



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# Primer 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 enero al 31 de marzo de 2021, 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**

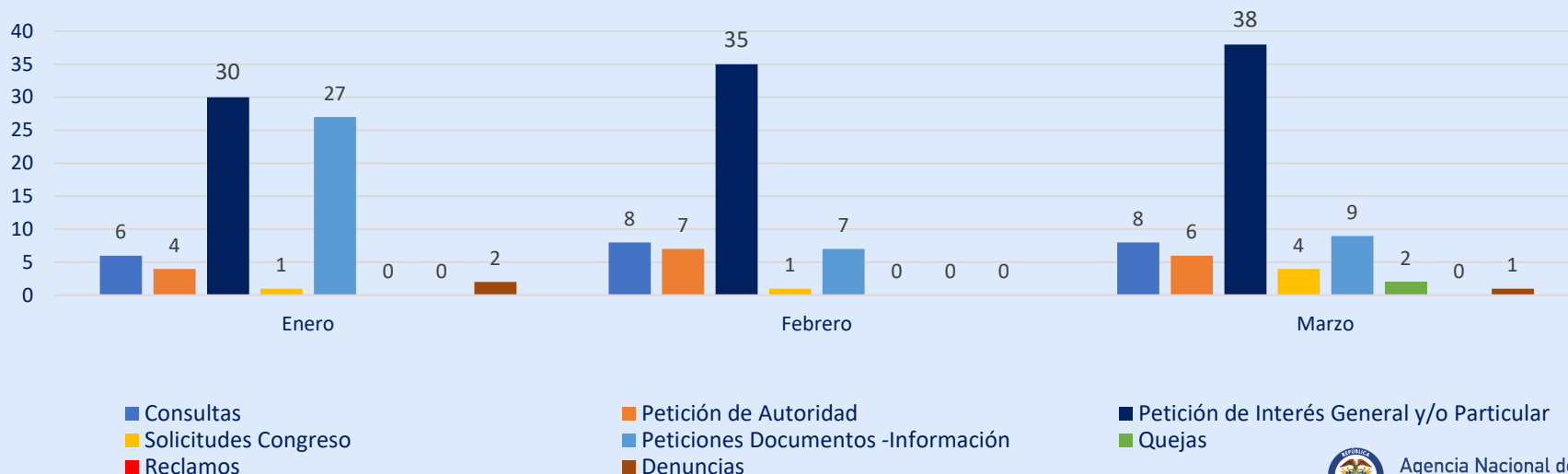
- 1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co).**
- 2. Formulario electrónico de PQRSD: Habilitado en página web.**
- 3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.**
- 4. Buzón físico de sugerencias y sede de correspondencia: Calle 16 N°68d – 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: Teniendo en cuenta la emergencia del covid-19 no se prestará atención presencial en esta sede, hasta que finalice la emergencia sanitaria. Sin embargo, priorizamos la atención al ciudadano por los canales virtuales y telefónico de la Agencia.**
- 9. Fax: (1) 2558933.**

Categorías de PQRSD recibidas  
durante el primer trimestre

## Total PQRSD Recibidas en el primer 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
Enero	6	4	30	1	27	0	0	2	70
Febrero	8	7	35	1	7	0	0	0	58
Marzo	8	6	38	4	9	2	0	1	68
<b>Total</b>									<b>196</b>

### Total Radicados Por Mes



## Tipología PQRS

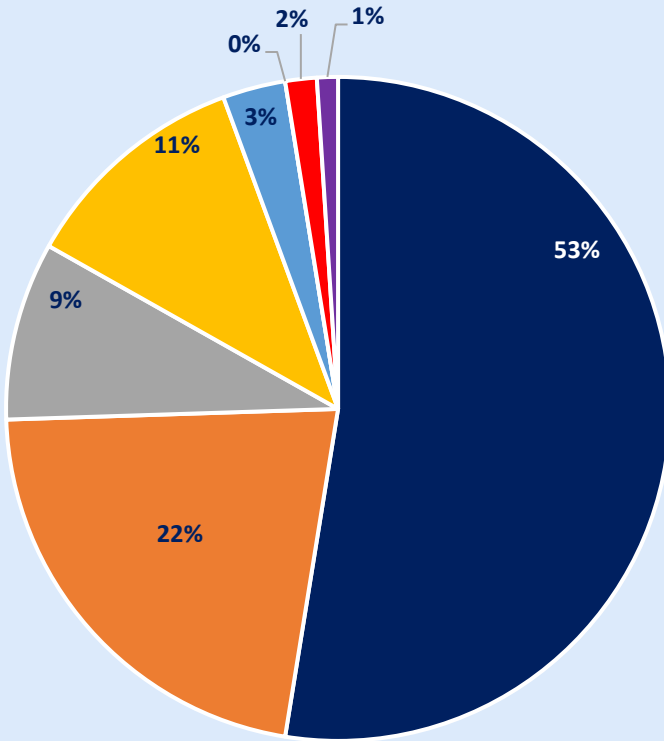
Revisada la información, se tiene que de las 196 PQRS tramitadas en el primer trimestre de 2021, el mayor número corresponde a la tipificación de “*derechos de petición de interés general o particular*” en un 53%; seguido de peticiones de Información y/o Documentos en 22%, derechos de petición de Autoridad 9%, Consultas 11%, solicitudes del congreso 3%, quejas 1% y denuncias con 2%. Para este trimestre no se presentaron reclamos.

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	59	37	7	0	103	53%
Petición información y/o documentos	8	35	0	0	43	22%
Derecho de petición de autoridad	14	1	2	0	17	9%
Consultas	12	10	0	0	22	11%
Congreso	6	0	0	0	6	3%
Reclamo	0	0	0	0	0	0%
Denuncia	0	0	0	3	3	2%
Quejas	0	0	0	2	2	1%
Total	99	83	9	5	196	100%
Porcentaje	51%	42%	5%	3%	100%	



## TIPOLOGIA



- 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 PQRS atendidas		
Tipo de Solicitud	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	4,29
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	3,843
Reclamos	15	N/A *
Denuncias	15	6
Quejas	15	N/A **
Petición de Autoridad	10	4,21
Petición de Documentos y/o Información	10	5,43
Solicitudes Congreso	5	4,7

\*No se presentaron Reclamos en el periodo evaluado.

\*\* En el periodo evaluado se presentaron dos quejas, pero las mismas se encuentran pendientes de respuesta sin vencer los términos legales



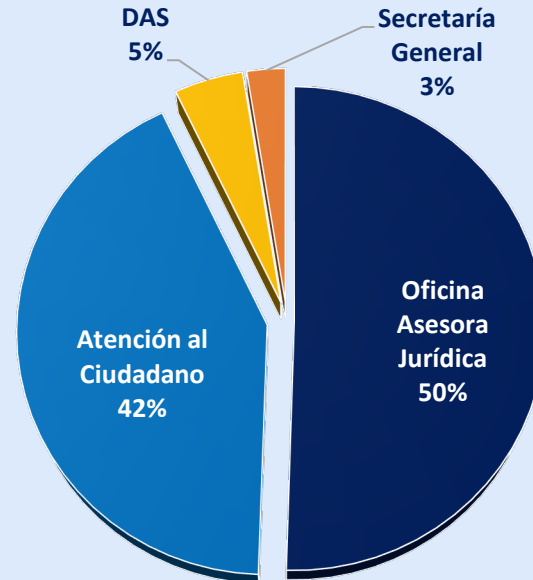
Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado



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

AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	99	50%
Atención al Ciudadano	83	42%
DAS	9	5%
Secretaría General	5	3%
<b>SUBTOTALES</b>	<b>196</b>	<b>100,0%</b>

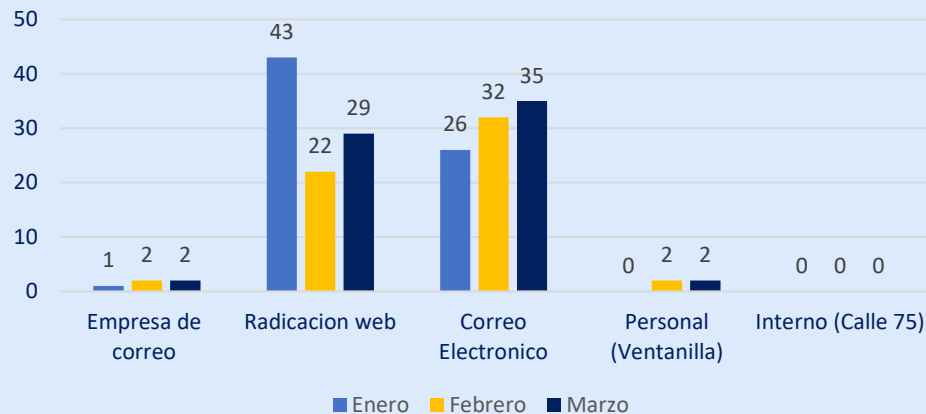
PARTICIPACIÓN PORCENTUAL



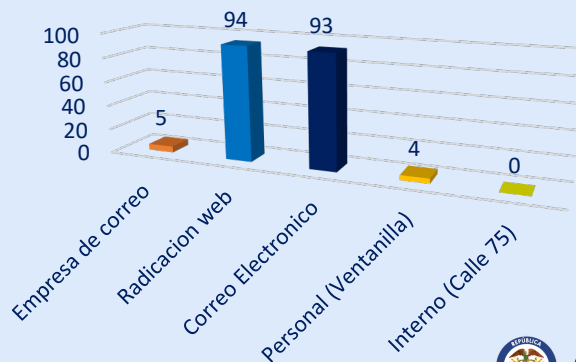
# Radicados Por Medio de Recepción en el primer trimestre 2021

Mes / Área	Empresa de correo	Radicacion web	Correo Electronico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Enero	1	43	26	0	0	70
Febrero	2	22	32	2	0	58
Marzo	2	29	35	2	0	68
Total	5	94	93	4	0	196

## Medios de Recepción Por Mes



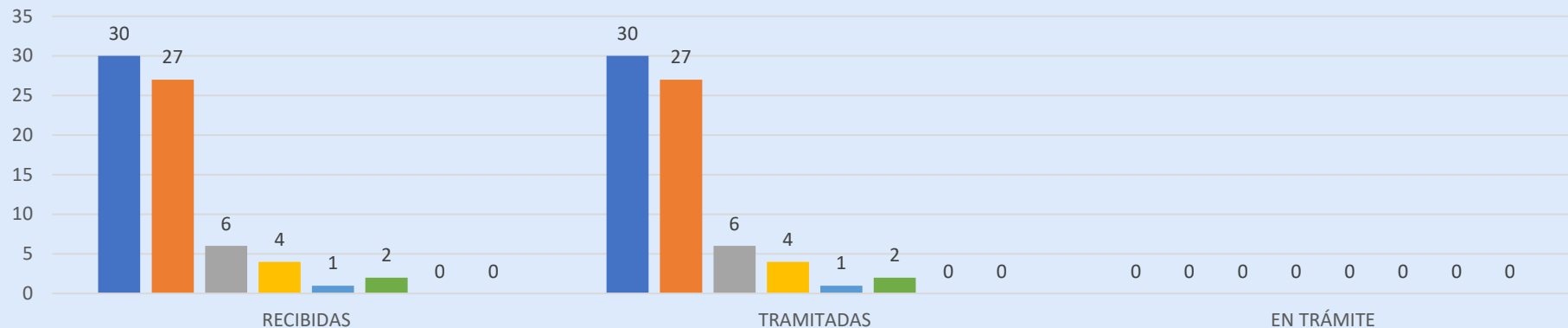
## Consolidado Medios de Recepción Trimestre



# Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes enero 2021

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	30	30	0
Petición documentos/Información	27	27	0
Consultas	6	6	0
Autoridad	4	4	0
Congreso	1	1	0
Denuncias	2	2	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	70	70	0

Enero 2021



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

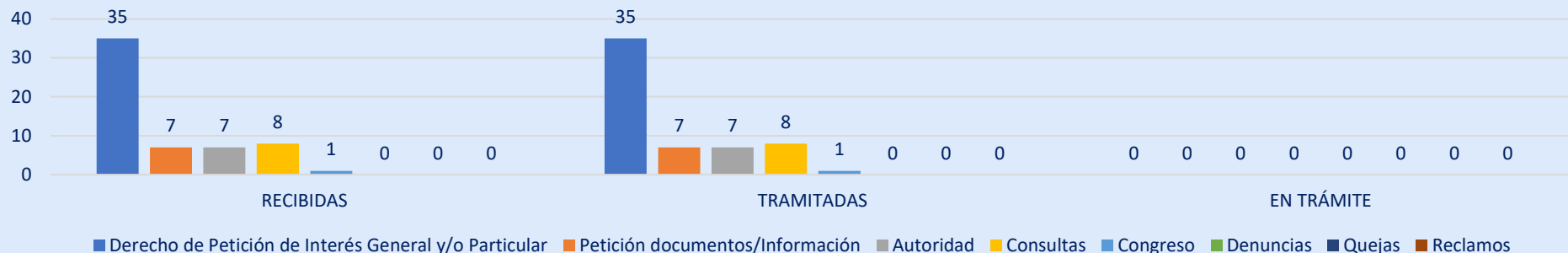


Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes febrero 2021

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	35	35	0
Petición documentos/Información	7	7	0
Autoridad	7	7	0
Consultas	8	8	0
Congreso	1	1	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Total	58	58	0

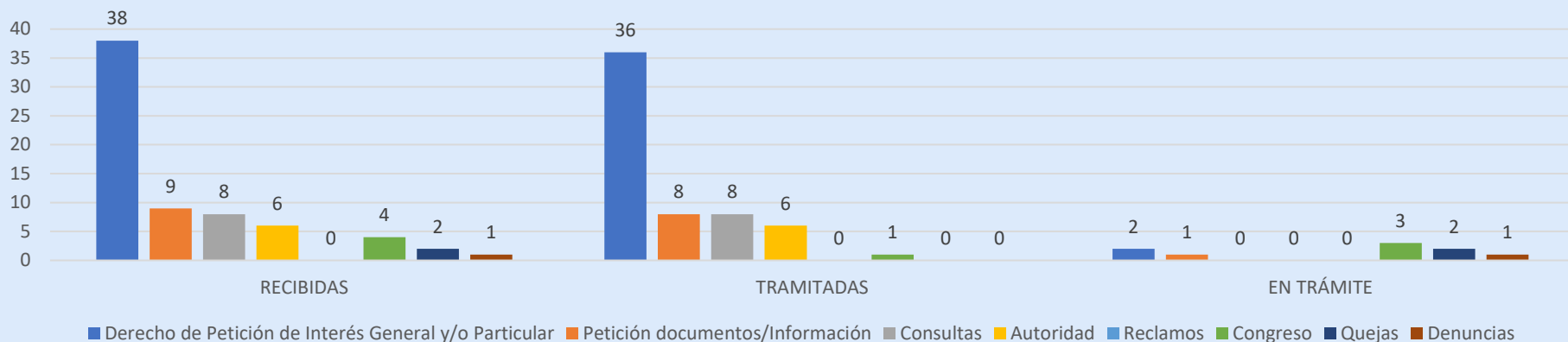
Febrero 2021



# Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes marzo 2021

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	38	36	2
Petición documentos/Información	9	8	1
Consultas	8	8	0
Autoridad	6	6	0
Reclamos	0	0	0
Congreso	4	1	3
Quejas	2	0	2
Denuncias	1	0	1
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>59</b>	<b>9</b>

Marzo 2021



# 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.

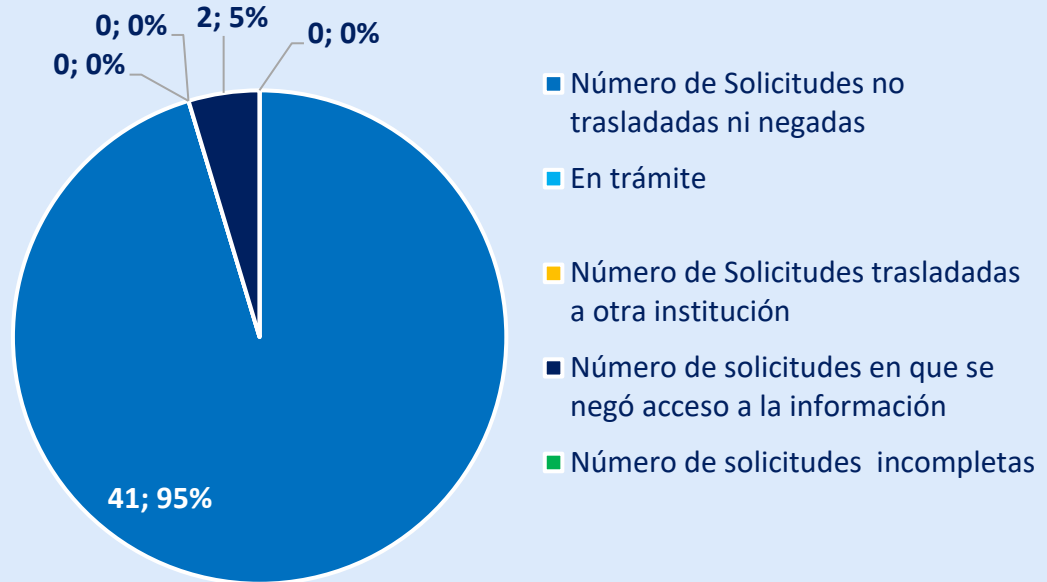
Así las cosas de acuerdo con los datos reportados por el Sistema, durante el primer trimestre de 2021 se recibieron 43 solicitudes que entre otras comportan requerimientos de acceso a la información.

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 2021

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	41
En trámite	0
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	0
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	2
Número de solicitudes incompletas	0
Total solicitudes recibidas en el Cuarto Trimestre	43
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	20212400000012	7	AC	No Trasladata, No Negada
2	20212400000122	8	AC	No Trasladata, No Negada
3	20212400000812	8	AC	No Trasladata, No Negada
4	20212400001602	7	AC	No Trasladata, No Negada
5	20212400001612	9	AC	No Trasladata, No Negada
6	20212400001822	9	AC	No Trasladata, No Negada
7	20212400001962	8	AC	No Trasladata, No Negada
8	20218000003762	7	OAJ	No Trasladata, No Negada
9	20212400004162	5	AC	No Trasladata, No Negada
10	20212400004462	7	AC	No Trasladata, No Negada
11	20212400004472	7	AC	No Trasladata, No Negada
12	20212400004542	7	AC	No Trasladata, No Negada





## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
13	20212400004552	7	AC	No Trasladaada, No Negada
14	20212400004622	7	AC	No Trasladaada, No Negada
15	20212400004632	7	AC	No Trasladaada, No Negada
16	20212400004792	7	AC	No Trasladaada, No Negada
17	20212400005122	4	AC	No Trasladaada, No Negada
18	20212400008732	6	AC	No Trasladaada, No Negada
19	20212400027232	9	AC	No Trasladaada, No Negada
20	20218000033072	3	OAJ	No Trasladaada, No Negada
21	20212400045212	3	AC	No Trasladaada, No Negada
22	20212400047712	5	AC	No Trasladaada, No Negada
23	20212400066532	7	AC	No Trasladaada, No Negada
24	20212400073912	6	AC	No Trasladaada, No Negada



## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
25	20212400092432	4	AC	No Trasladaada, No Negada
26	20218000095832	5	OAJ	No Trasladaada, No Negada
27	20212400113912	5	AC	No Trasladaada, No Negada
28	20218000217682	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada
29	20212400234012	5	AC	Se negó acceso a la información
30	20212400246802	7	AC	No Trasladaada, No Negada
31	20212400265702	5	AC	No Trasladaada, No Negada
32	20218000277882	6	OAJ	Se negó acceso a la información
33	20212400294832	5	AC	No Trasladaada, No Negada
34	20212400304742	2	AC	No Trasladaada, No Negada
35	20218000334282	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada
36	20212400396592	4	AC	No Trasladaada, No Negada



## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
37	20212400434692	6	AC	No Trasladata, No Negada
38	20218000438722	4	OAJ	No Trasladata, No Negada
39	20212400477892	1	AC	No Trasladata, No Negada
40	20212400485922	3	AC	No Trasladata, No Negada
41	20218000504872	2	OAJ	No Trasladata, No Negada
42	20212400509372	7	AC	No Trasladata, No Negada
43	20212400535792	2	AC	No Trasladata, No Negada



# Encuesta de satisfacción ciudadana

# Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Para el primer 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 de la atención prestada al ciudadano a través de los siguientes canales:

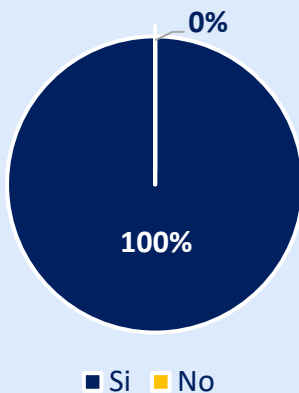
- Chat de atención al ciudadano.
- Línea telefónica de atención al ciudadano.

## Resultados

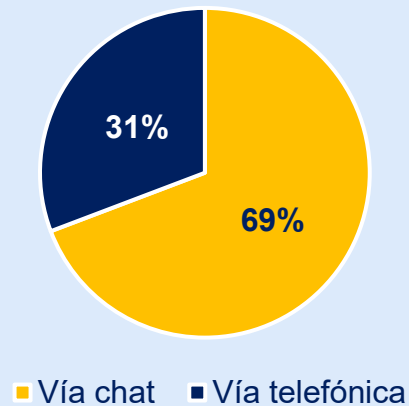
Pregunta 1: califique de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta, su satisfacción con la atención recibida y la amabilidad y el trato recibido.



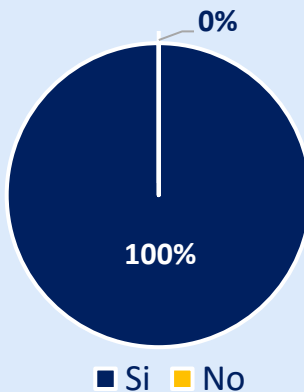
Pregunta 2: ¿Su solicitud fue atendida?



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 primer trimestre del año 2021 se recibieron 196 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 53% del total de las solicitudes. Para este periodo no se registraron reclamos.
- La radicación web fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 94 solicitudes, seguido por el correo electrónico con 93 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 43 solicitudes de acceso a la información pública, en 41 de ellas se brindó la información requerida, y en 2 solicitudes 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 cuarto trimestre del año 2020, se puede observar que el número de solicitudes registradas es mayor, contando en el cuarto trimestre de 2020 con 175 solicitudes y en el primer trimestre de 2021 con 196 solicitudes; con un aumento del 10,7%. 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 50% de las mismas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue mayor para este trimestre, con 43 solicitudes en comparación con el cuarto trimestre de 2020 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 86%, derechos de petición de interés general en el 75%, derechos de petición de autoridad en el 54%, solicitud de documentos y/o información en el 46% y solicitudes de congreso en el 7%. 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, manteniendo el mismo rango encontrado en el cuarto trimestre del año 2020. Lo que indica que se esta aplicando de manera correcta el Protocolo de Atención al Ciudadano que tiene la entidad.
- De acuerdo a lo reflejado por las encuestas resueltas, se atendieron el total de las solicitudes recibidas por estos canales.
- 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 mas participaron en la encuesta fueron usuarios que se comunicaron mediante el chat virtual, quienes diligenciaron el 69% del total de las encuestas de este trimestre, esta alta participación de los usuarios que se comunican a través del chat se debe a que finalizando la atención se envía un mensaje de despedida que invita a diligenciar la encuesta y se agrega el link de acceso, facilitando que el usuario participe de forma inmediata.
- 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