



La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Segundo 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 abril al 30 de junio 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

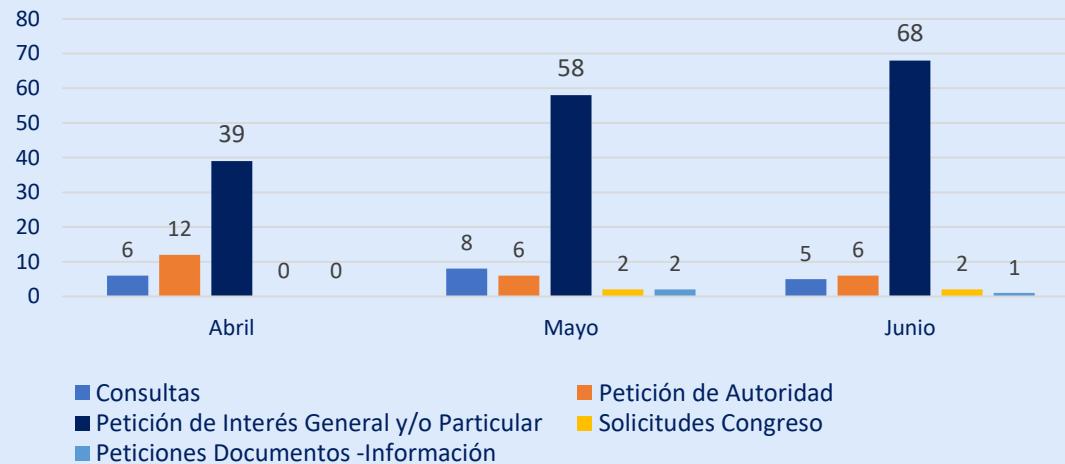
1. Correo electrónico: agencia@defensajuridica.gov.co.
2. Formulario electrónico de PQRS: Habilitado en página web.
3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.
4. Buzón físico de sugerencias, ubicado en la Calle 16 No.68D-89 Bogotá D.C.
5. Redes Sociales (Youtube-twitter-Facebook).
6. 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
segundo trimestre*

Total Peticiones Recibidas en el Segundo Trimestre Año 2020

Mes / Subserie	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	TOTAL MES
Abril	6	12	39	0	0	57
Mayo	8	6	58	2	2	76
Junio	5	6	68	2	1	82
Total						215

Total radicados por mes



Tipología PQRS

Revisada la información, se estableció que de las 215 PQRS tramitadas en el segundo trimestre del año 2020, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular”, en un 77%; seguido de derechos de petición de Autoridad 11%; Consultas 9%; solicitudes del congreso en 2% y las peticiones de Información y/o Documentos en un 1%.

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

TIPOLOGÍA / ÁREA	OAJ	AC	DAS	Total	Porcentaje
Derecho de petición de interés general y/o particular	101	61	3	165	77%
Derecho de petición de autoridad	23	1	0	24	11%
Consultas	14	5	0	19	9%
Congreso	4	0	0	4	2%
Petición información y/o documentos	3	0	0	3	1%
Peticiones prioritarias	0	0	0	0	0%
Quejas o reclamo	0	0	0	0	0%
Total	145	67	3	215	100%
Porcentaje	67%	31%	1%		



Tipología



Tiempo promedio de respuesta de PQRS atendidas

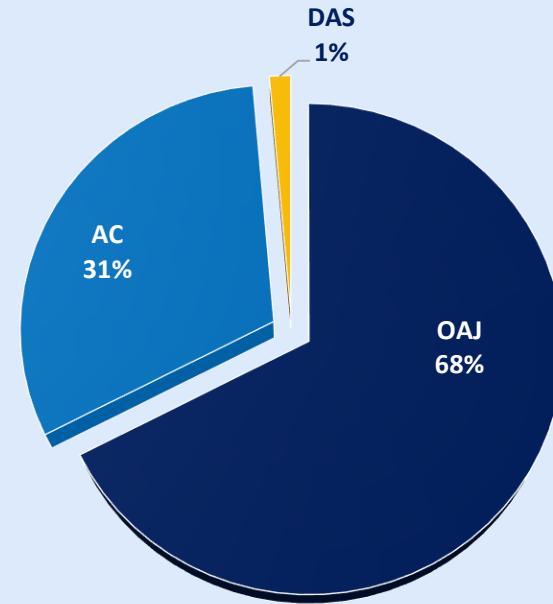
Tipo de Petición	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	14
Petición de Autoridad	10	7
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	6
Petición de Documentos y/o Información	10	8
Solicitudes Congreso	5	5
Quejas/Reclamos	15	NA



Participación Porcentual de las Áreas

AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
OAJ	145	68%
AC	67	31%
DAS	3	1%
SUBTOALES	215	100,0%

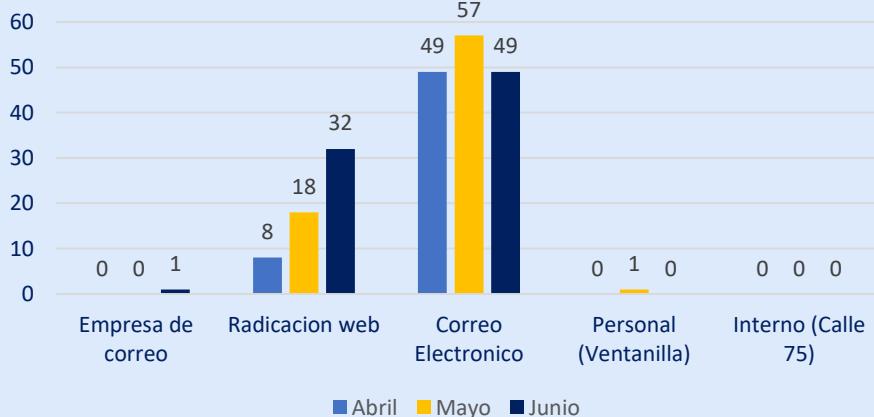
PARTICIPACIÓN PORCENTUAL



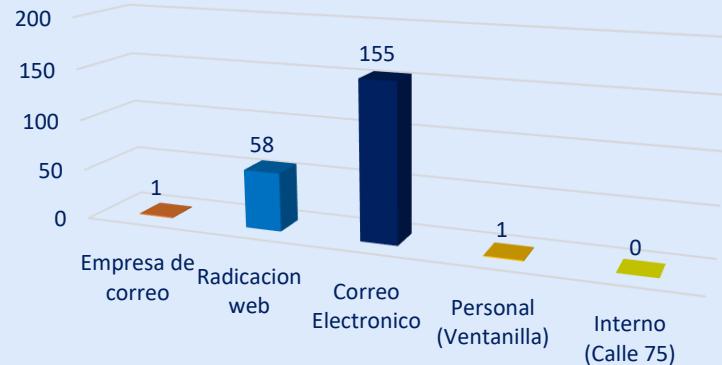
Radicados por medio de recepción en el Primer trimestre 2020

Mes / Área	Empresa de correo	Radicación web	Correo Electrónico	Personal (Ventanilla)	Internos (Calle 75)	TOTALES MES
Abril	0	8	49	0	0	57
Mayo	0	18	57	1	0	76
Junio	1	32	49	0	0	82
Total	1	58	155	1	0	215

Medios de Recepción Por Mes



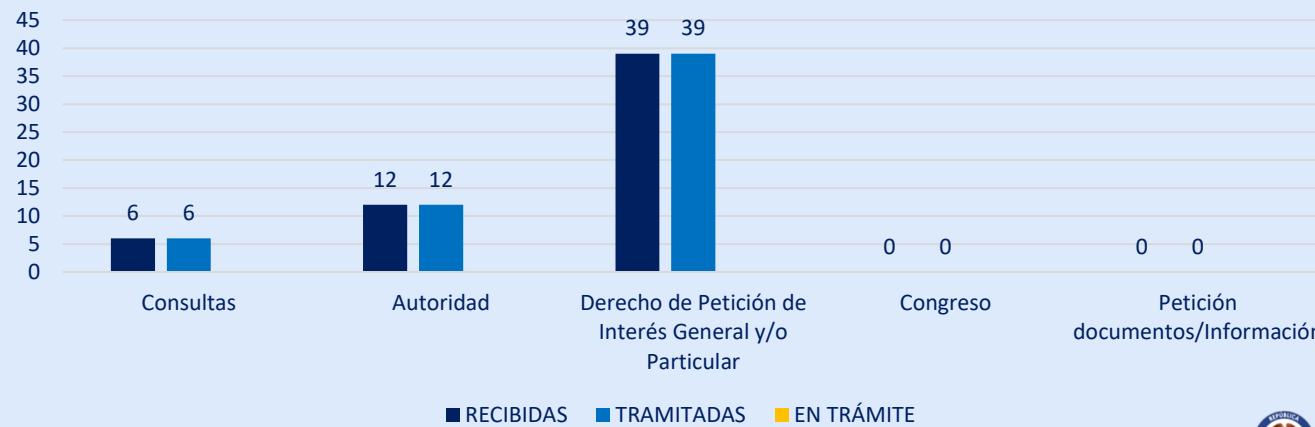
Consolidado Medios de Recepción Trimestre



Resumen de PQRS Recibidas Vs. Tramitadas mes abril de 2020

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	6	6	0
Autoridad	12	12	0
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	39	39	0
Congreso	0	0	0
Petición documentos/Información	0	0	0
Total	57	57	0

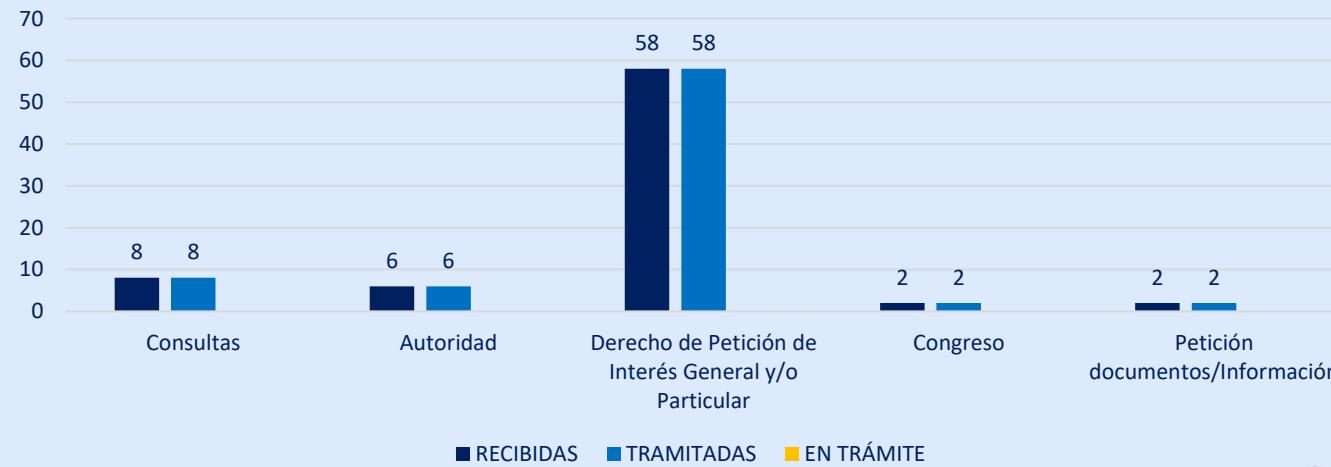
Abril 2020



Resumen de PQRS Recibidas Vs. Tramitadas mes mayo de 2020

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS EN TRÁMITE
Consultas	8	8
Autoridad	6	6
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	58	58
Congreso	2	2
Petición documentos/Información	2	2
Total	76	76

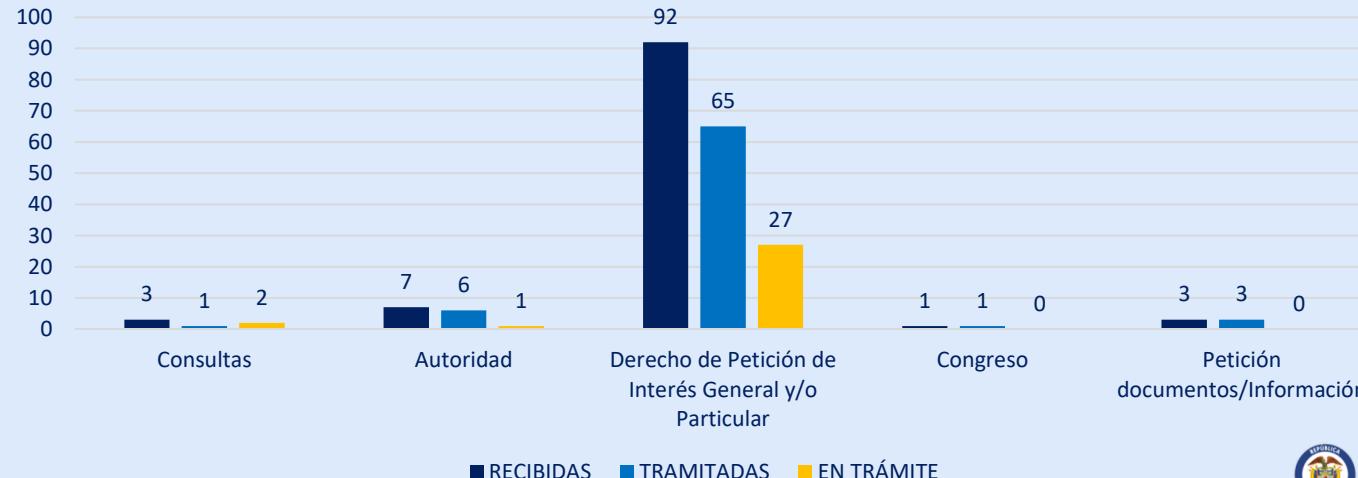
Mayo 2020



Resumen de PQRS Recibidas Vs. Tramitadas mes junio de 2020

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	5	3	2
Autoridad	6	5	1
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	68	61	7
Congreso	2	1	1
Petición documentos/Información	1	1	0
Total	82	71	11

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 segundo trimestre de 2020 se recibieron 3 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 2020

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de solicitudes no trasladadas ni negadas	2
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	0
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Número de solicitudes incompletas	1
Total solicitudes recibidas en el segundo Trimestre	3

Fuente: Sistema de Gestión Documental - Orfeo



En el periodo analizado se recibieron tres solicitudes de acceso a la información, en dos de ellas se brindó la información requerida y una no se tramitó por estar incompleta, se solicitó completar la petición.



Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
1	20208000542222	10	OAJ	No Trasladada, No Negada
2	20208000623872	7	OAJ	No Trasladada, No Negada
3	20208000684702	7	OAJ	No se trató por estar incompleta, se solicitó completar la petición.



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 2020 se recibieron 215 PQRS. Las tipologías corresponden 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. El tipo de petición más recurrente es el derecho de petición de interés general o particular que corresponde al 77% del total de las solicitudes. Para este periodo no se registraron quejas ni reclamos.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 155 solicitudes, seguido por la radicación web con 58 solicitudes. Esto debido a la necesidad de enviar documentos de manera digital por la situación actual con respecto al covid-19.



- Al realizar la comparación con lo reportado para el primer trimestre del año 2020, se puede observar que el número de solicitudes registradas fue menor, contando en ese entonces con 278 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 canales preferidos por los grupos de interés en la Agencia.
- La Oficina Jurídica se ha mantenido como el área con más participación porcentual entre las que tramitan este tipo de solicitudes. Teniendo para este trimestre el 68% de las mismas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue menor para este trimestre teniendo 3 solicitudes en comparación con el primer trimestre que reportaba 10 solicitudes.
- Para este trimestre se disminuyó el tiempo promedio de respuesta con respecto a los derechos de petición de interés general o particular, teniendo un tiempo promedio de 6 días comparado con los 9 días en promedio que se registró en el primer trimestre.





La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado