



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# *Tercer 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 julio al 30 de septiembre 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:

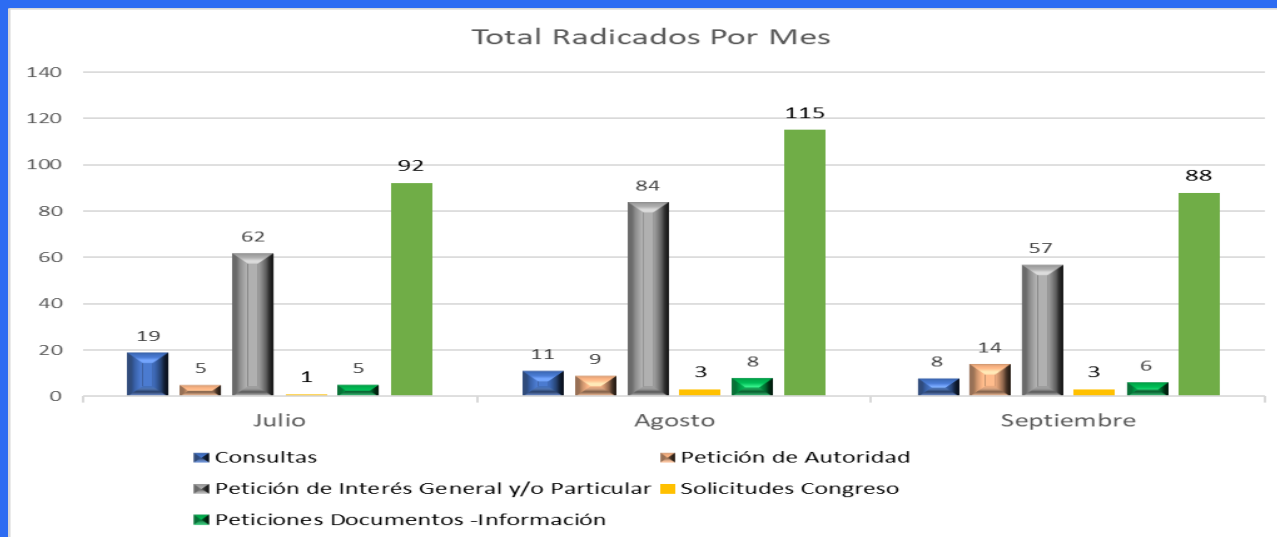
1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co).
2. Formulario electrónico de PQRS: Habilitado en página web.
3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.
4. Buzón físico de sugerencias, ubicado en la Calle 16 No.68D-89 Bogotá D.C.
5. Redes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

Canal	Julio 2019	Agosto 2019	Septiembre 2019
Orfeo	92 Recibidas	115 Recibidas	88 Recibidas

Mes / Subserie	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	TOTALES MES
Julio	19	5	62	1	5	92
Agosto	11	9	84	3	8	115
Septiembre	8	14	57	3	6	88
<b>TOTAL</b>						<b>295</b>

Total Peticiones  
Recibidas en el Tercer  
Trimestre  
Año 2019:



Revisada la información, se establecieron que de las 295 PQRS Tramitadas en el tercer 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 68,8%; seguido de los derechos de petición de consultas 12,9%; Solicitudes Autoridad en un porcentaje del en un 9,4% y las peticiones de Petición de Información y/o Documentos en un 6,4%.

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

TIPOLOGÍA / ÁREA	OAJ	AC	DAS	Total	Porcentaje
<b>CONSULTAS</b>	26	12	0	38	12,9%
<b>DPA</b>	21	7	0	28	9,492%
<b>DPIG/P</b>	91	106	6	203	68,814%
<b>CONGRESO</b>	7	0	0	7	2,373%
<b>PETICIONES PRIORITARIAS</b>	0	0	0	0	0,000%
<b>PETICION INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS</b>	14	3	2	19	6,441%
<b>QUEJAS O RECLAMO</b>	0	0	0	0	0,000%
<b>Total</b>	159	128	8	295	100,0%
<b>Porcentaje</b>	53,9%	43,4%	2,7%		

AREAS/PQRS	CONSULTAS	DPA	DPIG/P	PETICIONES CONGRESO	PETICIONES PRIORITARIAS	QUEJAS O RECLAMOS	PETICION DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	TOTAL AREA
OAJ	26	21	91	7	0	0	14	159
AC	12	7	106	0	0	0	3	128
DAS	0	0	6	0	0	0	2	8
<b>SUBTOTALES TIPOLOGIA</b>	38	28	203	7	0	0	19	<b>295</b>



### Tiempo promedio de respuesta de PQRS atendidas

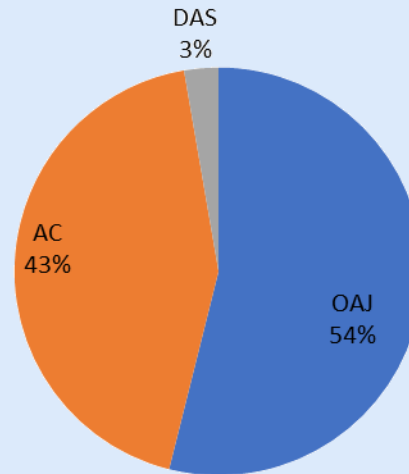
Tipo de Petición	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	11
Petición de Autoridad	10	7
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	6
Petición de Documentos y/o Información	10	4
Solicitudes Congreso	5	3
Quejas/Reclamos	15	11



AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
OAJ	159	53,9%
AC	128	43,4%
DAS	8	2,7%
<b>SUBTOTALES</b>	<b>295</b>	<b>100,0%</b>

Participación Porcentual  
de las Áreas

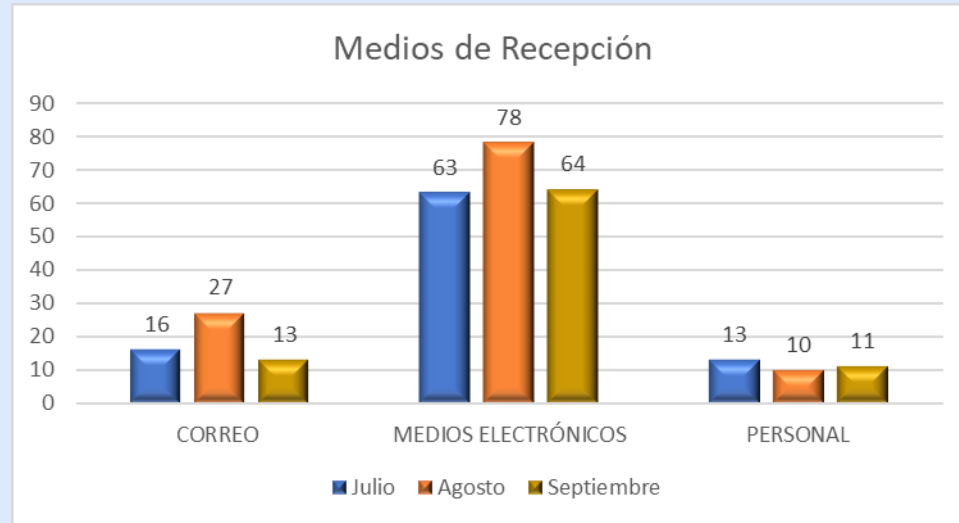
## Participación Porcentual de las áreas





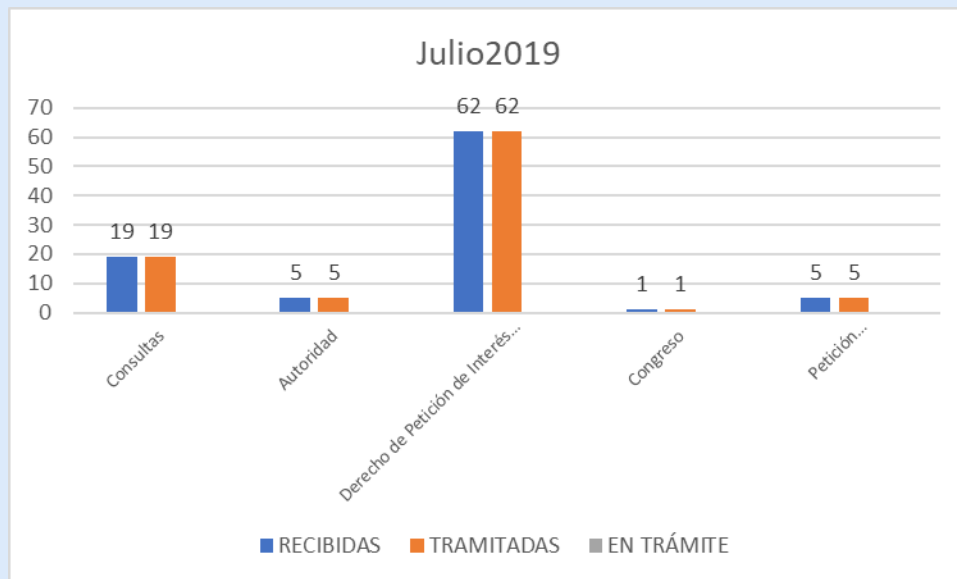
RADICADOS POR MEDIOS DE RECEPCIÓN				
MES	CORREO	MEDIOS ELECTRÓNICOS	PERSONAL	TOTAL
Julio	16	63	13	<b>92</b>
Agosto	27	78	10	<b>115</b>
Septiembre	13	64	11	<b>88</b>
<b>Totales</b>	<b>56</b>	<b>205</b>	<b>34</b>	<b>295</b>

Radicados por medio de recepción en el tercer trimestre 2019



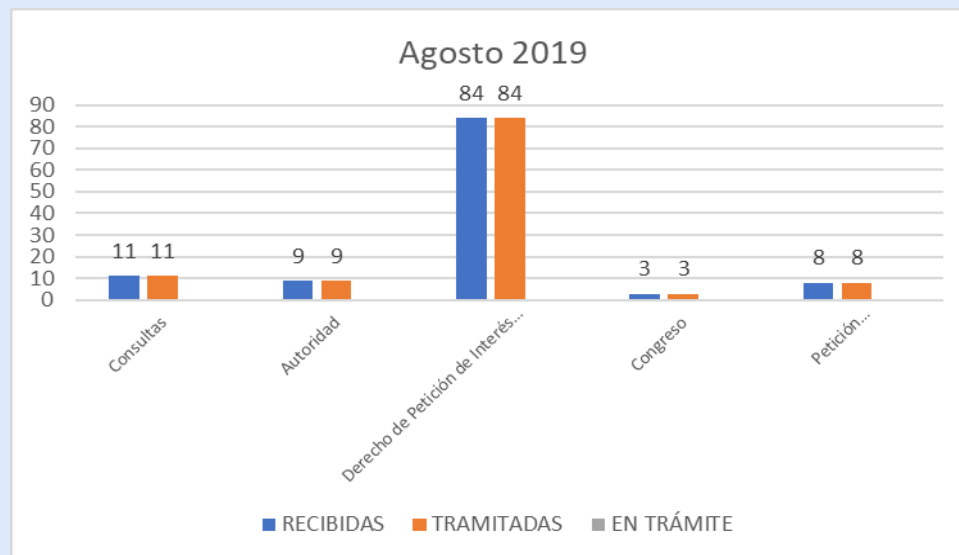
jul-19			
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	19	19	0
Autoridad	5	5	0
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	62	62	0
Congreso	1	1	
Petición documentos/Información	5	5	0
Total	92	92	

Resumen de  
PQRS Recibidas  
Vs. Tramitadas  
Mes Julio de  
2019



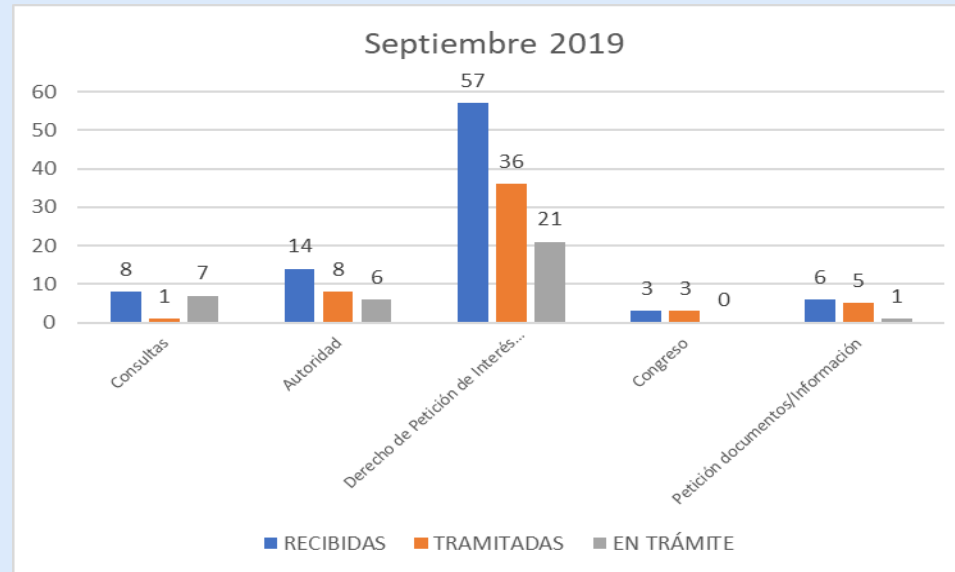
ago-19			
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	11	11	0
Autoridad	9	9	0
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	84	84	0
Congreso	3	3	0
Petición documentos/Información	8	8	0
Total	115	115	0

Resumen de  
PQRS Recibidas  
Vs. Tramitadas  
Mes Agosto de  
2019



sep-19			
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	8	1	7
Autoridad	14	8	6
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	57	36	21
Congreso	3	3	0
Petición documentos/Información	6	5	1
Total	88	53	35

Resumen de  
PQRS Recibidas  
Vs. Tramitadas  
Mes Septiembre  
de 2019



# *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.*

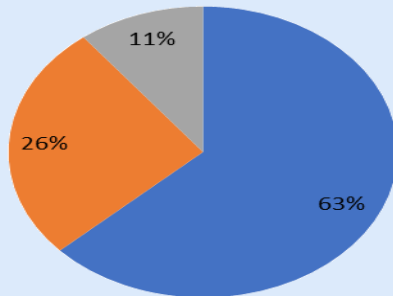
*Así las cosas de acuerdo con los datos reportados por el Sistema, se recibieron 21 solicitudes que entre otras comportan requerimientos de acceso a la información, así 3 de ellas involucran además solicitudes de interés general y particular, razón por la cual en el sistema no aparecen tipificadas como 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

01-07-2019 al 30-09-2019	
Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	12
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	5
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	2
<b>Total solicitudes recibidas en el Tercer Trimestre</b>	<b>19</b>
<b>Fuente: Sistema de Gestión Documental -Orfeo</b>	

- 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 19 solicitudes de información, de las cuales el 63% no fueron trasladadas ni negadas, el 26 % fueron trasladadas a otra entidad y el 11% 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	20198001456722	10	OAJ
2	20198001523592	10	OAJ
3	20198001583212	10	OAJ
4	20198001608872	5	OAJ
5	20198001631502	4	OAJ
6	20198001641182	5	OAJ
7	20198001664332	6	OAJ
8	20198001717042	9	OAJ
9	20198001783042	3	OAJ
10	20198001839202	9	OAJ
11	20198001839442	9	OAJ
12	20198001839482	9	OAJ
13	20198001932722	9	OAJ
14	20198002052842	9	OAJ
15	20198001392102	2	DAS
16	20198001895922	4	DAS
17	20192401888852	10	AC
18	20192402056042	4	AC
19	20192401931362	5	AC



## 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 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 en el tercer trimestre, fueron atendidas dentro del término legal.







La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado