



**Defensa Jurídica
del Estado**



Informe Anual de PQRSD 2024

El presente informe incluye datos estadísticos de 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 01 de enero al 31 de diciembre 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 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 entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024

Total PQRSD recibidas en el año 2024

Mes	Áreas PQRSD	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
ENERO	Oficina Asesora Jurídica	1	9	70	2	3	0	0	0	85
	Atención al Ciudadano	0	0	38	0	0	0	0	0	38
	DAS	0	2	1	0	0	0	0	0	3
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	1	11	109	2	3	0	0	0	126
FEBRERO	Oficina Asesora Jurídica	6	31	87	6	6	0	0	0	136
	Atención al Ciudadano	0	0	60	0	0	0	0	0	60
	DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaría General	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	Total	6	31	147	6	6	2	0	0	198
MARZO	Oficina Asesora Jurídica	6	28	78	9	14	0	0	0	137
	Atención al Ciudadano	0	0	25	0	0	0	0	0	25
	DAS	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	6	28	105	9	14	0	0	0	162

Mes	Áreas PQRSD	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
ABRIL	Oficina Asesora Jurídica	6	22	91	4	14	0	0	0	137
	Atención al Ciudadano	0	0	39	0	0	0	0	0	39
	DAS	0	3	0	0	0	0	0	0	3
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	6	25	130	4	14	0	0	0	179
MAYO	Oficina Asesora Jurídica	3	20	92	2	16	0	0	0	133
	Atención al Ciudadano	0	0	33	0	0	0	0	0	33
	DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Total	3	20	125	2	16	0	0	0	166
JUNIO	Oficina Asesora Jurídica	5	25	67	0	12	0	0	0	1
	Atención al Ciudadano	0	0	36	0	0	0	0	0	36
	DAS	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	5	25	104	0	12	0	0	0	146

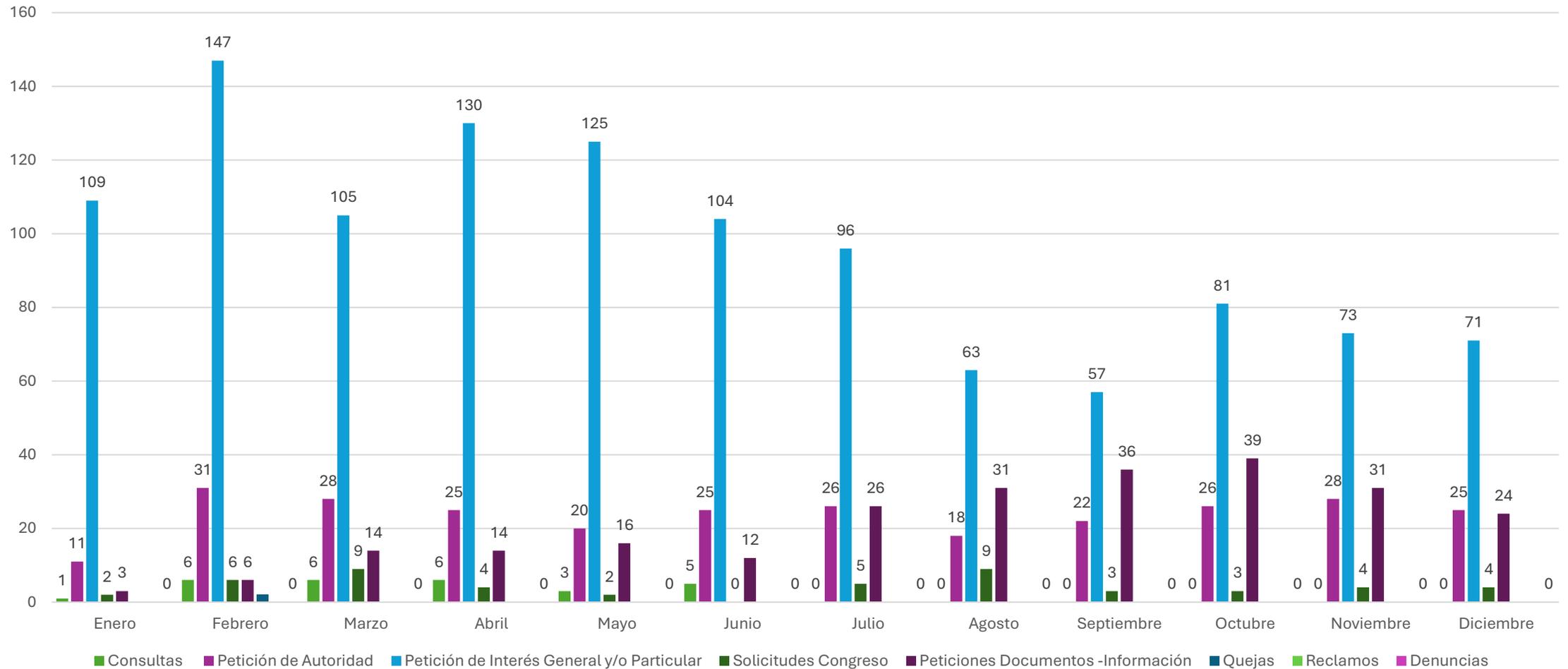
Mes	Áreas PQRS	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
JULIO	Oficina Asesora Jurídica	0	26	63	5	26	0	0	0	120
	Atención al Ciudadano	0	0	33	0	0	0	0	0	33
	DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	26	96	5	26	0	0	0	153
AGOSTO	Oficina Asesora Jurídica	0	18	36	9	31	0	0	0	94
	Atención al Ciudadano	0	0	27	0	0	0	0	0	27
	DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	18	63	9	31	0	0	0	121
SEPTIEMBRE	Oficina Asesora Jurídica	0	22	37	3	36	0	0	0	98
	Atención al Ciudadano	0	0	20	0	0	0	0	0	20
	DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	22	57	3	36	0	0	0	118

Mes	Áreas PQRS	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
OCTUBRE	Oficina Asesora Jurídica	0	26	43	3	39	0	0	0	111
	Atención al Ciudadano	0	0	38	0	0	0	0	0	38
	DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	26	81	3	39	0	0	0	149
NOVIEMBRE	Oficina Asesora Jurídica	0	28	45	4	31	0	0	0	108
	Atención al Ciudadano	0	0	28	0	0	0	0	0	28
	DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	28	73	4	31	0	0	0	136
DICIEMBRE	Oficina Asesora Jurídica	0	25	32	4	24	0	0	0	85
	Atención al Ciudadano	0	0	39	0	0	0	0	0	39
	DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	25	71	4	24	0	0	0	124

Resumen de PQRSD según tipología recibidas mes a mes durante el año 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
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
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
Octubre	0	26	81	3	39	0	0	0	149
Noviembre	0	28	73	4	31	0	0	0	136
Diciembre	0	25	71	4	24	0	0	0	124
Total Año	27	285	1161	51	252	2	0	0	1778

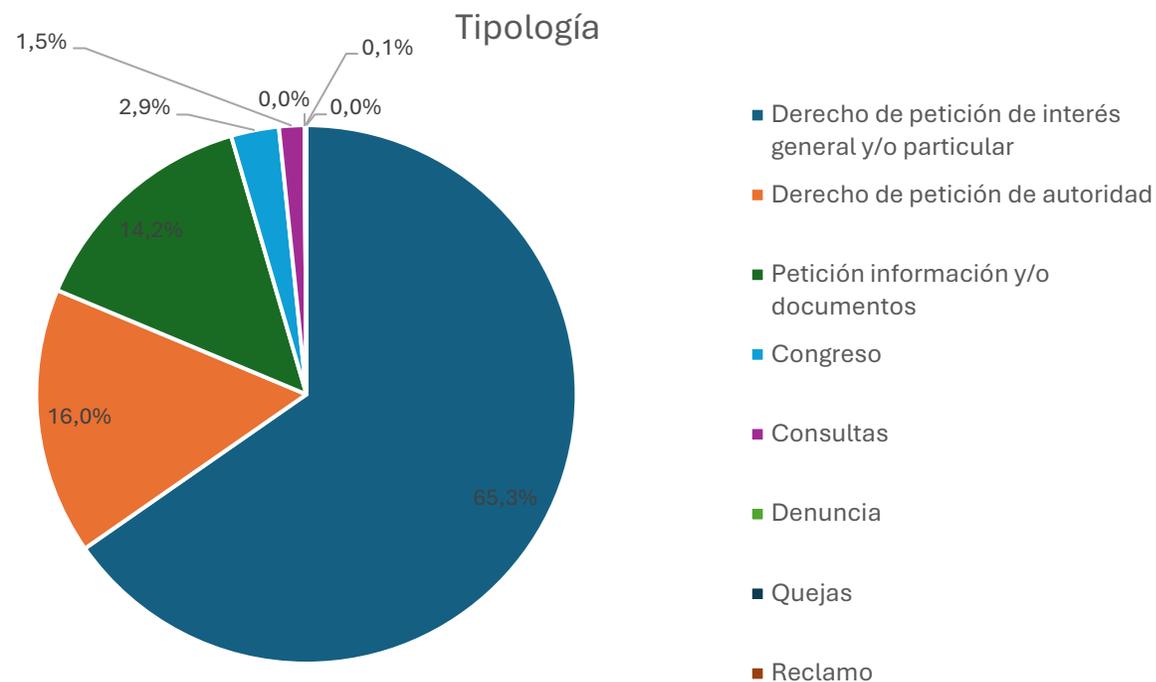
Total Radicados Por Mes y Tipo



Revisada la información de las 1778 PQRSD recibidas durante el año 2024, se observa que el mayor número de peticiones corresponden a la tipificación de derechos de petición de interés general o particular en un 63,5%, peticiones de autoridad en un 24,2%; seguido de las peticiones de información y/o documentos con un 14,2%; peticiones de congreso en un 2,9%; consultas con un 1,5%, denuncias con 0%, quejas en un 0,1%; y reclamos con una participación del 0%.

La distribución de las PQRSD recibidas ha sido la siguiente:

TIPOLOGÍA / ÁREA	Total	%
Total	1778	100%
Derecho de petición de interés general y/o particular	1161	65,3%
Derecho de petición de autoridad	285	16,0%
Petición información y/o documentos	252	14,2%
Congreso	51	2,9%
Consultas	27	1,5%
Denuncia	0	0,0%
Quejas	2	0,1%
Reclamo	0	0,0%

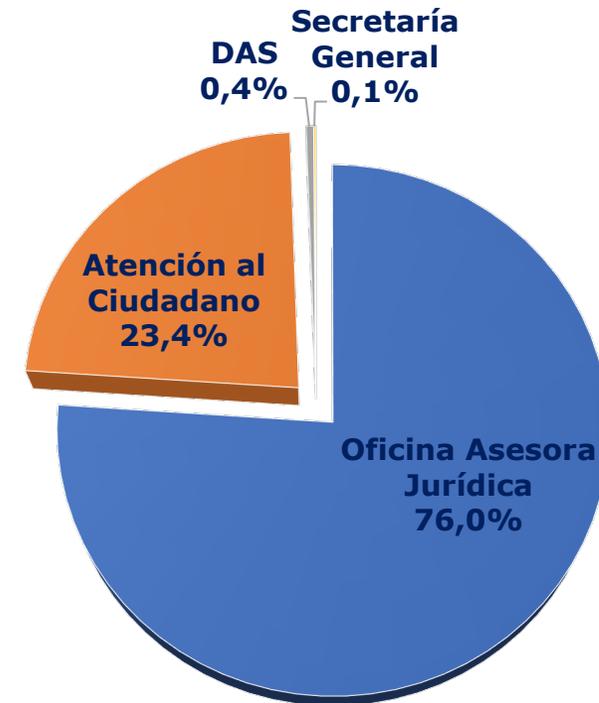


Tiempo promedio de respuesta de PQRSD

Tipo de Solicitud	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	6,5
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	5,7
Reclamos	15	N/A
Denuncias	15	N/A
Quejas	15	N/A
Petición de Autoridad	10	4,2
Petición de Documentos y/o Información	10	7,3
Solicitudes Congreso	5	5,7

Participación porcentual por dependencias

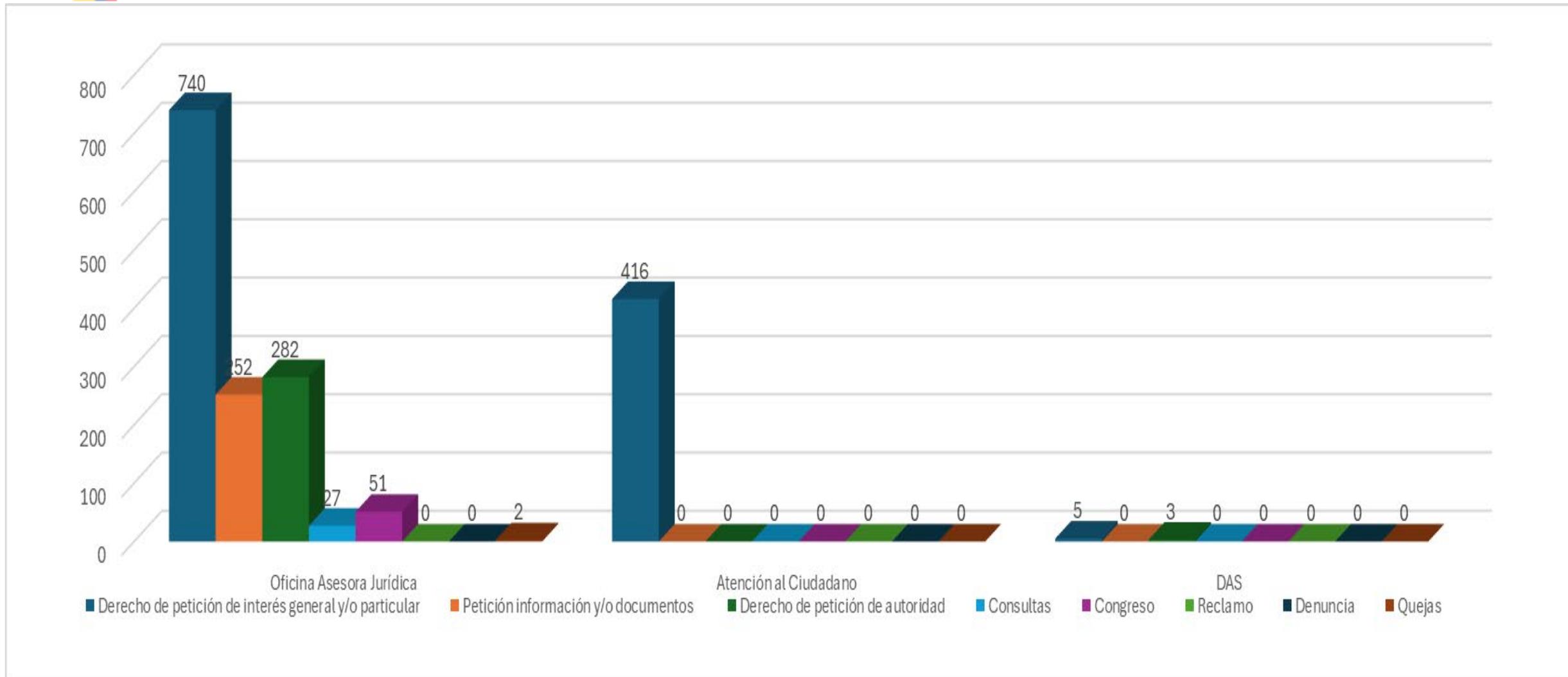
ÁREA	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	1352	76,0%
Atención al Ciudadano	416	23,4%
DAS	8	0,4%
Secretaría General	2	0,1%
TOTAL	1778	100,0%



Tipología por Dependencia

TIPOLOGÍA / ÁREA	Oficina Asesora Jurídica	Atención al Ciudadano	DAS	Secretaría General
Derecho de petición de interés general y/o particular	740	416	5	N/A
Petición información y/o documentos	252	0	0	0
Derecho de petición de autoridad	282	0	3	0
Consultas	27	0	0	0
Congreso	51	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Quejas	2	0	0	0
Total	1354	416	8	0

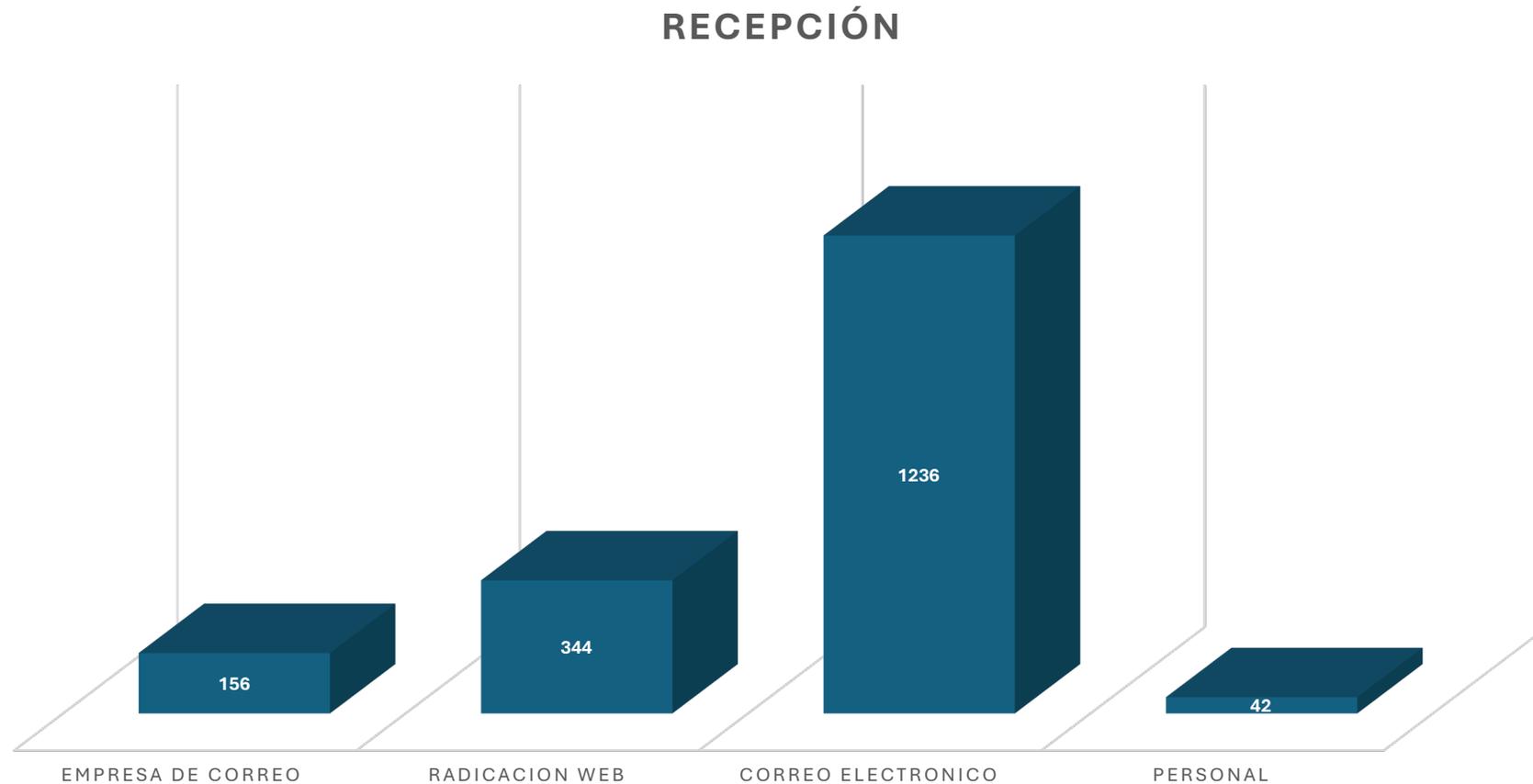
Tipología por Dependencia



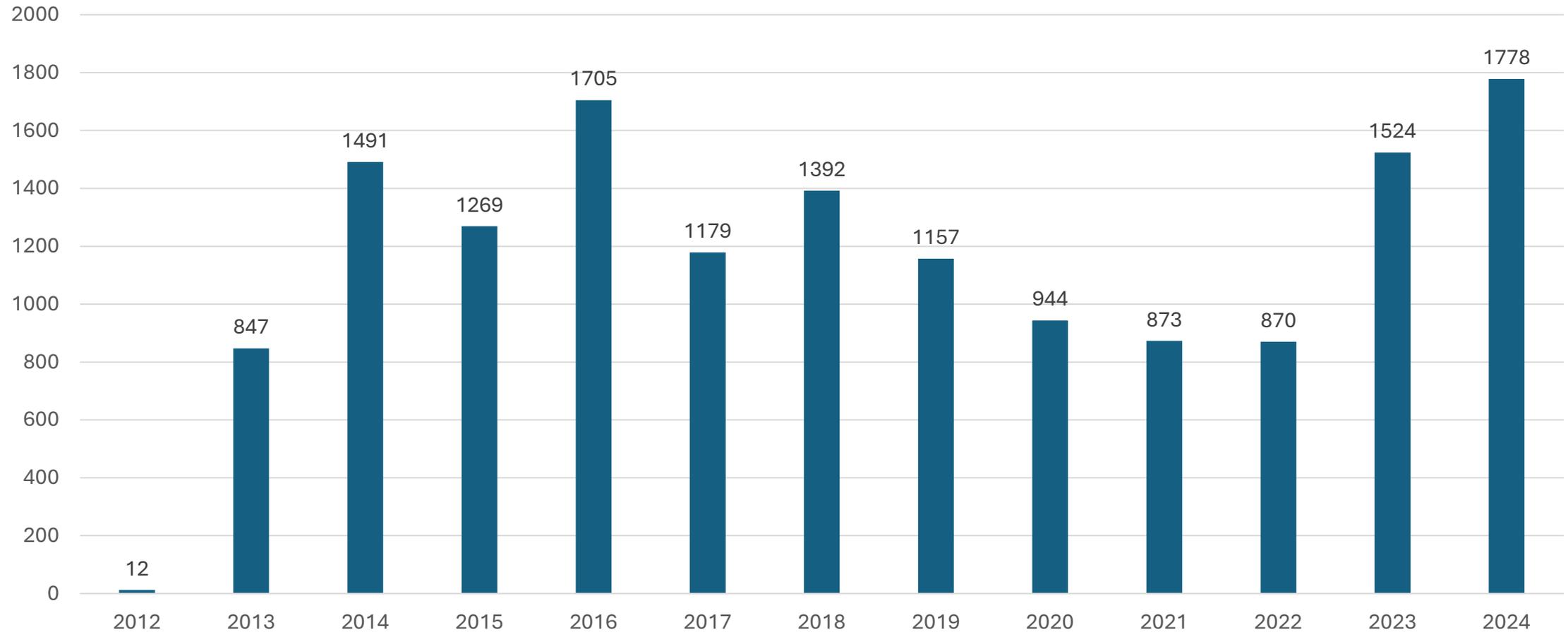
Radicados por medio de recepción mes a mes en el año 2024

Mes / Área	Empresa de correo	Radicacion web	Correo Electronico	Personal	Interno	TOTALES MES
Enero	0	8	113	5	0	126
Febrero	16	6	174	2	0	198
Marzo	18	3	135	6	0	162
Abril	21	31	122	5	0	179
Mayo	25	25	106	10	0	166
Junio	19	29	95	3	0	146
Julio	30	1	118	4	0	153
Agosto	25	0	91	5	0	121
Septiembre	0	6	112	0	0	118
Octubre	0	94	55	0	0	149
Noviembre	2	83	49	2	0	136
Diciembre	0	58	66	0	0	124
Total	156	344	1236	42	0	1778

Radicados por medio de recepción en el año 2024



Comparativo Volumen de PQRSD por Año



Conclusiones - informe PQRSD 2024

- La fuente para la elaboración del informe es la base de datos de la Oficina Asesora Jurídica y el GIT de Atención al Ciudadano y al Usuario. Se analizó la información de todos los radicados de entrada y salida registrados durante el periodo objeto de análisis. Es de anotar que la información que se registra puede variar en la medida que se va alimentando con los datos más recientes.
- En el año 2024 se recibieron 1778 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 y quejas. El tipo de petición más recurrente es el derecho de petición de interés general o particular con 1161, que corresponde al 65,3% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en el año 2024 con 1236 solicitudes, seguido por la radicación web con 344 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 89%.
- Para el año 2024 se evidencia un aumento en la recepción de peticiones, siendo este el año en que más han ingresado, con un total de 1,778.
- La Oficina Asesora Jurídica fue la dependencia de la Agencia por la que más ingresaron las solicitudes, teniendo una participación del 76,0%, con un promedio de 112,6 peticiones mensuales.



**Defensa Jurídica
del Estado**

