



La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Segundo 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 abril al 30 de junio 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:

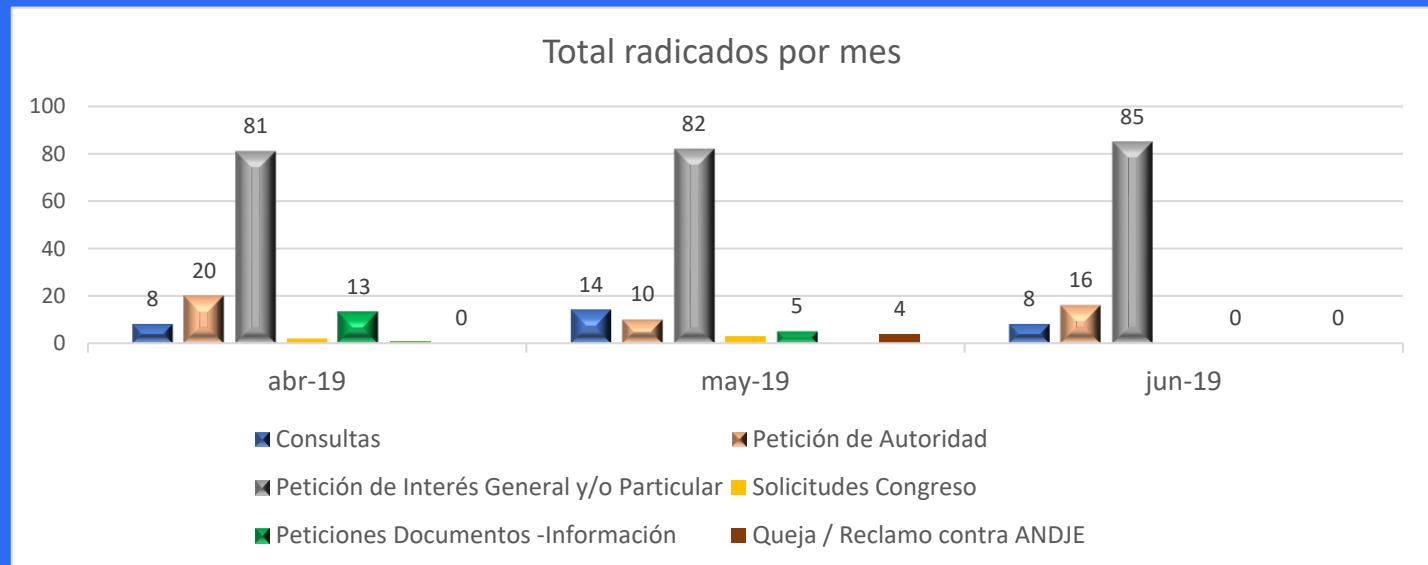
- 1. Correo electrónico: agencia@defensajuridica.gov.co.**
- 2. Formulario electrónico de PQRS: Habilitado en página web.**
- 3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.**
- 4. Buzón físico de sugerencias, ubicado en la Calle 16 No.68D-89 Bogotá D.C.**
- 5. Redes Sociales (Youtube-twitter-Facebook).**
- 6. Llamadas telefónicas: (1) 2558955.**
- 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
segundo trimestre

Canal	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019
Orfeo	124 Recibidas	118 Recibidas	109 Recibidas

Mes / Subserie	Consultas	Petición de autoridad	Petición de interés general y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones documentos - Información	Queja / Reclamo	TOTAL MES
abr-19	8	20	81	2	13	0	124
may-19	14	10	82	3	5	4	118
jun-19	8	16	85	0	0	0	109
TOTAL							351

Total peticiones recibidas en el segundo trimestre Año 2019:



Revisada la información, se establecieron que de las 351 PQRS tramitadas en el segundo 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 70,3%; seguido de las solicitudes autoridad en un porcentaje del 13,3%; derechos de petición de consultas en un 10,2% y las peticiones de información y/o documentos en un 5,1%.

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

TIPOLOGÍA / ÁREA	Oficina Asesora Jurídica	Atención al Ciudadano	DAS	Total	Porcentaje
Consultas	20	10	0	30	10,2%
Petición de Autoridad	31	14	2	47	13,390%
Petición de Interés General y/o Particular	102	135	10	247	70,370%
Solicitudes Congreso	5	0	0	5	1,425%
Petición de Documentos y/o Información	2	15	1	18	5,128%
Queja o Reclamo	0	4	0	4	1,140%
Total	160	178	13	351	101,6%
Porcentaje	54,2%	60,3%	4,4%		

AREAS/PQRS	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Queja o Reclamo	Petición de Documentos y/o Información	TOTAL AREA
Oficina Asesora Jurídica	20	31	102	5	0	2	160
Atención al Ciudadano	10	13	136	0	4	15	178
DAS	0	2	10	0	0	1	13
SUBTOTALES TIPOLOGIA	30	46	248	5	4	18	351



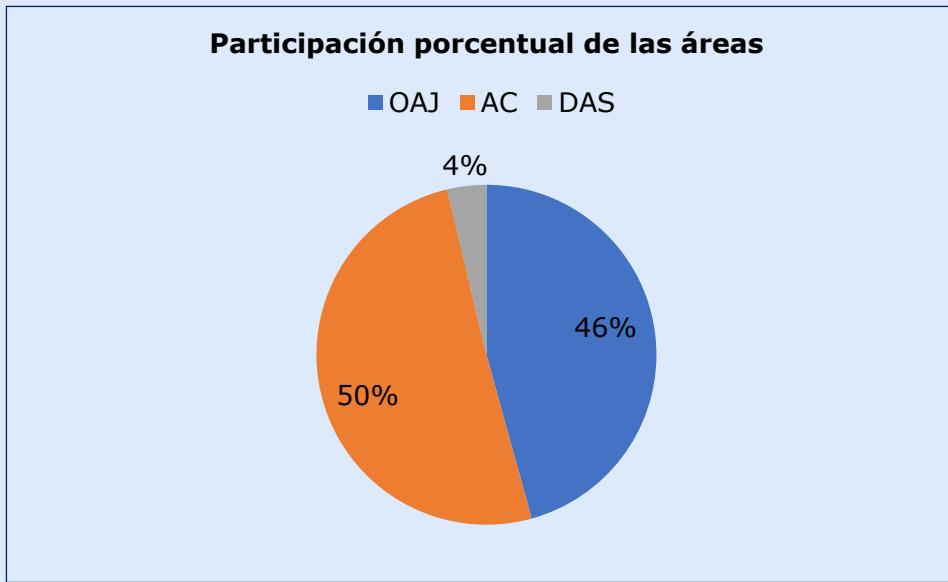
Tiempo promedio de respuesta de PQRS atendidas

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



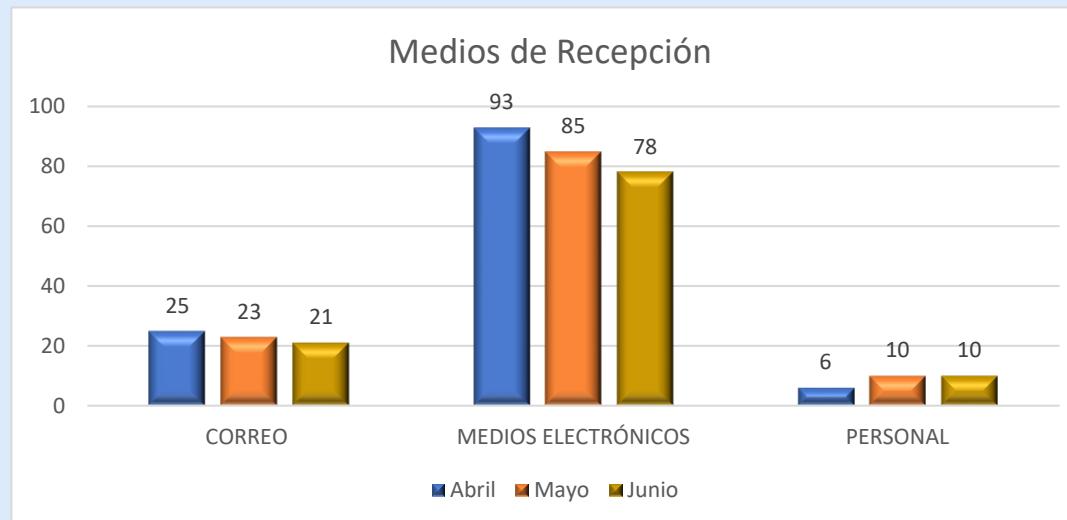
AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	160	46%
Atención al Ciudadano	178	50%
DAS	13	4%
SUBTOTALES	351	100%

Participación porcentual de las áreas



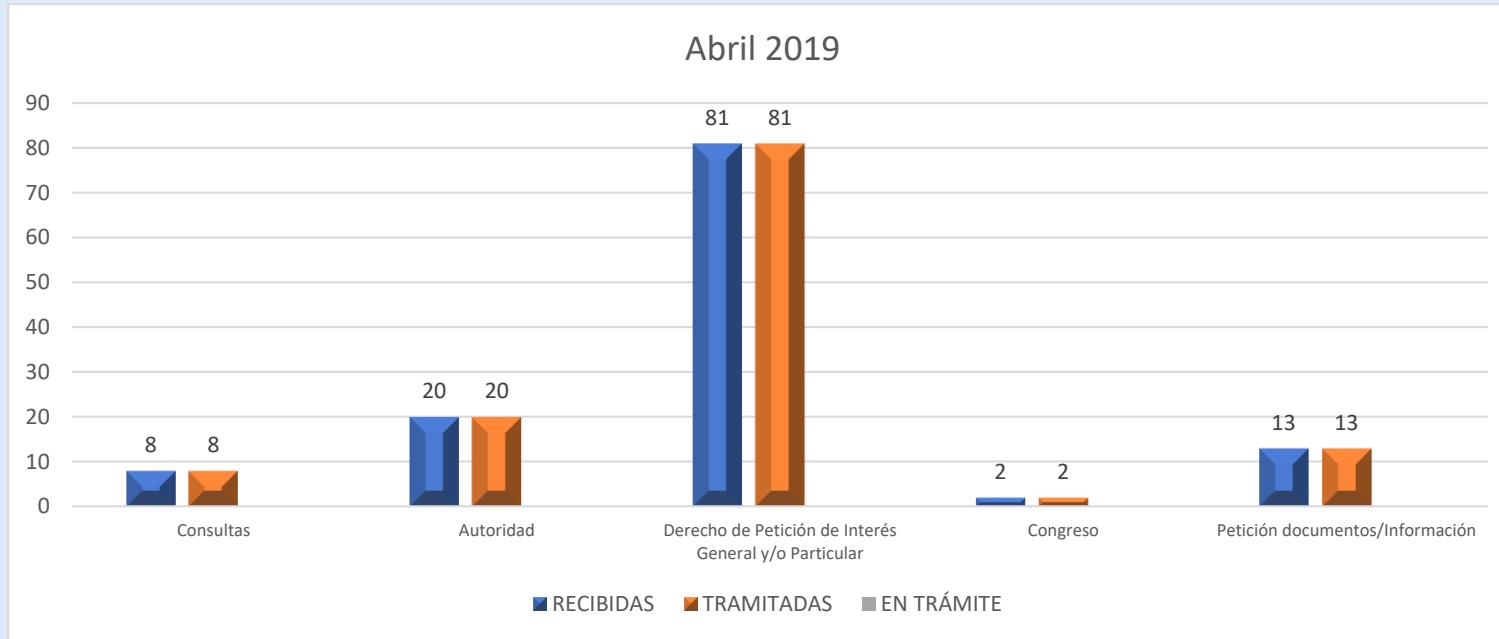
RADICADOS POR MEDIOS DE RECEPCIÓN				
MES	CORREO	MEDIOS ELECTRÓNICOS	PERSONAL	TOTAL
Abril	25	93	6	124
Mayo	23	85	10	118
Junio	21	78	10	109
Totales	69	256	26	351

Radicados por medio de recepción en el segundo trimestre 2019



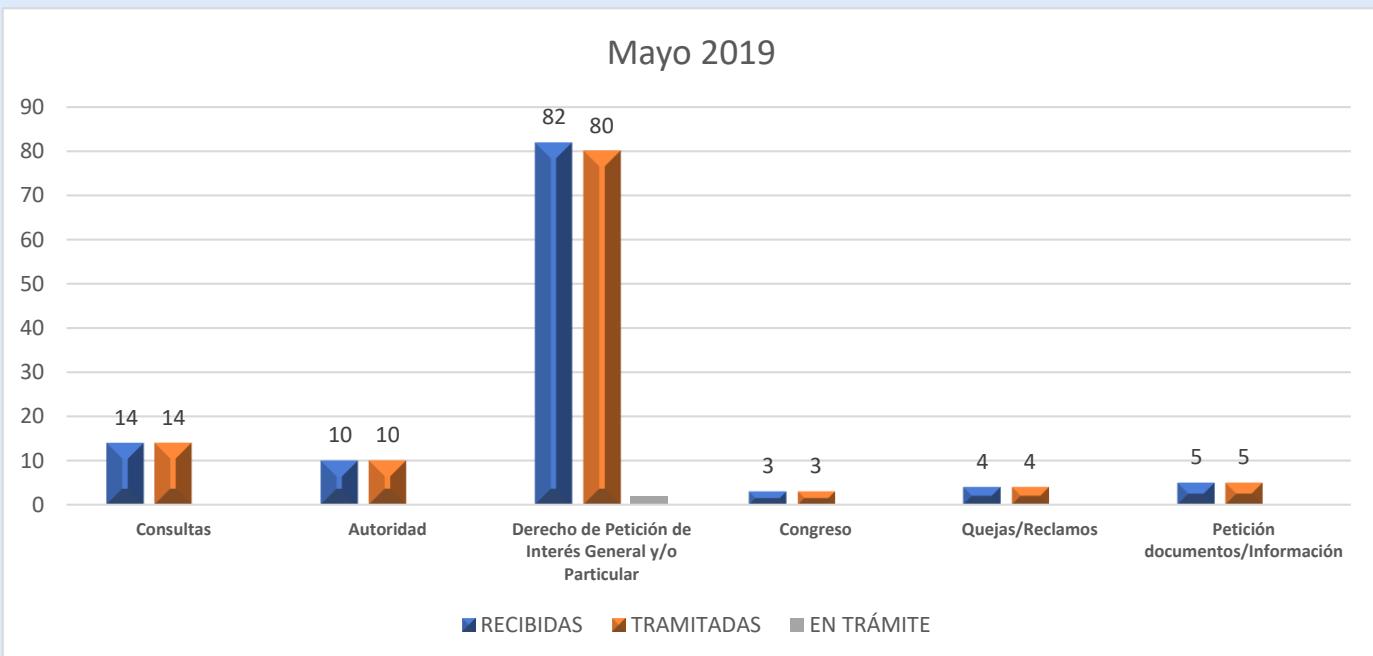
Resumen de PQRS Recibidas
Vs. Tramitadas Mes Abril de
2019

abr-19			
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	8	8	0
Autoridad	20	20	0
Petición de Interés General y/o Particular	81	81	0
Solicitudes Congreso	2	2	
Petición documentos/Información	13	13	0
Total	124	124	0



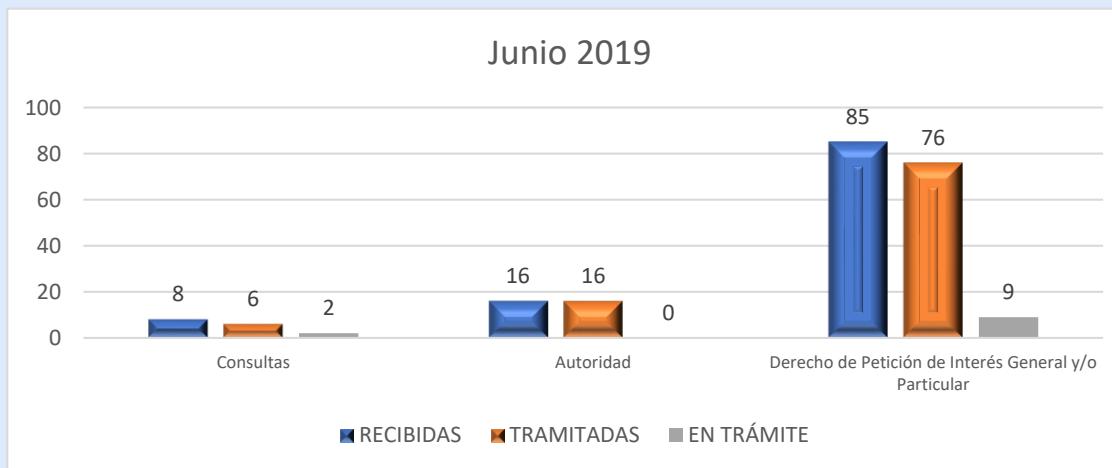
may-19			
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	14	14	0
Autoridad	10	10	0
Petición de interés general y/o particular	82	80	2
Solicitudes Congreso	3	3	0
Quejas/Reclamos	4	4	0
Petición documentos/Información	5	5	0
Total	118	116	2

Resumen de PQRS Recibidas Vs. Tramitadas Mes Mayo de 2019



jun-19			
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	8	6	2
Autoridad	16	16	0
Petición de interés general y/o particular	85	76	9
Total	109	98	11

Resumen de PQRS Recibidas
Vs. Tramitadas Mes Junio de
2019



Quejas y Reclamos – Segundo Trimestre 2019

¿Qué es una queja?

"Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones".

¿Qué es un reclamo?

"Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud".

Revisado el Sistema de Gestión Documental Orfeo, durante el desarrollo del segundo trimestre se identificaron cuatro (4) quejas o reclamos, relacionadas con la ubicación de la sede de correspondencia.



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, se recibieron 21 solicitudes que entre otras comportan requerimientos de acceso a la información, así 3 de ellas involucran además solicitudes de interés general y particular, razón por la cual en el sistema no aparecen tipificadas como peticiones de información y/o documentos.

A continuación se discrimina la información recibida de las solicitudes de acceso a la información pública, así:

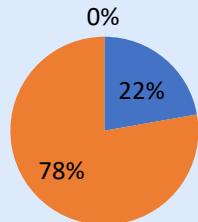
Solicitudes de Acceso a la Información Pública

01-04-2019 al 30-06-2019	
Descripción	Cantidad de Solicitudes
Total solicitudes recibidas	21
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	15
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información y/o documentación	1
Número de solicitudes atendidas favorablemente	5

Fuente: Sistema de Gestión Documental -Orfeo

- Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas
- Número de Solicitudes trasladadas a otra institución

En el periodo analizado se recibieron 21 solicitudes de información, de las cuales el 78% fueron trasladadas a otra entidad y el 22% corresponden a solicitudes atendidas



Tiempo de respuesta de las solicitudes de acceso a la información pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días
1	20198000664832	6
2	20192400690312	8
3	20192400738892	8
4	20198000777092	4
5	20192400782552	3
6	20192400783252	7
7	20192400783822	2
8	20192400783922	2
9	20192400791492	6
10	20192400795762	2
11	20192400798932	2
12	20192400799052	6
13	20192400826432	4
14	20192400868362	8
15	20192400898572	8
16	20192400932932	4
17	20192401000312	5
18	20198001014262	2
19	20198000716752	4
20	20198000650062	10
21	20198000986532	10



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, en consecuencia, la información que registra puede variar a medida que se va alimentando el sistema con los datos más recientes. Por tanto, 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.
- Las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el segundo trimestre, fueron atendidas dentro del término legal.





La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado