



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.
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
ENERO	OAJ	7	12	32	0	0	4	55
2019	AC	2	1	17	0	0	2	22
	DAS	0	0	1	0	0	0	1
	78							
FEBRERO	OAJ	11	6	28	0	0	0	45
2019	AC	1	11	41	0	0	4	57
	DAS	0	0	6	0	0	0	6
	108							
MARZO	OAJ	9	14	44	0	0	2	69
2019	AC	5	3	24	0	0	4	36
	DAS	0	0	5	0	0	0	5
	110							
ABRIL	OAJ	7	12	33	2	0	0	54
2019	AC	1	7	45	0	0	12	65
	DAS	0	1	3	0	0	1	5
	124							
MAYO	OAJ	6	8	29	3	0	2	48
2019	AC	8	2	47	0	4	3	64
	DAS	0	0	6	0	0	0	6
	118							
JUNIO	OAJ	7	11	41	0	0	0	59
2019	AC	1	4	43	0	0	0	48
	DAS	0	1	1	0	0	0	2
	109							



Total
Peticiones
Recibidas
en el Año
2019: 1157

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

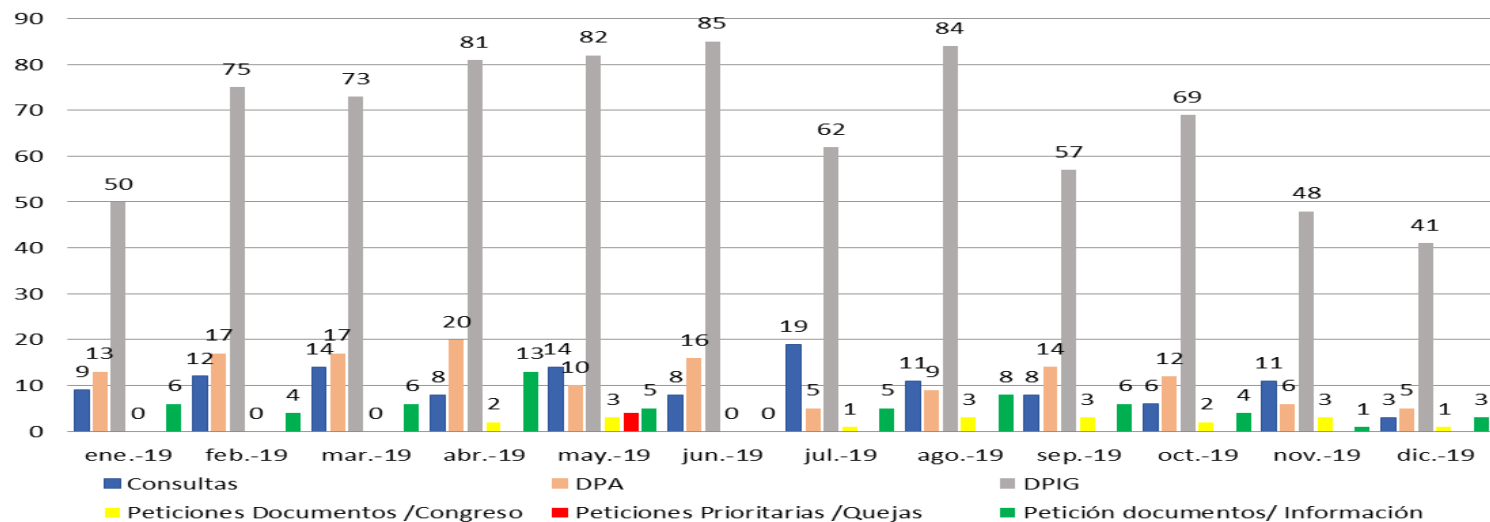


Resumen
de PQRS
según
Tipología
Recibidas
Mes a
Mes
durante
el año
2019

TABLA GENERAL CONSOLIDADA DE LAS 3 AREAS 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

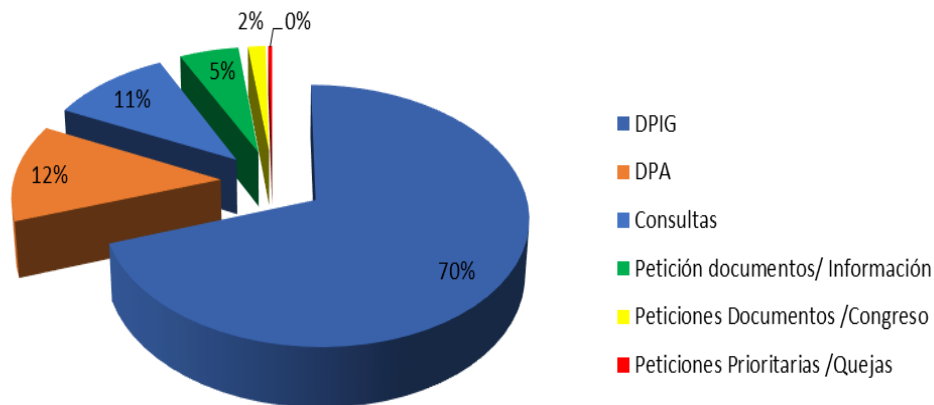


Revisada la información, de las 1157 PQRS recibidas durante el año 2019, se observa que el mayor número de derechos de petición corresponden a la tipificación de “*derechos de petición de interés general o particular*”, en un 70%; seguido de los derechos de petición de Autoridad con un 12%; Consultas 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	807	70%
DPA	144	12%
Consultas	123	11%
Petición documentos/ Información	61	5%
Peticiones Documentos /Congreso	18	2%
Peticiones Prioritarias /Quejas	4	0%
TOTAL	1157	100,0%

Distribución de PQRS Según la Tipología



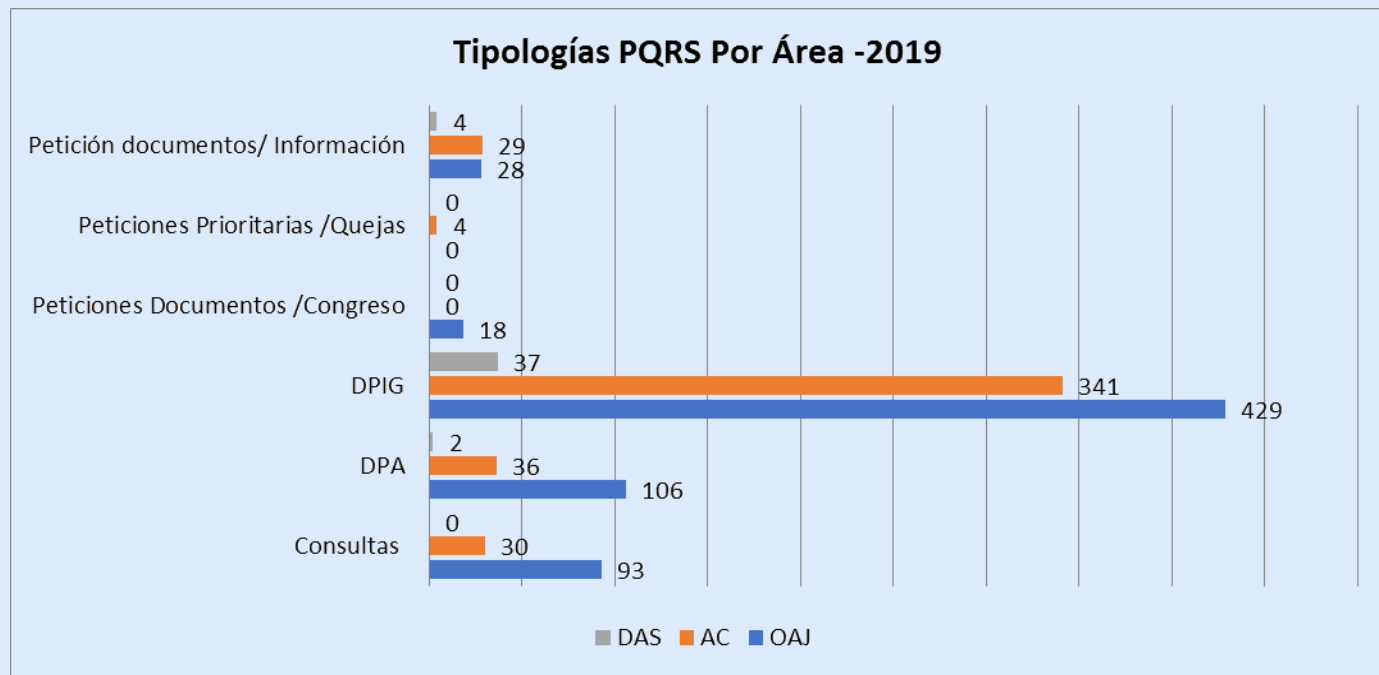
Tiempo promedio de respuesta de PQRS atendidas

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
TOTAL	123	144	807	18	4	61	1157

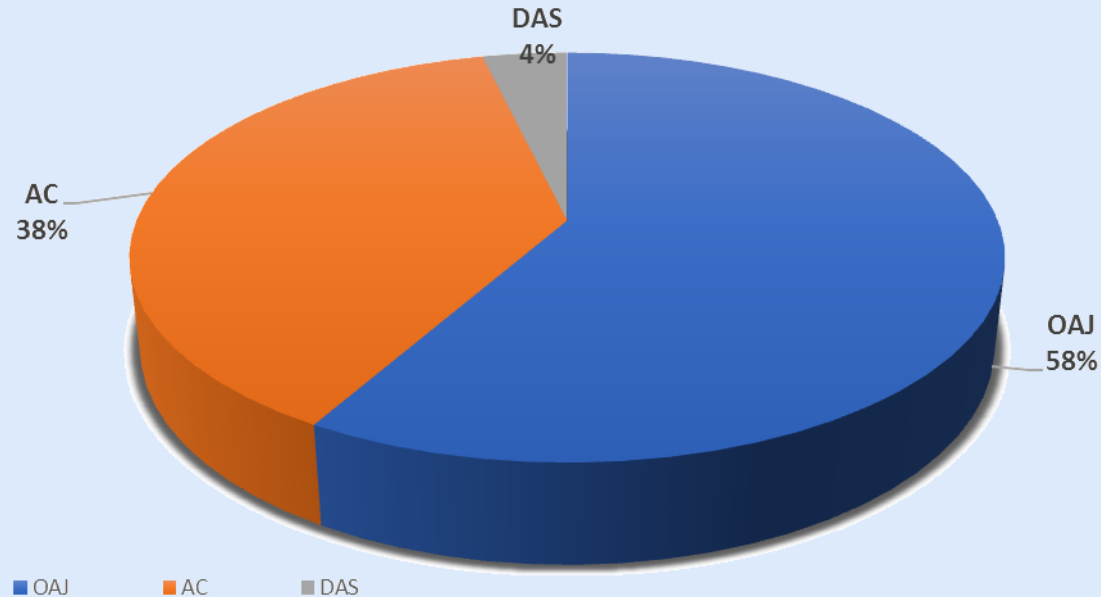
Tipología de
PQRS
recibidas por
Áreas



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

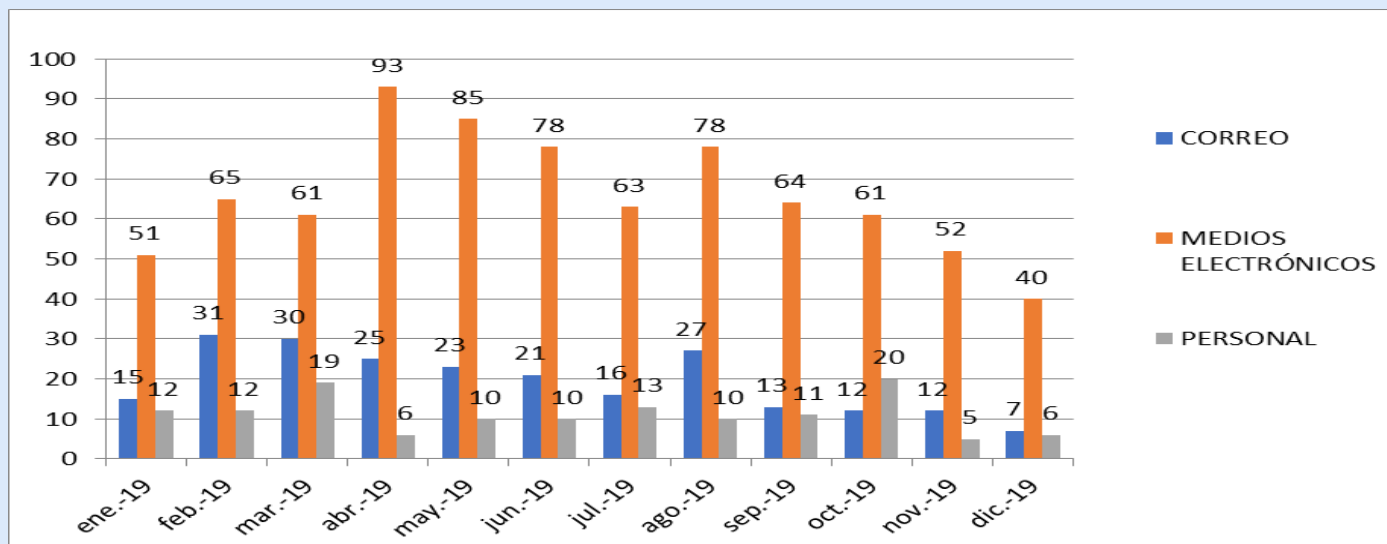
Participación
Porcentual de
las Áreas en
las PQRS
atendidas

Participación porcentual de las Areas en las PQRS -2019



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

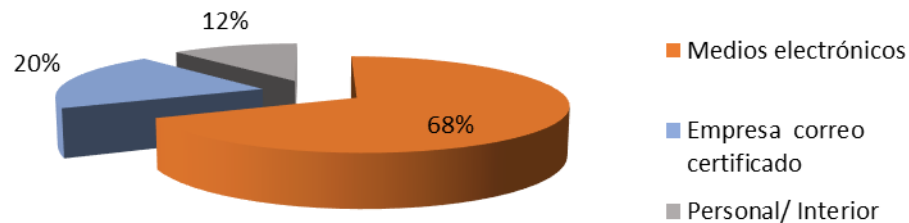
RADICADOS POR MEDIOS DE RECEPCIÓN MES A MES				
MES	CORREO	MEDIOS ELECTRÓNICOS	PERSONAL	TOTAL
ene-19	15	51	12	78
feb-19	31	65	12	108
mar-19	30	61	19	110
abr-19	25	93	6	124
may-19	23	85	10	118
jun-19	21	78	10	109
jul-19	16	63	13	92
ago-19	27	78	10	115
sep-19	13	64	11	88
oct-19	12	61	20	93
nov-19	12	52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



Consolidado de PQRS
por medio de recepción

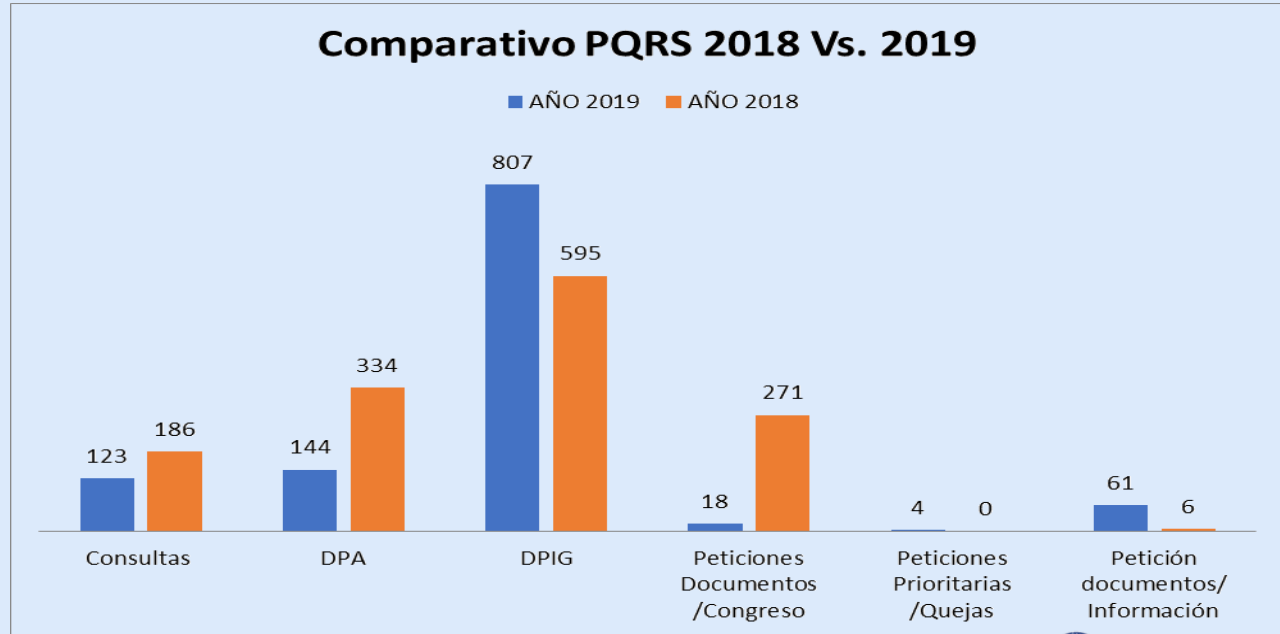
Canal de Recepción	No.	%
Medios electrónicos	791	68%
Empresa correo certificado	232	20%
Personal/ Interior	134	12%
Total	1157	100%

Consolidado Medios de Recepción-PQRS 2019

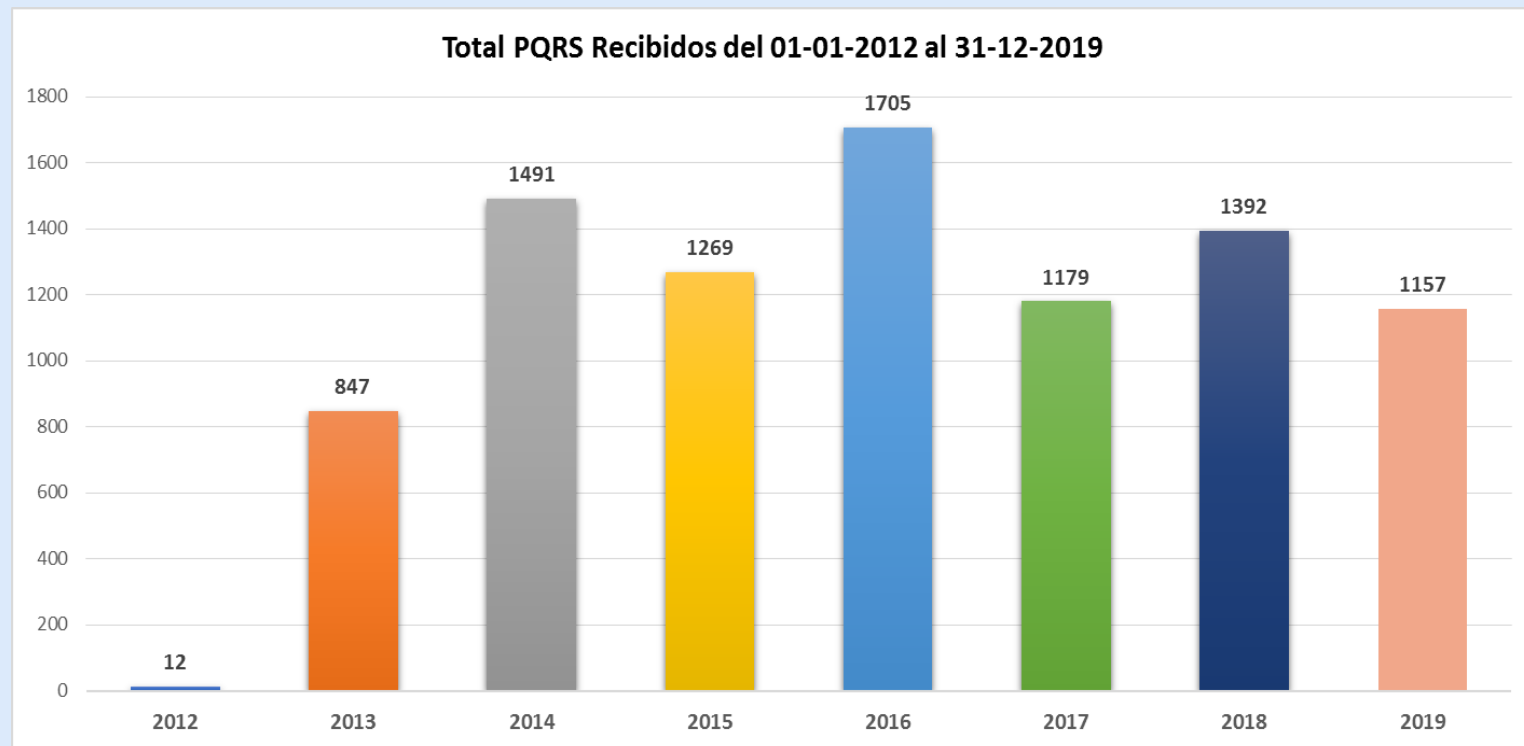


TIPOLOGÍA / AÑO	Consultas	DPA	DPIG	Peticiones Documento s /Congreso	Peticiones Prioritarias /Quejas	Petición documento s/ Información	TOTAL
2018	186	334	595	271	0	6	1392
2019	123	144	807	18	4	61	1157

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



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

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 asociados 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