



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# *Tercer 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 1 de julio al 30 de septiembre 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

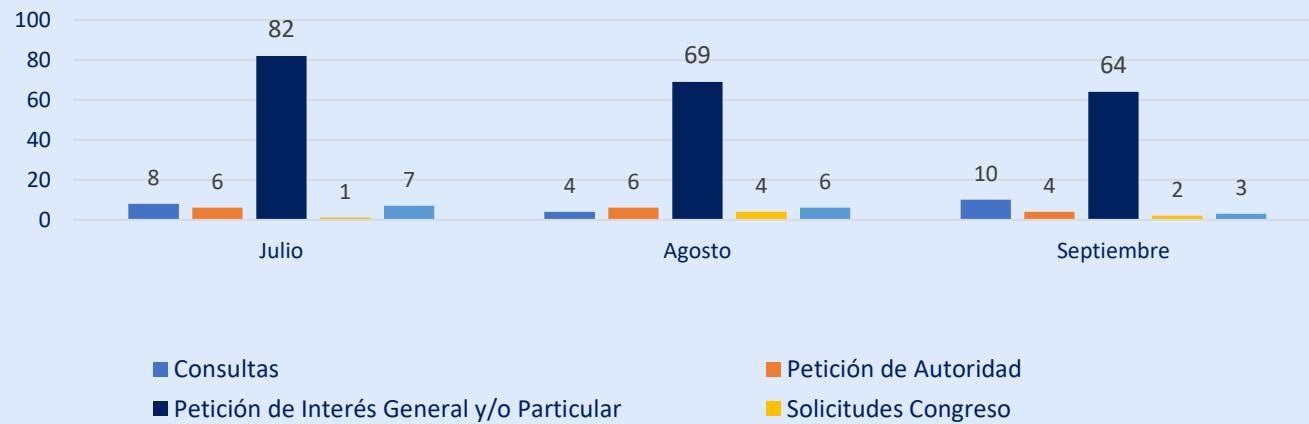
1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co).
2. Formulario electrónico de PQRS: Habilitado en página web.
3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.
4. Buzón físico de sugerencias, ubicado en la Calle 16 No.68D-89 Bogotá D.C.
5. Redes 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. y de 2:00 a 4:00 pm.
8. Atención presencial: Calle 16 No.68D-89, Bogotá D.C.
9. Fax: (1) 2558933.

*Categorías de los derechos de  
petición recibidos durante el  
tercer trimestre*

## Total Peticiones Recibidas en el Tercer Trimestre Año 2020

Mes / Subserie	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular		Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	TOTAL MES
			General	Particular			
Julio	8	6	82	1	1	7	104
Agosto	4	6	69	4	4	6	89
Septiembre	10	4	64	2	2	3	83
Total							276

### Total Radicados Por Mes



## Tipología PQRS

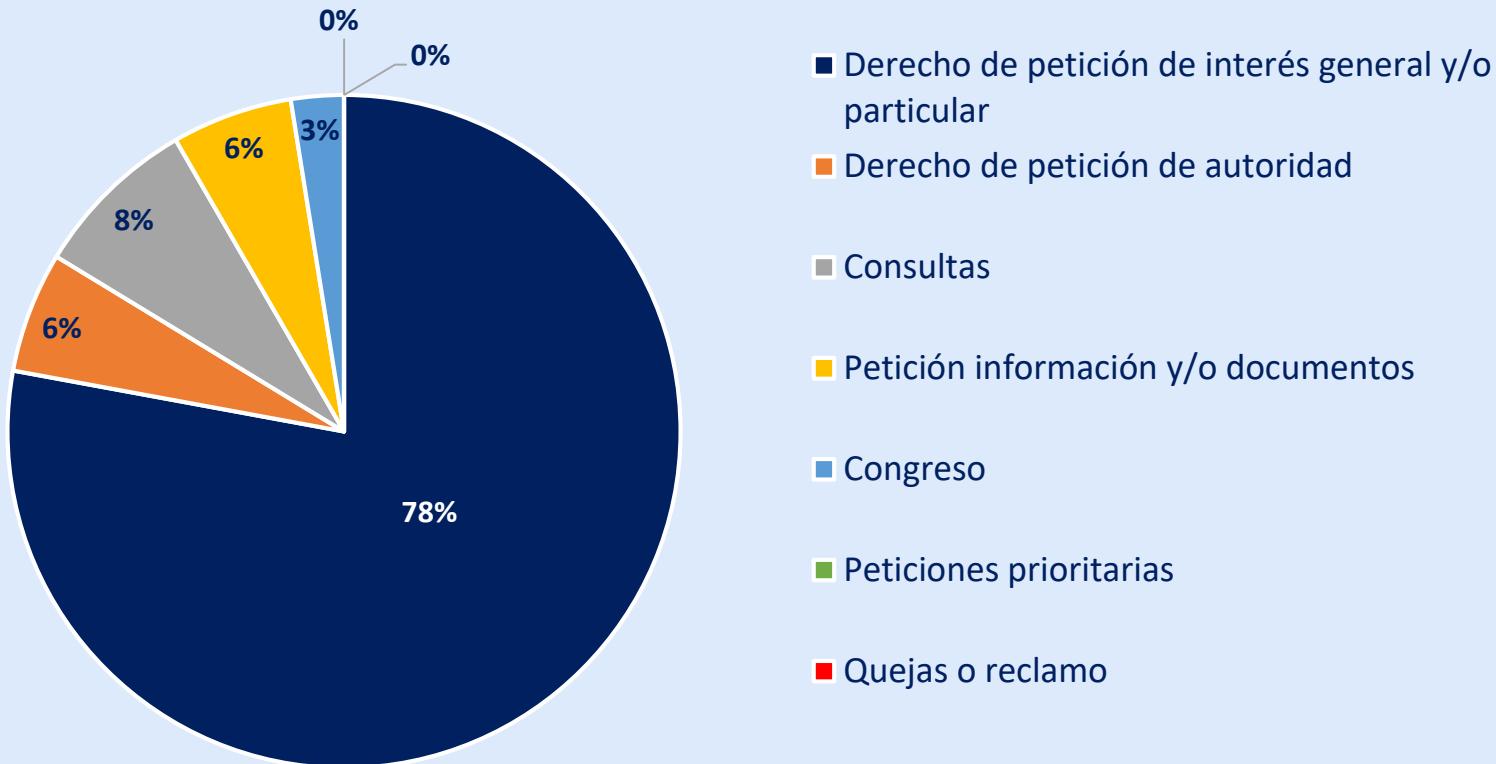
Revisada la información, se tiene que de las 276 PQRS tramitadas en el tercer trimestre del año 2020, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular”, en un 78%; seguido de Consultas 8%; derechos de petición de Autoridad 6%; peticiones de Información y/o Documentos en 6% y las solicitudes del congreso con un 3%.

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

TIPOLOGÍA / ÁREA	Oficina Asesora Jurídica	Atención al Ciudadano	DAS	Total	Porcentaje
Derecho de petición de interés general y/o particular	130	79	6	215	78%
Consultas	11	11	0	22	8%
Derecho de petición de autoridad	13	3	0	16	6%
Petición información y/o documentos	5	7	4	16	6%
Congreso	7	0	0	7	3%
Peticiones prioritarias	0	0	0	0	0%
Quejas o reclamo	0	0	0	0	0%
Total	166	100	10	276	100%
Porcentaje	60%	36%	4%		



## Tipología



# Tiempo Promedio de Respuesta de PQRS Atendidas

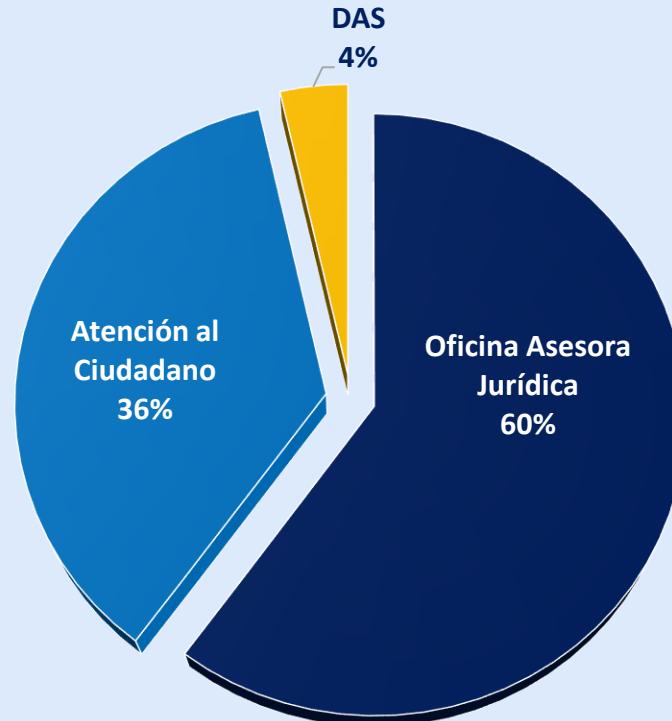
<b>Tipo de Petición</b>	<b>Término de Respuesta</b>	<b>Tiempo Promedio de Respuesta</b>
Consultas	30	6
Petición de Autoridad	10	5
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	5
Petición de Documentos y/o Información	10	7
Solicitudes Congreso	5	5



# Participación Porcentual de las Áreas

AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	166	60%
Atención al Ciudadano	100	36%
DAS	10	4%
<b>SUBTOTALES</b>	<b>276</b>	<b>100,0%</b>

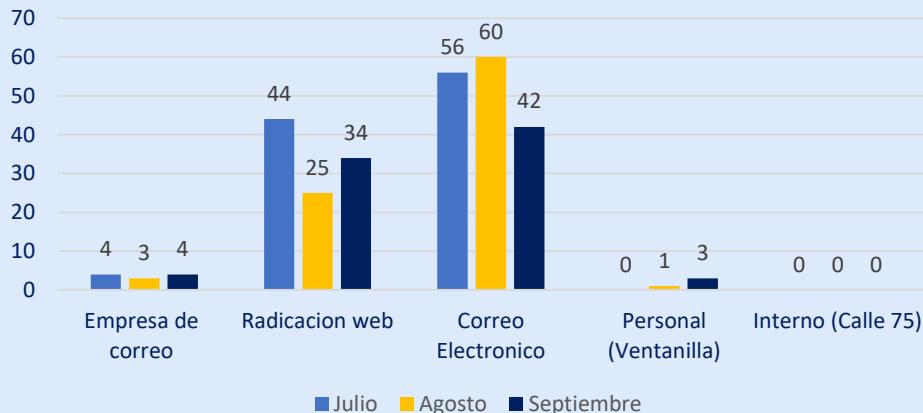
PARTICIPACIÓN PORCENTUAL



## Radicados Por Medio de Recepción en el Tercer trimestre 2020

Mes / Área	Empresa de correo	Radicación web	Correo Electrónico	Personal (Ventanilla)	Internos (Calle 75)	TOTALES MES
Julio	4	44	56	0	0	104
Agosto	3	25	60	1	0	89
Septiembre	4	34	42	3	0	83
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>103</b>	<b>158</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>276</b>

### Medios de Recepción Por Mes



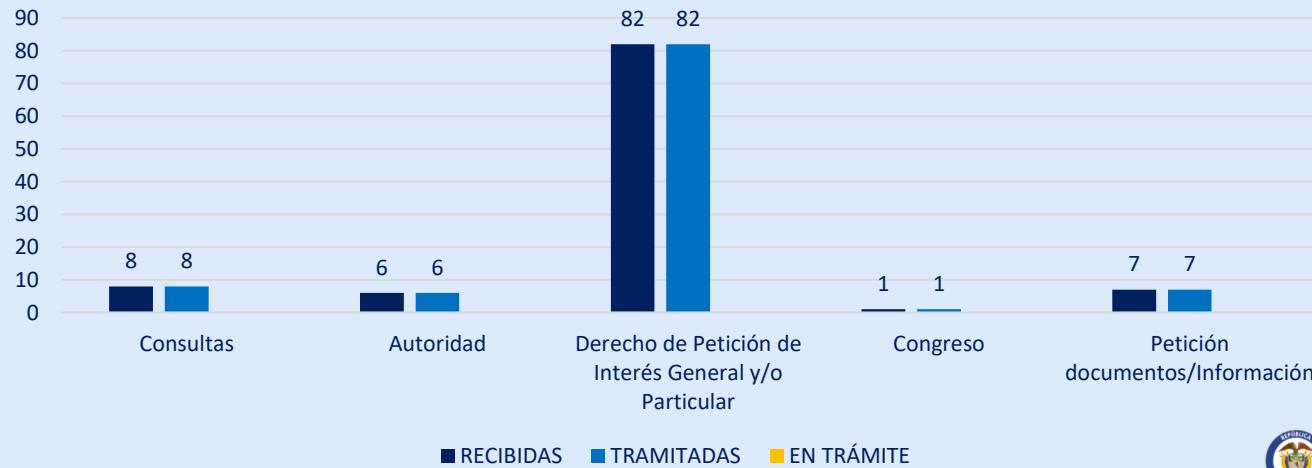
### Consolidado Medios de Recepción Trimestre



# Resumen de PQRS Recibidas Vs. Tramitadas mes julio de 2020

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	8	8	0
Autoridad	6	6	0
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	82	82	0
Congreso	1	1	0
Petición documentos/Información	7	7	0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>0</b>

Julio 2020



# Resumen de PQRS Recibidas Vs. Tramitadas mes agosto de 2020

TIPO DOCUMENTAL	RECEVIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	4	4	0
Autoridad	6	6	0
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	69	69	0
Congreso	4	4	0
Petición documentos/Información	6	6	0
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>0</b>



# Resumen de PQRS Recibidas Vs. Tramitadas mes septiembre de 2020

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	10	6	4
Autoridad	4	3	1
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	64	55	9
Congreso	2	2	0
Petición documentos/Información	3	3	0
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>69</b>	<b>14</b>



# 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 tercer trimestre de 2020 se recibieron 16 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:

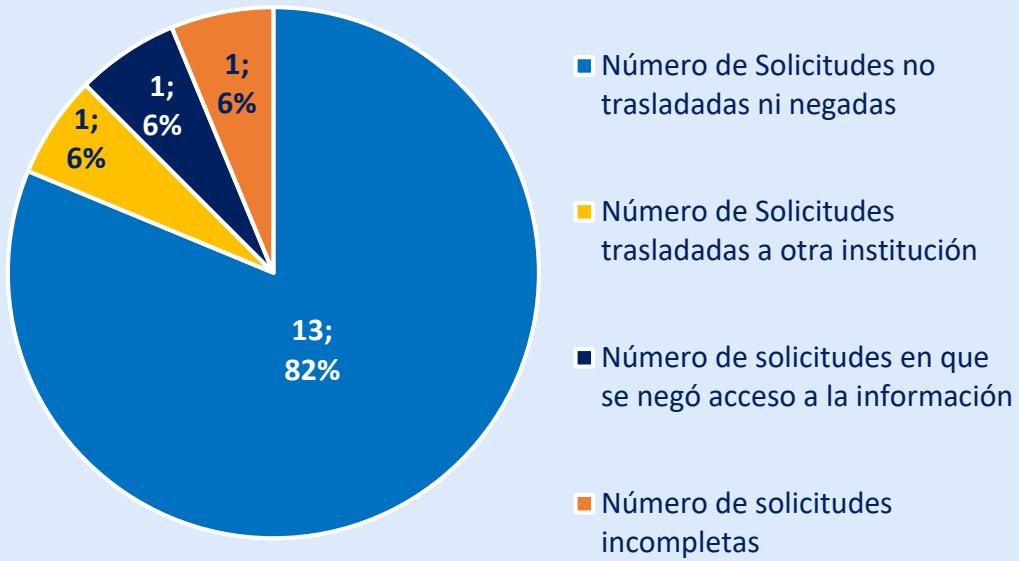
# Solicitudes de Acceso a la Información Pública

## Tercer Trimestre 2020

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	13
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	1
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	1
Número de solicitudes incompletas	1
<b>Total solicitudes recibidas en el Tercer Trimestre</b>	<b>16</b>

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	20202400844992	6	AC	No Trasladada, No Negada
2	20202400913282	7	DAS	No Trasladada, No Negada
3	20202400938682	7	AC	No Trasladada, No Negada
4	20202400942282	20 (Decreto 491 de 2020)	AC	Se negó acceso a la información
5	20202400948042	8	AC	No Trasladada, No Negada
6	20202400960452	2	AC	No Trasladada, No Negada
7	20208000989432	9	OAJ	No Trasladada, No Negada
8	20202401019262	10	AC	No Trasladada, No Negada
9	20208001064702	5	OAJ	No Trasladada, No Negada
10	20208001075192	5	DAS	No se tramitó por estar incompleta, se solicitó completar la petición.
11	20208001079812	2	OAJ	No Trasladada, No Negada
12	20208001102052	4	OAJ	No Trasladada, No Negada
13	20208001206032	8	OAJ	No Trasladada, No Negada
14	20208001258572	9	DAS	No Trasladada, No Negada
15	20202401280452	6	AC	No Trasladada, No Negada
16	20208001375652	4	DAS	Trasladada



# *Encuesta de satisfacción ciudadana*

# Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Para el tercer trimestre del año 2020, se registraron 17 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:

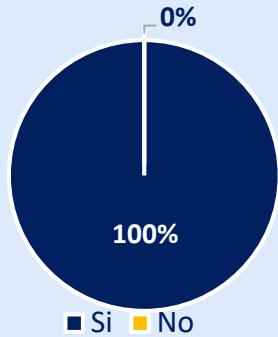
- Chat de atención al ciudadano.
- Línea telefónica de atención al ciudadano.

## Resultados

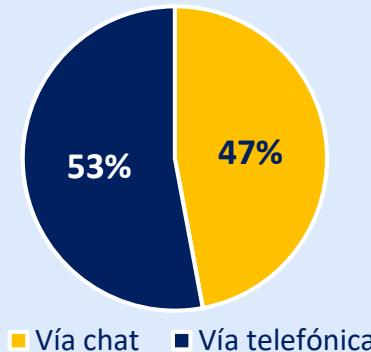
Pregunta 1: califique de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta, su satisfacción con la atención recibida y la amabilidad y el trato recibido.



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 segundo trimestre del año 2020 se recibieron 276 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 78% 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 158 solicitudes, seguido por la radicación web con 103 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados 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 16 solicitudes de acceso a la información, en 13 de ellas se brindó la información requerida. Con respecto a las tres restantes, una se trasladó por competencia a otra entidad, en la otra se negó acceso a la información por ser reservada y clasificada; y la última no se tramitó por estar incompleta, por tal motivo se solicitó completar la petición.
- 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 2020, se puede observar que el número de solicitudes registradas es 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 canales preferidos por los grupos de interés en la Agencia.
- La Oficina Jurídica se ha mantenido como la dependencia interna de la Agencia por la que más ingresan las solicitudes. Teniendo para este trimestre el 60% de las mismas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue mayor para este trimestre, con 16 solicitudes en comparación con el segundo trimestre que reportó 3 solicitudes.
- En este trimestre disminuyó el tiempo promedio de respuesta en lo referente a los derechos de petición de consulta, autoridad, interés general o particular e información. El tiempo promedio para dar respuesta a las solicitudes de congreso se ha mantenido constante, registrando 5 días para los dos trimestres.



- En lo referente a la encuesta de satisfacción ciudadana, se dio inicio a su aplicación en el mes de agosto, por medio de un acceso ubicado en la pagina web de la Agencia: <https://bit.ly/3foV6Ye>
- la calificación asignada para la atención y la amabilidad tuvieron un rango positivo muy alto, llegando a 4,7 y 4,9 de 5 puntos máximos respectivamente. Lo que indica que se esta aplicando de manera correcta el Protocolo de Atención al Ciudadano que tiene la entidad.
- Teniendo en cuenta las encuestas resueltas, se atendieron el total de las solicitudes recibidas por estos canales.
- Con respecto al uso de canales y de acuerdo a las personas encuestadas, los usuarios de la Agencia tienden a comunicarse más por vía telefónica, representando el 53 % de las solicitudes.
- 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