



## Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado




# **Tercer Informe Trimestral de PQRSD**

El presente informe reporta las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y atendidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2022, 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, Colombia
  5. Redes Sociales (YouTube-Twitter-Facebook-LinkedIn).
  6. Llamadas telefónicas: (601) 255 89 55 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 y 3 Bogotá, Colombia.
  9. Fax: (601) 255 89 33.
- 



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# **Categorías de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre**

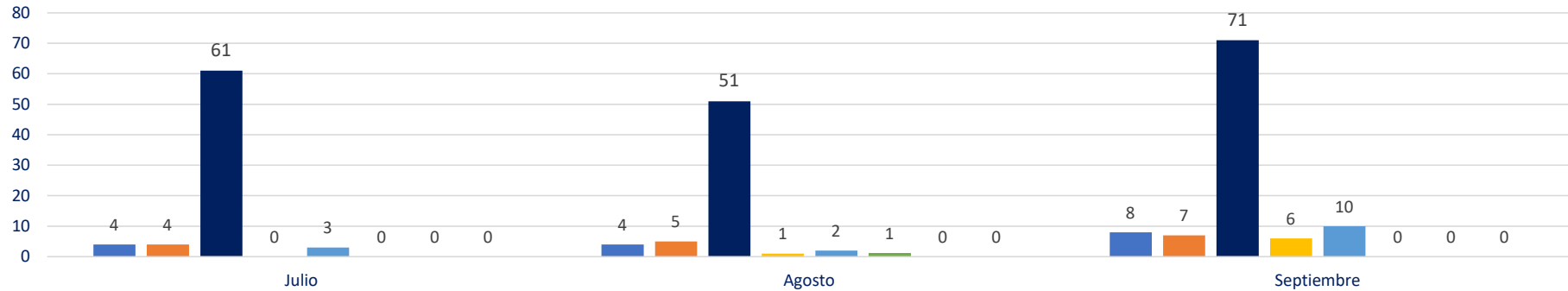




## Total PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2022

Mes / Tipo	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos -Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
Julio	4	4	61	0	3	0	0	0	72
Agosto	4	5	51	1	2	1	0	0	64
Septiembre	8	7	71	6	10	0	0	0	102
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>183</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>238</b>

Total Radicados Por Mes



■ Consultas ■ Petición de Autoridad ■ Petición de Interés General y/o Particular ■ Solicitudes Congreso ■ Peticiones Documentos -Información ■ Quejas ■ Reclamos ■ Denuncias

## Tipología PQRSD

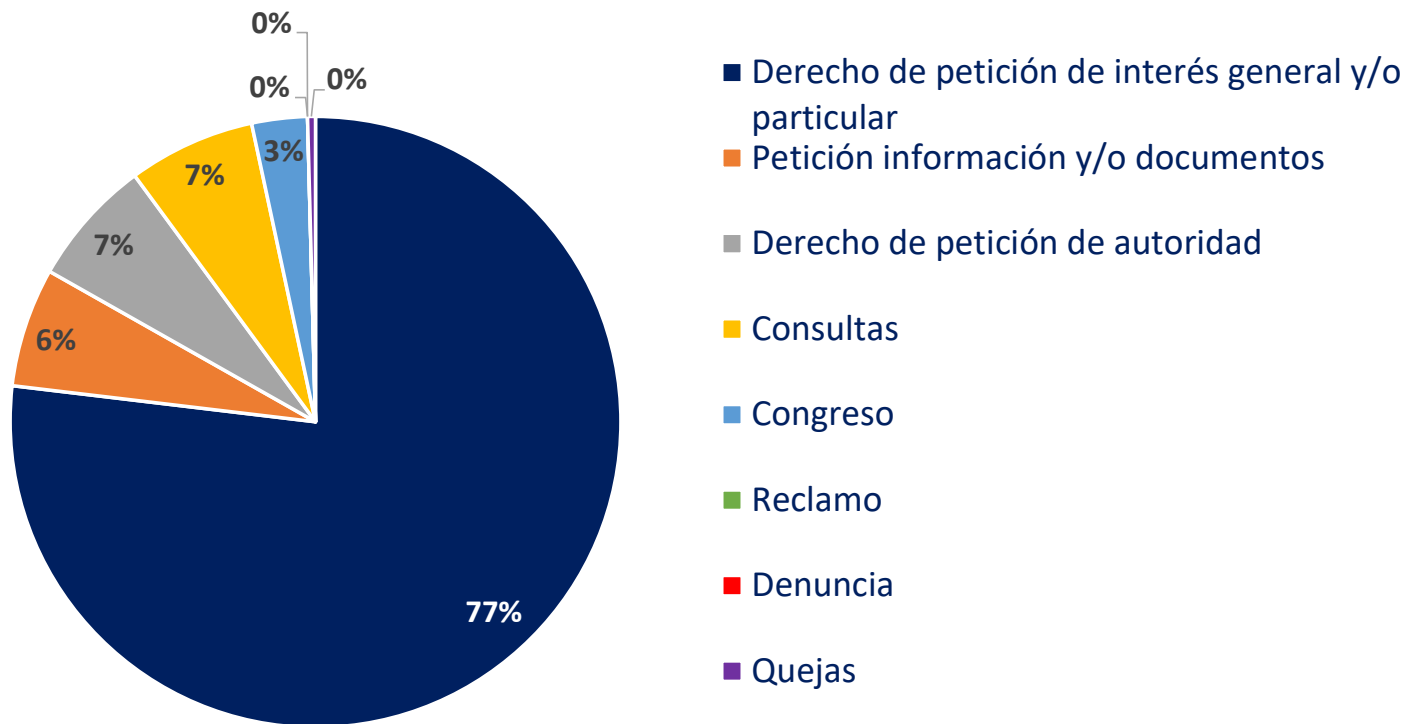
Revisada la información, se tiene que de las 238 PQRSD tramitadas en el tercer trimestre de 2022, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular” en un 77%; seguido de peticiones de autoridad y consultas, ambas en un 7%; derechos de petición información y/o documentos en un 6%, Peticiones del Congreso en un 3% y quejas 0%. Para este trimestre no se presentaron denuncias ni reclamos.

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

TIPOLOGÍA / ÁREA	Oficina Asesora Jurídica	Atención al Ciudadano	DAS	Secretaría General	Total	%
Derecho de petición de interés general y/o particular	158	21	4	0	183	77%
Petición información y/o documentos	12	2	1	0	15	6%
Derecho de petición de autoridad	14	0	2	0	16	7%
Consultas	5	11	0	0	16	7%
Congreso	7	0	0	0	7	3%
Reclamo	0	0	0	0	0	0%
Denuncia	0	0	0	0	0	0%
Quejas	0	0	0	1	1	0%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>82%</b>	<b>14%</b>	<b>3%</b>	<b>0,4%</b>	<b>100%</b>	



## Tipología PQRSD





## Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD Atendidas

Tipo de Solicitud	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	5,9
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	4,8
Reclamos	15	N/A
Denuncias	15	N/A
Quejas	15	11
Petición de Autoridad	10	5,2
Petición de Documentos y/o Información	10	6,9
Solicitudes Congreso	5	4,0

\* No se presentaron reclamos ni denuncias en el periodo evaluado

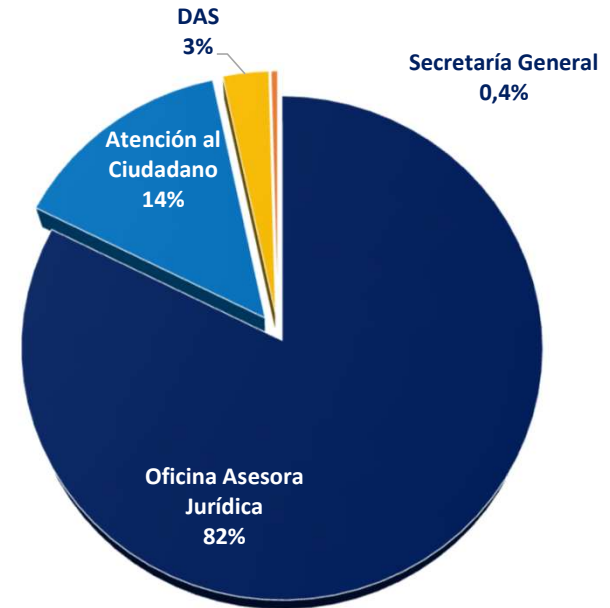




## Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

ÁREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	196	82%
Atención al Ciudadano	34	14%
DAS	7	3%
Secretaría General	1	0,4%
<b>SUBTOTALES</b>	<b>238</b>	<b>100,0%</b>

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL

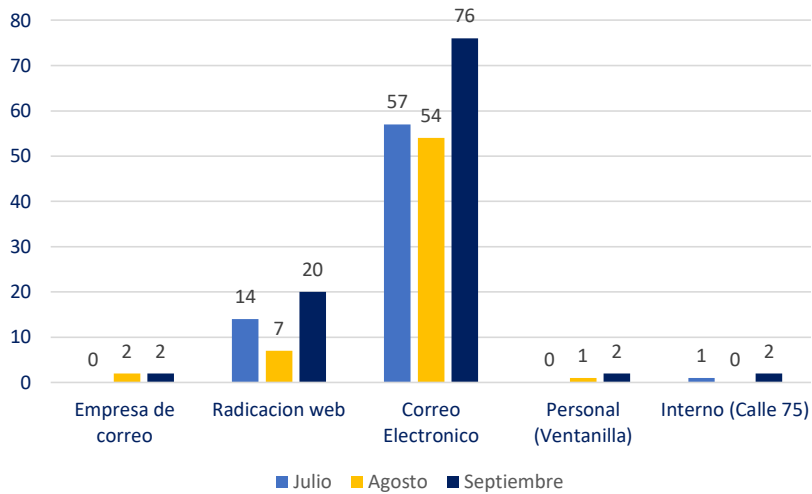




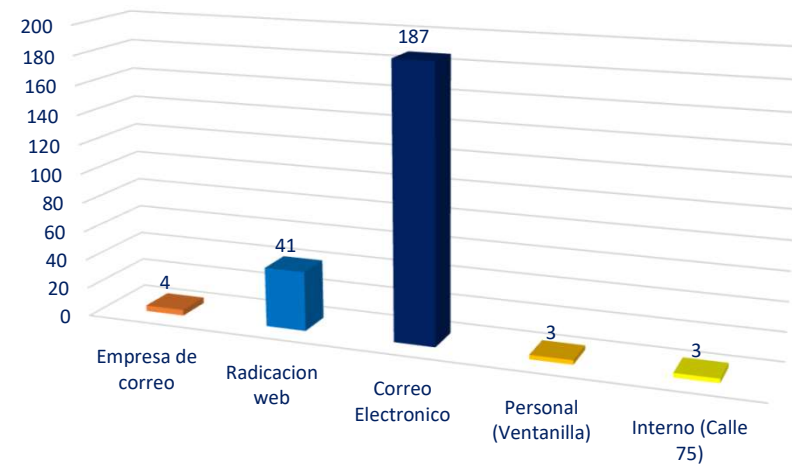
## Radicados por medio de recepción en el tercer trimestre 2022

Mes / Área	Empresa de correo	Radicacion web	Correo Electronico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Julio	0	14	57	0	1	72
Agosto	2	7	54	1	0	64
Septiembre	2	20	76	2	2	102
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>41</b>	<b>187</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>238</b>

### Medios de Recepción Por Mes



### Consolidado Medios de Recepción Trimestre

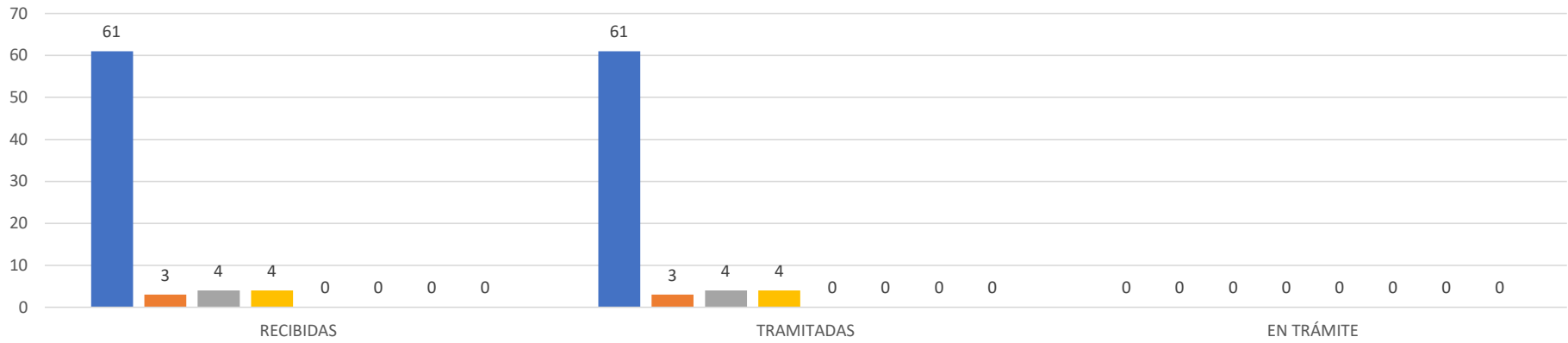




Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas julio 2022

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	61	61	0
Petición documentos/Información	3	3	0
Consultas	4	4	0
Autoridad	4	4	0
Congreso	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>0</b>



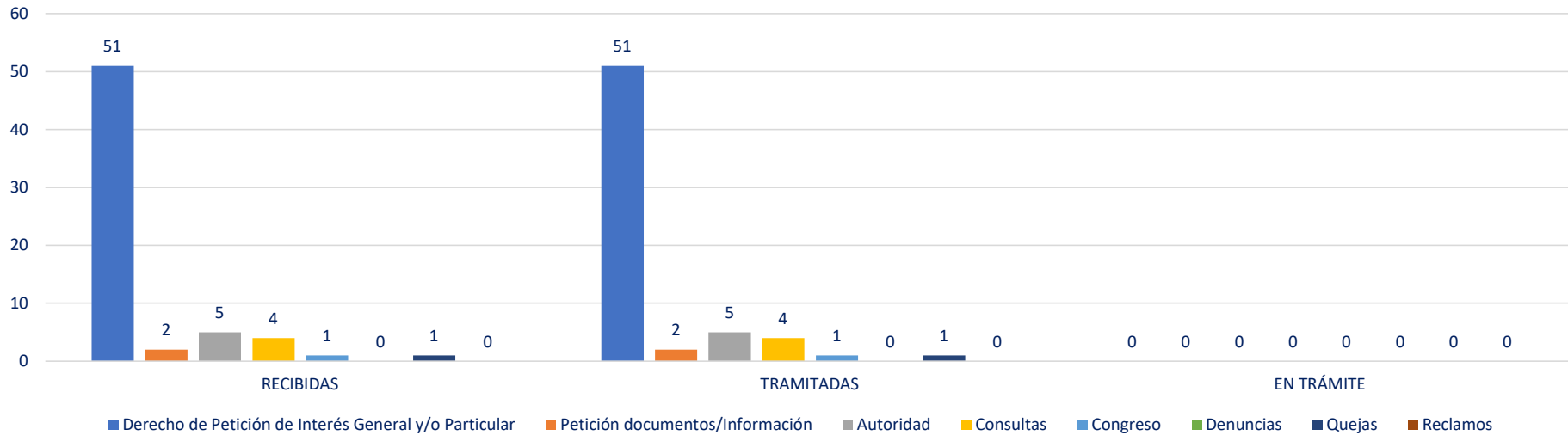
■ Derecho de Petición de Interés General y/o Particular ■ Petición documentos/Información ■ Consultas ■ Autoridad ■ Congreso ■ Denuncias ■ Quejas ■ Reclamos



Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas agosto 2022

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	51	51	0
Petición documentos/Información	2	2	0
Autoridad	5	5	0
Consultas	4	4	0
Congreso	1	1	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	1	1	0
Reclamos	0	0	0
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>0</b>

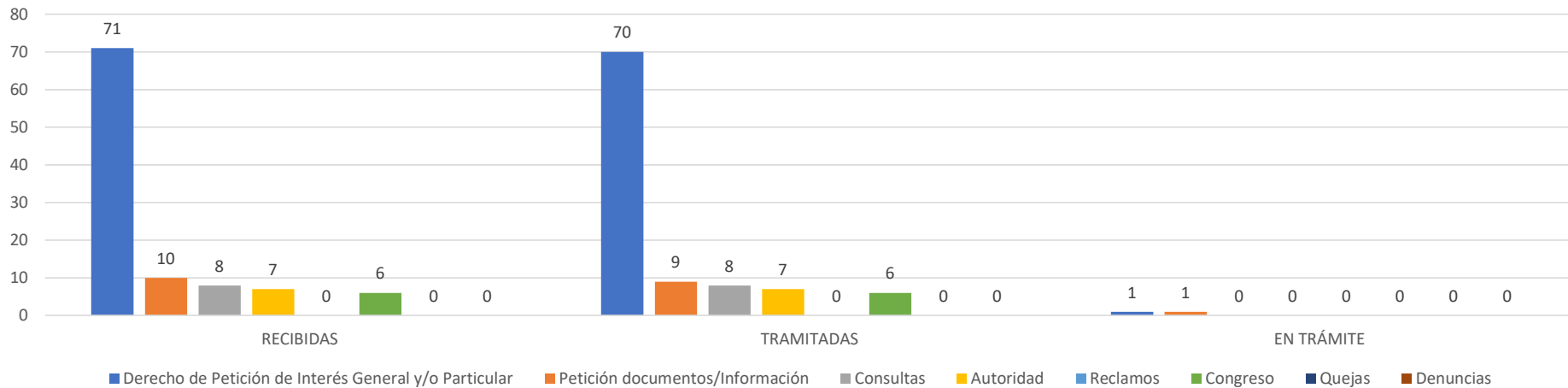




Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas septiembre 2022

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	71	70	1
Petición documentos/Información	10	9	1
Consultas	8	8	0
Autoridad	7	7	0
Reclamos	0	0	0
Congreso	6	6	0
Quejas	0	0	0
Denuncias	0	0	0
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>2</b>





## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, de conformidad con lo establecido en la Ley 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 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 las cuales el usuario solicita datos, documentos o información a la entidad.

Como consecuencia de lo anterior, se registran 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 tercer trimestre de 2022 se recibieron 15 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:

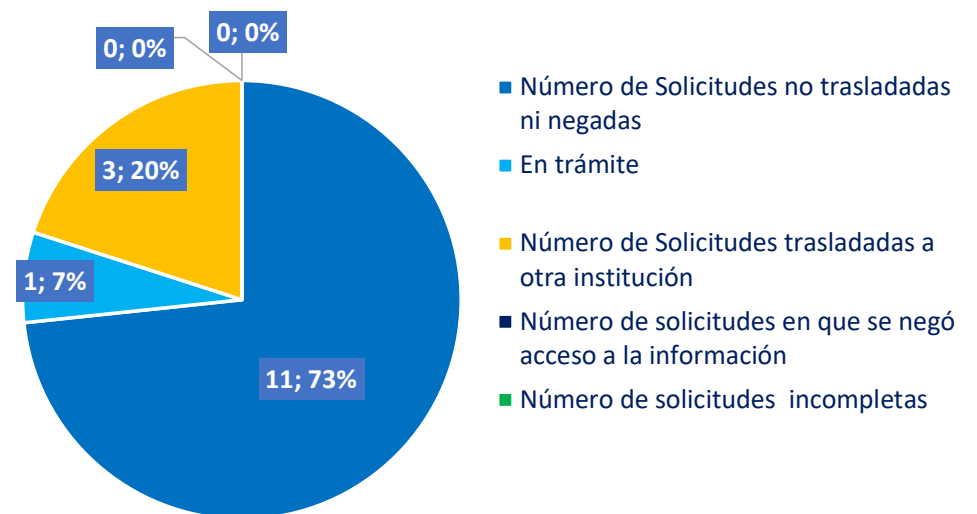




## Solicitudes de Acceso a la Información Pública tercer trimestre 2022

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	11
En trámite	1
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	3
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Número de solicitudes incompletas	0
<b>Total solicitudes recibidas en el Trimestre</b>	<b>15</b>

Solicitudes de Acceso a la Información Pública





## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
1	20228001824872	20	OAJ	No Trasladaada, No Negada
2	20228001974872	9	OAJ	No Trasladaada, No Negada
3	20228002053192	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada
4	20228002350872	8	OAJ	No Trasladaada, No Negada
5	20228002372242	5	OAJ	Trasladaada
6	20228002450342	5	OAJ	Trasladaada
7	20228002471752	2	OAJ	No Trasladaada, No Negada
8	20228002517552	5	OAJ	No Trasladaada, No Negada
9	20228002536542	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada
10	20228002560852	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada
11	20228002561462	4	OAJ	No Trasladaada, No Negada
12	20228002136582	4	DAS	Trasladaada
13	20222401890932	9	AC	No Trasladaada, No Negada
14	20222402528172	4	AC	No Trasladaada, No Negada
15	20228002627562	N/A	OAJ	En Trámite





Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# Encuesta de satisfacción ciudadana





# Encuesta de satisfacción ciudadana

Para el tercer trimestre del año 2022, se encontraron los siguientes resultados con respecto a las encuestas realizadas por los usuarios de la Agencia, en las cuales se califica a nivel general el servicio de atención al ciudadano que tiene la entidad en lo referente a los canales de atención:

- Chat de atención al ciudadano.
- Línea telefónica de atención al ciudadano.

## Resultados

Pregunta 1: Indique el sector al que pertenece.

Caracterización de usuarios encuesta de satisfacción





Pregunta 2: Califique de 1 a 5 la amabilidad y el trato recibido, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).



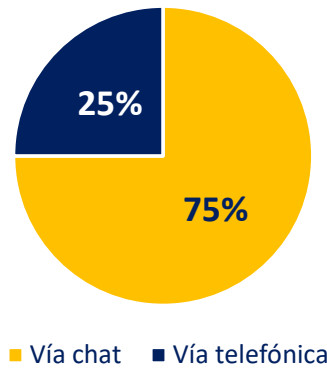
Pregunta 3: Califique de 1 a 5, si la información recibida fue clara, fácil de comprender y dio respuesta a su inquietud, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).



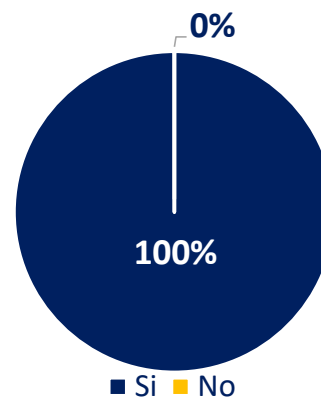


Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

Pregunta 4: ¿Por qué canal se comunicó?



Pregunta 5: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?





## Conclusiones Encuesta de Satisfacción Ciudadana

- En lo referente a la encuesta de satisfacción ciudadana, la calificación asignada para la amabilidad y el trato fue de 5 puntos, siendo este el máximo posible. Con respecto a la claridad de la información brindada tuvo la calificación máxima de 5 puntos, lo que indica se atendieron de manera satisfactoria el total de las solicitudes recibidas. La calificación positiva es una muestra clara de que se está aplicando de manera correcta el Protocolo de Atención al Ciudadano que tiene la Entidad.
- Los grupos de valor e interés que contestaron la encuesta en el tercer trimestre fueron en su totalidad ciudadanos, lo que demuestra que somos ampliamente buscados por la ciudadanía aun cuando nuestra misionalidad no corresponde a servicios o trámites de exclusiva atención o interés de los ciudadanos, sino que su interés por la Agencia, en su mayoría, tienen relación con la actividad litigiosa de las entidades del Estado.
- Con respecto al uso de canales y personas encuestadas, para este trimestre los que participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante el chat virtual de atención al ciudadano, teniendo un 75% del total.
- La totalidad de usuarios encuestados recomendaría los canales de la Agencia, por tal motivo se evidencia que estos tienen un correcto funcionamiento, tanto a nivel de uso, como en la atención que se brinda mediante ellos.



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# **Conclusiones informe PQRS tercer trimestre 2022**





- La fuente para la elaboración del informe trimestral es el Sistema de Gestión Documental –ORFEO. Se analizó la información de todos los radicados de entrada y salida registrados durante el periodo de análisis. 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 tercer trimestre del año 2022 se recibieron 238 PQRSD. Las tipologías corresponden 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, quejas y denuncias. El tipo de petición más recurrente es el derecho de petición de interés general o particular que corresponde al 77% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 187 solicitudes, seguido por la radicación web con 41 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 96%.
- En el periodo analizado se recibieron 15 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 11 solicitudes. Así mismo, 3 solicitudes fueron trasladadas por competencia a otra entidad y una más se encuentra aún en trámite.
- Los derechos de petición recibidos por la Agencia en el periodo evaluado fueron atendidos dentro del término legal.



- Al realizar la comparación con lo reportado para el segundo trimestre del año 2022, se puede observar que el número de solicitudes registradas ha aumentado, contando en el segundo trimestre de 2022 con 179 solicitudes y en el tercer trimestre de 2022 con 238 solicitudes; lo que significa un crecimiento del 32,9%. El derecho de petición de interés general o particular se mantiene como el tipo de petición más recurrente; y los medios digitales persisten como los canales preferidos por los grupos de interés en la Agencia.
- La Oficina Asesora Jurídica se ha mantenido como la dependencia interna de la Agencia por la que más ingresan las solicitudes, teniendo para este trimestre el 82% de ellas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue mayor para este trimestre, con 15 solicitudes, en comparación con el segundo trimestre de 2022 que reportó 12 solicitudes.
- En este trimestre los tiempos promedio de respuesta aumentaron debido a la delegación de nuevas actividades para la Oficina Jurídica. Sin embargo se debe resaltar que la Agencia responde las peticiones en un término considerablemente inferior al término de ley, pues por ejemplo, los derechos de petición en interés general que fueron los de mayor trámite en la Oficina y cuyo término legal es de 15 días, se resolvieron en un promedio de 4,8 días, lo que indica una reducción del 68% del tiempo para responder.





GRACIAS