompletas y una de ellas fue negada.

- Al realizar la comparación con lo reportado para el cuarto trimestre del año 2023, se puede observar que el número de solicitudes registradas ha aumentado, contando en el cuarto trimestre de 2023 con 455 solicitudes y en el primer trimestre de 2024 con 486 solicitudes; lo que significa un aumento del 6,39%. 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 74% de ellas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue superior para este trimestre con 23 solicitudes, en comparación con el anterior trimestre en el cual se presentaron 15.
- 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 5,8 días, lo que indica una reducción del 61% del tiempo para responder.



Defensa Jurídica
del Estado