



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# *Cuarto 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 octubre 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.*

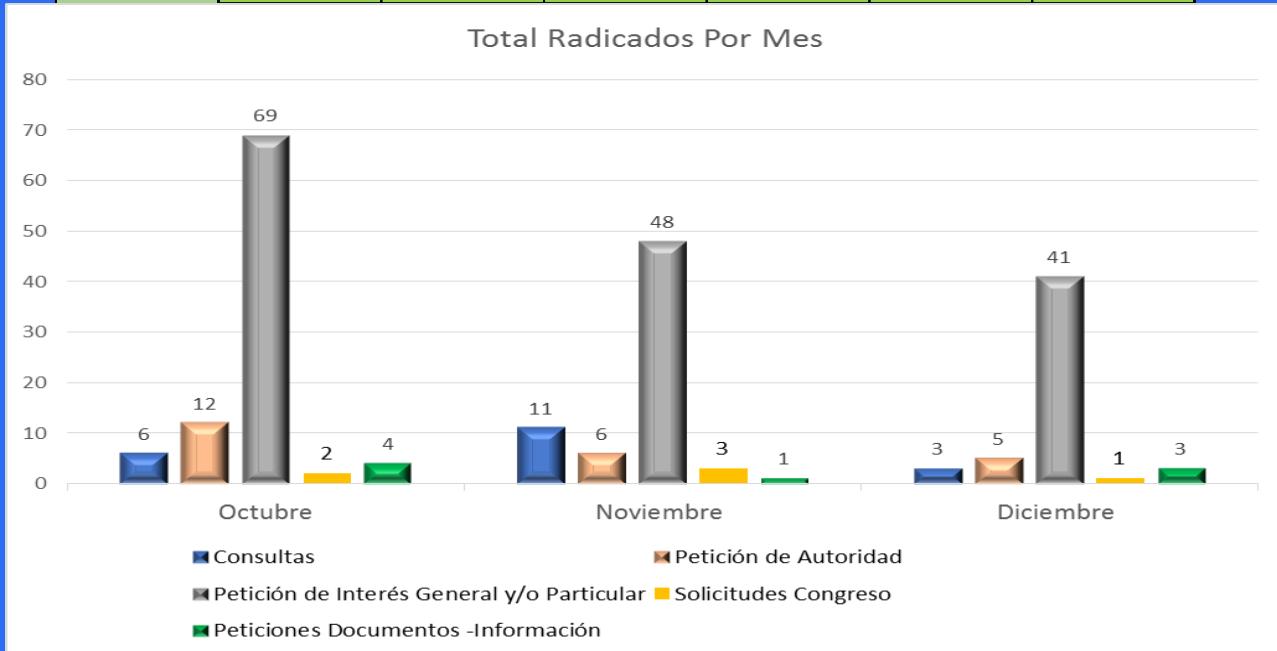
Canales de comunicación de PQRS habilitados por la Entidad:

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  
Cuarto trimestre*

Canal	Octubre 2019	Noviembre 2019		Diciembre 2019		
		Orfeo	93 Recibidas	69 Recibidas	53 Recibidas	
Mes / Area	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	TOTALES MES
Octubre	6	12	69	2	4	93
Noviembre	11	6	48	3	1	69
Diciembre	3	5	41	1	3	53
Total	20	23	158	6	8	215

Total Peticiones Recibidas en el Cuarto Trimestre Año 2019:



Revisada la información, se establecieron que de las 215 PQRS Tramitadas en el cuarto trimestre del 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 73%; seguido de los derechos de petición de Autoridad 11%; Consultas en un porcentaje del 9 % y las peticiones de Petición de Información y/o Documentos en un 4%.

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

TIPOLOGÍA / ÁREA	OAJ	AC	DAS	Total	Porcentaje
<b>CONSULTAS</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>9%</b>
<b>DPA</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>11%</b>
<b>DPIG/P</b>	<b>133</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>158</b>	<b>73%</b>
<b>CONGRESO</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3%</b>
<b>PETICIONES PRIORITARIAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>PETICIÓN INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4%</b>
<b>QUEJAS O RECLAMO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>215</b>	<b>100%</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>87%</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>		

AREAS/PQRS	CONSULTAS	DPA	DPIG/P	PETICIONES CONGRESO	PETICIONES PRIORITARIAS	QUEJAS O RECLAMOS	PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	TOTAL AREA
OAJ	20	22	133	6	0	0	6	187
AC	0	1	16	0	0	0	1	18
DAS	0	0	9	0	0	0	1	10
<b>SUBTOTALES TIPOLOGIA</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>158</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>215</b>



## Tiempo promedio de respuesta de PQRS atendidas

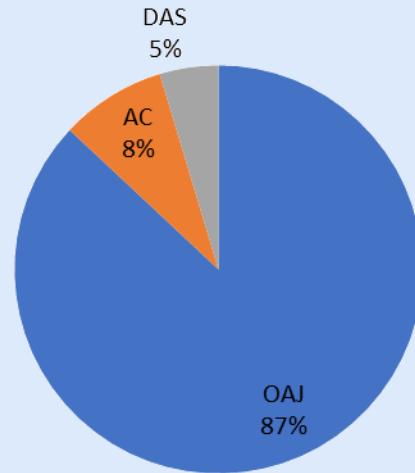
Tipo de Petición	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	11
Petición de Autoridad	10	7
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	6
Petición de Documentos y/o Información	10	4
Solicitudes Congreso	5	3
Quejas/Reclamos	15	11



AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
OAJ	187	87,0%
AC	18	8,4%
DAS	10	4,7%
<b>SUBTOTALES</b>	<b>215</b>	<b>100,0%</b>

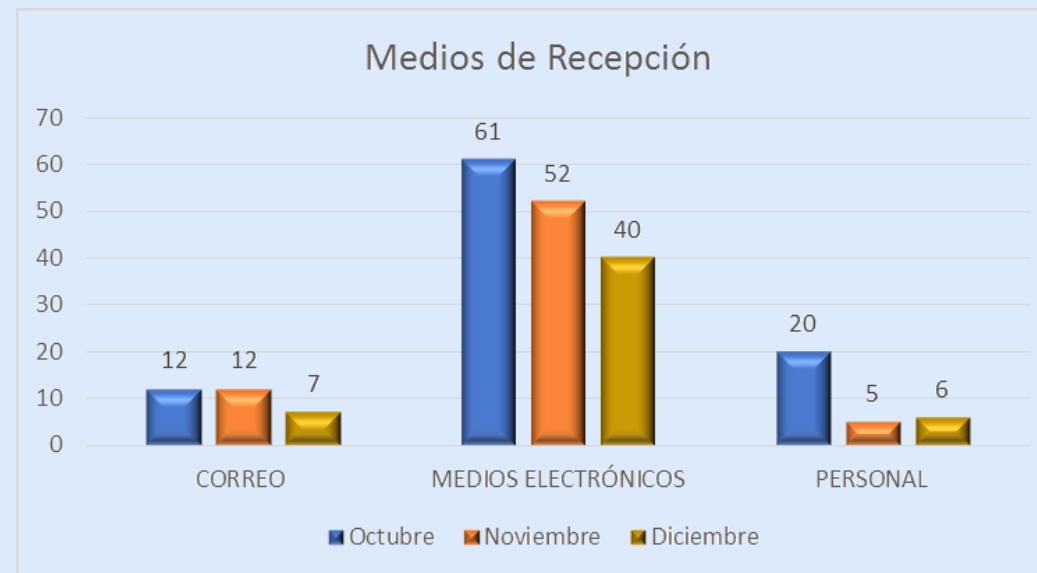
Participación Porcentual de las Áreas

### Participación Porcentual de las áreas



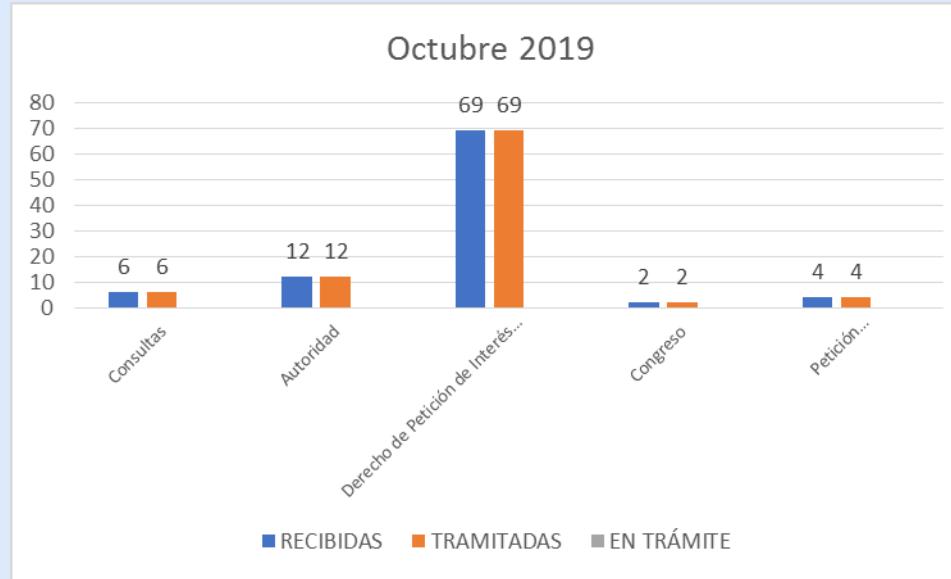
Radicados por medio de recepción en el Cuarto trimestre 2019

RADICADOS POR MEDIOS DE RECEPCIÓN				
MES	CORREO	MEDIOS ELECTRÓNICOS	PERSONAL	TOTAL
Octubre	12	61	20	<b>93</b>
Noviembre	12	52	5	<b>69</b>
Diciembre	7	40	6	<b>53</b>
<b>Totales</b>	<b>31</b>	<b>153</b>	<b>31</b>	<b>215</b>



oct-19			
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	6	6	0
Autoridad	12	12	0
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	69	69	0
Congreso	2	2	
Petición documentos/Información	4	4	0
Total	93	93	

Resumen de  
PQRS Recibidas  
Vs. Tramitadas  
Mes Octubre de  
2019



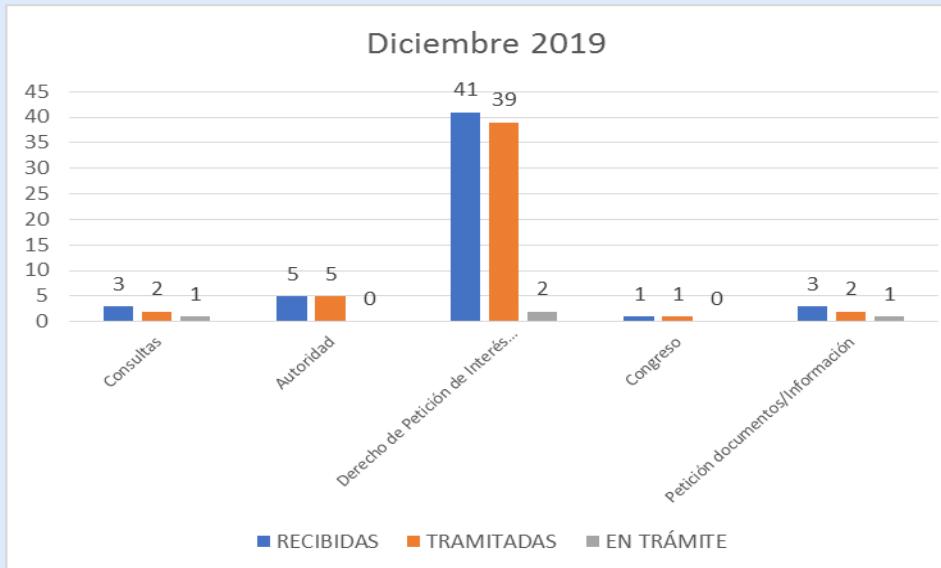
nov-19			
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	11	11	0
Autoridad	6	6	0
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	48	48	0
Congreso	3	3	0
Petición documentos/Información	1	1	0
Total	69	69	0

Resumen de  
PQRS Recibidas  
Vs. Tramitadas  
Mes Noviembre  
de 2019



**Resumen de  
PQRS Recibidas  
Vs. Tramitadas  
Mes Diciembre  
de 2019**

dic-19			
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	3	2	1
Autoridad	5	5	0
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	41	39	2
Congreso	1	1	0
Petición documentos/Información	3	2	1
Total	53	49	4



## *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 cuarto trimestre de 2019 se recibieron 8 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:*

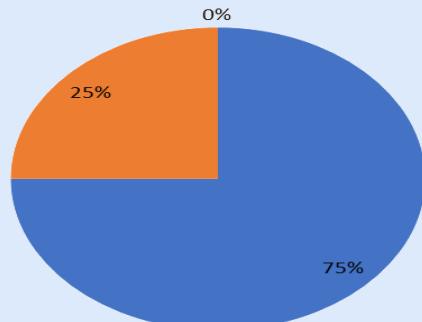
## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

01-10-2019 al 31-12-2019

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	6
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	2
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	0
<b>Total solicitudes recibidas en el Cuarto Trimestre</b>	<b>8</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental -Orfeo

- Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas
- Número de Solicitudes trasladadas a otra institución
- Número de solicitudes en que se negó acceso a la información



En el periodo analizado se recibieron 8 solicitudes de información, de las cuales el 75% no fueron trasladadas ni negadas, el 25 % fueron trasladadas a otra entidad y el 0% se negó el acceso a la información.



Tiempo de Respuesta de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública			
#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia
1	20198002127812	6	OAJ
2	20198002159072	10	OAJ
3	20198002516642	6	OAJ
4	20192402598282	5	OAJ
5	20192402678782	9	OAJ
6	20198002171512	5	DAS
7	20192402114692	4	AC
8	20192402719232	9	OAJ



## Conclusiones

- La Fuente para la elaboración del informe trimestral 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 trimestre 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 solicitudess 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 en el Cuarto trimestre, fueron atendidas dentro del término legal.





La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado