



Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# *Informe Anual de PQRSD- 2022*



*El presente informe incluye datos estadísticos de 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 01 de enero al 31 de diciembre 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 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 2022*



## Total peticiones recibidas en el año 2022

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	3	4	43	0	2	0	0	0	52
	Atención al Ciudadano	3	0	5	0	5	0	0	0	13
	DAS	0	1	2	0	0	0	0	0	3
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>68</b>
FEBRERO	Oficina Asesora Jurídica	5	17	49	0	4	0	0	0	75
	Atención al Ciudadano	3	0	9	0	5	0	0	0	17
	DAS	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>94</b>
MARZO	Oficina Asesora Jurídica	1	5	46	1	3	0	0	0	56
	Atención al Ciudadano	2	0	6	0	2	0	0	0	10
	DAS	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	Secretaria General	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>



Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

Mes	Áreas PQRSD	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
ABRIL	Oficina Asesora Jurídica	1	10	26	1	3	0	0	0	41
	Atención al Ciudadano	3	1	6	0	1	0	0	0	11
	DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>
MAYO	Oficina Asesora Jurídica	0	14	43	0	1	0	0	0	58
	Atención al Ciudadano	2	0	10	0	0	0	0	0	12
	DAS	0	2	1	0	0	0	0	0	3
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>73</b>
JUNIO	Oficina Asesora Jurídica	1	8	29	1	5	0	0	0	44
	Atención al Ciudadano	4	0	3	0	2	0	0	0	9
	DAS	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>54</b>



Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

Mes	Áreas PQRS	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
JULIO	Oficina Asesora Jurídica	1	4	51	0	2	0	0	0	58
	Atención al Ciudadano	3	0	8	0	1	0	0	0	12
	DAS	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>
AGOSTO	Oficina Asesora Jurídica	2	4	48	1	1	0	0	0	56
	Atención al Ciudadano	2	0	3	0	0	0	0	0	5
	DAS	0	1	0	0	1	0	0	0	2
	Secretaria General	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>64</b>
SEPTIEMBRE	Oficina Asesora Jurídica	2	6	59	6	9	0	0	0	82
	Atención al Ciudadano	6	0	10	0	1	0	0	0	17
	DAS	0	1	2	0	0	0	0	0	3
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>102</b>



Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

Mes	Áreas PQRSD	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
OCTUBRE	Oficina Asesora Jurídica	6	10	46	2	3	0	0	0	67
	Atención al Ciudadano	2	0	4	0	2	0	0	0	8
	DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaria General	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>76</b>
NOVIEMBRE	Oficina Asesora Jurídica	1	9	48	7	0	0	0	0	65
	Atención al Ciudadano	2	0	7	0	3	0	0	0	12
	DAS	1	0	2	0	0	0	0	0	3
	Secretaria General	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>57</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>81</b>
DICIEMBRE	Oficina Asesora Jurídica	3	5	41	2	1	0	0	0	52
	Atención al Ciudadano	2	0	7	0	1	0	0	0	10
	DAS	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	Secretaria General	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>48</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>



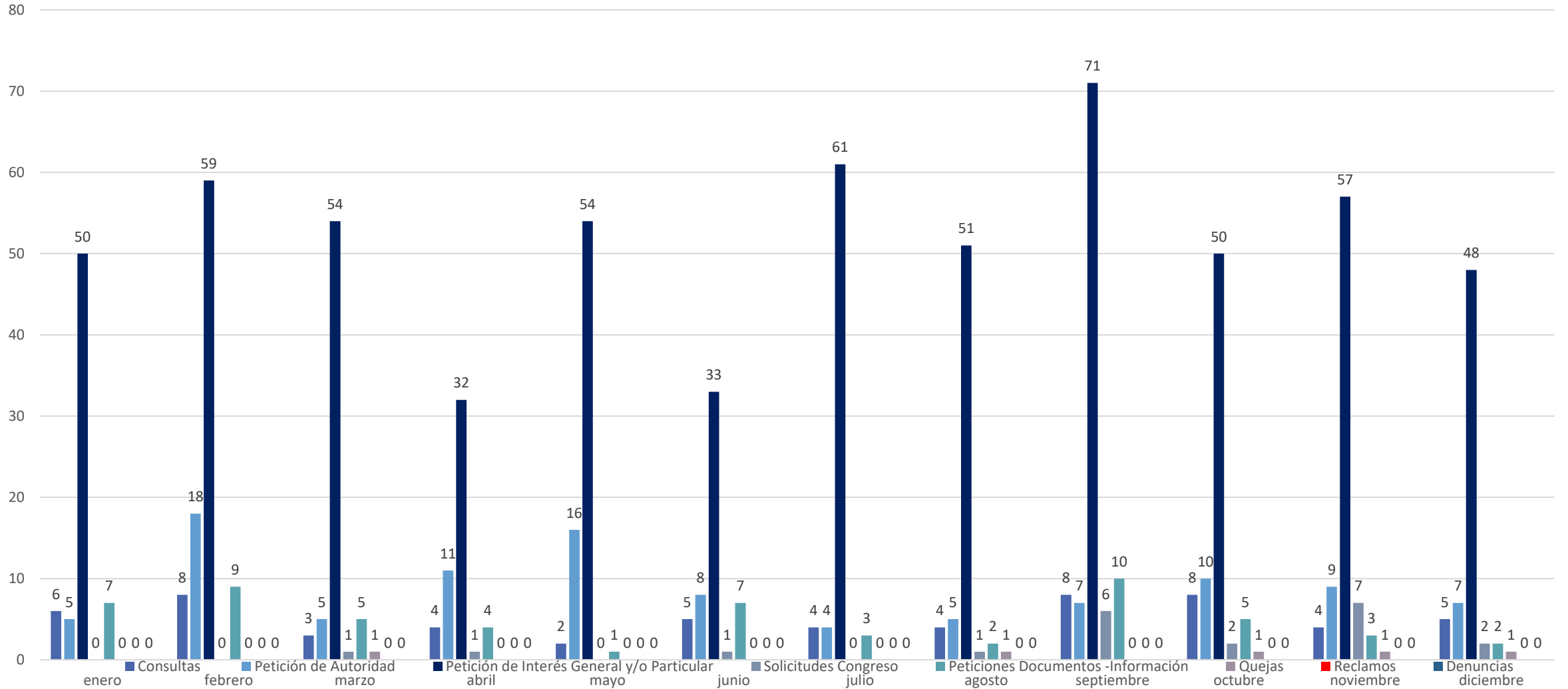


## Resumen de PQRS según tipología recibidas mes a mes durante el año 2022

Mes / Tipo	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos -Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
enero	6	5	50	0	7	0	0	0	68
febrero	8	18	59	0	9	0	0	0	94
marzo	3	5	54	1	5	1	0	0	69
abril	4	11	32	1	4	0	0	0	52
mayo	2	16	54	0	1	0	0	0	73
junio	5	8	33	1	7	0	0	0	54
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
octubre	8	10	50	2	5	1	0	0	76
noviembre	4	9	57	7	3	1	0	0	81
diciembre	5	7	48	2	2	1	0	0	65
Total	61	105	620	21	58	5	0	0	870



## Consolidado Mes a Mes

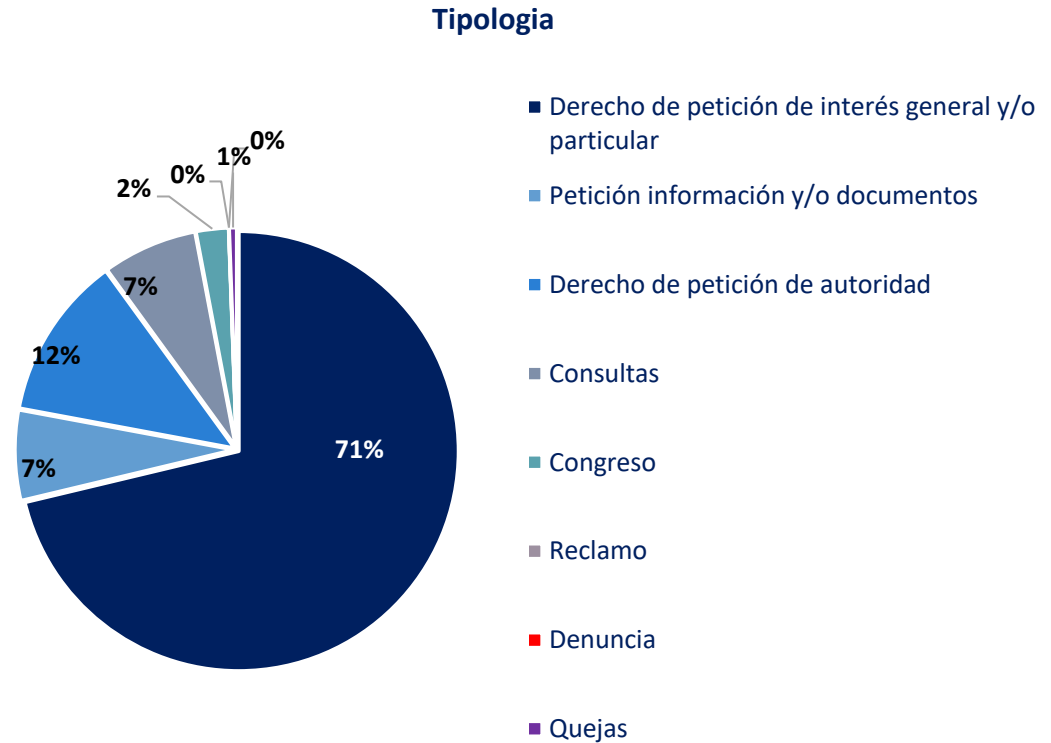




Revisada la información de las 870 PQRSD recibidas durante el año 2022, se observa que el mayor número de derechos de petición corresponden a la tipificación de derechos de petición de interés general o particular en un 71%, seguido de los derechos de petición de autoridad con un 12%; consultas en un porcentaje del 7%; peticiones de información y/o documentos en un 7%; peticiones de congreso en un 2%, quejas en un 1% y denuncias y reclamos con un 0%.

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

TIPOLOGÍA / ÁREA	Total	%
Derecho de petición de interés general y/o particular	620	71%
Petición información y/o documentos	58	7%
Derecho de petición de autoridad	105	12%
Consultas	61	7%
Congreso	21	2%
Reclamo	0	0%
Denuncia	0	0%
Quejas	5	1%
Total	870	100%
Porcentaje	100%	





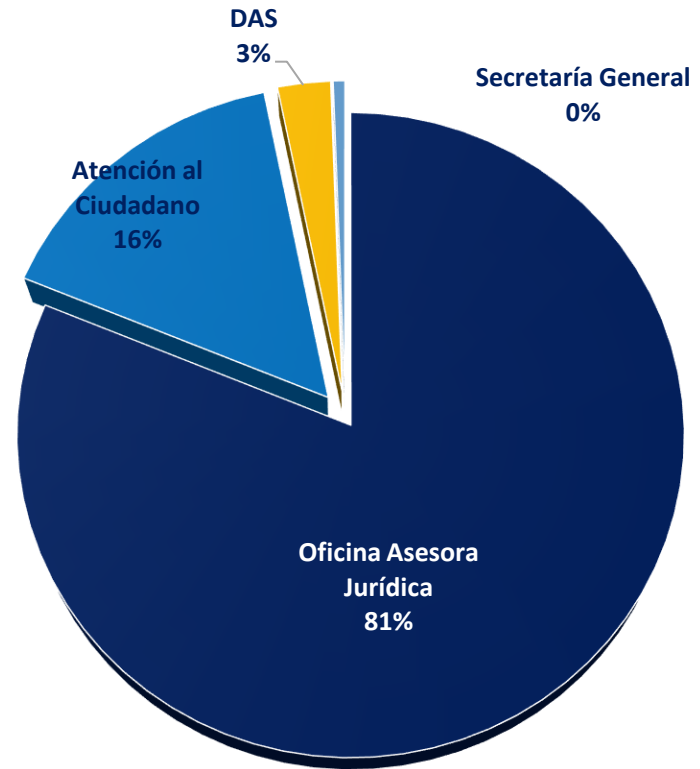
## Tiempo promedio de respuesta de PQRSD

<b>Tipo de Solicitud</b>	<b>Término de Respuesta</b>	<b>Tiempo Promedio de Respuesta</b>
Consultas	30	6,6
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	4,4
Reclamos	15	4,0
Denuncias	15	8,1
Quejas	15	6,0
Petición de Autoridad	10	4,9
Petición de Documentos y/o Información	10	7,3
Solicitudes Congreso	5	4,5



DEPENDENCIAS	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	706	81%
Atención al Ciudadano	136	16%
DAS	23	3%
Secretaría General	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>870</b>	<b>100,0%</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	529	78	13	0	620
Petición información y/o documentos	34	23	1	0	58
Derecho de petición de autoridad	96	1	8	0	105
Consultas	26	34	1	0	61
Congreso	21	0	0	0	21
Reclamo	0	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	5	5
Total	706	136	23	5	870





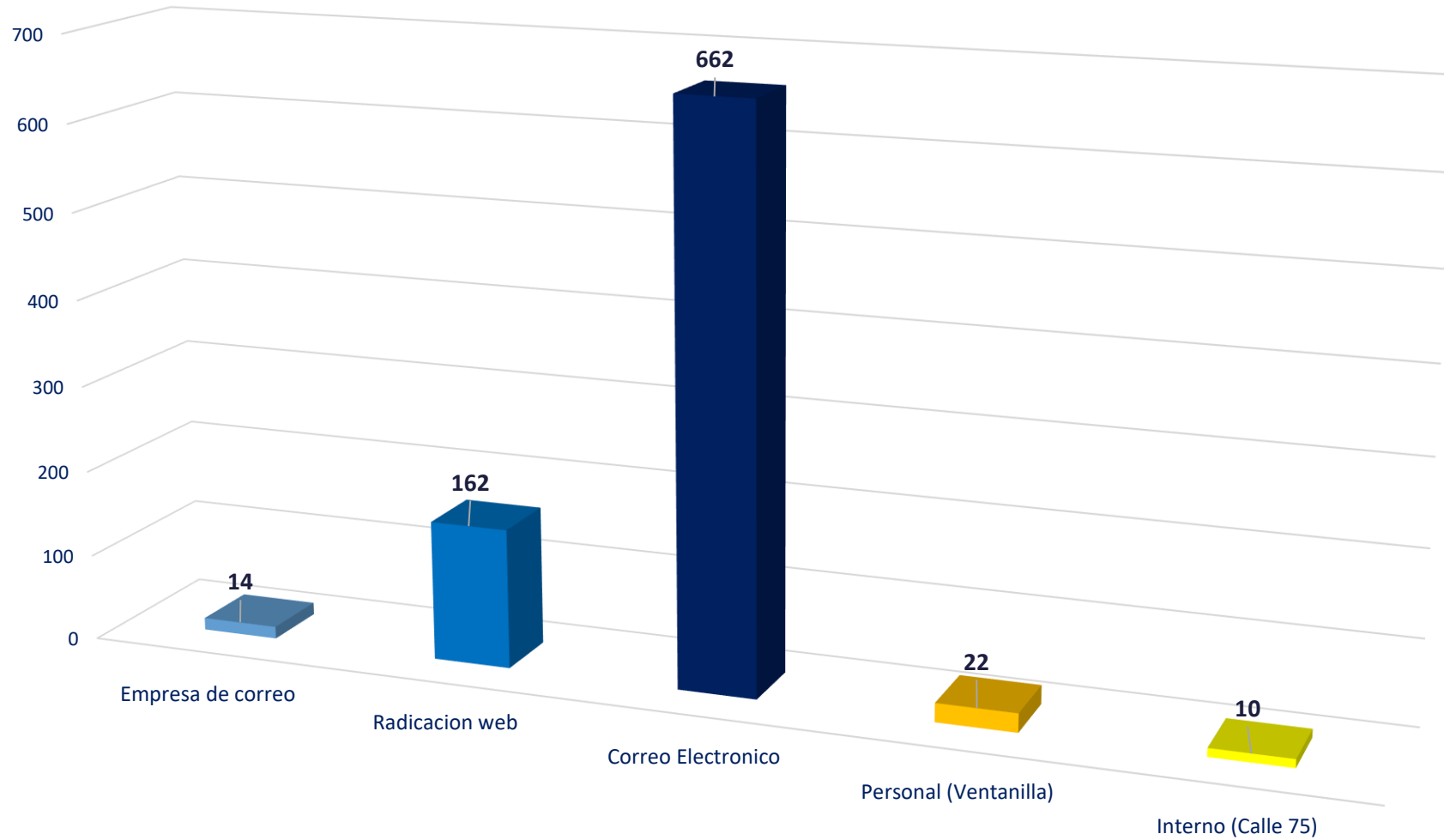
## Radicados por medio de recepción mes a mes en el año 2022

Mes / Área	Empresa de correo	Radicación web	Correo electrónico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Enero	1	14	51	2	0	68
Febrero	2	18	71	3	0	94
Marzo	1	9	56	3	0	69
Abril	1	12	38	1	0	52
Mayo	2	17	52	2	0	73
Junio	0	10	41	3	0	54
Julio	0	14	57	0	1	72
Agosto	2	7	54	1	0	64
Septiembre	2	20	76	2	2	102
Octubre	1	9	61	3	2	76
Noviembre	0	18	56	2	5	81
Diciembre	2	14	49	0	0	65
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>162</b>	<b>662</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>870</b>



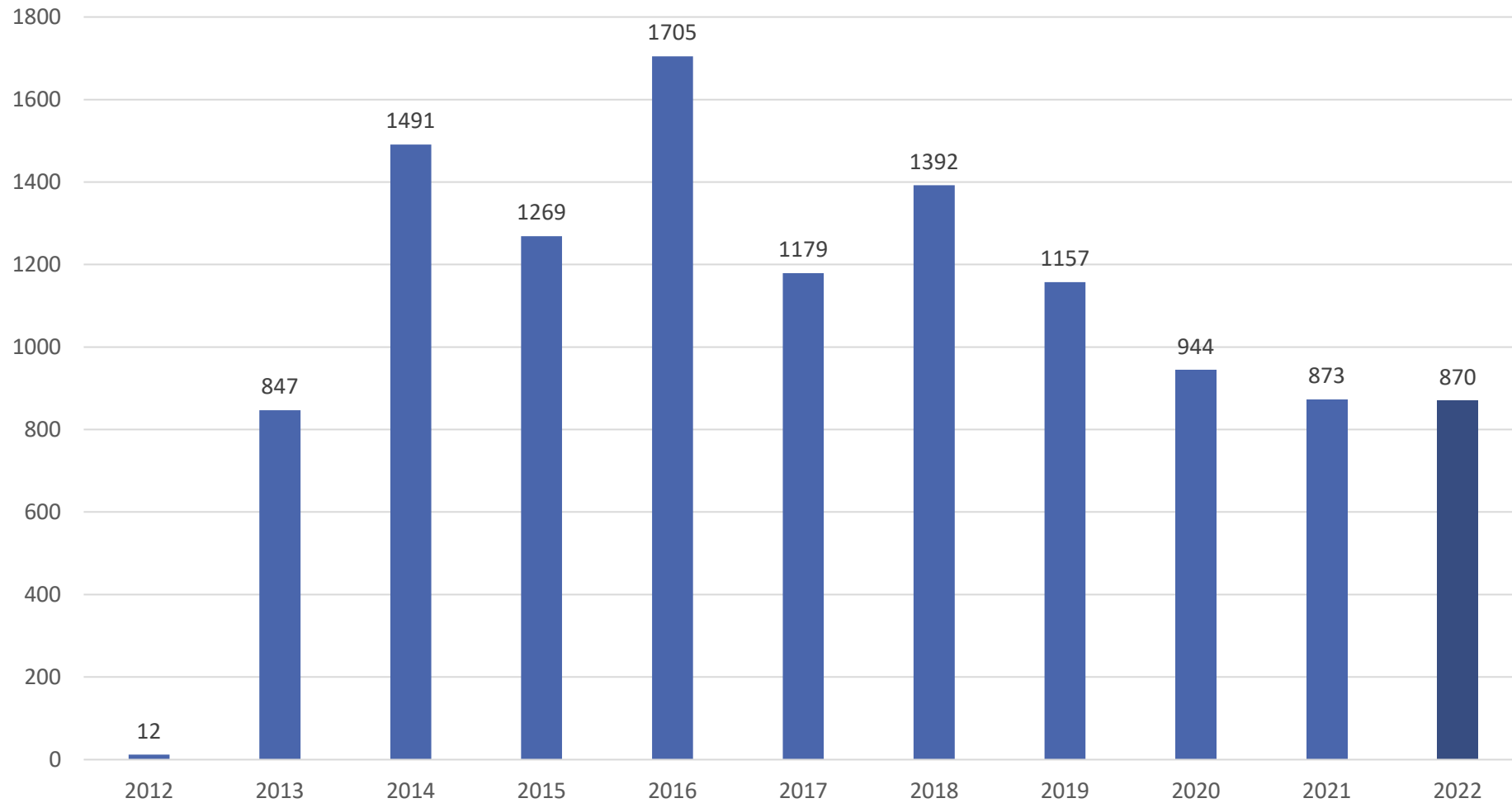


## Consolidado Medios de Recepción





## 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 2022. 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 2022 se recibieron 870 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 71% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en el año 2022 con 662 solicitudes, seguido por la radicación web con 162 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 95%
- Al realizar la comparación con lo reportado para el 2021, se puede observar que el número de solicitudes registradas fue **menor** para este año, contando en ese entonces con 873 solicitudes.
- La Oficina Asesora Jurídica fue la dependencia de la Agencia por la que más ingresaron las solicitudes, en un porcentaje del 81%.
- En lo referente al tiempo promedio de respuesta de PQRSD, se evidencia que la Agencia responde las peticiones en un término considerablemente inferior al establecido por la ley.