



La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Primer Informe Trimestral de PQRS

El presente informe reporta las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas y atendidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado del periodo que corresponde del 01 de enero al 31 de marzo 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 PQRS habilitados por la Entidad:

1. Correo electrónico: agencia@defensajuridica.gov.co.
2. Formulario electrónico de PQRS: Habilitado en página web.
3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.
4. Buzón físico de sugerencias, ubicado en la Calle 16 No.68D-89 Bogotá D.C.
5. Redes Sociales (Youtube-twitter-Facebook).
6. Llamadas telefónicas: (1) 2558955 ext 777
7. Chat de Atención: Martes y Jueves de 9:00 a 11:00 am.
8. Atención presencial: Calle 16 No.68D-89, Bogotá D.C.
9. Fax: (1) 2558933.

*Categorías de los
derechos de Petición
recibidos durante el
Primer trimestre*

Total Peticiones Recibidas en el Primer Trimestre Año 2020

Mes / Subserie	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	TOTALES MES
Enero	5	8	68	1	2	84
Febrero	10	11	61	1	5	88
Marzo	3	7	92	1	3	106
Total						278

Total Radicados Por Mes



Tipología PQRS

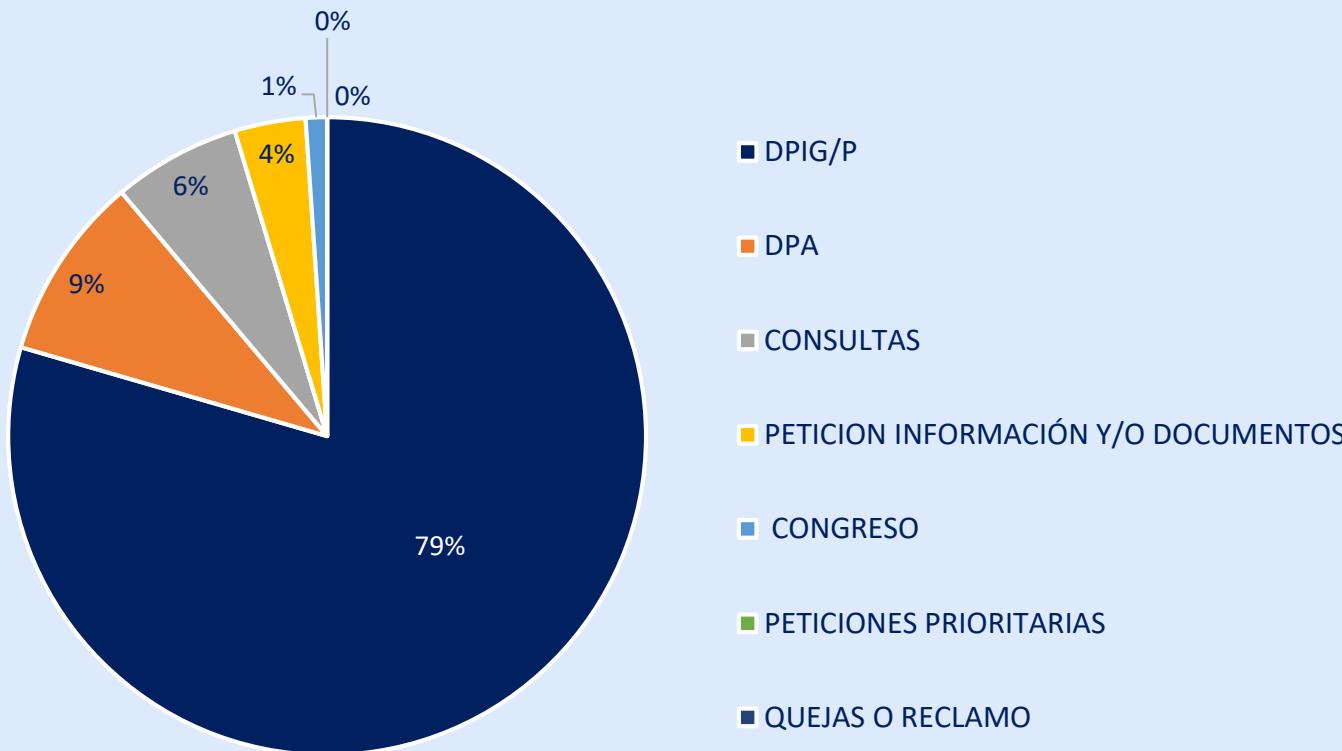
Revisada la información, se establecieron que de las 278 PQRS Tramitadas en el primer trimestre del año 2020, se observa que el mayor número de derechos de petición corresponden a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular”, en un 79%; seguido de los derechos de petición de Autoridad 9%; Consultas en un porcentaje del 6 % y las peticiones de Información y/o Documentos en un 4%.

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

TIPOLOGÍA / ÁREA	OAJ	AC	DAS	Total	Porcentaje
DPIG/P	154	61	6	221	79%
DPA	23	1	2	26	9%
CONSULTAS	15	3	0	18	6%
PETICION INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS	8	1	1	10	4%
CONGRESO	3	0	0	3	1%
PETICIONES PRIORITARIAS	0	0	0	0	0%
QUEJAS O RECLAMO	0	0	0	0	0%
Total	203	66	9	278	100%
Porcentaje	73%	24%	3%		



Tipología PQRS



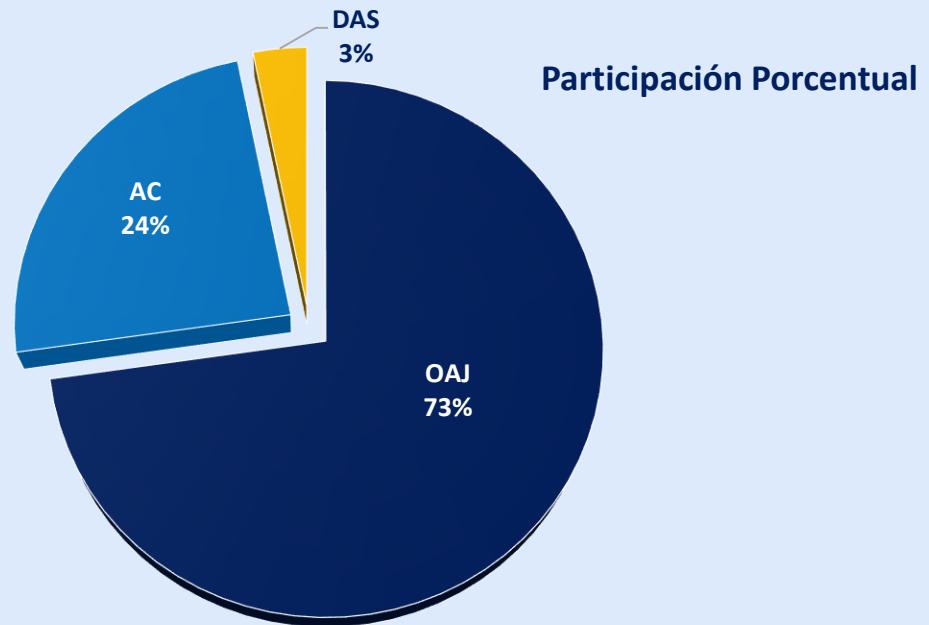
Tiempo promedio de respuesta de PQRS atendidas

Tipo de Petición	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	15
Petición de Autoridad	10	7
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	9
Petición de Documentos y/o Información	10	8
Solicitudes Congreso	5	5



Participación Porcentual de las Áreas

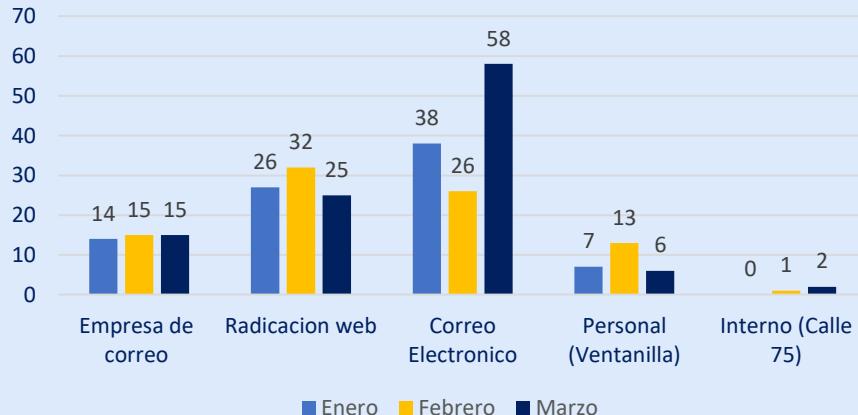
ÁREAS	TOTAL ÁREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
OAJ	203	73%
AC	66	24%
DAS	9	3%
SUBTOALES	278	100,0%



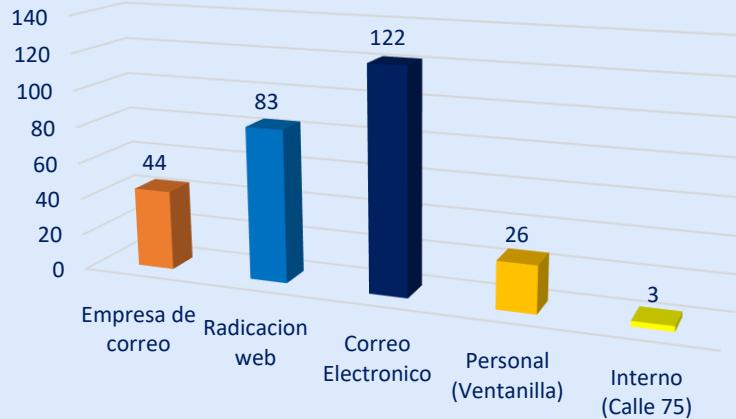
Radicados por medio de recepción en el Primer trimestre 2020

Mes / Área	Empresa de correo	Radicacion web	Correo Electronico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTAL MES
Enero	14	26	38	7	0	85
Febrero	15	32	26	13	1	87
Marzo	15	25	58	6	2	106
Total	44	83	122	26	3	278

Medios de Recepción Por Mes

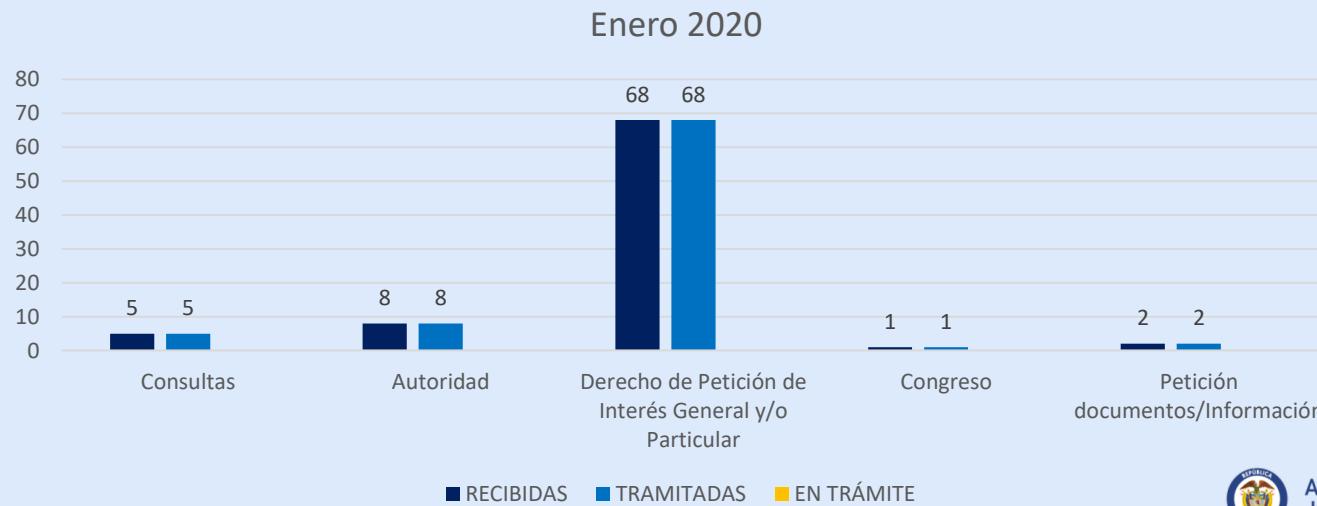


Consolidado Medios de Recepción Trimestre



Resumen de PQRS Recibidas Vs. Tramitadas Mes Enero de 2020

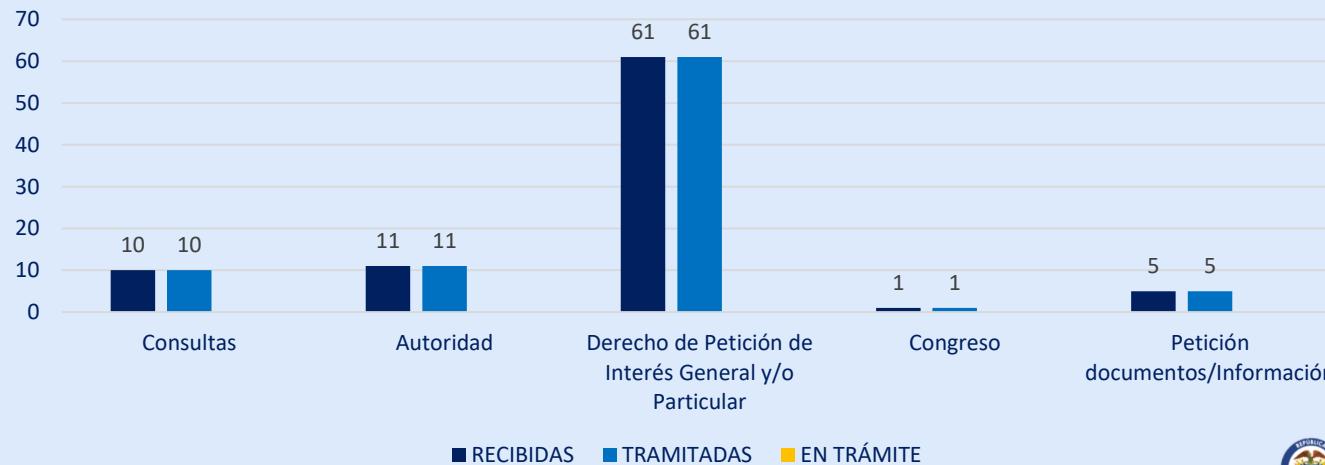
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	5	5	0
Autoridad	8	8	0
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	68	68	0
Congreso	1	1	0
Petición documentos/Información	2	2	0
Total	84	84	0



Resumen de PQRS Recibidas Vs. Tramitadas Mes Febrero de 2020

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	10	10	0
Autoridad	11	11	0
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	61	61	0
Congreso	1	1	0
Petición documentos/Información	5	5	0
Total	88	88	0

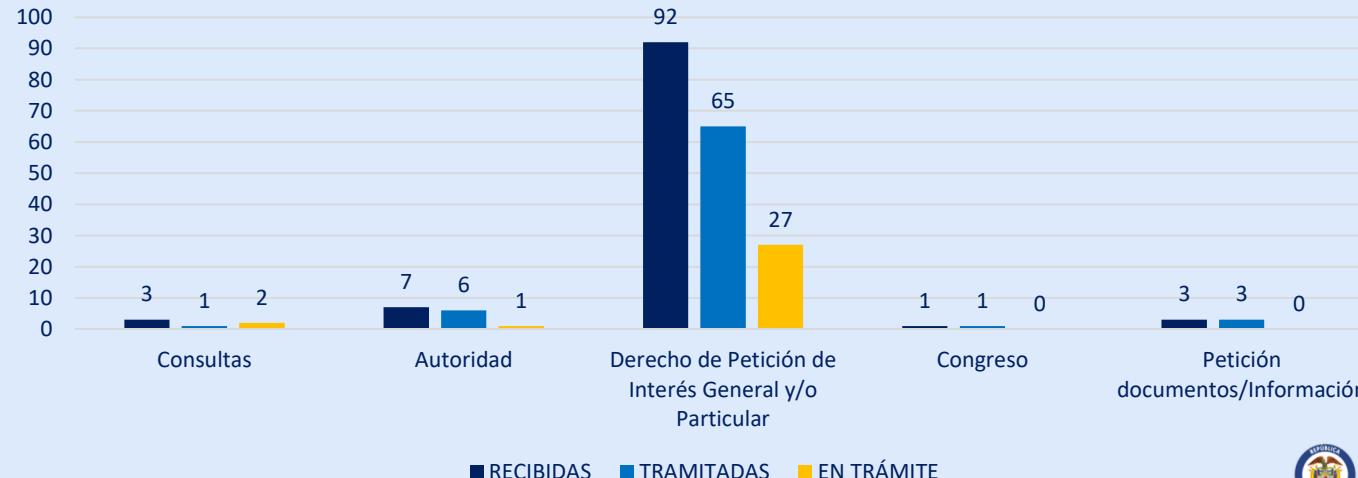
Febrero 2020



Resumen de PQRS Recibidas Vs. Tramitadas Mes Marzo de 2020

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	3	1	2
Autoridad	7	6	1
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	92	65	27
Congreso	1	1	0
Petición documentos/Información	3	3	0
Total	106	76	30

Marzo 2020



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 2020 se recibieron 10 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:

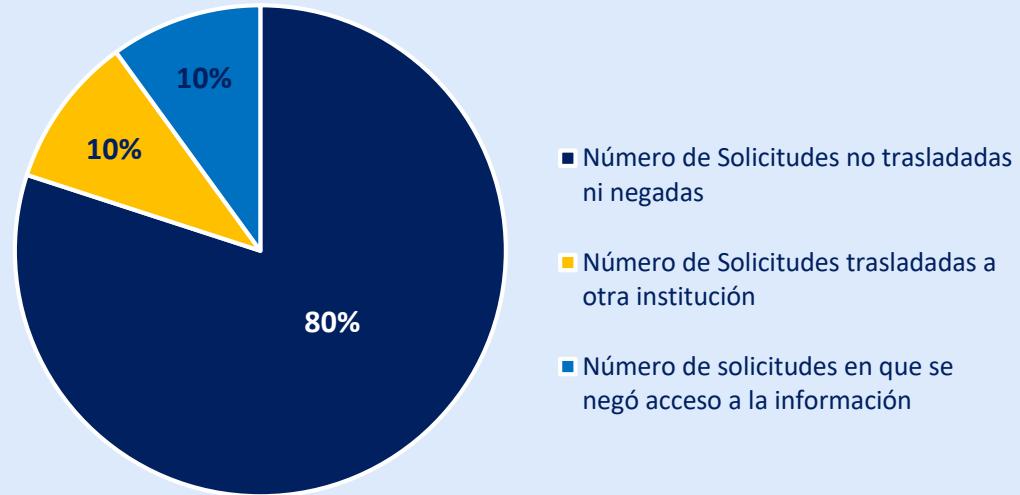
Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Primer Trimestre 2020

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	8
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	1
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	1
Total solicitudes recibidas en el Cuarto Trimestre	10

Fuente: Sistema de Gestión Documental -Orfeo

Solicitudes de Acceso a la Información Pública



En el periodo analizado se recibieron 10 solicitudes de información, de las cuales el 80% no fueron trasladadas ni negadas, el 10% fueron trasladadas a otra entidad y en el 10% se negó el acceso a la información.



Tiempo de Respuesta de las Solicituds de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta Dependencia /Días	Descripción
1	20208000060972	2	OAJ
2	20202400110082	7	AC
3	20208000162692	11	OAJ
4	20208000203072	4	DAS
5	20208000284302	9	OAJ
6	20208000289072	10	OAJ
7	20208000317872	9	OAJ
8	20208000437652	9	OAJ
9	20202400477132	7	OAJ
10	20208000477192	9	OAJ



Conclusiones

- La Fuente para la elaboración del informe trimestral es el Sistema de Gestión Documental -ORFEO. Es de anotar que el Sistema ORFEO es dinámico y, en consecuencia, la información que registra puede variar a medida que se va alimentando el sistema con los datos más recientes. En consecuencia, se analizó la información revisando todos los radicados de entradas y salidas registrados durante el periodo de análisis en el Sistema ORFEO.
- En el primer trimestre del año 2020, se remitieron 278 PQRS, al identificar las tipologías se determinó que correspondieron a solicitudes de consultas, peticiones de autoridad, derechos de petición en interés general o particular, solicitud de documentos y /o información y solicitudes de congreso. Sin embargo, el tipo de petición más recurrente es el derecho de petición de interés general o particular, que corresponde al 79% del total de las solicitudes.
- Se encontró que el correo electrónico, con 122 solicitudes, fue el medio de presentación mas usado en este trimestre para remitir la PQRS a la Agencia, seguido por la radicación web con 83 solicitudes. Esto refleja de manera evidente, la preferencia de los grupos de interés de la Agencia por remitir las solicitudes utilizando medios digitales.



- Al realizar la comparación con lo reportado para el ultimo trimestre del año 2019, se puede observar que el número de solicitudes registradas es algo mayor, contando en ese entonces con 215 solicitudes, 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 el canal preferido por los grupos de interés en la Agencia.

- Al realizar la comparación con lo reportado para el primer trimestre del año 2019, se puede observar una disminución en el número de solicitudes realizadas, contando para ese periodo con 296 solicitudes. La Oficina Jurídica se ha mantenido como el área con mas participación porcentual entre las que tramitan este tipo de solicitudes.



