



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de 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 del periodo que corresponde del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020, 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

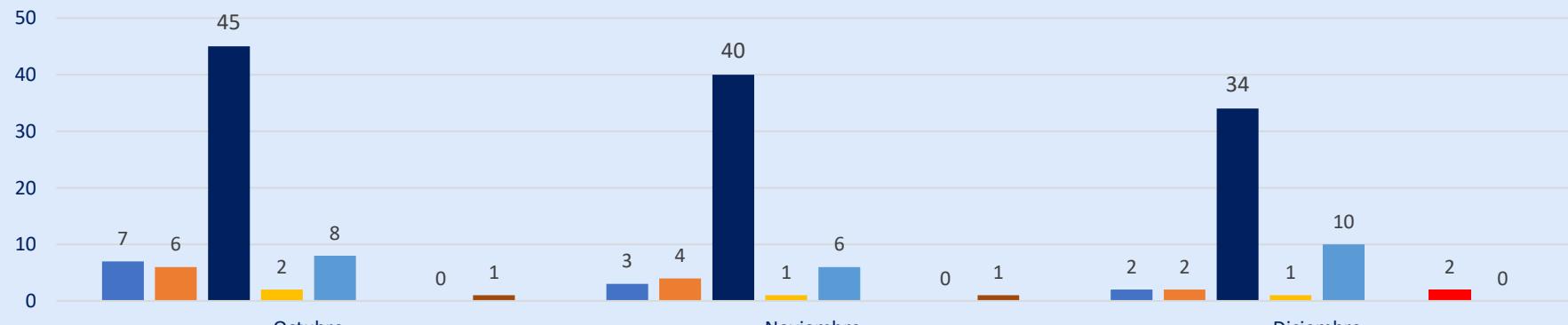
1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co).
2. Formulario electrónico de PQRSD: Habilitado en página web.
3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.
4. Buzón físico de sugerencias y sede de correspondencia: Calle 16 N°68d – 89 Bogotá D.C.
5. Redes Sociales (Youtube-twitter-Facebook-Linkedin).
6. Llamadas telefónicas: (1) 2558955 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 Bogotá D.C.
9. Fax: (1) 2558933.

*Categorías de PQRS<sup>D</sup> recibidas  
durante el cuarto trimestre*

# Total PQRSD Recibidas en el Cuarto Trimestre Año 2020

Mes / Subserie	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTAL MES
Octubre	7	6	45	2	8	0	0	1	69
Noviembre	3	4	40	1	6	0	0	1	55
Diciembre	2	2	34	1	10	0	2	0	51
Total									175

## Total Radicados Por Mes



- Consultas
- Petición de Autoridad
- Petición de Interés General y/o Particular
- Reclamos
- Denuncias

- Consultas
- Petición de Autoridad
- Petición de Interés General y/o Particular
- Reclamos
- Denuncias

- Consultas
- Petición de Autoridad
- Petición de Interés General y/o Particular
- Reclamos
- Denuncias



# Tipología PQRSD

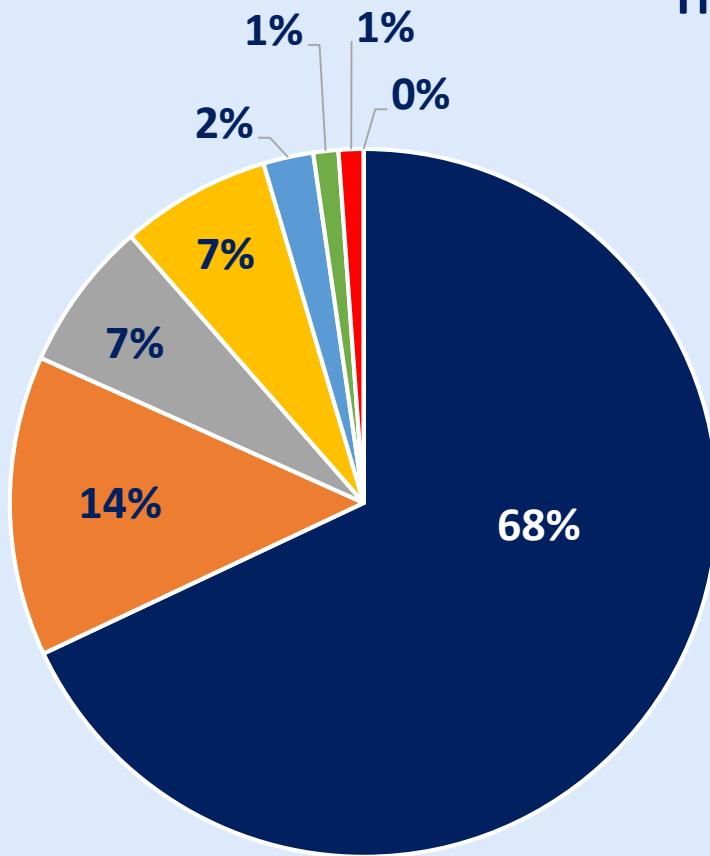
Revisada la información, se tiene que de las 175 PQRSD tramitadas en el cuarto trimestre del año 2020, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular” en un 68%; seguido de peticiones de Información y/o Documentos en 14%, derechos de petición de Autoridad 7%, Consultas 7%, solicitudes del congreso 2%, reclamos 1% y denuncias con 1%. Para este trimestre no se presentaron quejas.

A continuación se refleja la distribución interna de las PQRS tramitadas, así:

TIPOLOGÍA / ÁREA	Oficina Asesora Jurídica	Atención al Ciudadano	DAS	Secretaría General	Total	%
Derecho de petición de interés general y/o particular	84	31	4	0	119	68%
Petición información y/o documentos	6	11	7	0	24	14%
Derecho de petición de autoridad	9	3	0	0	12	7%
Consultas	7	5	0	0	12	7%
Congreso	4	0	0	0	4	2%
Reclamo	0	0	0	2	2	1%
Denuncia	0	0	0	2	2	1%
Quejas	0	0	0	0	0	0%
Total	110	50	11	4	175	100%
Porcentaje	63%	29%	6%	2%	100%	



## Tipología



- Derecho de petición de interés general y/o particular
- Petición información y/o documentos
- Derecho de petición de autoridad
- Consultas
- Congreso
- Reclamo
- Denuncia
- Quejas



# Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD Atendidas

Tipo de Solicitud	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	8,42
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	4,93
Reclamos	15	13
Denuncias	15	10
Quejas	15	N/A *
Petición de Autoridad	10	3,67
Petición de Documentos y/o Información	10	4,83
Solicitudes Congreso	5	2,78

\*No se presentaron quejas en el periodo evaluado.

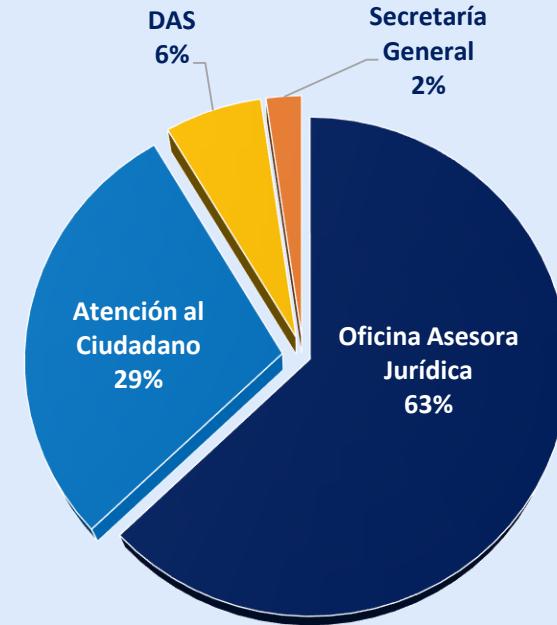


Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

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

DEPENDENCIAS		TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica		110	63%
Atención al Ciudadano		50	29%
DAS		11	6%
Secretaría General		4	2%
SUBTOTALS		175	100,0%

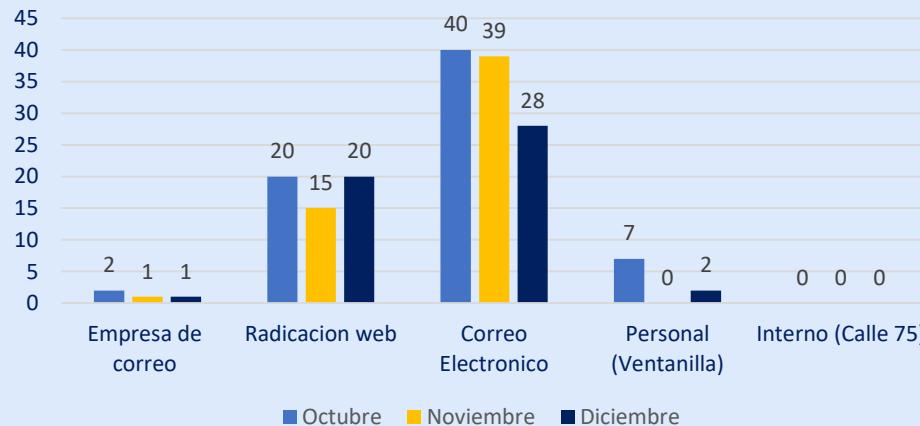
PARTICIPACIÓN PORCENTUAL



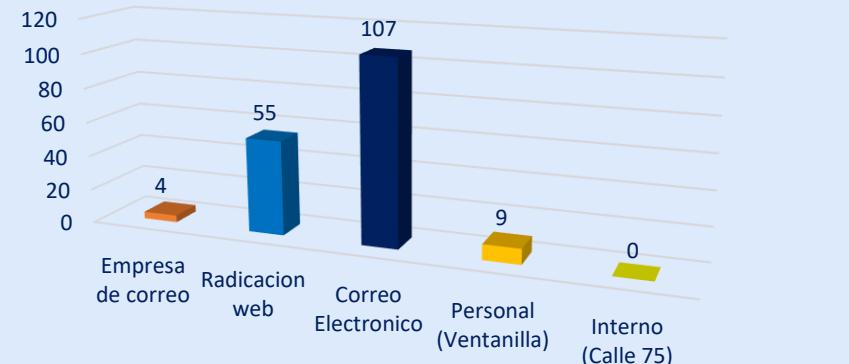
# Radicados Por Medio de Recepción en el Cuarto trimestre 2020

Mes / Área	Empresa de correo	Radicacion web	Correo Electronico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Octubre	2	20	40	7	0	69
Noviembre	1	15	39	0	0	55
Diciembre	1	20	28	2	0	51
Total	4	55	107	9	0	175

Medios de Recepción Por Mes



Consolidado Medios de Recepción Trimestre



# Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes octubre de 2020

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	45	45	0
Petición documentos/Información	8	8	0
Consultas	7	7	0
Autoridad	6	6	0
Congreso	2	2	0
Denuncias	1	1	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	69	69	0

Octubre 2020



■ Derecho de Petición de Interés General y/o Particular   ■ Petición documentos/Información   ■ Consultas   ■ Autoridad   ■ Congreso   ■ Denuncias   ■ Quejas   ■ Reclamos



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes noviembre de 2020

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	40	40	0
Petición documentos/Información	6	6	0
Autoridad	4	4	0
Consultas	3	3	0
Congreso	1	1	0
Denuncias	1	1	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	55	55	0

Noviembre 2020



# Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes diciembre de 2020

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	34	33	1
Petición documentos/Información	10	6	4
Consultas	2	2	0
Autoridad	2	2	0
Reclamos	2	2	0
Congreso	1	1	0
Quejas	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Total	51	46	5

Diciembre 2020



■ Derecho de Petición de Interés General y/o Particular ■ Petición documentos/Información ■ Consultas ■ Autoridad ■ Reclamos ■ Congreso ■ Quejas ■ Denuncias



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia No.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 conforme con lo establecido 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 la cual el usuario solicita datos, documentos o información.

Como consecuencia de lo anterior, esta Entidad registra 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”, como ya se relacionó en las graficas anteriores.

Así las cosas de acuerdo con los datos reportados por el Sistema, durante el cuarto trimestre de 2020 se recibieron 24 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:

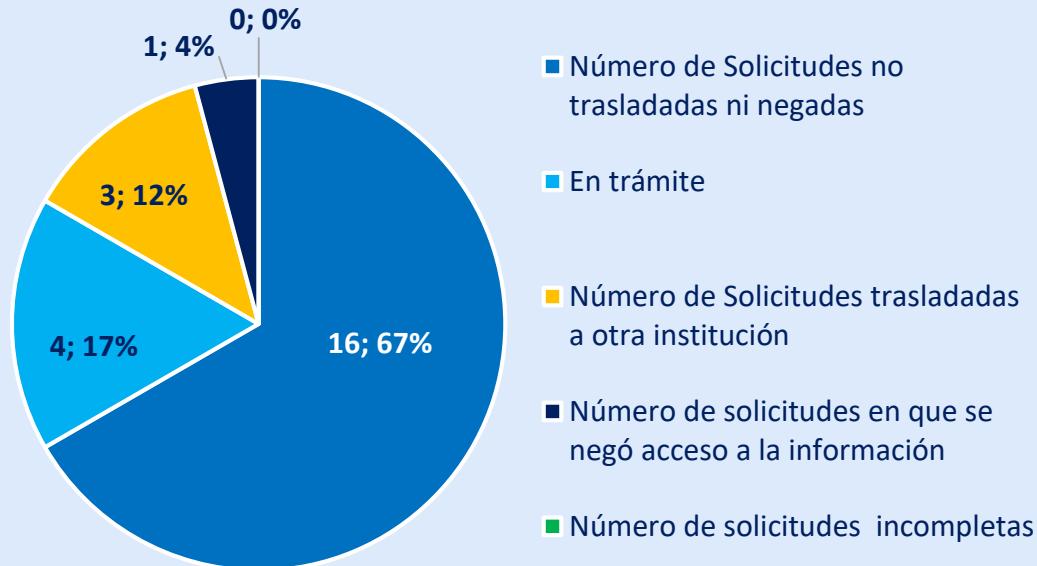
# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

## Cuarto Trimestre 2020

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	16
En trámite	4
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	3
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	1
Número de solicitudes incompletas	0
<b>Total solicitudes recibidas en el Cuarto Trimestre</b>	<b>24</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental -Orfeo

## Solicitudes de Acceso a la Información Pública



# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
1	20208001468922	8	Oficina Asesora Jurídica	Se negó acceso a la información
2	20208001510732	4	DAS	No Trasladada, No Negada
3	20208001539342	2	Oficina Asesora Jurídica	No Trasladada, No Negada
4	20208001564342	5	DAS	No Trasladada, No Negada
5	20208001587902	7	Oficina Asesora Jurídica	No Trasladada, No Negada
6	20208001609012	5	DAS	Trasladada
7	20208001650292	5	Oficina Asesora Jurídica	No Trasladada, No Negada
8	20208001652902	3	DAS	Trasladada
9	20202401734572	1	Atención Al Ciudadano	No Trasladada, No Negada
10	20208001738392	1	Oficina Asesora Jurídica	No Trasladada, No Negada
11	20208001783772	6	DAS	No Trasladada, No Negada
12	20208001831092	5	DAS	Trasladada



# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
13	20202401844232	3	Atención Al Ciudadano	No Traslada, No Negada
14	20208001849612	3	Oficina Asesora Jurídica	No Traslada, No Negada
15	20208001877802	13	DAS	No Traslada, No Negada
16	20202401958582	6	Atención Al Ciudadano	No Traslada, No Negada
17	20202402015902	3	Atención Al Ciudadano	No Traslada, No Negada
18	20202402021992	2	Atención Al Ciudadano	No Traslada, No Negada
19	20202402022002	2	Atención Al Ciudadano	No Traslada, No Negada
20	20202402022942	En trámite	Atención Al Ciudadano	N/A
21	20202402022972	1	Atención Al Ciudadano	No Traslada, No Negada
22	20202402023012	En trámite	Atención Al Ciudadano	N/A
23	20202402023662	En trámite	Atención Al Ciudadano	N/A
24	20202402023872	En trámite	Atención Al Ciudadano	N/A



# *Encuesta de satisfacción ciudadana*

# Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Para el cuarto trimestre del año 2020, se encontraron los siguientes resultados con respecto a las encuestas realizadas por los usuarios de la Agencia, en las cuales se califica a nivel general el servicio de atención al ciudadano que tiene la entidad en lo referente a los canales de atención:

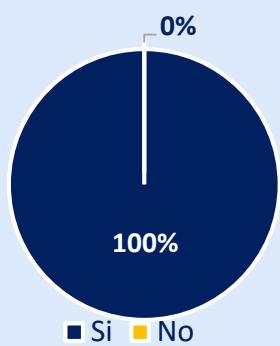
- Chat de atención al ciudadano.
- Línea telefónica de atención al ciudadano.

## Resultados

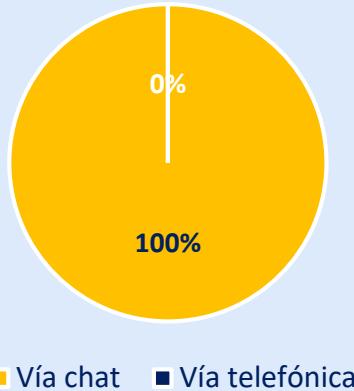
Pregunta 1: califique de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta, su satisfacción con la atención recibida y la amabilidad y el trato recibido.



Pregunta 2: ¿Su solicitud fue atendida?



Pregunta 3: ¿Por qué canal se comunicó?



Pregunta 4: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?



# Conclusiones

- 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 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 2020 se recibieron 175 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 y denuncias. El tipo de petición más recurrente es el derecho de petición de interés general o particular que corresponde al 68% del total de las solicitudes. Para este periodo no se registraron quejas.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 107 solicitudes, seguido por la radicación web con 55 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados debido a la necesidad de enviar documentos de manera digital por la situación actual con respecto al covid-19.
- En el periodo analizado se recibieron 24 solicitudes de acceso a la información, en 16 de ellas se brindó la información requerida, 4 quedaron en trámite al cierre del periodo informado estando dentro del término para responder, 3 solicitudes se trasladaron por competencia a otras entidades y en la última se negó acceso a la información por ser reservada y clasificada.
- La totalidad de derechos de petición recibidos por la Agencia en el periodo evaluado, se respondieron dentro del término legal.



- Al realizar la comparación con lo reportado para el tercer trimestre del año 2020, se puede observar que el número de solicitudes registradas es menor, contando en el tercer trimestre con 276 solicitudes y en el cuarto trimestre con 175 solicitudes; con una disminución del 37%. Teniendo de igual forma el derecho de petición de interés general o particular como el tipo de petición mas recurrente, así como los medios digitales como 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 63% de las mismas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue mayor para este trimestre, con 24 solicitudes en comparación con el tercer trimestre que reportó 16 solicitudes.
- En este trimestre disminuyó el tiempo promedio de respuesta en lo referente a los derechos de petición de autoridad en el 27%, solicitud de documentos y/o información en el 31% y solicitudes de congreso en el 44%. Se evidencia que la Agencia responde las peticiones en un término considerablemente inferior al término de ley.



- En lo referente a la encuesta de satisfacción ciudadana, la calificación asignada para la atención y la amabilidad tuvieron un rango positivo muy alto, llegando a 5 y 4,9 de 5 puntos máximos respectivamente; teniendo un leve aumento con respecto al trimestre anterior. Lo que indica que se está aplicando de manera correcta el Protocolo de Atención al Ciudadano que tiene la entidad.
- Teniendo en cuenta las encuestas resueltas, se atendieron el total de las solicitudes recibidas por estos canales.
- Con respecto al uso de canales y de acuerdo a las personas encuestadas, aunque los usuarios de la Agencia tienden a comunicarse más por vía telefónica, los que participaron en la encuesta se comunicaron en un 100% por medio del chat virtual, esto debido a la facilidad de acceder a la encuesta después de que se les brinda la atención.
- La totalidad de usuarios encuestados recomendaría los canales de la Agencia, por tal motivo se evidencia que estos tienen un correcto funcionamiento, tanto a nivel de uso como en cuanto a la atención que se brinda mediante ellos.





La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado