



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# Segundo 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 abril al 30 de junio 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**

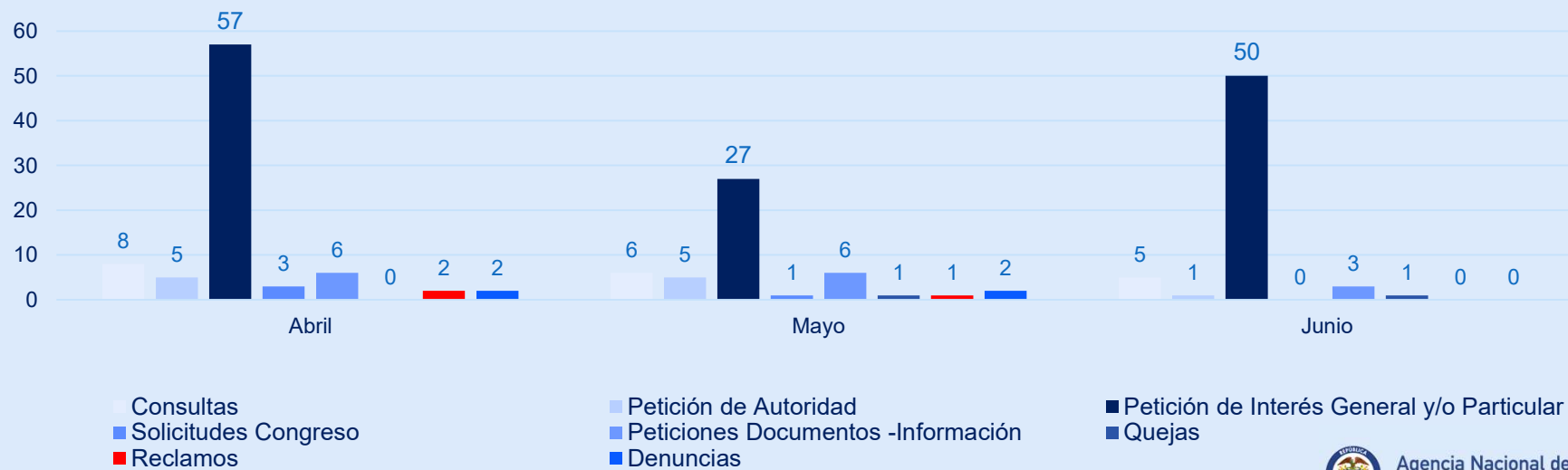
- 1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co).**
- 2. Formulario electrónico de PQRSD: Habilitado en página web.**
- 3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.**
- 4. Buzón físico de sugerencias y sede de correspondencia: Calle 16 N°68d – 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 segundo trimestre

## Total PQRSD Recibidas en el segundo 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
Abril	8	5	57	3	6	0	2	2	83
Mayo	6	5	27	1	6	1	1	2	49
Junio	5	1	50	0	3	1	0	0	60
Total									192

## Total Radicados Por Mes



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

## Tipología PQRSD

Revisada la información, se tiene que de las 196 PQRSD tramitadas en el segundo trimestre de 2021, el mayor número corresponde a la tipificación de “*derechos de petición de interés general o particular*” en un 70%; seguido de Consultas 10%, peticiones de Información y/o Documentos en 8%, derechos de petición de Autoridad 6%, solicitudes del congreso 2%, reclamos 2%, denuncias 2% y quejas con 1%.

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	84	43	7	0	134	70%
Petición información y/o documentos	11	3	1	0	15	8%
Derecho de petición de autoridad	11	0	0	0	11	6%
Consultas	8	11	0	0	19	10%
Congreso	4	0	0	0	4	2%
Reclamo	0	0	0	3	3	2%
Denuncia	0	0	0	4	4	2%
Quejas	0	0	0	2	2	1%
Total	118	57	8	9	192	100%
Porcentaje	61%	30%	4%	5%	100%	



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

### Tipología



## 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	4,8
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	3,4
Reclamos	15	4,0
Denuncias	15	13,5
Quejas	15	7,0
Petición de Autoridad	10	3,7
Petición de Documentos y/o Información	10	4,2
Solicitudes Congreso	5	4,2



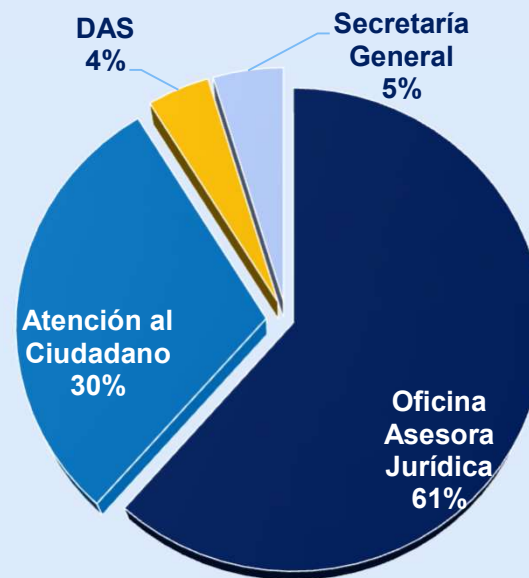
Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado



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

AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	118	61%
Atención al Ciudadano	57	30%
DAS	8	4%
Secretaría General	9	5%
<b>SUBTOTALES</b>	<b>192</b>	<b>100,0%</b>

### PARTICIPACIÓN PORCENTUAL

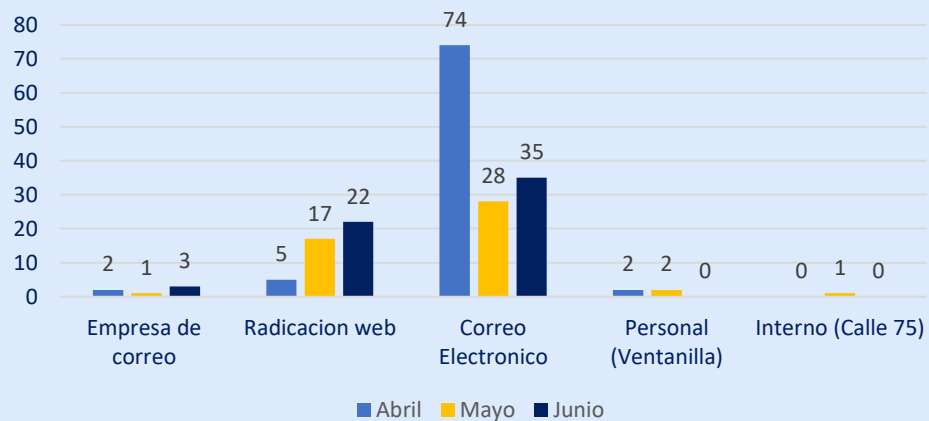


Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

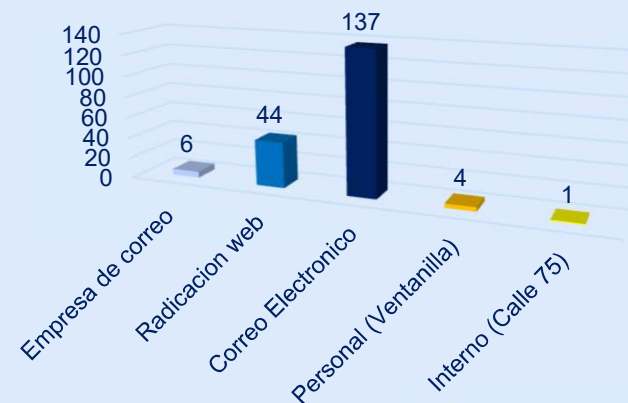
## Radicados Por Medio de Recepción en el segundo trimestre 2021

Mes / Área	Empresa de correo	Radicacion web	Correo Electrónico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Abril	2	5	74	2	0	83
Mayo	1	17	28	2	1	49
Junio	3	22	35	0	0	60
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>44</b>	<b>137</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>192</b>

Medios de Recepción Por Mes



Consolidado Medios de Recepción Trimestre

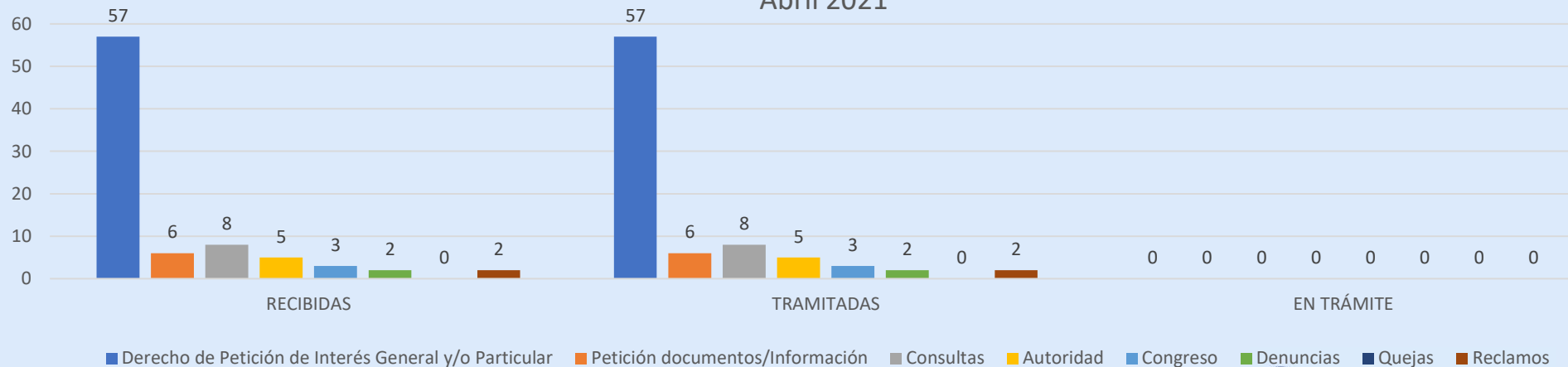


Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes abril 2021

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	57	57	0
Petición documentos/Información	6	6	0
Consultas	8	8	0
Autoridad	5	5	0
Congreso	3	3	0
Denuncias	2	2	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	2	2	0
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>0</b>

Abril 2021

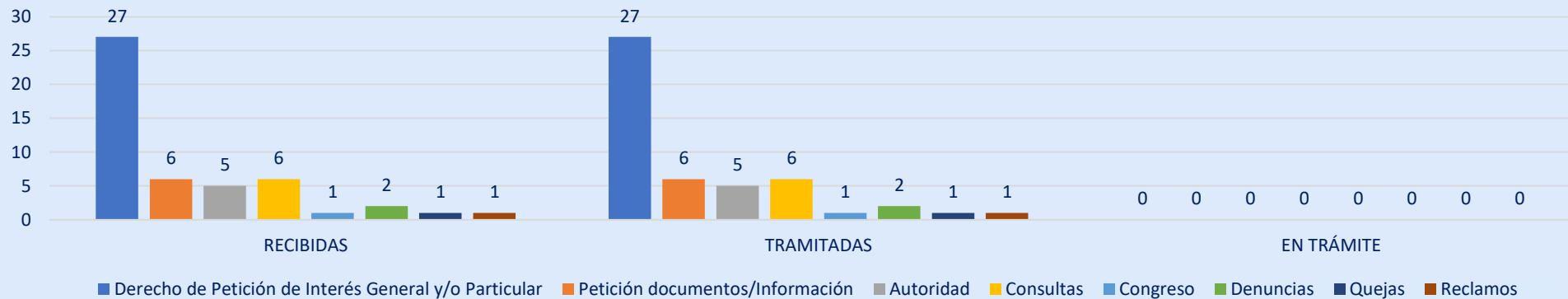


Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes mayo 2021

TIPO DOCUMENTAL	TRAMITADA		
	RECIBIDAS	S	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	27	27	0
Petición documentos/Información	6	6	0
Autoridad	5	5	0
Consultas	6	6	0
Congreso	1	1	0
Denuncias	2	2	0
Quejas	1	1	0
Reclamos	1	1	0
Total	49	49	0

Mayo 2021

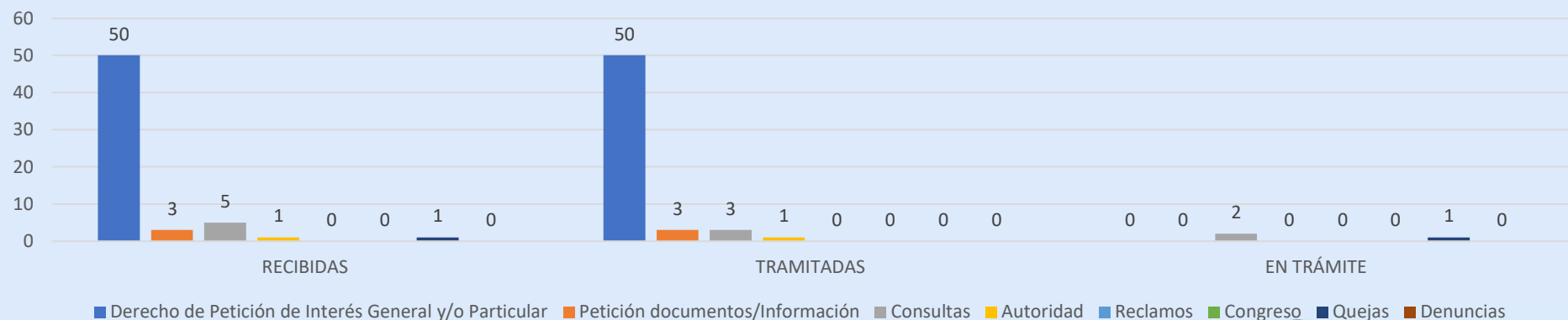


Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mes Junio 2021

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	50	50	0
Petición documentos/Información	3	3	0
Consultas	5	3	2
Autoridad	1	1	0
Reclamos	0	0	0
Congreso	0	0	0
Quejas	1	0	1
Denuncias	0	0	0
Total	60	57	3

Junio 2021



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.

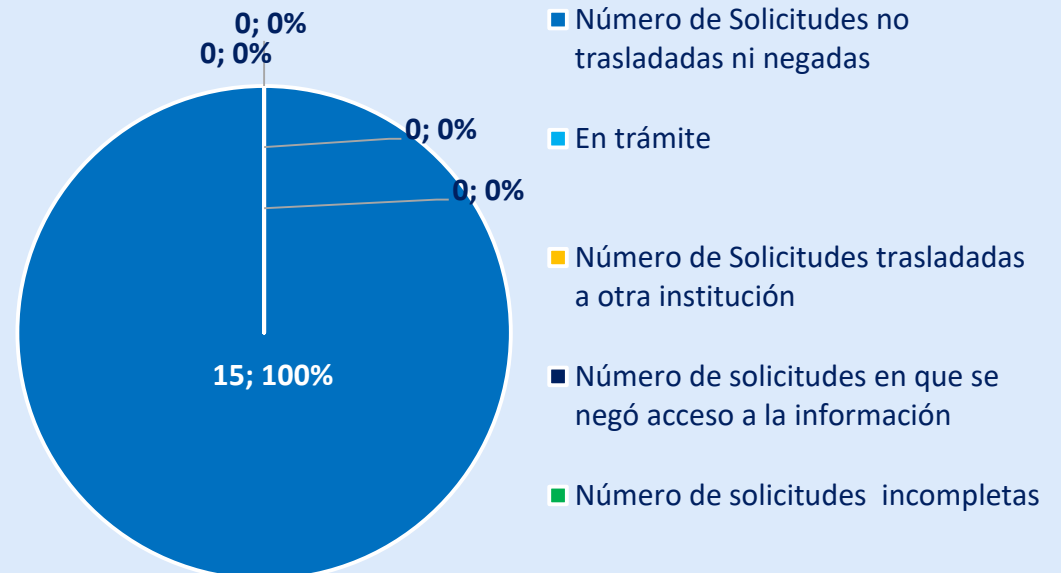
Así las cosas de acuerdo con los datos reportados por el Sistema, durante el segundo trimestre de 2021 se recibieron 15 solicitudes que entre otras comportan requerimientos de acceso a la información.

A continuación se discrimina la información recibida de las solicitudes de acceso a la información pública, así:

## Solicitudes de Acceso a la Información Pública segundo trimestre 2021

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	15
En trámite	0
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	0
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Número de solicitudes incompletas	0
Total solicitudes recibidas en el Trimestre	15
<b>Fuente: Sistema de Gestión Documental -Orfeo</b>	

### Solicitudes de Acceso a la Información Pública



## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
1	20218000561732	1	OAJ	No Trasladata, No Negada
2	20218000681762	5	OAJ	No Trasladata, No Negada
3	20218000689892	4	OAJ	No Trasladata, No Negada
4	20218000704982	1	OAJ	No Trasladata, No Negada
5	20212400693492	3	AC	No Trasladata, No Negada
6	20212400819122	4	AC	No Trasladata, No Negada
7	20212400863072	4	AC	No Trasladata, No Negada
8	20218000786692	3	OAJ	No Trasladata, No Negada
9	20218000863492	3	OAJ	No Trasladata, No Negada
10	20218000867362	3	OAJ	No Trasladata, No Negada
11	20218000875552	7	OAJ	No Trasladata, No Negada
12	20218000675412	3	DAS	No Trasladata, No Negada
13	20218000958202	3	OAJ	No Trasladata, No Negada
14	20218000967602	5	OAJ	No Trasladata, No Negada
15	20218001045102	8	OAJ	No Trasladata, No Negada



# Encuesta de satisfacción ciudadana

## Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Para el segundo 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.

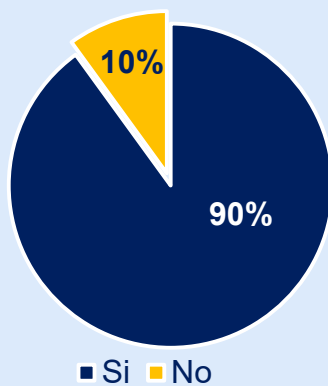
### Resultados

Pregunta 1: 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.

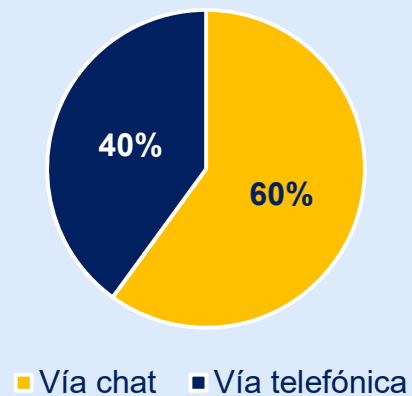


Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

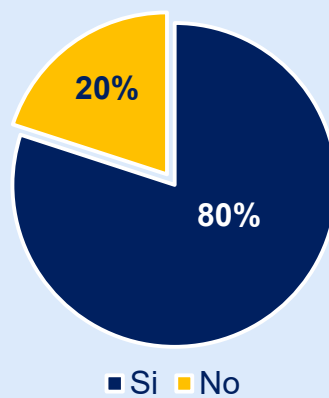
Pregunta 2: ¿Su solicitud fue atendida?



Pregunta 3: ¿Por qué canal se comunicó?



Pregunta 4: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

## 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 segundo trimestre del año 2021 se recibieron 192 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 70% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 137 solicitudes, seguido por la radicación web con 44 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 94% 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 15 solicitudes de acceso a la información pública, se brindó la información requerida en las 15 solicitudes, y en ninguna solicitud se negó acceso a la información por ser reservada y clasificada. así mismo ninguna de las solicitudes fue trasladada por competencia a otra entidad.
- 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 segundo trimestre del año 2021, se puede observar que el número de solicitudes registradas es menor, contando en el primer trimestre de 2021 con 196 solicitudes y en el segundo trimestre de 2021 con 192 solicitudes; con una reducción del 1%. 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 61% de las mismas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue menor para este trimestre, con 15 solicitudes en comparación con el segundo trimestre de 2021 que reportó 43 solicitudes.
- En este trimestre disminuyó el tiempo promedio de respuesta en lo referente a los derechos de petición de consulta en el 84%, derechos de petición de interés general en el 77%, derechos de petición de autoridad en el 65%, solicitud de documentos y/o información en el 58% y solicitudes de congreso en el 16%. 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 estando en 4 y 4,3 de 5 puntos máximos respectivamente. Aunque se evidencia una disminución con respecto a lo reportado en el segundo trimestre del año, la calificación positiva en su mayoría indica que se está aplicando de manera correcta el Protocolo de Atención al Ciudadano que tiene la entidad, encontrando aun opciones de mejora.
- De acuerdo a lo reflejado por las encuestas resueltas, se atendieron de manera satisfactoria el 90% de las solicitudes recibidas por estos canales. El 10% restante manifestó que la información brindada no fue lo suficientemente clara, situación que nos invita a mejorar el lenguaje con el que nos comunicamos con nuestros usuarios 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 participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante el chat virtual, teniendo un 60% del total, esto debido a la facilidad de acceder a la encuesta después de que se les brinda la atención.
- El 80% de usuarios encuestados recomendaría los canales de la Agencia, para el 20% restante la información transmitida no fue lo suficientemente clara, lo que nos da una oportunidad de mejora con respecto a la aplicación de lenguaje claro en las interacciones con ciudadanos y usuarios, de tal forma que la comunicación sea completamente efectiva, logrando transmitir de manera correcta el mensaje o la información que el usuario necesita, mejorando así el índice de satisfacción.





La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado