



Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado



Cuarto 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 octubre y el 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.
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

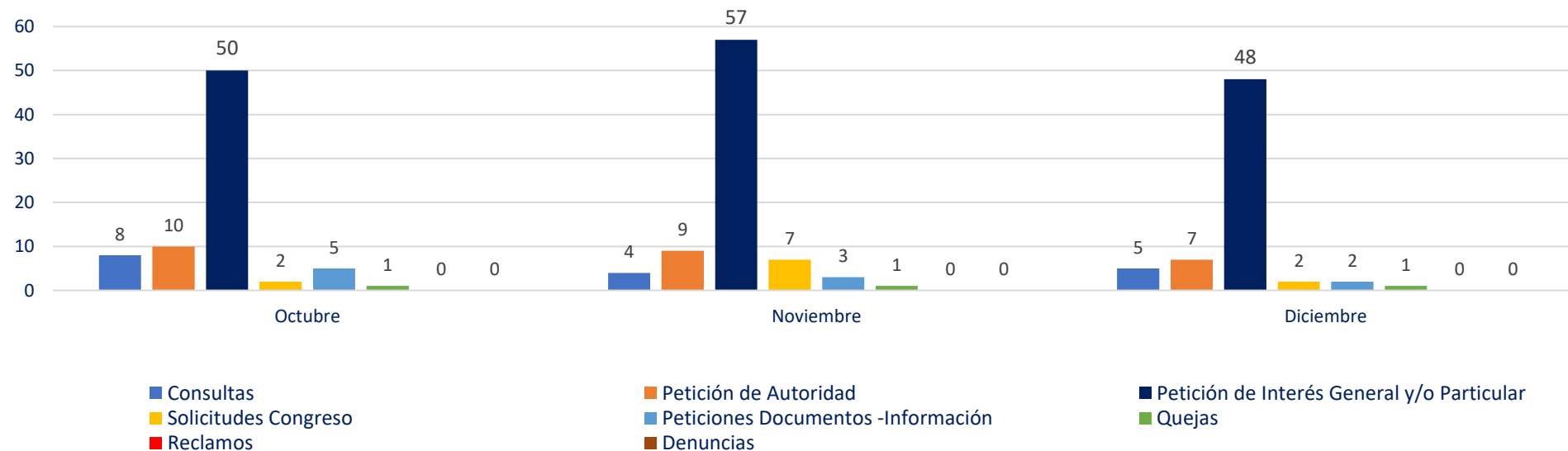
Categorías de PQRSRD recibidas durante el cuarto trimestre



Total PQRSD recibidas en el cuarto trimestre de 2022

Mes / Subserie	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTAL MES
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									222

Total Radicados Por Mes





Tipología PQRSD

Revisada la información, se tiene que de las 222 PQRSD tramitadas en el cuarto trimestre de 2022, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular” en un 70%; seguido de peticiones de autoridad en un 12%, consultas en un 8%; derechos de petición información y/o documentos y Peticiones del Congreso en un 5% y quejas 1%. Para este trimestre no se presentaron denuncias ni reclamos.

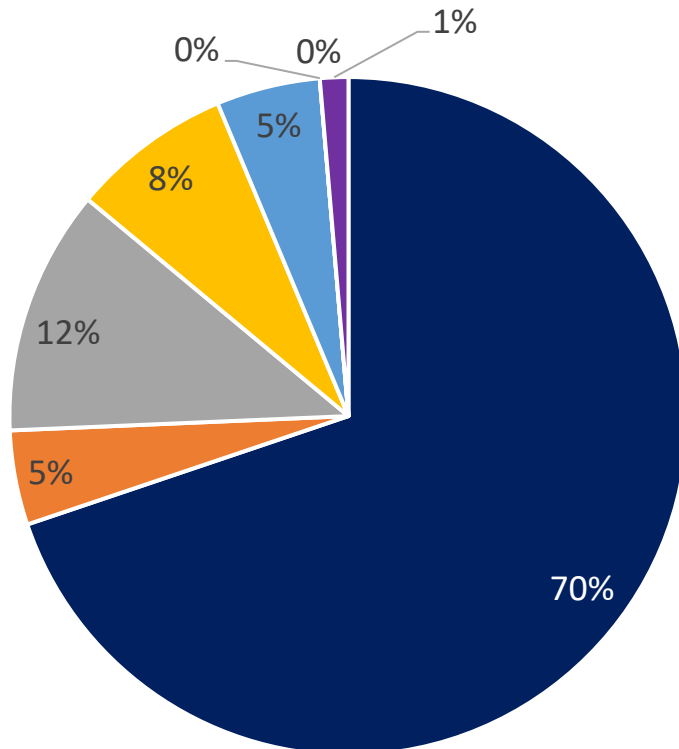
A continuación se refleja la distribución interna de las PQRSD tramitadas, así:

TIPOLOGÍA / ÁREA	Oficina Asesora Jurídica	Atención al Ciudadano	DAS	Secretaría General	Total	%
Derecho de petición de interés general y/o particular	135	18	2	0	155	70%
Petición información y/o documentos	4	6	0	0	10	5%
Derecho de petición de autoridad	24	0	2	0	26	12%
Consultas	10	6	1	0	17	8%
Congreso	11	0	0	0	11	5%
Reclamo	0	0	0	0	0	0%
Denuncia	0	0	0	0	0	0%
Quejas	0	0	0	3	3	1%
Total	184	30	5	3	222	100%
Porcentaje	83%	14%	2%	1,4%	100%	



Tipología PQRSD

Tipologia



- Derecho de petición de interés general y/o particular
- Petición información y/o documentos
- Derecho de petición de autoridad
- Consultas
- Congreso
- Reclamo
- Denuncia
- Quejas



Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD Atendidas

Tiempo promedio de respuesta de PQRS atendidas		
Tipo de Solicitud	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	7,7
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	4,7
Reclamos	15	N/A
Denuncias	15	N/A
Quejas	15	12,7
Petición de Autoridad	10	5,3
Petición de Documentos y/o Información	10	8,8
Solicitudes Congreso	5	4,4

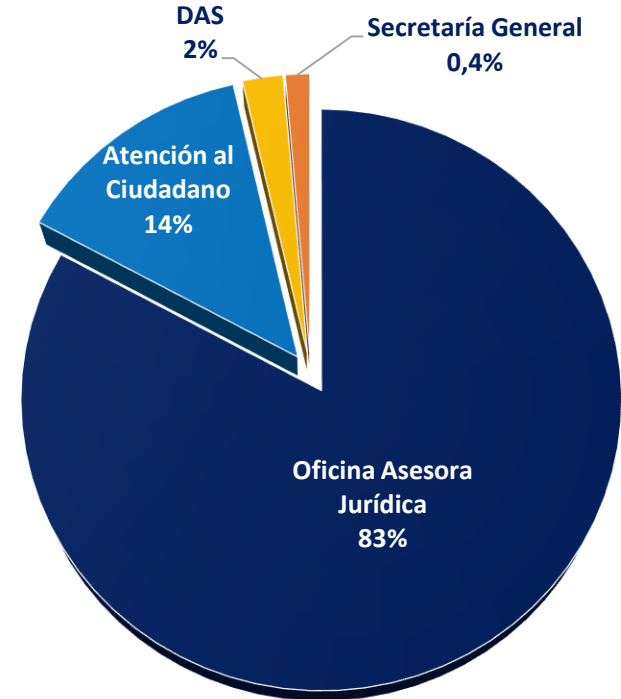
* No se presentaron reclamos ni denuncias en el periodo evaluado



Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

ÁREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	184	83%
Atención al Ciudadano	30	14%
DAS	5	2%
Secretaría General	3	1,4%
SUBTOTALES	222	100,0%

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL

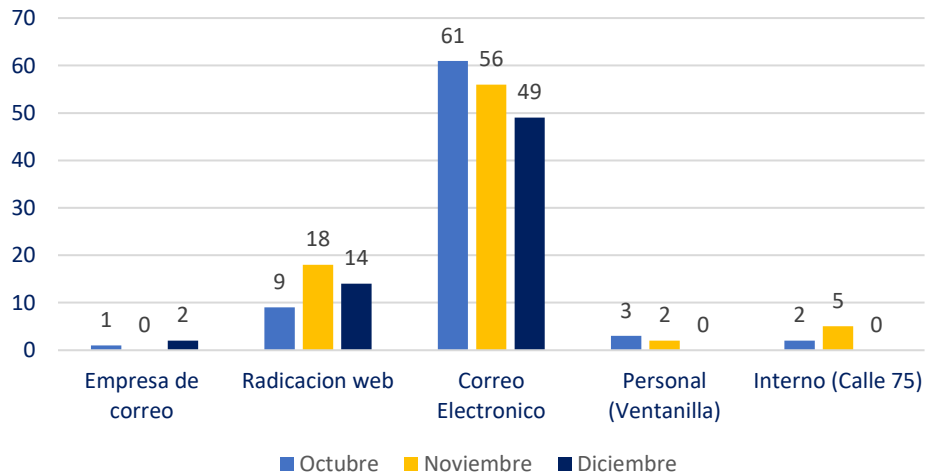




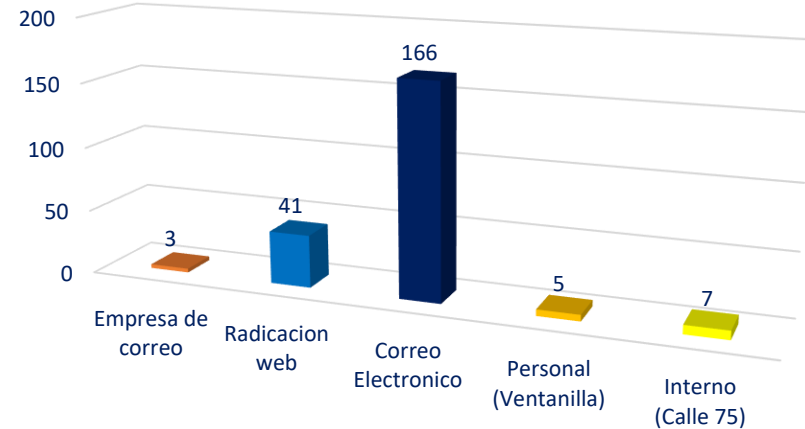
Radicados por medio de recepción en el cuarto trimestre 2022

Mes / Área	Empresa de correo	Radicacion web	Correo Electronico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Octubre	1	9	61	3	2	76
Noviembre	0	18	56	2	5	81
Diciembre	2	14	49	0	0	65
Total	3	41	166	5	7	222

Medios de Recepción Por Mes



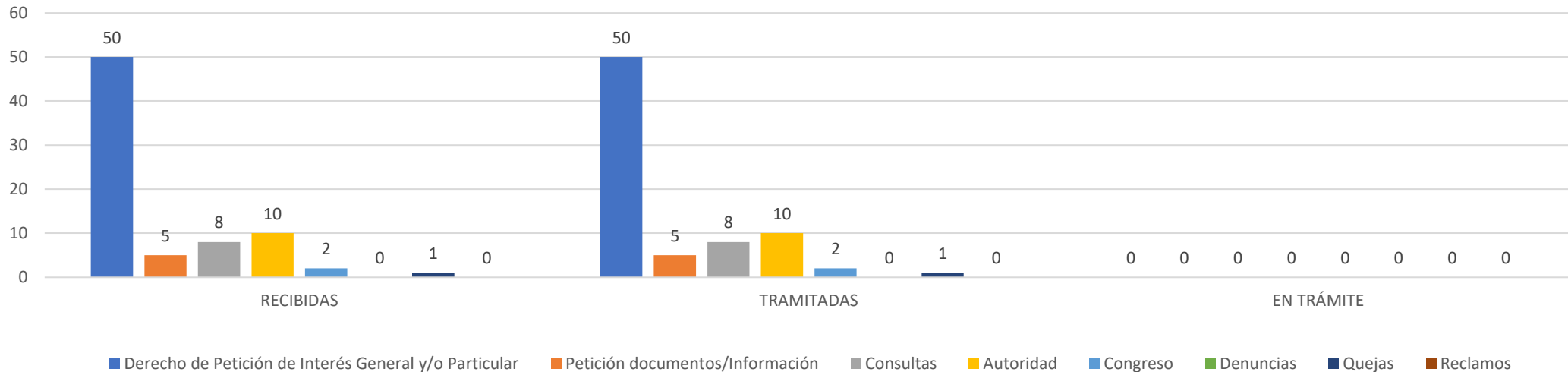
Consolidado Medios de Recepción Trimestre





Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas octubre 2022

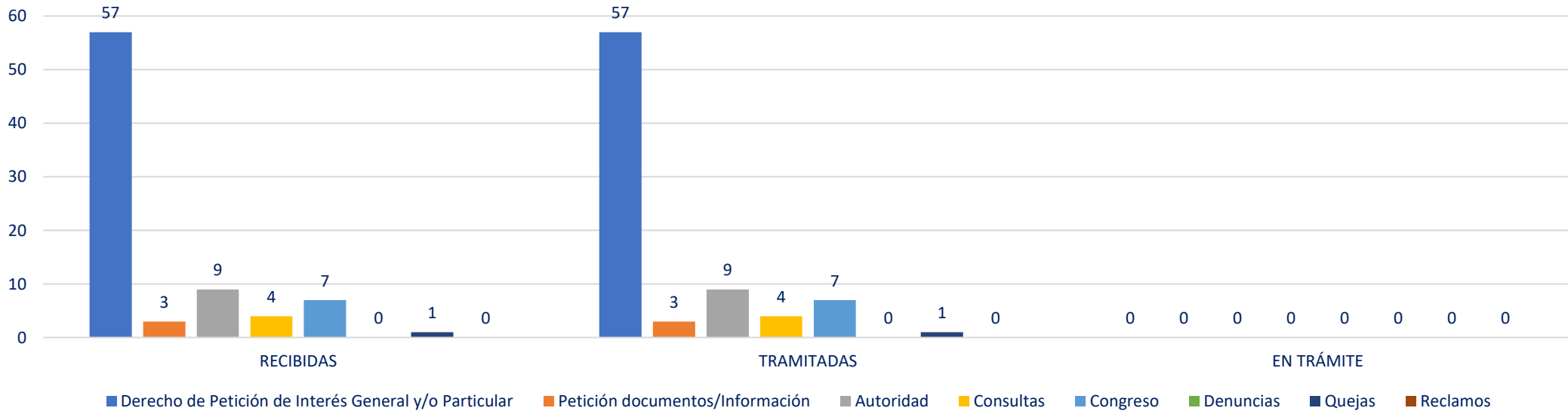
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	50	50	0
Petición documentos/Información	5	5	0
Consultas	8	8	0
Autoridad	10	10	0
Congreso	2	2	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	1	1	0
Reclamos	0	0	0
Total	76	76	0





Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas noviembre 2022

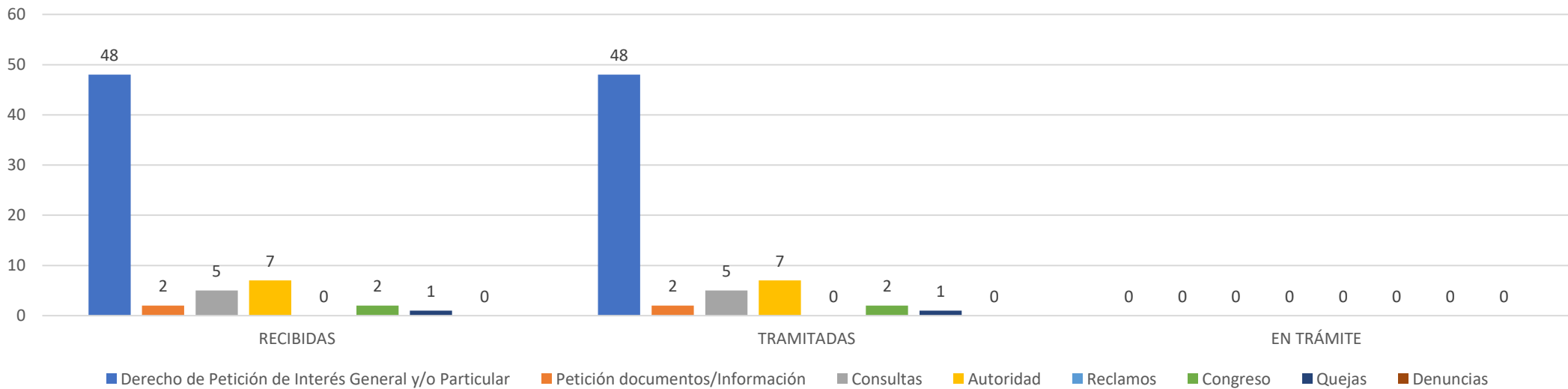
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	57	57	0
Petición documentos/Información	3	3	0
Autoridad	9	9	0
Consultas	4	4	0
Congreso	7	7	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	1	1	0
Reclamos	0	0	0
Total	81	81	0





Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas diciembre 2022

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	48	48	0
Petición documentos/Información	2	2	0
Consultas	5	5	0
Autoridad	7	7	0
Reclamos	0	0	0
Congreso	2	2	0
Quejas	1	1	0
Denuncias	0	0	0
Total	65	65	0





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.

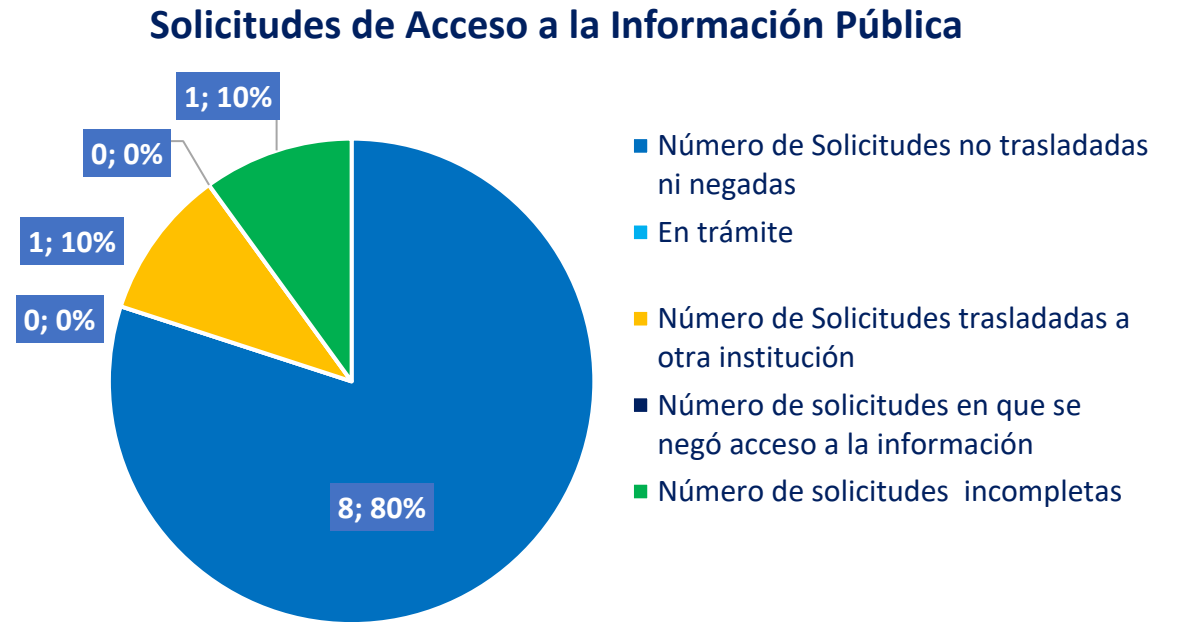
Así las cosas de acuerdo con los datos reportados por el Sistema, durante el cuarto trimestre de 2022 se recibieron 10 solicitudes que entre otras comportan requerimientos de acceso a la información.

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



Solicitudes de Acceso a la Información Pública cuarto trimestre 2022

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	8
En trámite	0
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	1
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Número de solicitudes incompletas	1
Total solicitudes recibidas en el Trimestre	10





Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
1	20228002661612	8	OAJ	No Trasladaada, No Negada
2	20228002737602	3	OAJ	Trasladaada
3	20228002738552	9	OAJ	No Trasladaada, No Negada
4	20228003475302	7	OAJ	No se tramitó por estar incompleta, se solicitó completar la petición.
5	20222402656082	7	AC	No Trasladaada, No Negada
6	20222402919162	8	AC	No Trasladaada, No Negada
7	20222403210822	9	AC	No Trasladaada, No Negada
8	20222403212352	9	AC	No Trasladaada, No Negada
9	20222403217132	8	AC	No Trasladaada, No Negada
10	20222403539672	16	AC	No Trasladaada, No Negada



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Encuesta de satisfacción ciudadana



Encuesta de satisfacción ciudadana

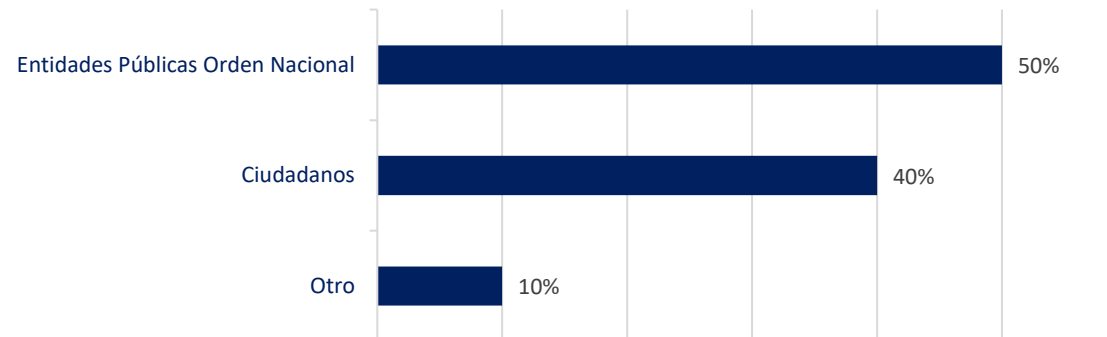
Para el cuarto trimestre del año 2022, se encontraron los siguientes resultados con respecto a las encuestas realizadas por los usuarios de la Agencia, en las cuales se califica a nivel general el servicio de atención al ciudadano que tiene la entidad en lo referente a los canales de atención:

- 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).

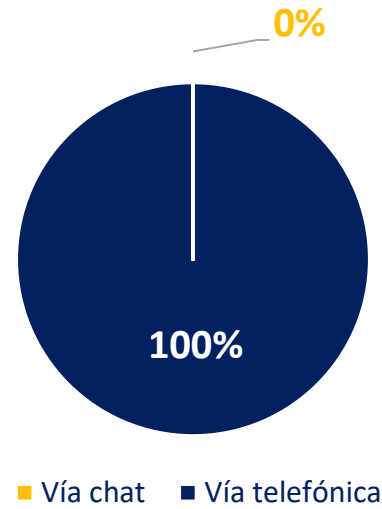


Pregunta 3: Califique de 1 a 5, si la información recibida fue clara, fácil de comprender y dio respuesta a su inquietud, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).

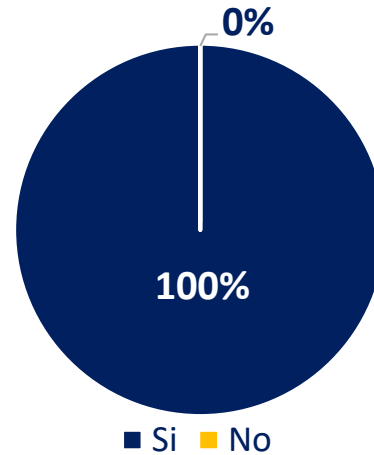




Pregunta 4: ¿Por qué canal se comunicó?



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 cuarto trimestre fueron mayoritariamente Entidades Públicas del Orden Nacional; sin embargo, se destaca que el 40% fueron 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 su mayoría mediante línea telefónica, teniendo un 100% 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 cuarto 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 cuarto trimestre del año 2022 se recibieron 222 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 70% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 166 solicitudes, seguido por la radicación web con 41 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 93%.
- En el periodo analizado se recibieron 10 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 8 solicitudes, una solicitud fue trasladada por competencia a otra entidad, y una se evidenció como incompleta.
- 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 tercer trimestre del año 2022, se puede observar que el número de solicitudes registradas ha descendió levemente, contando en el tercer trimestre de 2022 con 238 solicitudes y en el cuarto trimestre de 2022 con 222 solicitudes; lo que significa una reducción del 6,7%. 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 83% de ellas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue inferior para este trimestre, con 10 solicitudes, en comparación con el tercer trimestre de 2022 que reportó 15 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 4,7 días, lo que indica una reducción del 68% del tiempo para responder.



GRACIAS