



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# *Informe Anual de PQRS- 2019*

*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 diciembre de 2019, 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.
8. Atención presencial: Calle 16 No.68D-89, Bogotá D.C.
9. Fax: (1) 2558933.

*Categorías de los  
derechos de Petición  
recibidos durante el  
periodo del 01 de enero al  
31 de diciembre de 2019*

**Total  
Peticiones  
Recibidas  
en el Año  
2019: 1157**

MES	AREAS/PQRS	Consultas	DPA	DPIG	Peticiones Documentos /Congreso	Peticiones Prioritarias /Quejas	Petición documentos/ Información	TOTALES
<b>ENERO</b> <b>2019</b>	OAJ	7	12	32	0	0	4	55
	AC	2	1	17	0	0	2	22
	DAS	0	0	1	0	0	0	1
					<b>78</b>			
<b>FEBRERO</b> <b>2019</b>	OAJ	11	6	28	0	0	0	45
	AC	1	11	41	0	0	4	57
	DAS	0	0	6	0	0	0	6
					<b>108</b>			
<b>MARZO</b> <b>2019</b>	OAJ	9	14	44	0	0	2	69
	AC	5	3	24	0	0	4	36
	DAS	0	0	5	0	0	0	5
					<b>110</b>			
<b>ABRIL</b> <b>2019</b>	OAJ	7	12	33	2	0	0	54
	AC	1	7	45	0	0	12	65
	DAS	0	1	3	0	0	1	5
					<b>124</b>			
<b>MAYO</b> <b>2019</b>	OAJ	6	8	29	3	0	2	48
	AC	8	2	47	0	4	3	64
	DAS	0	0	6	0	0	0	6
					<b>118</b>			
<b>JUNIO</b> <b>2019</b>	OAJ	7	11	41	0	0	0	59
	AC	1	4	43	0	0	0	48
	DAS	0	1	1	0	0	0	2
					<b>109</b>			



**Total  
Peticiones  
Recibidas  
en el Año  
2019: 1157**

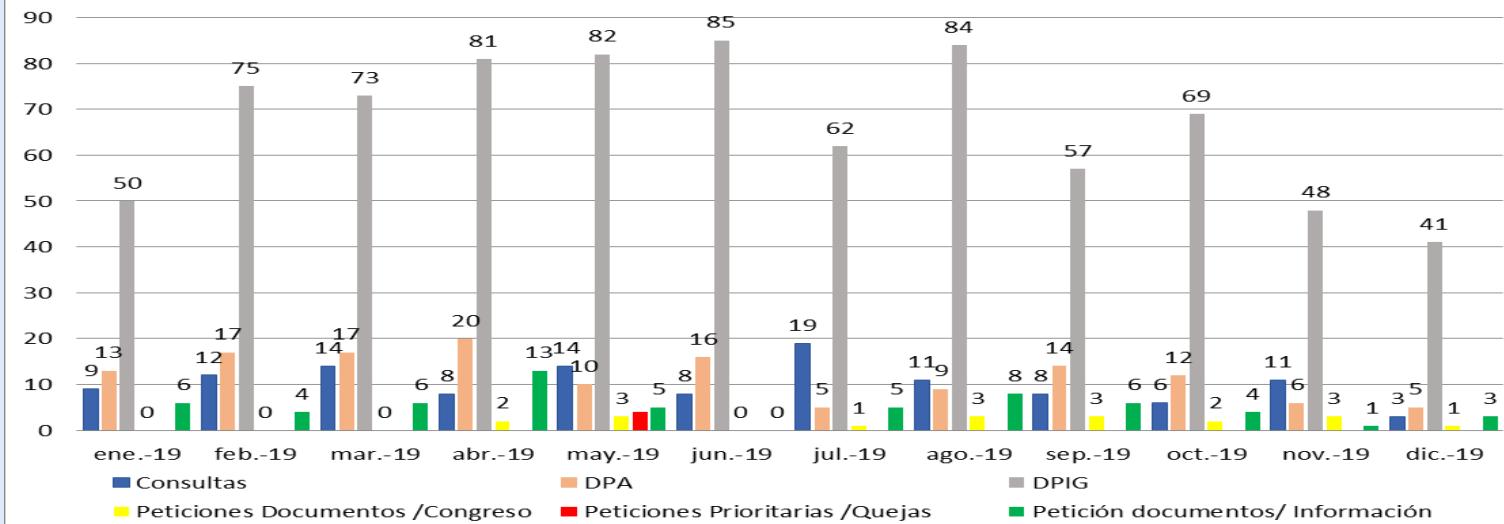
MES	AREAS/PQRS	Consultas	DPA	DPIG	Peticiones Documentos /Congreso	Peticiones Prioritarias /Quejas	Petición documentos/ Información	TOTALES
<b>JULIO</b> <b>2019</b>	OAJ	11	3	31	1	0	4	50
	AC	8	2	29	0	0	0	39
	DAS	0	0	2	0	0	1	3
<b>92</b>								
<b>AGOSTO</b> <b>2019</b>	OAJ	8	5	26	3	0	8	50
	AC	3	4	54	0	0	0	61
	DAS	0	0	4	0	0	0	4
<b>115</b>								
<b>SEPTIEMBRE</b> <b>2019</b>	OAJ	7	13	32	3	0	2	57
	AC	1	1	25	0	0	3	30
	DAS	0	0	0	0	0	1	1
<b>88</b>								
<b>OCTUBRE</b> <b>2019</b>	OAJ	6	11	47	2	0	2	68
	AC	0	1	15	0	0	1	17
	DAS	0	0	7	0	0	1	8
<b>93</b>								
<b>NOVIEMBRE</b> <b>2019</b>	OAJ	11	6	45	3	0	1	66
	AC	0	0	1	0	0	0	1
	DAS	0	0	2	0	0	0	2
<b>69</b>								
<b>DICIEMBRE</b> <b>2019</b>	OAJ	3	5	41	1	0	3	53
	AC	0	0	0	0	0	0	0
	DAS	0	0	0	0	0	0	0
<b>53</b>								



TABLA GENERAL CONSOLIDADA DE LAS 3 ÁREAS X MES

Mes / Subserie	Consultas	DPA	DPIG	Peticiones Documentos /Congreso	Peticiones Prioritarias /Quejas	Petición documentos/ Información	TOTALES MES
ene-19	9	13	50	0	0	6	78
feb-19	12	17	75	0	0	4	108
mar-19	14	17	73	0	0	6	110
abr-19	8	20	81	2	0	13	124
may-19	14	10	82	3	4	5	118
jun-19	8	16	85	0	0	0	109
Jul-19	19	5	62	1	0	5	92
ago-19	11	9	84	3	0	8	115
sep-19	8	14	57	3	0	6	88
oct-19	6	12	69	2	0	4	93
nov-19	11	6	48	3	0	1	69
dic-19	3	5	41	1	0	3	53
TOTAL	123	144	807	18	4	61	1157
				TOTAL			1157

Consolidado mes a mes PQRS -2019

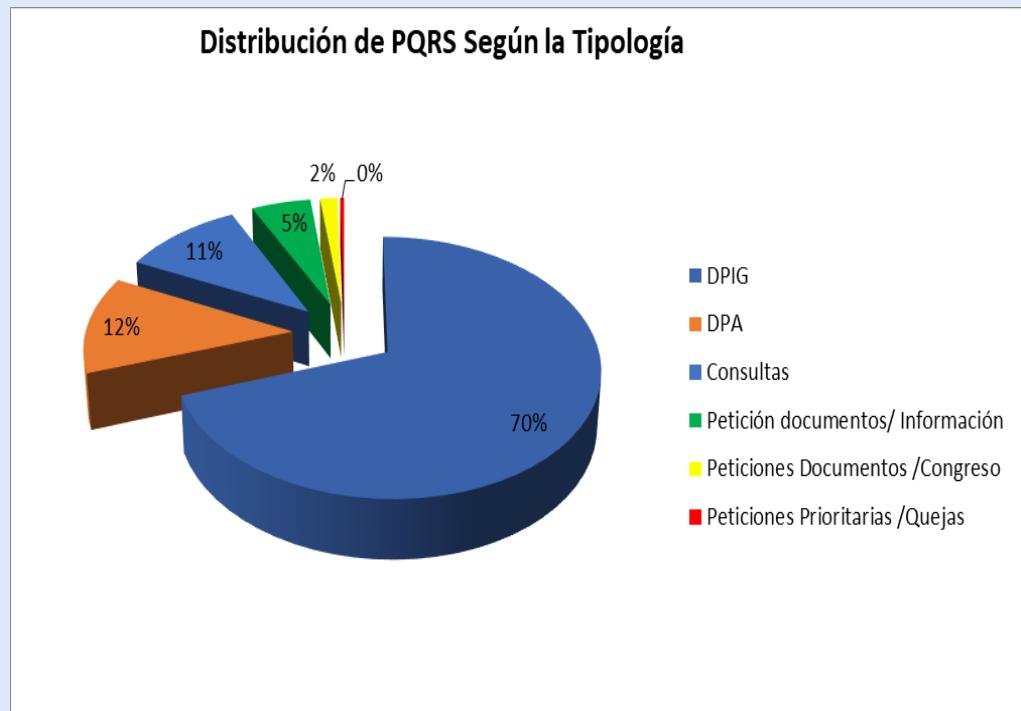


Resumen  
de PQRS  
según  
Tipología  
Recibidas  
Mes a  
Mes  
durante  
el año  
2019

Revisada la información, de las 1157 PQRS recibidas durante el año 2019, 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 70%; seguido de los derechos de petición de Autoridad con un 12%; Consultas en un porcentaje del 11%; peticiones de Petición de Información y/o Documentos en un 5%, y peticiones de Congreso en un 2 %

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

TIPOLOGÍA /	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
DPIG	<b>807</b>	70%
DPA	<b>144</b>	12%
Consultas	<b>123</b>	11%
Petición documentos/ Información	<b>61</b>	5%
Peticiones Documentos /Congreso	<b>18</b>	2%
Peticiones Prioritarias /Quejas	<b>4</b>	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1157</b>	100,0%



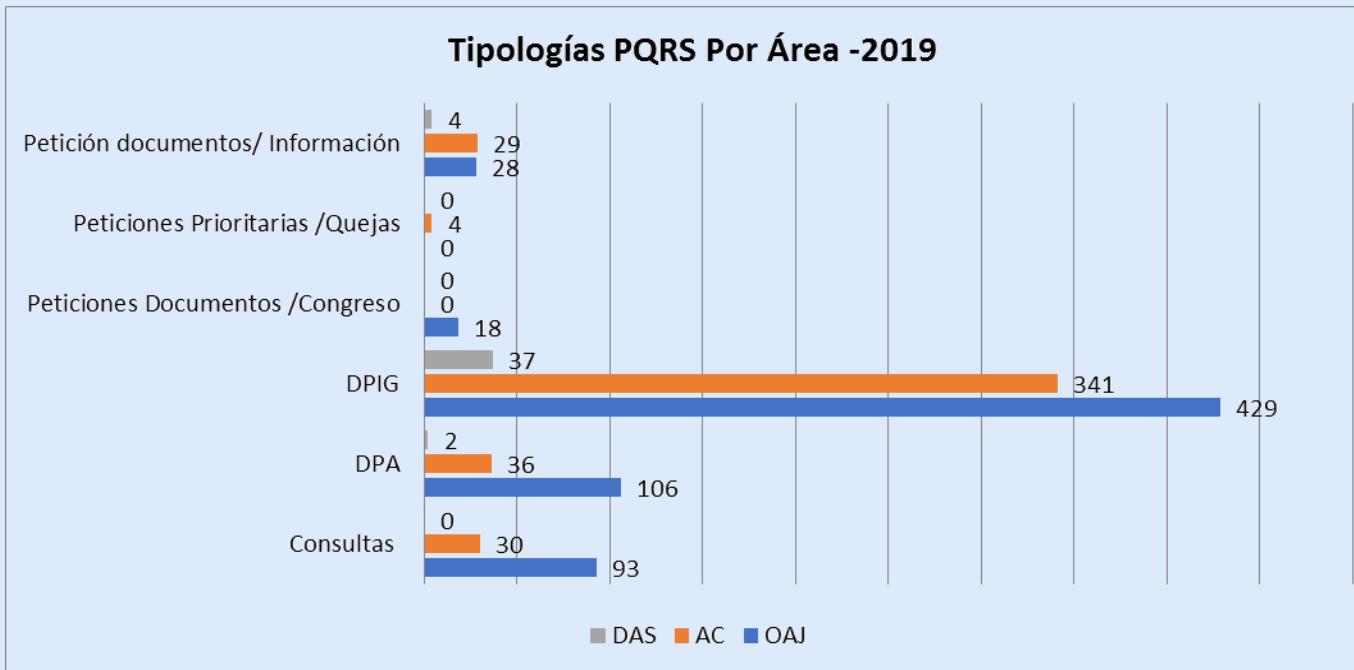
### Tiempo promedio de respuesta de PQRS atendidas

Tipo de Petición	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	11
Petición de Autoridad	10	7
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	6
Petición de Documentos y/o Información	10	4
Solicitudes Congreso	5	3
Quejas/Reclamos	15	11



TIPOLOGÍA / ÁREA	Consultas	DPA	DPIG	Peticiones Documentos /Congreso	Peticiones Prioritarias /Quejas	Petición documentos/ Información	TOTAL
OAJ	93	106	429	18	0	28	674
AC	30	36	341	0	4	29	440
DAS	0	2	37	0	0	4	43
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>144</b>	<b>807</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>61</b>	<b>1157</b>

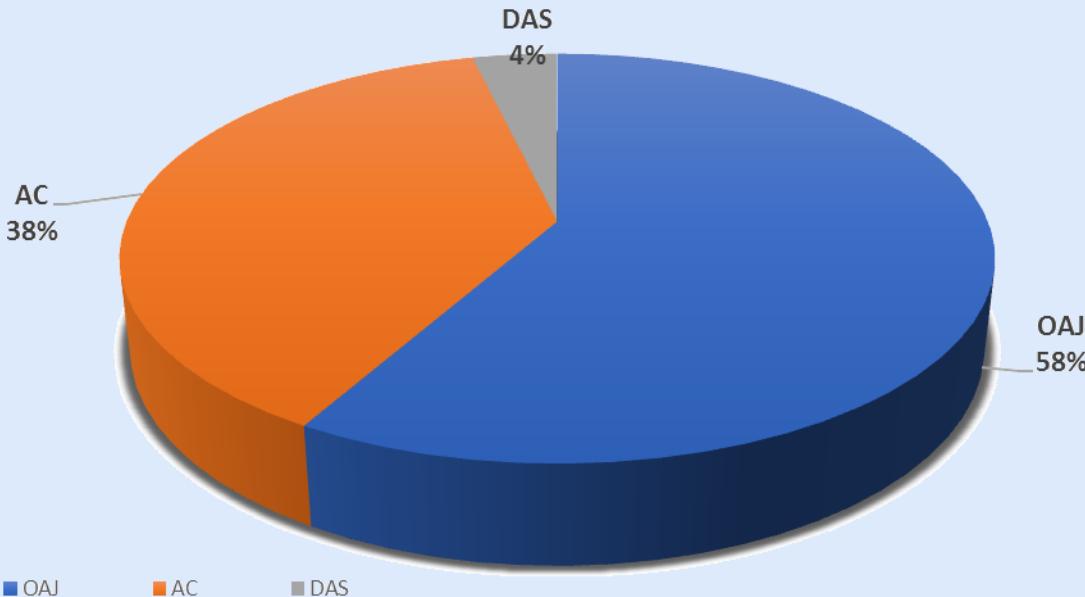
Tipología de PQRS recibidas por Áreas



AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
OAJ	674	58%
AC	440	38%
DAS	43	4%
<b>TOTAL</b>	<b>1157</b>	<b>100%</b>

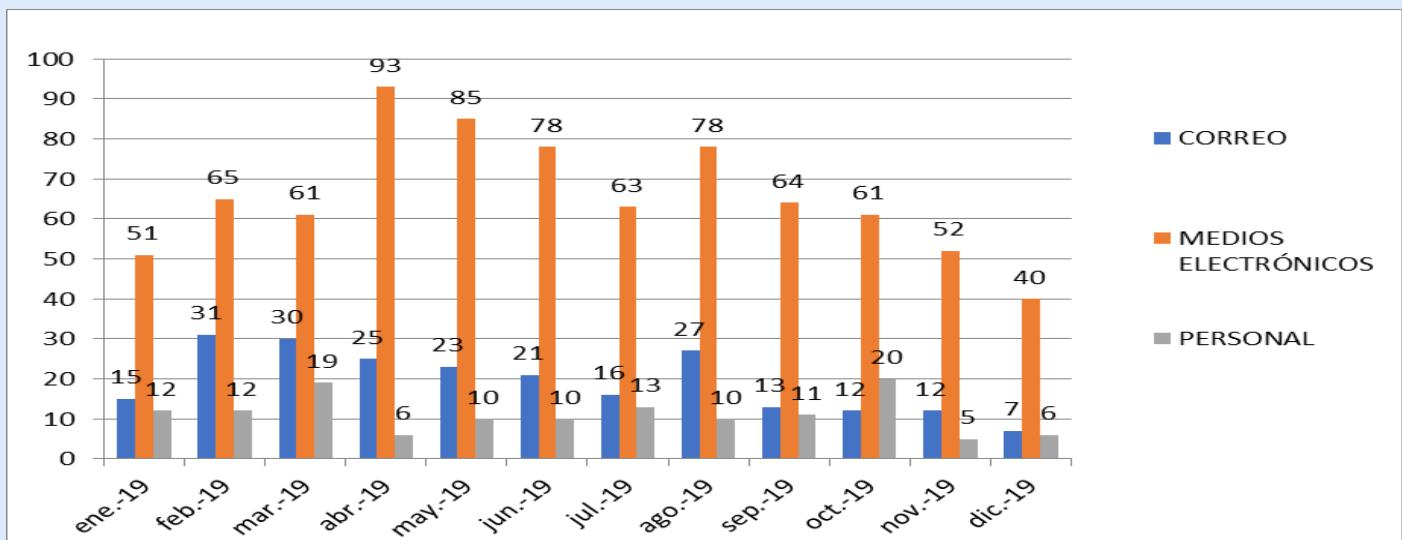
Participación  
Porcentual de  
las Áreas en  
las PQRS  
atendidas

Participación porcentual de las Areas en las PQRS -2019



Radicados por medio de recepción durante mes a mes en el año 2019

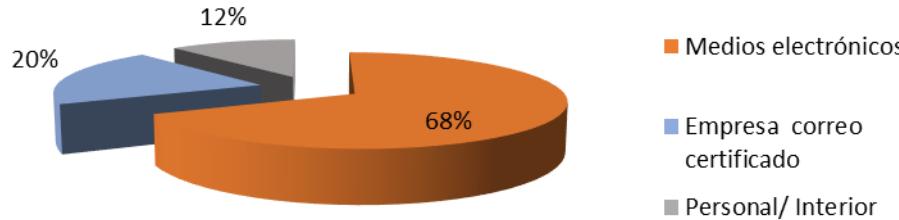
RADICADOS POR MEDIOS DE RECEPCIÓN MES A MES				
MES	CORREO	MEDIOS ELECTRÓNICOS	PERSONAL	TOTAL
ene-19	15	51	12	78
feb-19	31	65	12	108
mar-19	30	61	19	110
abr-19	25	93	6	124
may-19	23	85	10	118
jun-19	21	78	10	109
Jul-19	16	63	13	92
ago-19	27	78	10	115
sep-19	13	64	11	88
oct-19	12	61	20	93
nov-19	12	52	5	69
dic-19	7	40	6	53
<b>TOTALES</b>	<b>232</b>	<b>791</b>	<b>134</b>	<b>1157</b>



Canal de Recepción	No.	%
Medios electrónicos	791	68%
Empresa correo certificado	232	20%
Personal/ Interior	134	12%
<b>Total</b>	<b>1157</b>	<b>100%</b>

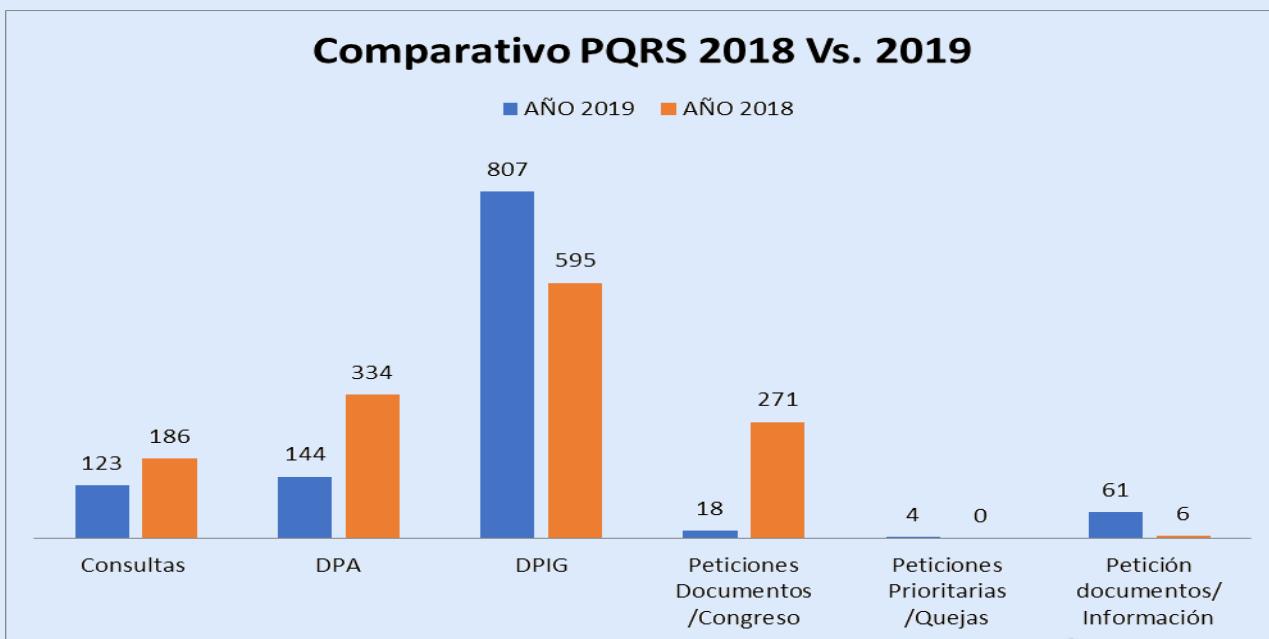
Consolidado de PQRS  
por medio de recepción

### Consolidado Medios de Recepción-PQRS 2019



TIPOLOGÍA / AÑO	Consultas	DPA	DPIG	Peticiones Documentos /Congreso	Peticiones Prioritarias /Quejas	Petición documentos/ Información	TOTAL
2018	186	334	595	271	0	6	1392
2019	123	144	807	18	4	61	1157

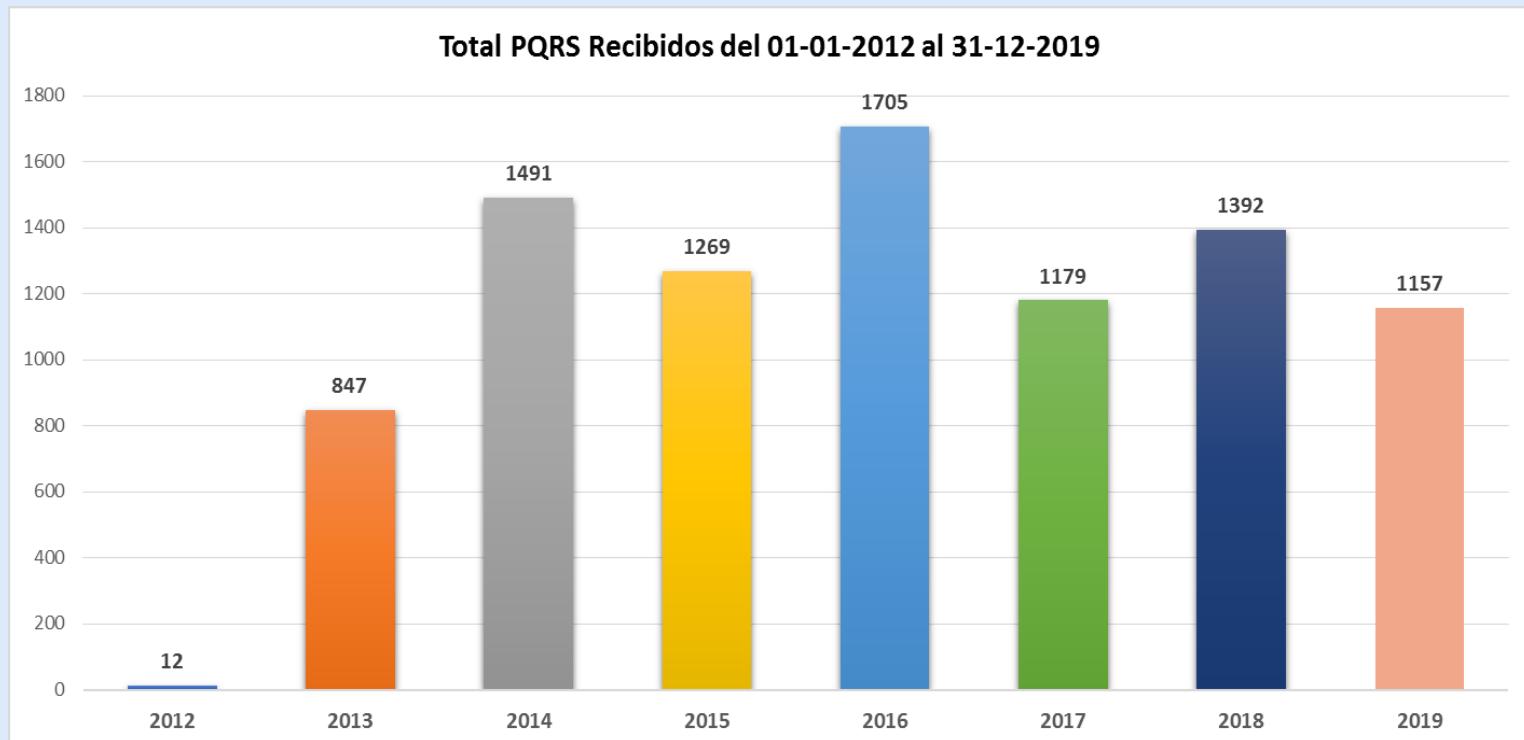
Comparativo PQRS 2018  
Vs 2019



### Resumen PQRS 2012 al 2019

Año	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total	12	847	1491	1269	1705	1179	1392	1157

### Resumen PQRS 2012 al 2019



## Conclusiones

- La Fuente para la elaboración del informe anual 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.
- Se identificaron las tipologías de **PQRS** durante el año y 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.
- Se evidenció que en la tipología de solicitudes de interés general o particular se generan mas salidas y asocios de radicados en razón a la falta de competencia de la Agencia.
- Las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el transcurso del año 2019, fueron atendidas dentro del término legal.





La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado