



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# *Informe Anual de PQRSD- 2020*

*El presente informe reporta las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias 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 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 PQRSD habilitados por la entidad

1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co).
2. Formulario electrónico de PQRSD: Habilitado en página web.
3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.
4. Buzón físico de sugerencias y sede de correspondencia: Calle 16 N°68d – 89 Bogotá D.C.
5. Redes Sociales (YouTube-Twitter-Facebook-LinkedIn).
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: Carrera 7 No.75-66 Piso 2 Bogotá D.C.
9. Fax: (1) 2558933.

*Categorías de las PQRSD  
recibidas durante el  
periodo del 01 de enero al  
31 de diciembre de 2020*

## Total Peticiones Recibidas en el Año 2020

Mes	Áreas PQRS	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos -Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
Enero	Oficina Asesora Jurídica	5	6	59	1	1	0	0	0	72
	Atención al ciudadano	0	0	8	0	1	0	0	0	9
	Das	0	2	1	0	0	0	0	0	3
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	5	8	68	1	2	0	0	0	84
Febrero	Oficina Asesora Jurídica	8	10	36	1	4	0	0	0	59
	Atención al ciudadano	2	1	22	0	0	0	0	0	25
	Das	0	0	3	0	1	0	0	0	4
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	10	11	61	1	5	0	0	0	88
Marzo	Oficina Asesora Jurídica	2	7	59	1	3	0	0	0	72
	Atención al ciudadano	1	0	31	0	0	0	0	0	32
	Das	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	3	7	92	1	3	0	0	0	106
Abril	Oficina Asesora Jurídica	4	12	20	0	0	0	0	0	36
	Atención al ciudadano	2	0	19	0	0	0	0	0	21
	Das	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	6	12	39	0	0	0	0	0	57



Mes	Áreas PQRS	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos -Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
Mayo	Oficina Asesora Jurídica	6	6	42	2	2	0	0	0	58
	Atención al ciudadano	2	0	16	0	0	0	0	0	18
	Das	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	8	6	58	2	2	0	0	0	76
Junio	Oficina Asesora Jurídica	4	5	39	2	1	0	0	0	51
	Atención al ciudadano	1	1	26	0	0	0	0	0	28
	Das	0	0	3	0	0	0	0	0	3
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	5	6	68	2	1	0	0	0	82
Julio	Oficina Asesora Jurídica	3	5	48	1	1	0	0	0	58
	Atención al ciudadano	5	1	31	0	5	0	0	0	42
	Das	0	0	3	0	1	0	0	0	4
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	8	6	82	1	7	0	0	0	104
Agosto	Oficina Asesora Jurídica	3	5	48	4	4	0	0	0	64
	Atención al ciudadano	1	1	21	0	1	0	0	0	24
	Das	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	4	6	69	4	6	0	0	0	89



Mes	Áreas PQRS	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos -Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
Septiembre	Oficina Asesora Jurídica	5	3	34	2	0	0	0	0	44
	Atención al ciudadano	5	1	27	0	1	0	0	0	34
	Das	0	0	3	0	2	0	0	0	5
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	10	4	64	2	3	0	0	0	83
Octubre	Oficina Asesora Jurídica	5	3	28	2	4	0	0	0	42
	Atención al ciudadano	2	3	13	0	0	0	0	0	18
	Das	0	0	4	0	4	0	0	0	8
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Total	7	6	45	2	8	0	0	1	69
Noviembre	Oficina Asesora Jurídica	1	4	30	1	2	0	0	0	38
	Atención al ciudadano	2	0	10	0	2	0	0	0	14
	Das	0	0	0	0	2	0	0	0	2
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Total	3	4	40	1	6	0	0	1	55
Diciembre	Oficina Asesora Jurídica	1	2	26	1	0	0	0	0	30
	Atención al ciudadano	1	0	8	0	9	0	0	0	18
	Das	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	Total	2	2	34	1	10	0	2	0	51



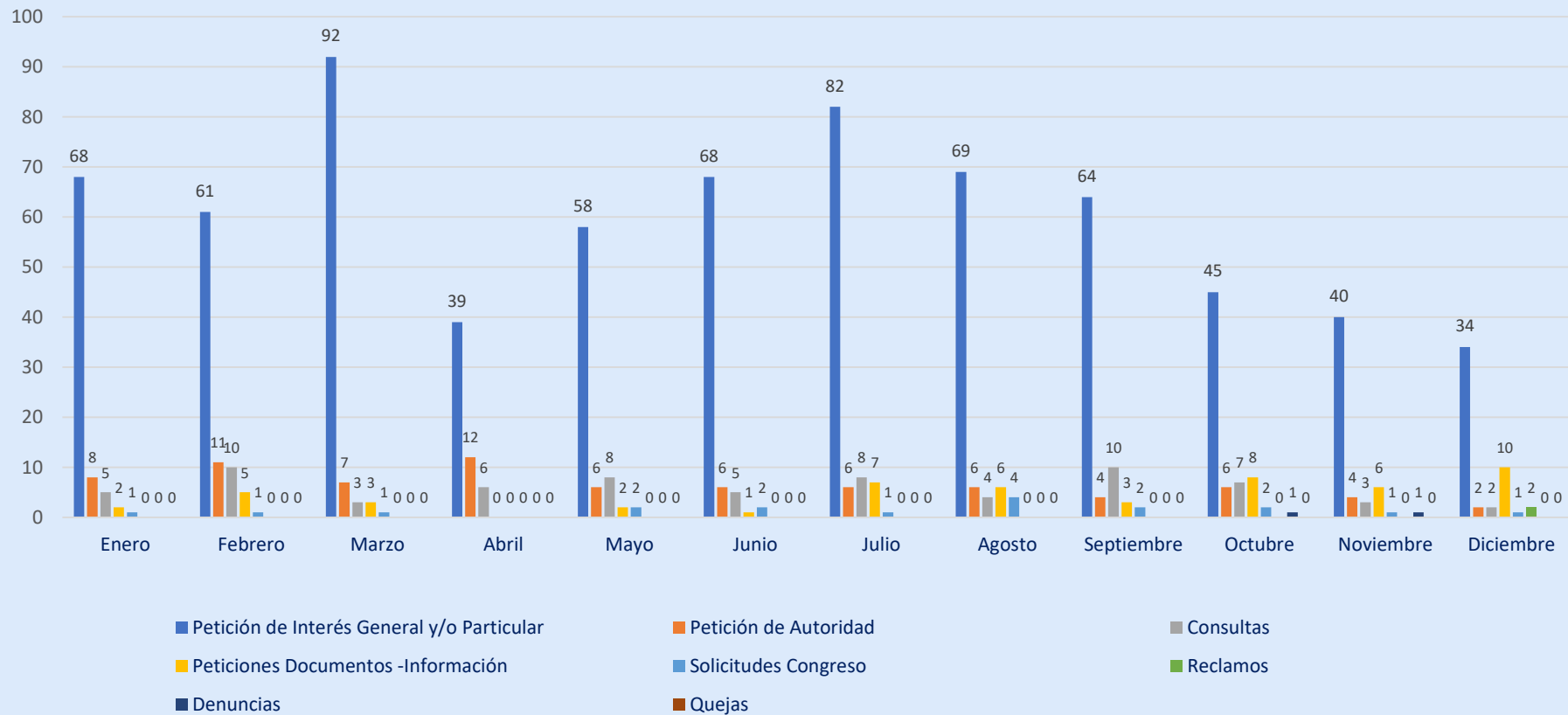
## Resumen de PQRS según Tipología Recibidas Mes a Mes durante el año 2020

Mes / Tipo	Petición de Interés General y/o Particular	Petición de Autoridad	Consultas	Peticiones Documentos - Información	Solicitudes Congreso	Reclamos	Denuncias	Quejas	TOTALES MES
Enero	68	8	5	2	1	0	0	0	84
Febrero	61	11	10	5	1	0	0	0	88
Marzo	92	7	3	3	1	0	0	0	106
Abril	39	12	6	0	0	0	0	0	57
Mayo	58	6	8	2	2	0	0	0	76
Junio	68	6	5	1	2	0	0	0	82
Julio	82	6	8	7	1	0	0	0	104
Agosto	69	6	4	6	4	0	0	0	89
Septiembre	64	4	10	3	2	0	0	0	83
Octubre	45	6	7	8	2	0	1	0	69
Noviembre	40	4	3	6	1	0	1	0	55
Diciembre	34	2	2	10	1	2	0	0	51
TOTAL	720	78	71	53	18	2	2	0	944





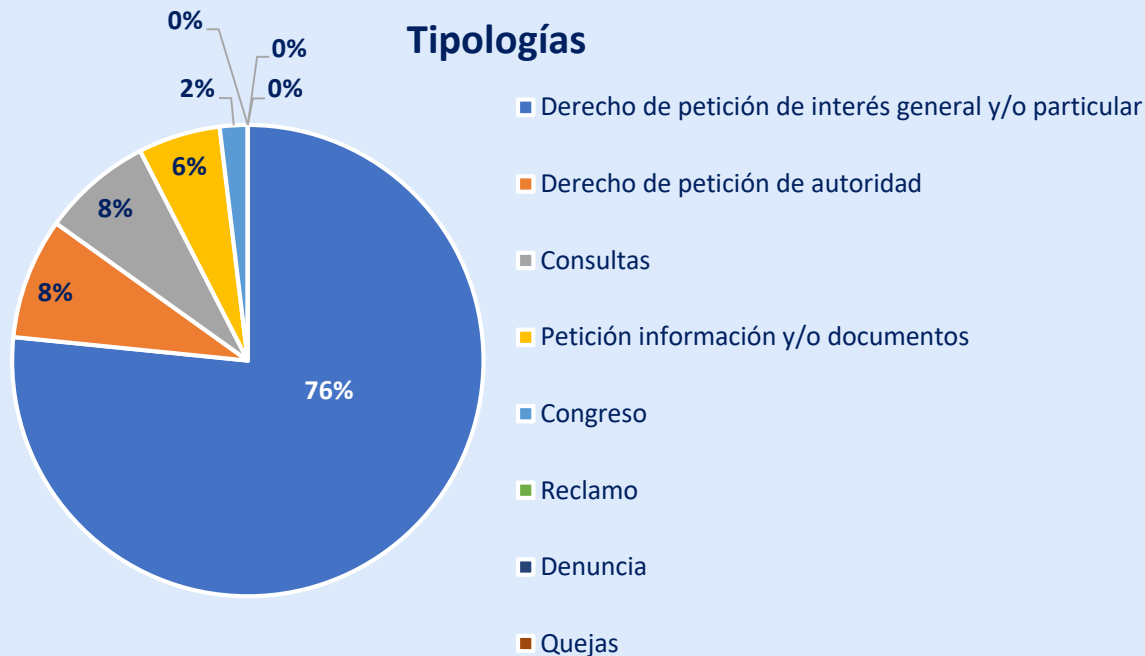
## Consolidado Mes a Mes



Revisada la información, de las 944 PQRSD recibidas durante el 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 76%; seguido de los derechos de petición de Autoridad con un 8%; Consultas en un porcentaje del 8 %; peticiones de Información y/o Documentos en un 6%, peticiones de Congreso en un 2 %, reclamos en un 0.2% y denuncias con 0.2%. En el año 2020 no se presentación quejas en contra de la Agencia.

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

TIPOLOGÍA / ÁREA	Total	%
Derecho de petición de interés general y/o particular	720	76%
Derecho de petición de autoridad	78	8%
Consultas	71	8%
Petición información y/o documentos	53	6%
Congreso	18	2%
Reclamo	2	0.2%
Denuncia	2	0.2%
Quejas	0	0%
<b>Total</b>	<b>944</b>	<b>100%</b>



# Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD Atendidas

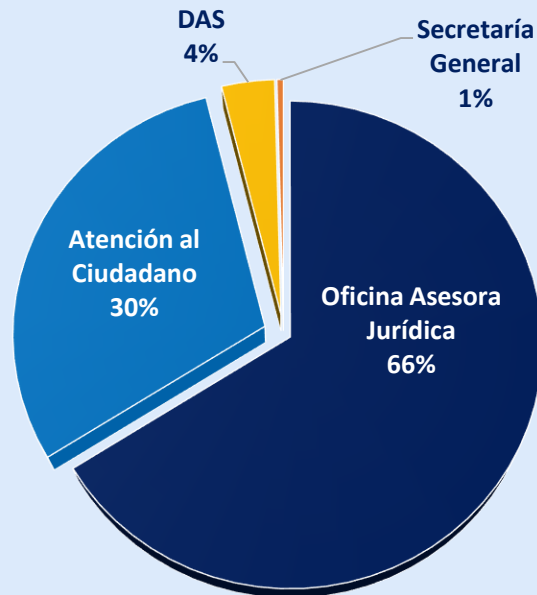
Tipo de Solicitud	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	10,84
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	6,21
Reclamos	15	13
Denuncias	15	10
Quejas	15	N/A
Petición de Autoridad	10	8,31
Petición de Documentos y/o Información	10	6,77
Solicitudes Congreso	5	4,15



## Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

DEPENDENCIAS	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	624	66%
Atención al Ciudadano	283	30%
DAS	33	3%
Secretaría General	4	1%
<b>SUBTOTALES</b>	<b>944</b>	<b>100%</b>

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL

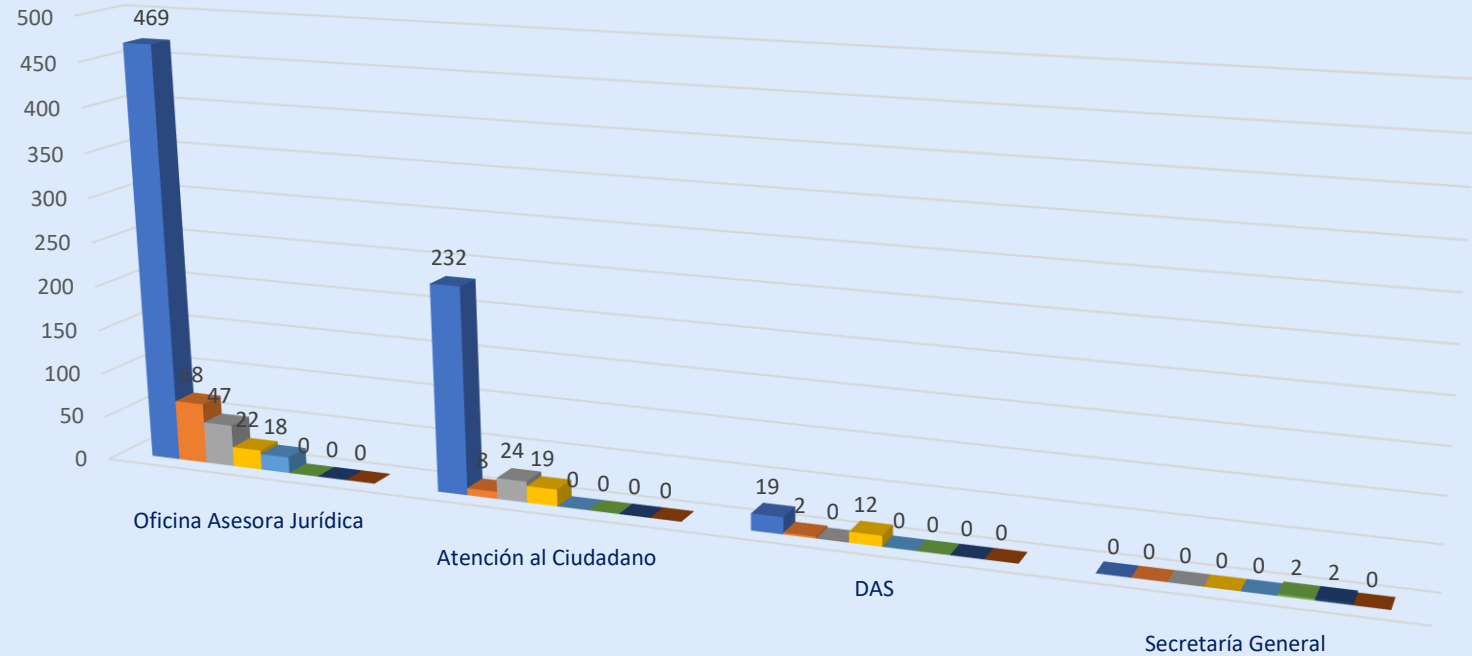


# Tipología por Dependencia

TIPOLOGÍA / ÁREA	Oficina Asesora Jurídica	Atención al Ciudadano	DAS	Secretaría General	Total
Derecho de petición de interés general y/o particular	469	232	19	0	720
Derecho de petición de autoridad	68	8	2	0	78
Consultas	47	24	0	0	71
Petición información y/o documentos	22	19	12	0	53
Congreso	18	0	0	0	18
Reclamo	0	0	0	2	2
Denuncia	0	0	0	2	2
Quejas	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>283</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>944</b>



# Tipología Por Dependencia



■ Derecho de petición de interés general y/o particular

■ Derecho de petición de autoridad

■ Consultas

■ Petición información y/o documentos

■ Congreso

■ Reclamo

■ Denuncia

■ Quejas



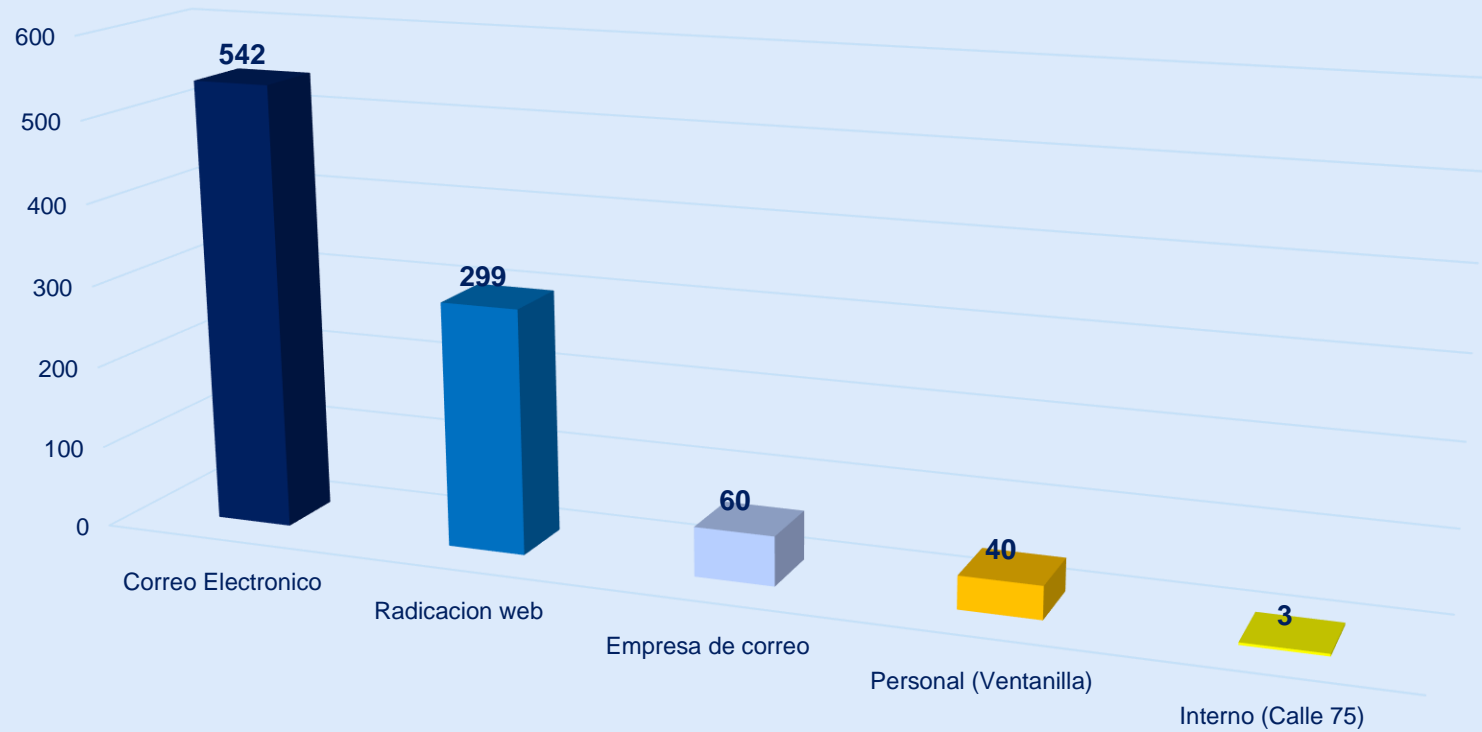
Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

## Radicados por Medio de Recepción Mes a Mes en el Año 2020

Mes / Área	Correo Electrónico	Radicación web	Empresa de correo (Ventanilla)	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Enero	37	26	14	7	0	84
Febrero	27	32	15	13	1	88
Marzo	58	25	15	6	2	106
Abril	49	8	0	0	0	57
Mayo	57	18	0	1	0	76
Junio	49	32	1	0	0	82
Julio	56	44	4	0	0	104
Agosto	60	25	3	1	0	89
Septiembre	42	34	4	3	0	83
Octubre	40	20	2	7	0	69
Noviembre	39	15	1	0	0	55
Diciembre	28	20	1	2	0	51
Total	542	299	60	40	3	944

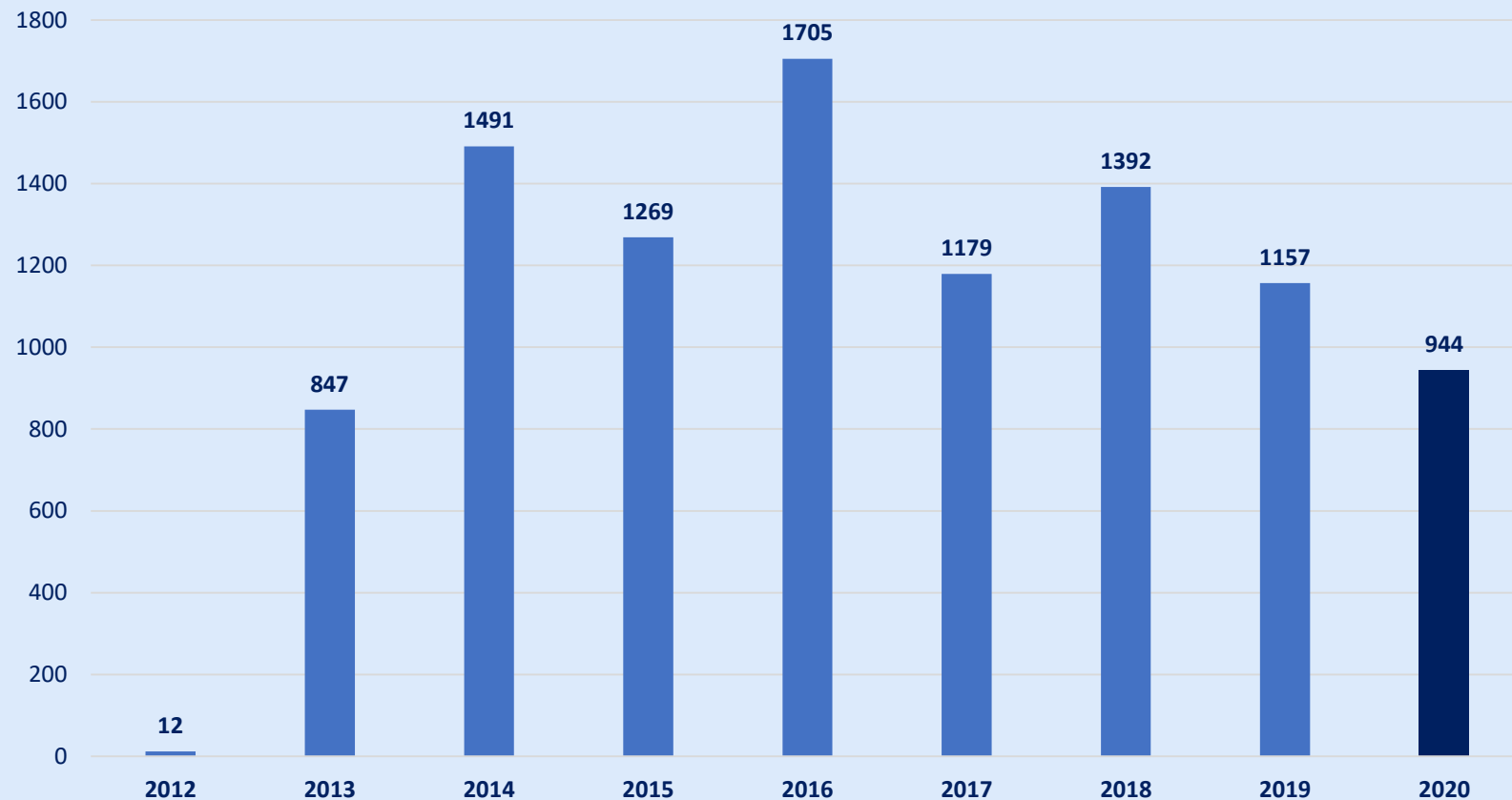


## Consolidado Medios de Recepción





## Comparativo Volumen de PQRSD por Año



# Conclusiones

- La fuente para la elaboración del informe anual es el Sistema de Gestión Documental –ORFEO. Se analizó la información de todos los radicados de entrada y salida registrados durante el año 2020. 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 año 2020 se recibieron 944 PQRSD. Las tipologías correspondieron a solicitudes de consultas, peticiones de autoridad, derechos de petición en interés general o particular, solicitud de documentos y/o información, solicitudes de congreso, reclamos y denuncias. El tipo de petición más recurrente fue el derecho de petición de interés general o particular representando el 76% del total de las solicitudes. En el año 2020 no se registraron quejas.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en el año 2020 con 542 solicitudes, seguido por la radicación web con 299 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales fueron los más utilizados debido a la necesidad de enviar documentos de manera digital por la situación que se vivió en el año 2020 con respecto al covid-19.
- Al realizar la comparación con lo reportado para el año 2019, se puede observar que el número de solicitudes registradas fue mayor para ese año, contando en ese entonces con 1157 solicitudes.
- La Oficina Asesora Jurídica fue la dependencia de la Agencia por la que más ingresan las solicitudes. Teniendo para el año 2020 el 66% de las mismas.
- En lo referente al tiempo promedio de respuesta de PQRSD, se evidencia que la Agencia responde las peticiones en un término considerablemente inferior al que cuenta legalmente.





La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado