



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 en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, con el fin de analizar la gestión de las solicitudes al interior de la Entidad, así como la oportunidad en las respuestas.

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: 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: Calle 16 N° 68 D - 89 de Bogotá, Colombia.**
9. **Fax: (1) 2558933.**

*Categorías de PQRS^D recibidas
durante el cuarto trimestre*

Total PQRSD Recibidas en el cuarto trimestre de 2021

Mes / Subserie	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTAL MES
octubre	8	6	62	4	9	0	0	0	89
noviembre	12	7	34	1	12	0	0	0	66
diciembre	5	9	39	0	16	0	0	0	69
Total	25	22	135	5	37	0	0	0	224

Total Radicados Por Mes



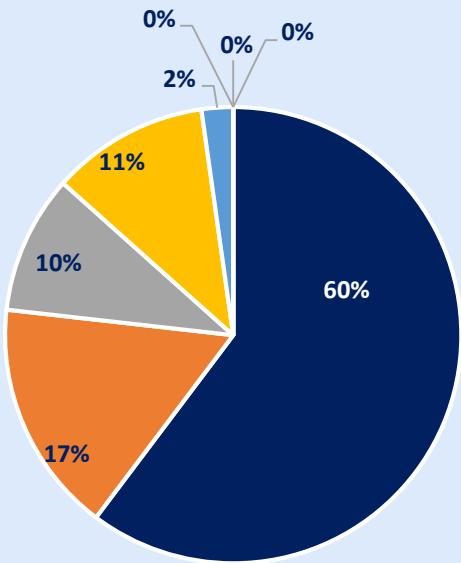
Tipología PQRSD

Revisada la información, se tiene que de las 224 PQRSD tramitadas en el cuarto trimestre de 2021, los derechos de petición más representativos son los de interés general y particular en un 60%; seguido de los derechos de petición de información y/o documentos 17%; consultas en un 11% y derechos de petición de autoridad en un porcentaje del 10%.

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

TIPOLOGÍA / ÁREA	Oficina Asesora Jurídica	Atención al Ciudadano	DAS	Secretaría General	Total	%
Derecho de petición de interés general y/o particular	118	14	3	0	135	60%
Petición información y/o documentos	10	25	2	0	37	17%
Derecho de petición de autoridad	17	1	4	0	22	10%
Consultas	20	5	0	0	25	11%
Congreso	5	0	0	0	5	2%
Reclamo	0	0	0	0	0	0%
Denuncia	0	0	0	0	0	0%
Quejas	0	0	0	0	0	0%
Total	170	45	9	0	224	100%
Porcentaje	76%	20%	4%	0%	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

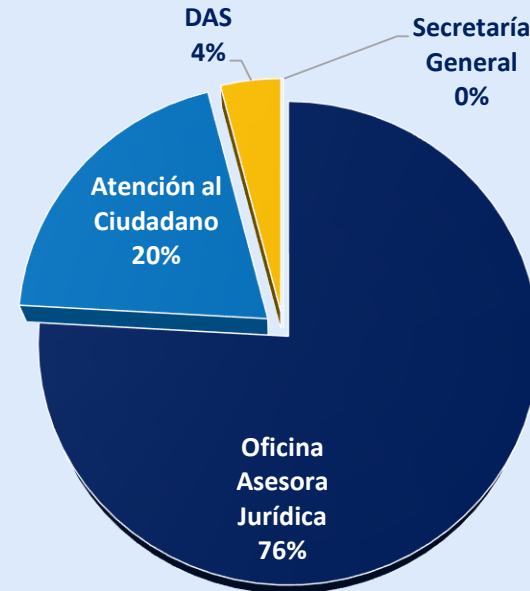
Tiempo promedio de respuesta de PQRDS atendidas		
Tipo de Solicitud	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	3,6
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	3,7
Reclamos	15	NA
Denuncias	15	NA
Quejas	15	NA
Petición de Autoridad	10	4,0
Petición de Documentos y/o Información	10	5,2
Solicitudes Congreso	5	2,6



Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	170	76%
Atención al Ciudadano	45	20%
DAS	9	4%
Secretaría General	0	0%
SUBTOTALES	224	100,0%

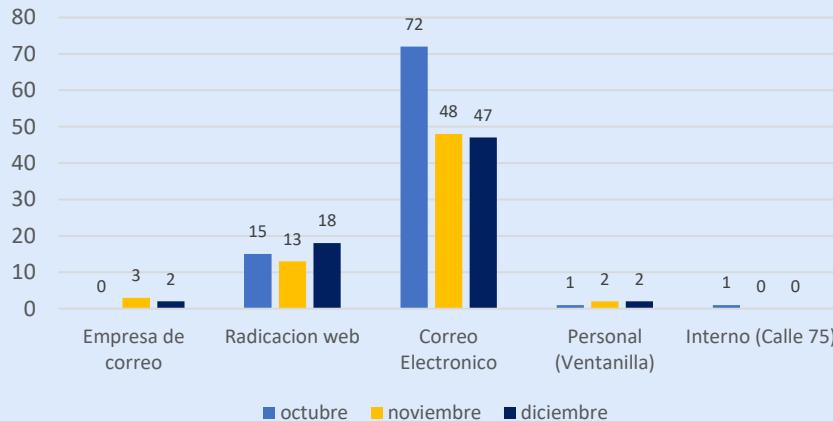
PARTICIPACIÓN PORCENTUAL



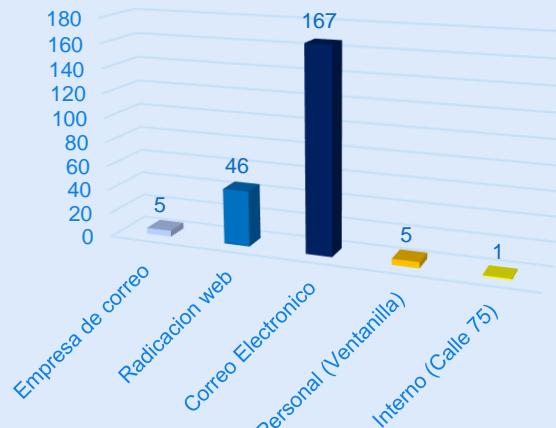
Radicados Por Medio de Recepción en el cuarto trimestre 2021

Mes / Área	Empresa de correo	Radicacion web	Correo Electrónico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
octubre	0	15	72	1	1	89
noviembre	3	13	48	2	0	66
diciembre	2	18	47	2	0	69
Total	5	46	167	5	1	224

Medios de Recepción Por Mes

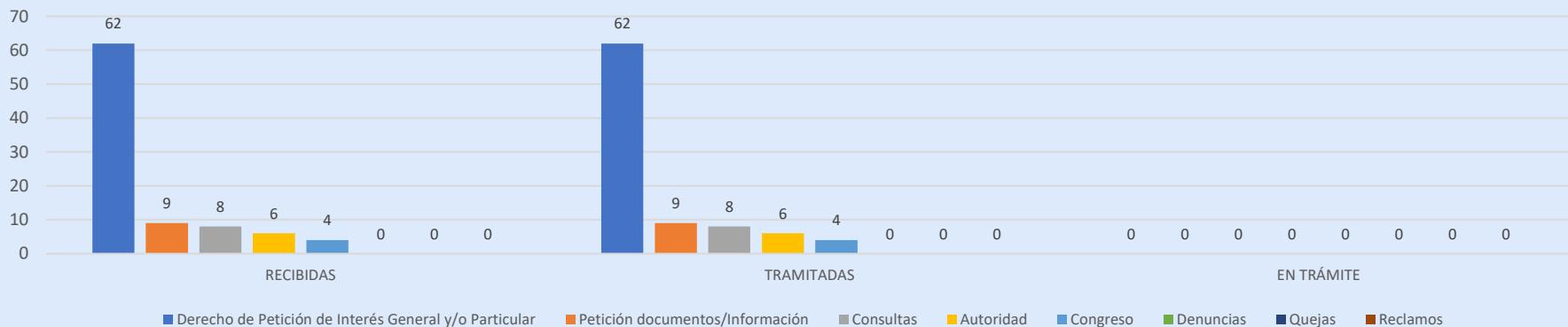


Consolidado Medios de Recepción Trimestre



Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes octubre 2021

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	62	62	0
Petición documentos/Información	9	9	0
Autoridad	8	8	0
Consultas	6	6	0
Congreso	4	4	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	89	89	0

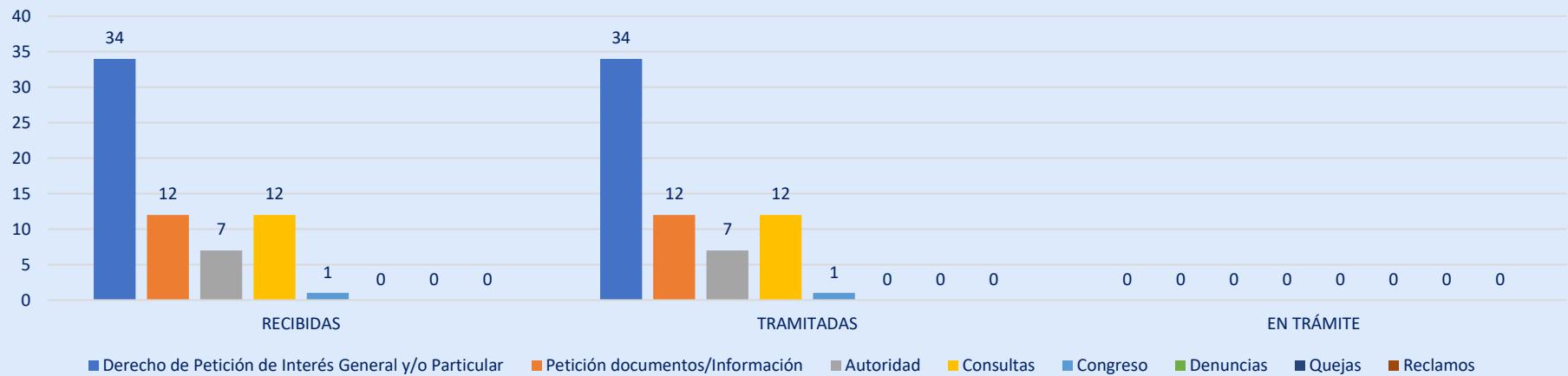


■ Derecho de Petición de Interés General y/o Particular ■ Petición documentos/Información ■ Consultas ■ Autoridad ■ Congreso ■ Denuncias ■ Quejas ■ Reclamos



Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes noviembre 2021

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	34	34	0
Petición documentos/Información	12	12	0
Autoridad	7	7	0
Consultas	12	12	0
Congreso	1	1	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	66	66	0

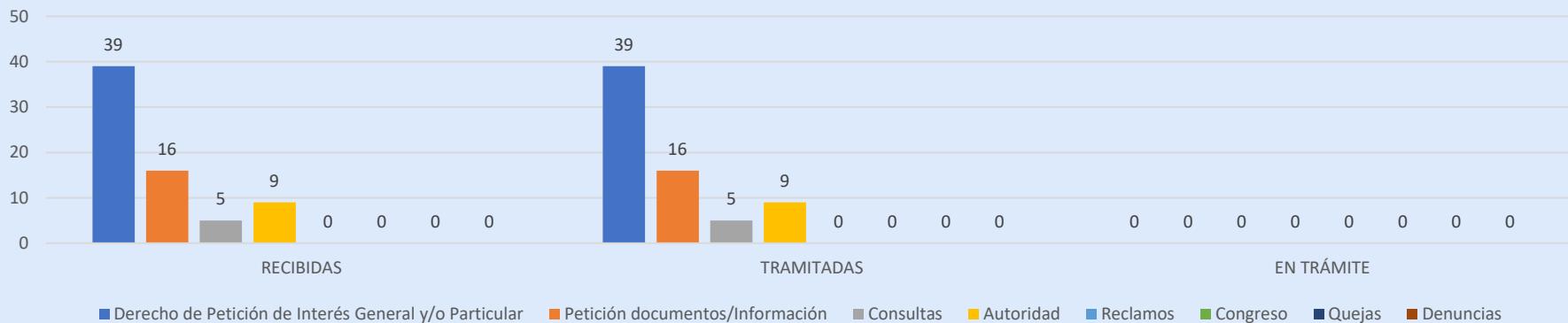


■ Derecho de Petición de Interés General y/o Particular ■ Petición documentos/Información ■ Autoridad ■ Consultas ■ Congreso ■ Denuncias ■ Quejas ■ Reclamos



Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes diciembre 2021

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	39	39	0
Petición documentos/Información	16	16	0
Consultas	5	5	0
Autoridad	9	9	0
Reclamos	0	0	0
Congreso	0	0	0
Quejas	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Total	69	69	0



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



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.

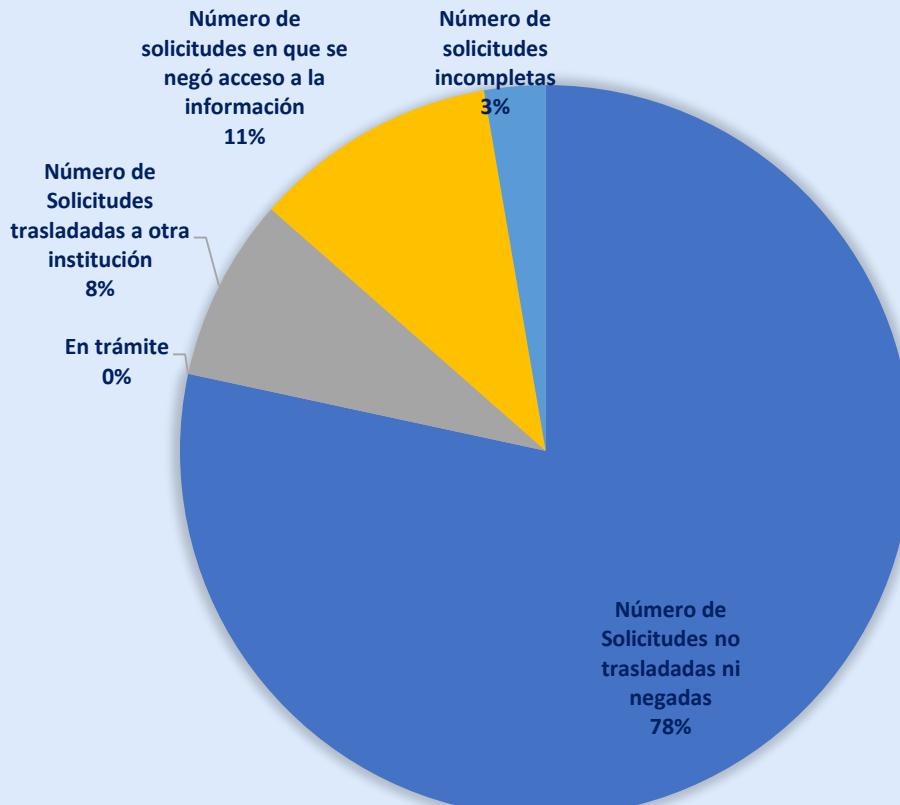
Como consecuencia de lo anterior, se registran las solicitudes de acceso a la información pública a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo bajo la modalidad de “**Petición de Documentos y/o Información**”, como ya se relacionó en las graficas anteriores.

Así las cosas de acuerdo con los datos reportados por el Sistema, durante el cuarto trimestre de 2021 se recibieron 37 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 2021

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	29
En trámite	0
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	3
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	4
Número de solicitudes incompletas	1
Total solicitudes recibidas en el Trimestre	37



*Fuente: Sistema de Gestión Documental -Orfeo

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
1	20212401874932	2	AC	No Trasladada, No Negada
2	20218001902882	2	DAS	No Trasladada, No Negada
3	20212401923432	3	AC	No Trasladada, No Negada
4	20218001934352	3	OAJ	Trasladada
5	20218001951402	5	DAS	Trasladada
6	20218001963072	0	OAJ	No Trasladada, No Negada
7	20212402033732	0	AC	Trasladada
8	20212402058442	2	AC	No Trasladada, No Negada
9	20212402059602	2	AC	No Trasladada, No Negada
10	20212402106392	1	AC	Se negó acceso a la información
11	20218002163462	4	OAJ	No Trasladada, No Negada
12	20218002174412	2	OAJ	No Trasladada, No Negada
13	20212402174462	4	AC	No Trasladada, No Negada
14	20212402183892	4	AC	No Trasladada, No Negada
15	20212402187702	2	AC	No Trasladada, No Negada

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
16	20218002298262	11	OAJ	No Trasladada, No Negada
17	20212402189102	4	AC	No Trasladada, No Negada
18	20218002205122	2	OAJ	Se negó acceso a la información
19	20212402206052	2	AC	No Trasladada, No Negada
20	20212402249592	2	AC	No Trasladada, No Negada
21	20218002288022	2	OAJ	No se trató por estar incompleta, se solicitó completar la petición.
22	20212402296672	5	AC	No Trasladada, No Negada
23	20212402296692	5	AC	No Trasladada, No Negada
24	20212402357452	4	AC	No Trasladada, No Negada
25	20212402357732	4	AC	No Trasladada, No Negada
26	20218002360342	4	OAJ	No Trasladada, No Negada
27	20212402360452	4	AC	No Trasladada, No Negada
28	20212402369882	4	AC	No Trasladada, No Negada
29	20212402419692	2	AC	No Trasladada, No Negada
30	20218002444802	2	OAJ	No Trasladada, No Negada

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
31	20212402448262	2	AC	No Trasladada, No Negada
32	20212402457662	2	AC	Se negó acceso a la información
33	20212402459482	2	AC	No Trasladada, No Negada
34	20218002472982	0	OAJ	Se negó acceso a la información
35	20212402486482	0	AC	No Trasladada, No Negada
36	20212402487972	0	AC	No Trasladada, No Negada
37	20212402493362	2	AC	No Trasladada, No Negada

Encuesta de satisfacción ciudadana

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

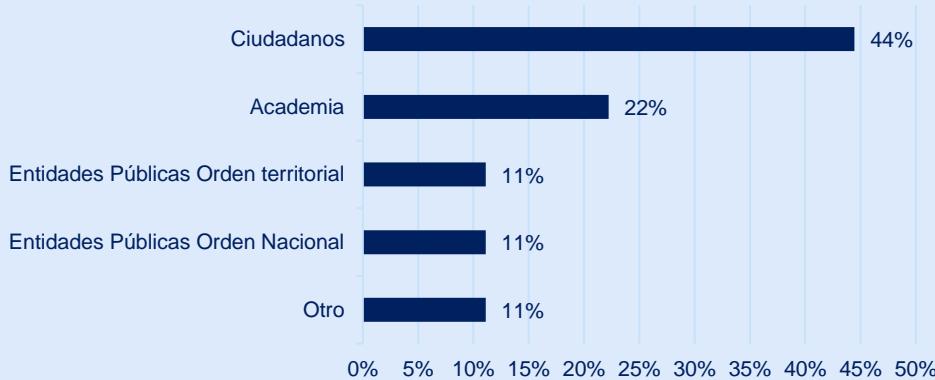
Para el cuarto trimestre del año 2021, se encontraron los siguientes resultados con respecto a las encuestas realizadas por los usuarios de la Agencia, en las cuales se califica a nivel general el servicio de atención al ciudadano que tiene la entidad en lo referente a los canales de atención:

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

Resultados

Pregunta 1: Indique el sector al que pertenece.

Caracterización de usuarios encuesta de satisfacción



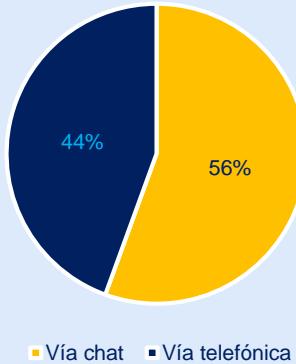
Pregunta 2: Califique de 1 a 5 la amabilidad y el trato recibido, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).



Pregunta 3: Califique de 1 a 5, si la información recibida fue clara, fácil de comprender y dio respuesta a su inquietud, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).



Pregunta 4: ¿Por qué canal se comunicó?



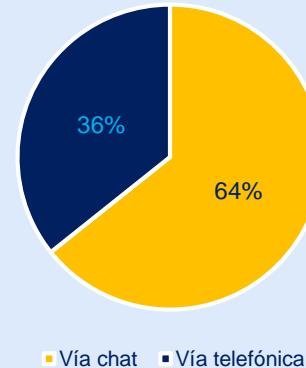
Pregunta 5: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?



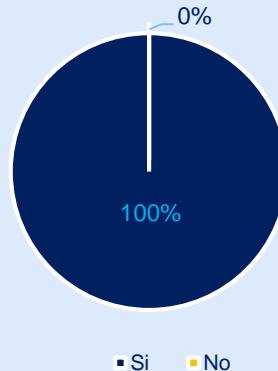
Pregunta 2: ¿Su solicitud fue atendida?



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 2021 se recibieron 224 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 60% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 167 solicitudes, seguido por la radicación web con 46 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 95% 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 37 solicitudes de acceso a la información pública, se brindó la información requerida en las 29 solicitudes y en 4 ocasiones se negó el acceso por tratarse de información reservada y clasificada. Así mismo, 3 solicitudes fueron trasladadas por competencia a otras entidades y otra no se tramitó por estar incompleta, por lo que se solicitó completar la petición.
- La totalidad de derechos de petición recibidos por la Agencia en el periodo evaluado fueron atendidos dentro del término legal.



- Al realizar la comparación con lo reportado para el tercer trimestre del año 2021, se puede observar que el número de solicitudes registradas es menor, contando en el tercer trimestre de 2021 con 261 solicitudes y en el cuarto trimestre de 2021 con 224 solicitudes; lo que significa una disminución del 14,17%. 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 76% de las mismas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue mayor para este trimestre, con 37 solicitudes en comparación con el tercer trimestre de 2021 que reportó 24 solicitudes.
- En este trimestre disminuyó el tiempo promedio de respuesta en lo referente a los derechos de petición de consulta en el 88%, derechos de petición de interés general en el 75%, derechos de petición de autoridad en el 60%, solicitud de documentos y/o información en el 48% y solicitudes de congreso en el 48%. 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 amabilidad y el trato tuvo un rango positivo de 4,8 puntos. Con respecto a la claridad de la información brindada tuvo la calificación máxima de 5 puntos lo que indica que se atendieron de manera satisfactoria el total de las solicitudes recibidas. La calificación positiva es una muestra clara de que se está aplicando de manera correcta el Protocolo de Atención al Ciudadano que tiene la entidad.
- Los grupos de valor e interés que contestaron la encuesta para el cuarto trimestre fueron ciudadanos con el 44%, academia con el 22%, entidades públicas orden territorial con el 11%, entidades públicas orden nacional con el 11% y otros con el 11%.
- Con respecto al uso de canales y personas encuestadas, aunque los usuarios de la Agencia tienden a comunicarse más por vía telefónica, para este trimestre los que participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante el chat virtual, teniendo un 56% del total, 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