



**Defensa Jurídica
del Estado**



Segundo 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 abril y el 30 de junio 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

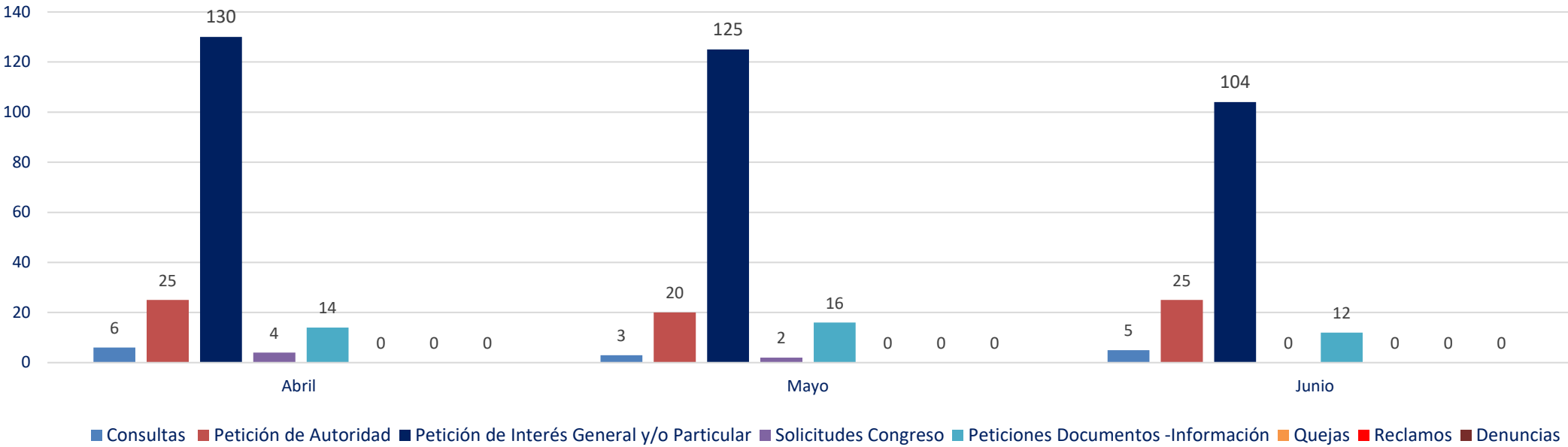
1. Correo electrónico: agencia@defensajuridica.gov.co
2. Formulario Único de Atención: Habilitado en página web.
3. Buzón físico de sugerencias y sede de correspondencia: Carrera 7 No. 75-66 Piso 2 y 3. Bogotá, Colombia de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
4. Redes Sociales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

Total PQRSD recibidas en el segundo 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
Abril	6	25	130	4	14	0	0	0	179
Mayo	3	20	125	2	16	0	0	0	166
Junio	5	25	104	0	12	0	0	0	146
Total									491

Total Radicados Por Mes

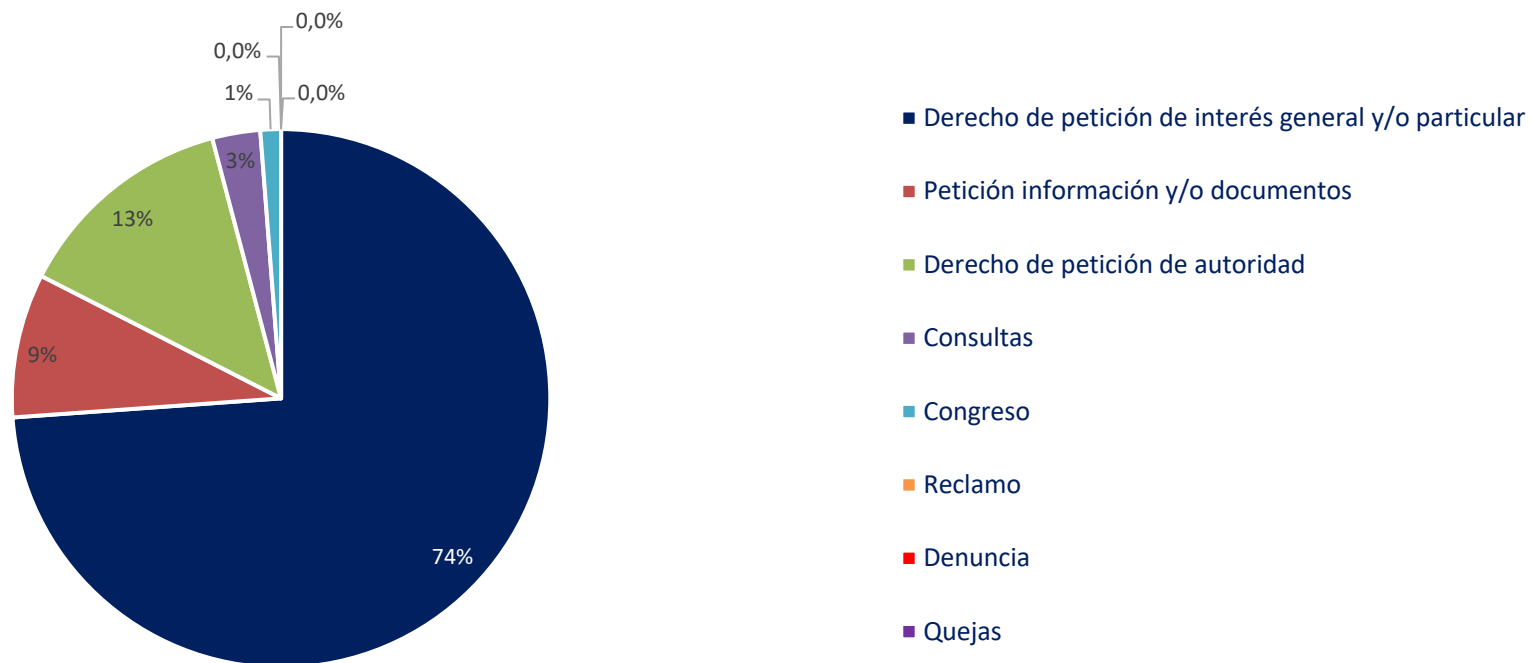


Tipología PQRSD

De las 491 PQRSD tramitadas en el segundo 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" con un 14%, seguido de "derechos de petición información y/o documentos" con un 9 %, seguido de peticiones de "consultas" en un 3%, peticiones de "congreso" con 1% y "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	250	108	1	359	74%
Petición información y/o documentos	42	0	0	42	9%
Derecho de petición de autoridad	67	0	3	70	13%
Consultas	14	0	0	14	3%
Congreso	6	0	0	6	1%
Reclamo	0	0	0	0	0,0%
Denuncia	0	0	0	0	0,0%
Quejas	0	0	0	0	0,0%
Total	378	108	4	491	100%
Porcentaje	77%	22%	1%	100%	



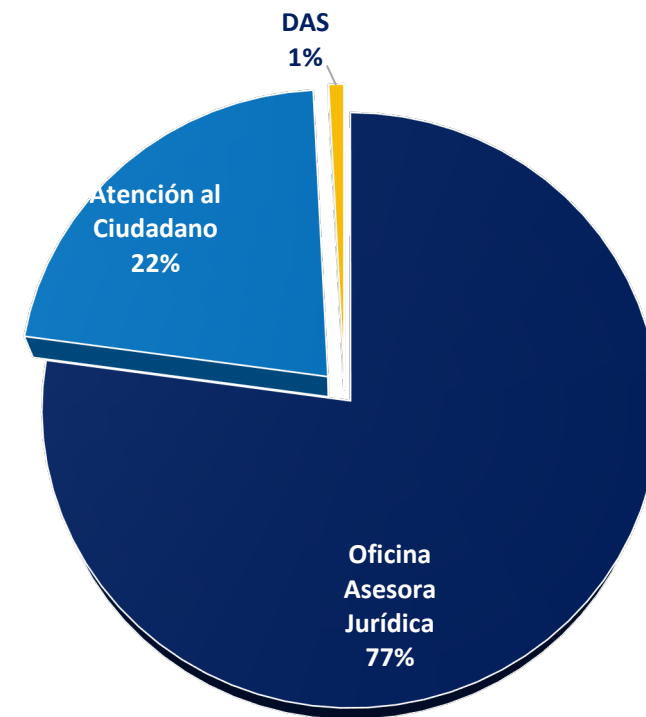
AREAS/PQRS	CONSULTAS	DPA	DPIG/P	PETICIONES CONGRESO	PETICIONES PRIORITARIAS	PETICION DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTAL ÁREA
OAJ	14	67	250	6	0	42	0	0	0	379
AC	0	0	108	0	0	0	0	0	0	108
DAS	0	3	1	0	0	0	0	0	0	4
SUBTOTALES TIPOLOGIA	14	70	359	6	0	42	0	0	0	491

Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD atendidas

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

Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

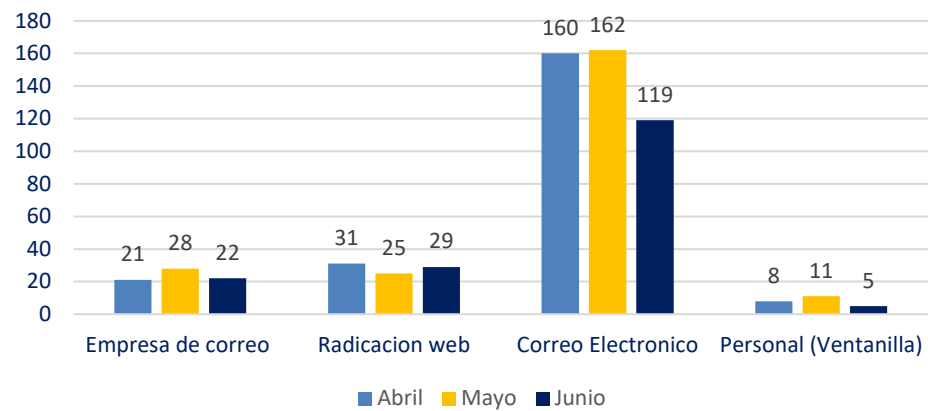
AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	379	73,00%
Atención al Ciudadano	108	26,00%
DAS	4	1,00%
SUBTOTALES	491	100,0%



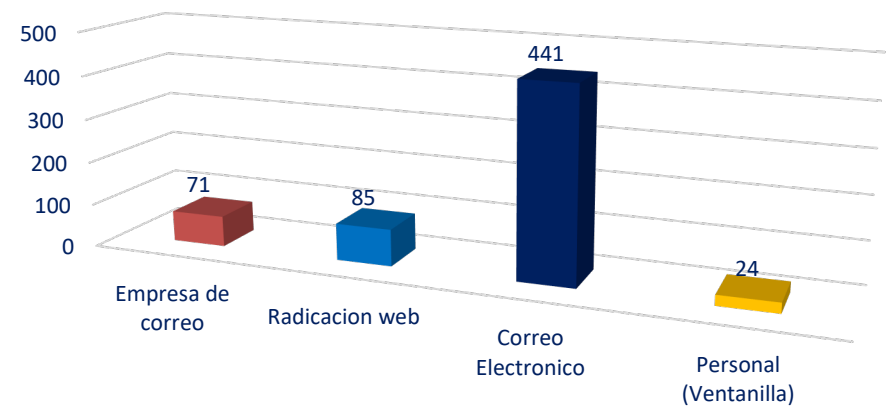
Radicados por medio de recepción en el segundo trimestre 2024

Mes / Área	Empresa de correo	Radicación web	Correo Electrónico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Abril	21	31	122	5	0	179
Mayo	25	25	106	10	0	166
Junio	19	29	95	3	0	146
Total	65	85	323	18	0	491

Medios de Recepción Por Mes

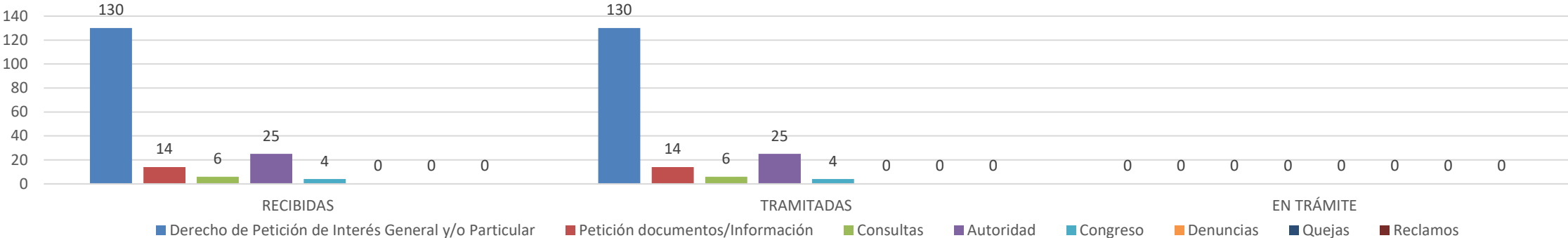


Consolidado Medios de Recepción Trimestre



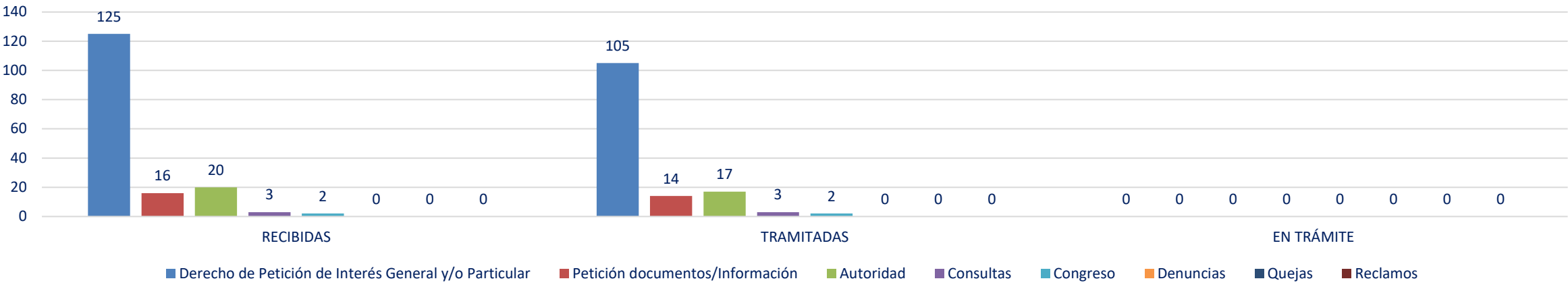
Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas abril 2024

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	130	130	0
Petición documentos/Información	14	14	0
Consultas	6	6	0
Autoridad	25	25	0
Congreso	4	4	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	179	179	0



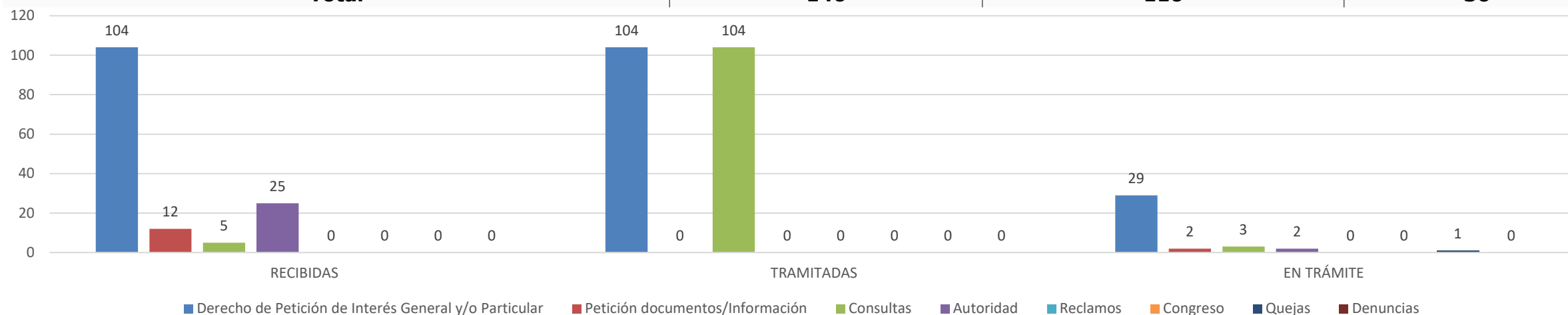
Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas mayo 2024

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	125	125	0
Petición documentos/Información	16	16	0
Autoridad	20	20	0
Consultas	3	3	0
Congreso	2	2	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	166	166	0



Resumen de PQRSD Recibidas – Tramitadas junio 2024

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	104	75	29
Petición documentos/Información	12	10	2
Autoridad	25	23	2
Consultas	5	2	3
Congreso	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	146	110	36



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 segundo trimestre de 2024 se recibieron 42 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

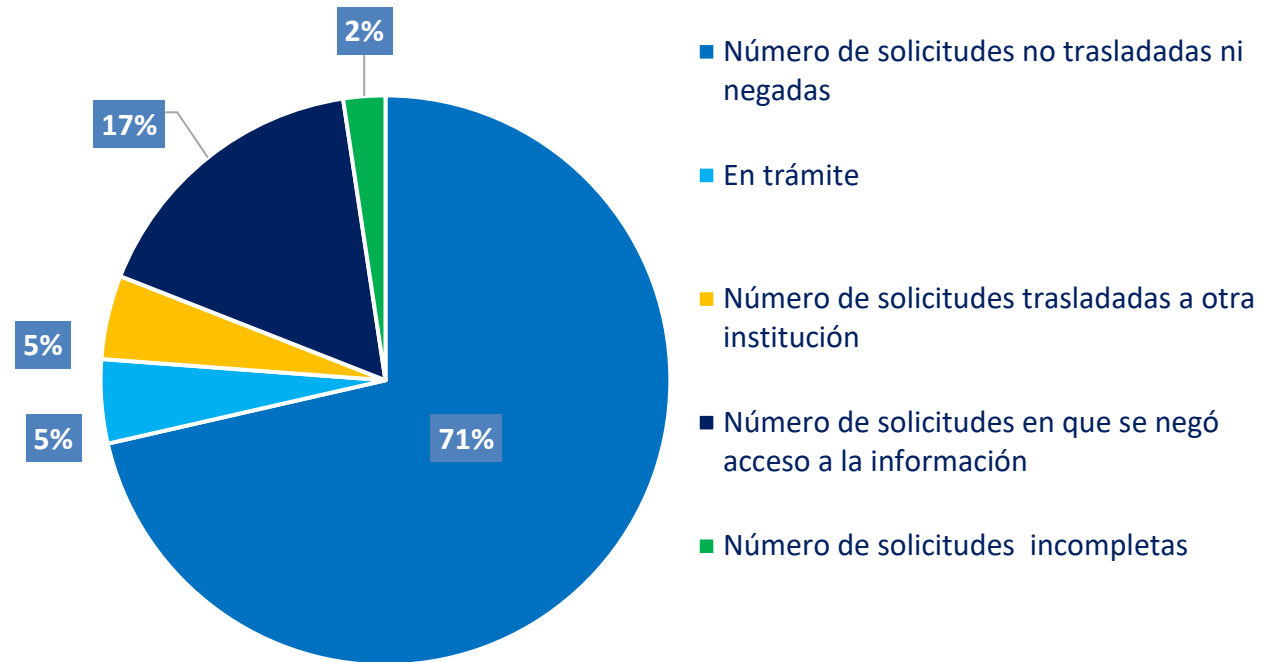
#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
1	20248001164862	10	OAJ	No Trasladaada, No Negada
2	20242401299712	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada
3	20248001335392	5	OAJ	No Trasladaada, No Negada
4	20248001351062	16	OAJ	Se amplió término
5	20248001352302	8	OAJ	No Trasladaada, No Negada
6	20248001383942	7	OAJ	Se negó acceso a la información
7	20242401544572	5	OAJ	Se negó acceso a la información
8	20248001549322	5	OAJ	Se negó acceso a la información
9	20248001596622	5	OAJ	No Trasladaada, No Negada
10	20248001633252	7	OAJ	No Trasladaada, No Negada
11	20242401700872	9	OAJ	No Trasladaada, No Negada
12	20248001710012	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada
13	20242401924152	9	OAJ	No Trasladaada, No Negada
14	20248001944862	9	OAJ	No Trasladaada, No Negada
15	20242401952642	12	OAJ	No Trasladaada, No Negada
16	20248001953452	7	OAJ	No Trasladaada, No Negada
17	20248001981672	1	OAJ	No Trasladaada, No Negada
18	20248002020362	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
19	20242402032322	10	OAJ	No Trasladaada, No Negada
20	20248002091382	1	OAJ	No Trasladaada, No Negada
21	20242402101702	6	OAJ	No Trasladaada, No Negada
22	20248002129482	10	OAJ	No Trasladaada, No Negada

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

24	20248002185072	7	OAJ	Se negó acceso a la información
25	20248002185302	3	OAJ	Trasladada
26	20242402211042	8	OAJ	No Trasladaada, No Negada
27	20242402348472	6	OAJ	Se negó acceso a la información
28	20248002434522	10	OAJ	No Trasladaada, No Negada
29	20242402462122	8	OAJ	No Trasladaada, No Negada
30	20242402483812	7	OAJ	No se tramitó por estar incompleta, se solicitó completar la petición.
31	20248002508882	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada
32	20242402617242	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
33	20248002647762	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
34	20248002698542	1	OAJ	No Trasladaada, No Negada
35	20248002784802	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
36	20248002784822	8	OAJ	Se negó acceso a la información
37	20242402795772	3	OAJ	No Trasladaada, No Negada
38	20248003003182	6	OAJ	Se negó acceso a la información
39	20248003004202	5	OAJ	Trasladada
40	20248001979332	6	OAJ	No Trasladaada, No Negada
41	20248001160562	8	OAJ	No Trasladaada, No Negada
42	20248001186842		OAJ	No Trasladaada, No Negada

Solicitudes de acceso a la información pública segundo trimestre 2024

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de solicitudes no trasladadas ni negadas	30
En trámite	2
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	2
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	7
Número de solicitudes incompletas	1
Total solicitudes recibidas en el Trimestre	42



- 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 segundo trimestre del año 2024 se recibieron 491 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 utilizado en este trimestre, con 323 solicitudes, seguido por la radicación mediante la vía web con 85 solicitudes, la empresa de mensajería con 65 solicitudes y, finalmente, de manera personal, se radicaron 18 peticiones.
- En el período analizado se recibieron 42 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 30 solicitudes. Con respecto a las demás solicitudes, 2 fueron trasladadas por competencia a otra entidad, 1 se evidenció incompleta y 7 de ellas fueron negadas. Además, dos solicitudes, a la fecha de generación del presente informe, se encontraban en trámite.

Encuesta de satisfacción ciudadana

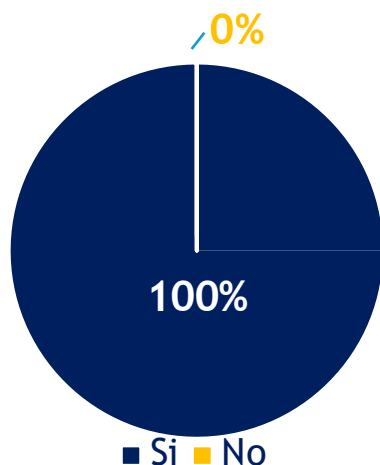
Segundo trimestre 2024



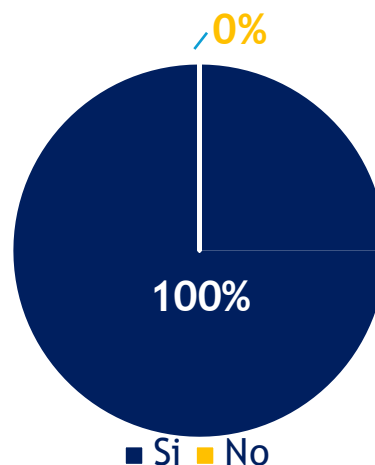
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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:

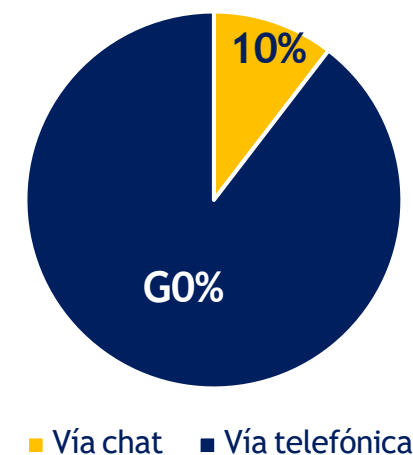
Recomendaría este canal



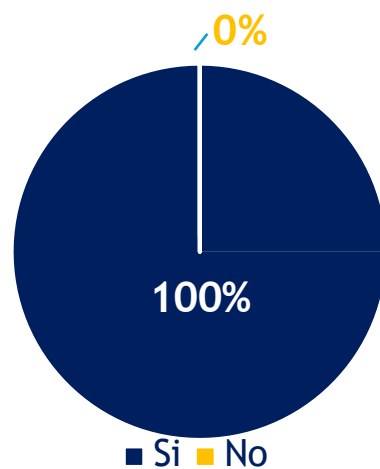
El funcionario fue amable en la atención



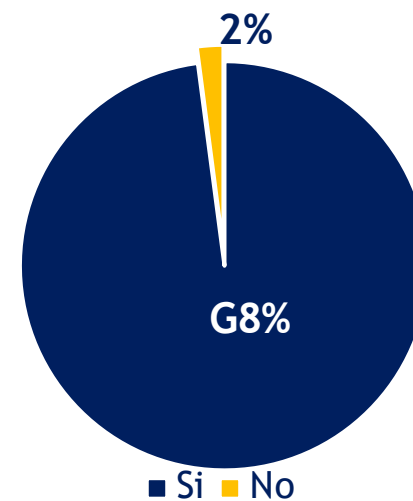
Canal por el cual se comunicó



La información recibida fue clara y fácil de comprender



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



Conclusiones

Segundo trimestre 2024



La Fuente para la elaboración del informe trimestral es el Sistema de Gestión Documental – ORFEO. Es de anotar que el Sistema ORFEO es dinámico y la información que registra puede variar a medida que se va alimentando con los datos más recientes. En consecuencia, se analizó la información revisando todos los radicados de entradas y salidas registrados durante el periodo de análisis en el Sistema ORFEO.

En el segundo trimestre del año 2024 se recibieron 491 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 79% del total de las solicitudes.

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 73% de ellas.

- 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 5,0 días.
- En el período analizado, se recibieron 42 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 30 de estas solicitudes. Con respecto a las demás solicitudes, 2 fueron trasladadas por competencia a otra entidad, 1 se evidenció incompleta y 7 fueron negadas. Además, dos solicitudes, a la fecha de generación del presente informe, se encontraban en trámite. El número de solicitudes de acceso a la información fue superior en este trimestre, con 42 solicitudes, en comparación con el trimestre anterior, en el cual se presentaron 23.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 323 solicitudes, seguido por la radicación mediante radicación web con 85 y 65 por empresa de mensajería.