



Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado



Primer 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 enero y el 31 de marzo de 2023, 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: Carrera 7 No. 75-66 Piso 2 y 3. Bogotá, Colombia de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
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 primer trimestre

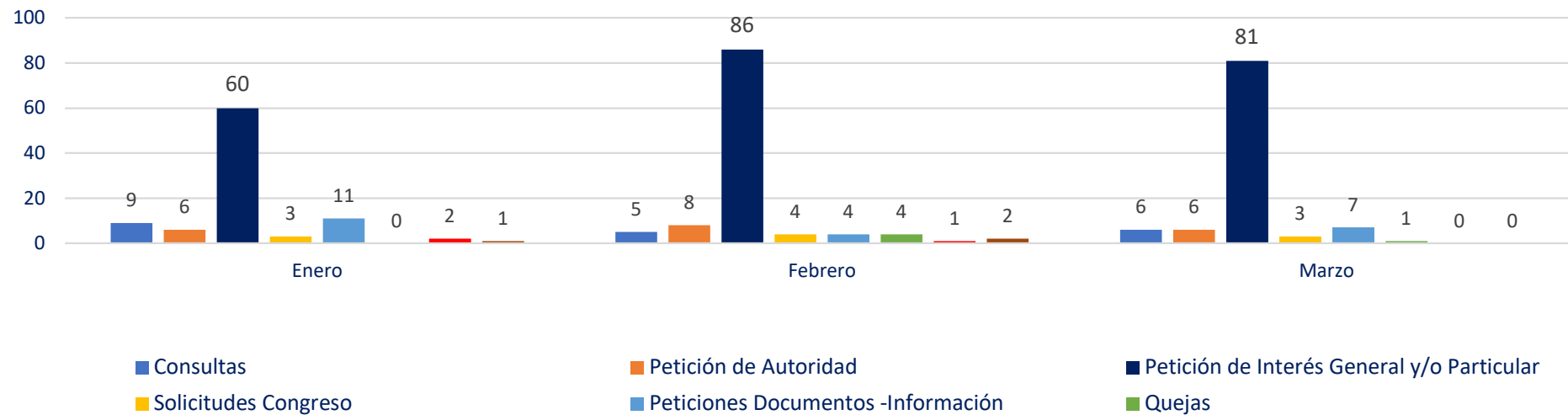




Total PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2023

Mes / Subserie	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTAL MES
Enero	9	6	60	3	11	0	2	1	92
Febrero	5	8	86	4	4	4	1	2	114
Marzo	6	6	81	3	7	1	0	0	104
Total									310

Total Radicados Por Mes



Tipología PQRSD

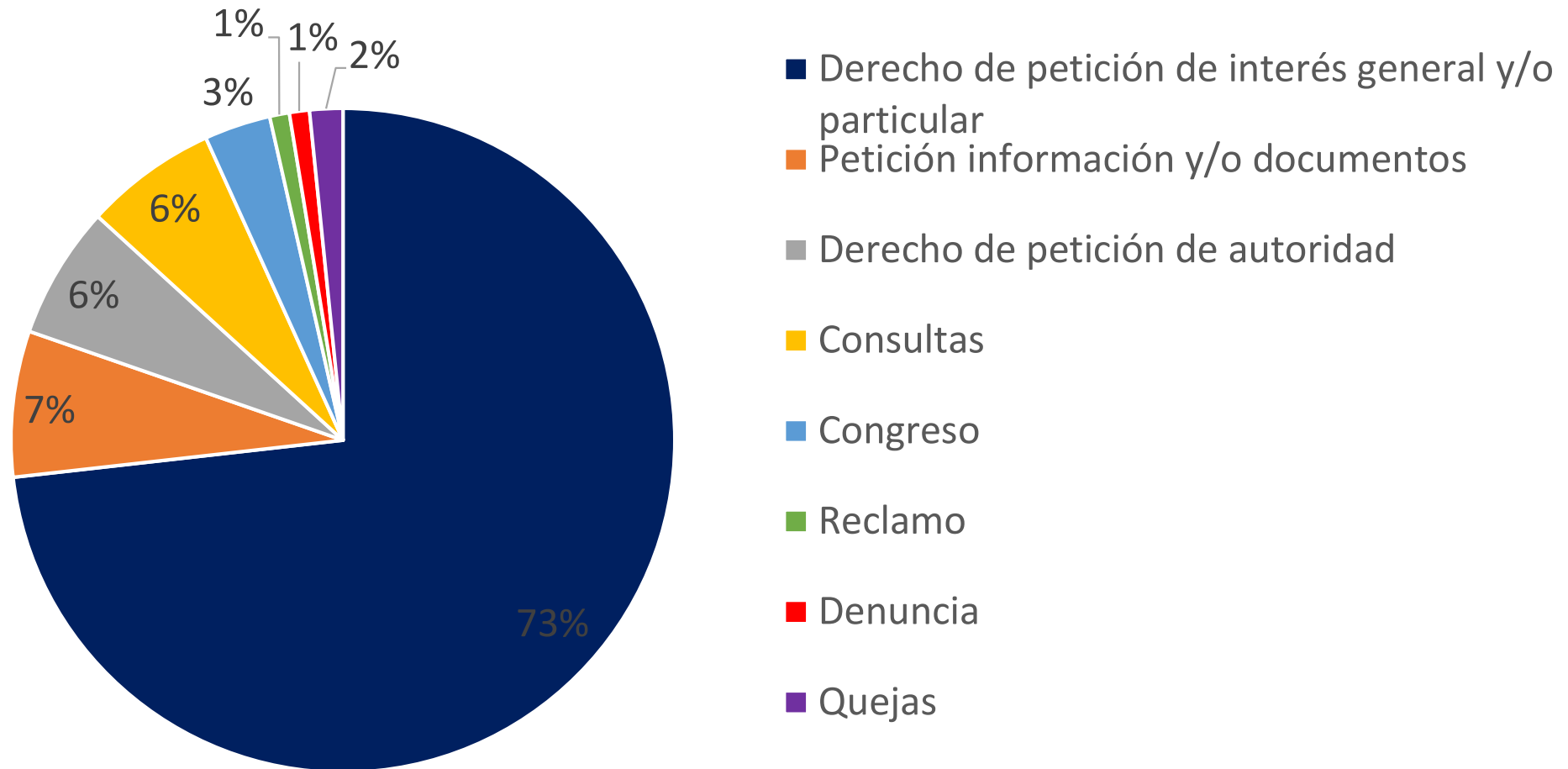
Revisada la información, se tiene que de las 310 PQRSD tramitadas en el primer trimestre de 2023, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular” en un 73%, seguido de derechos de petición información y/o documentos en un 7%, peticiones de autoridad y consultas en un 6%, y Peticiones del Congreso en un 3%, quejas en un 2%, y reclamos y denuncias en un 1%.

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	179	44	4	0	227	73%
Petición información y/o documentos	9	13	0	0	22	7%
Derecho de petición de autoridad	18	0	2	0	20	6%
Consultas	11	9	0	0	20	6%
Congreso	10	0	0	0	10	3%
Reclamo	0	0	0	3	3	1%
Denuncia	0	0	0	3	3	1%
Quejas	0	0	0	5	5	2%
Total	227	66	6	11	310	100%
Porcentaje	73%	21%	2%	3,5%	100%	



Tipología PQRSD





Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD Atendidas

Tiempo promedio de respuesta de PQRSD atendidas		
Tipo de Solicitud	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	6,1
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	5,1
Reclamos	15	4,6
Denuncias	15	2
Quejas	15	5,0
Petición de Autoridad	10	4,6
Petición de Documentos y/o Información	10	6,5
Solicitudes Congreso	5	5,3

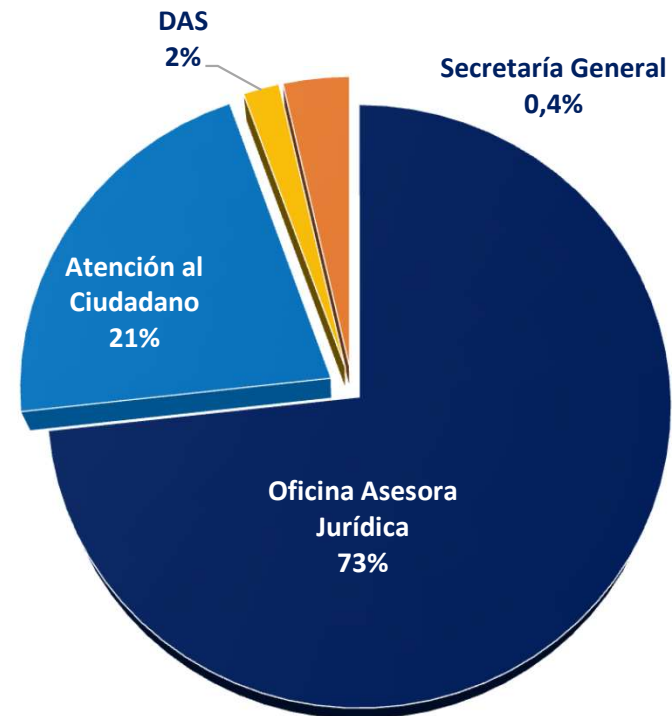
* No se presentaron reclamos ni denuncias en el periodo evaluado



Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	227	73%
Atención al Ciudadano	66	21%
DAS	6	2%
Secretaría General	11	3,5%
SUBTOTALES	310	100,0%

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL

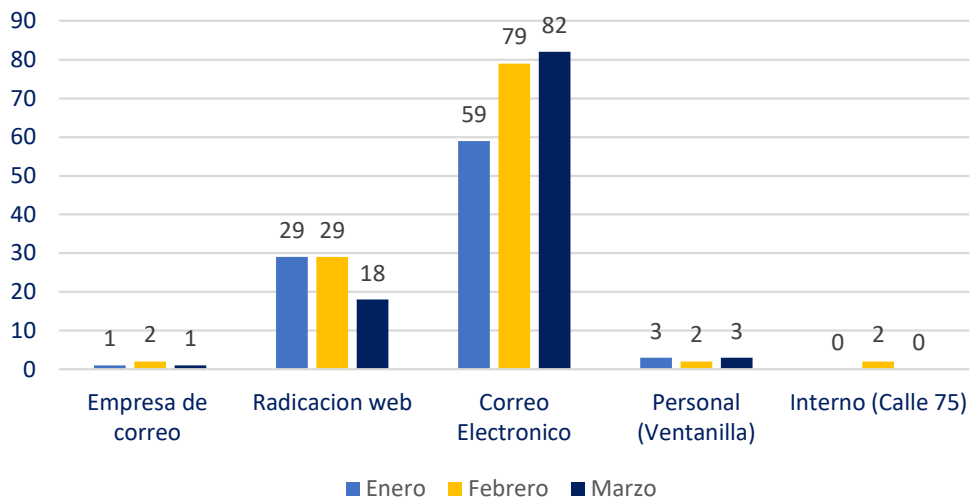




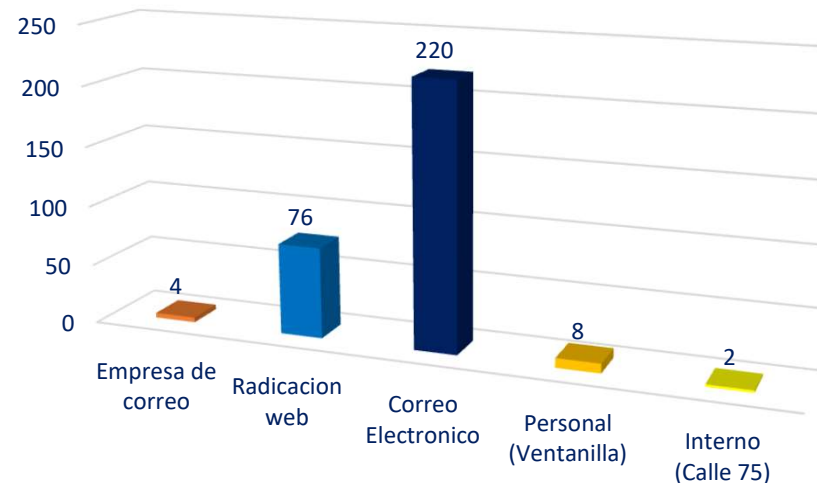
Radicados por medio de recepción en el primer trimestre 2023

Mes / Área	Empresa de correo	Radicacion web	Correo Electronico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	TOTALES MES
Enero	1	29	59	3	0	92
Febrero	2	29	79	2	2	114
Marzo	1	18	82	3	0	104
Total	4	76	220	8	2	310

Medios de Recepción Por Mes



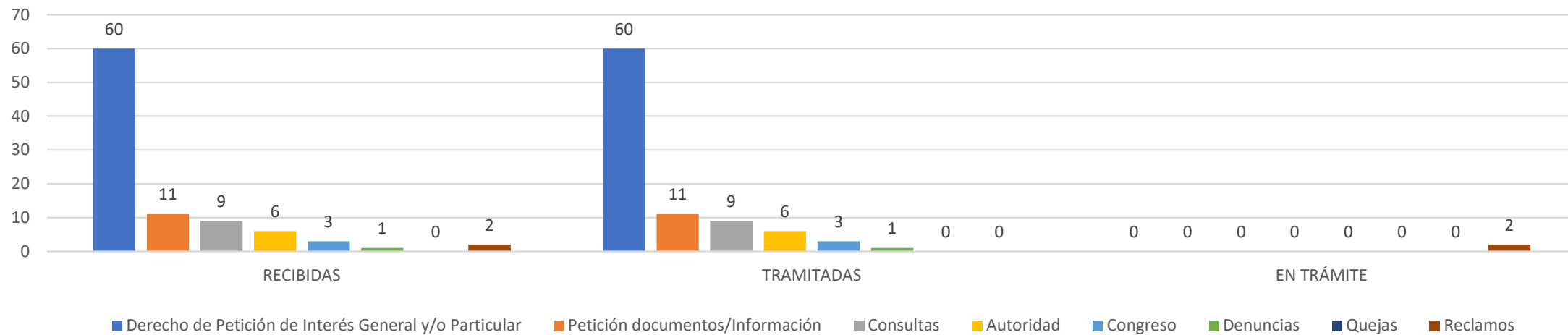
Consolidado Medios de Recepción Trimestre





Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas enero 2023

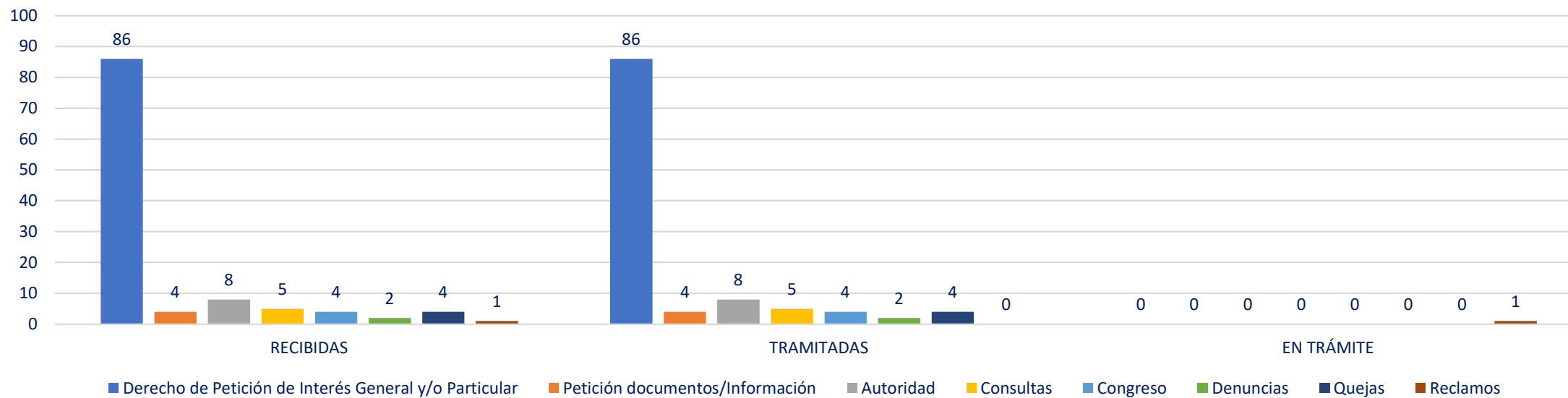
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	60	60	0
Petición documentos/Información	11	11	0
Consultas	9	9	0
Autoridad	6	6	0
Congreso	3	3	0
Denuncias	1	1	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	2	0	2
Total	92	90	2





Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas febrero 2023

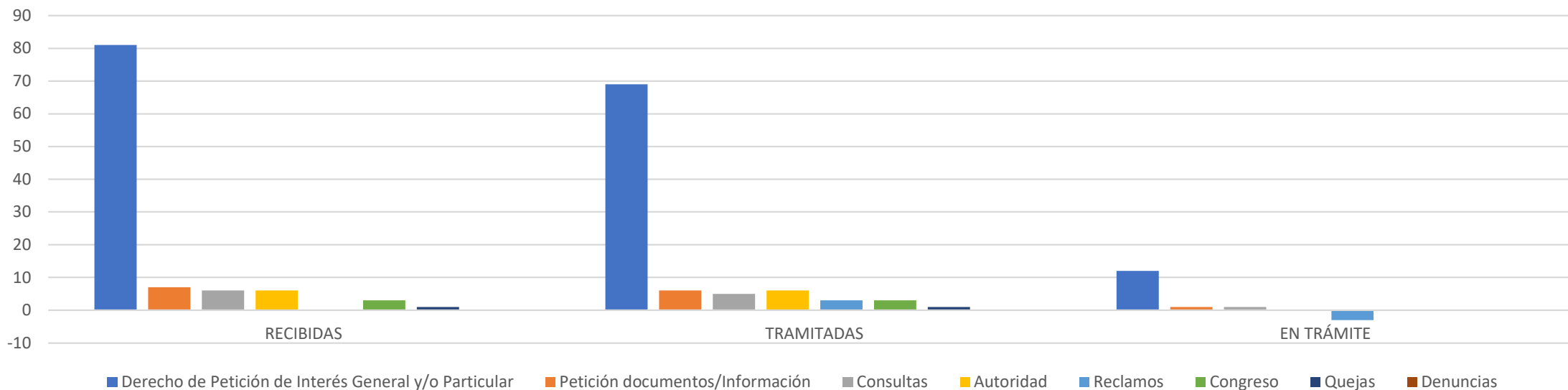
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	86	86	0
Petición documentos/Información	4	4	0
Autoridad	8	8	0
Consultas	5	5	0
Congreso	4	4	0
Denuncias	2	2	0
Quejas	4	4	0
Reclamos	1	0	1
Total	114	113	1





Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas marzo 2023

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	81	69	12
Petición documentos/Información	7	6	1
Consultas	6	5	1
Autoridad	6	6	0
Reclamos	0	3	-3
Congreso	3	3	0
Quejas	1	1	0
Denuncias	0	0	0
Total	104	93	11





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 Unico 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.

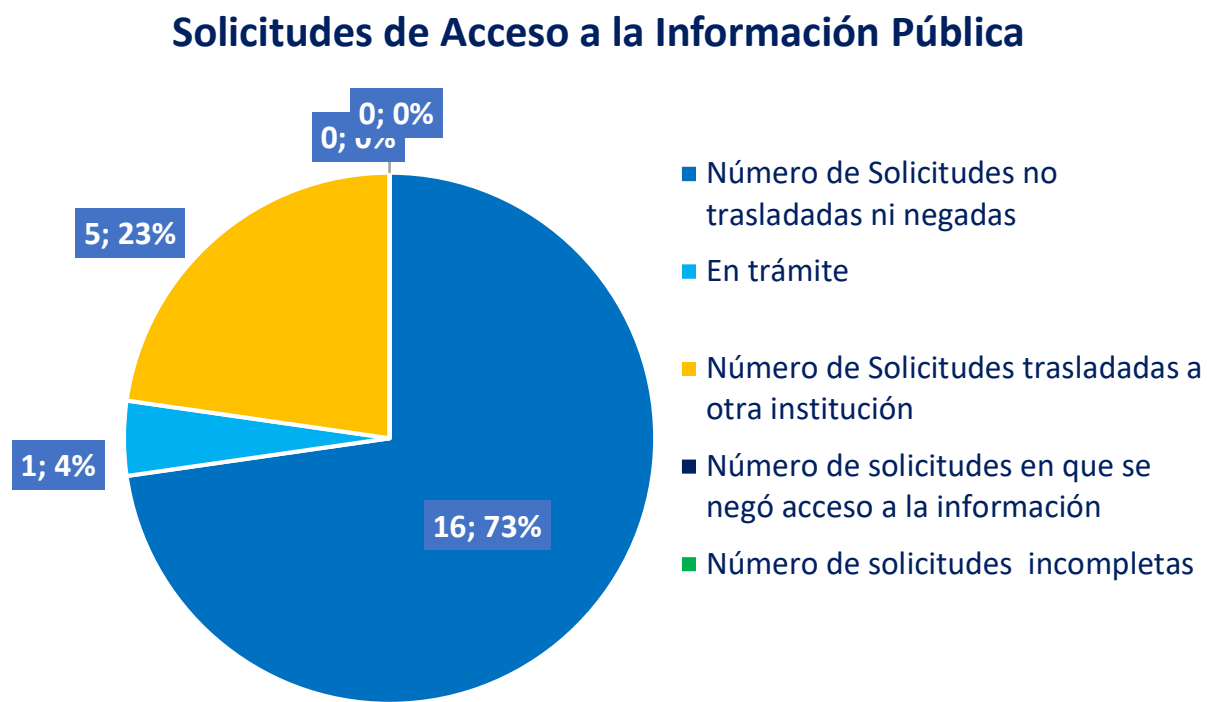
Como consecuencia de lo anterior, se registran las solicitudes de acceso a la información pública a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo bajo la modalidad de *“Petición de Documentos y/o Información”*.

Así las cosas de acuerdo con los datos reportados por el Sistema, durante el primer trimestre de 2023 se recibieron 22 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 primer trimestre 2023

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas	16
En trámite	1
Número de Solicitudes trasladadas a otra institución	5
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Número de solicitudes incompletas	0
Total solicitudes recibidas en el Trimestre	22





Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta/Días	Dependencia	Descripción
1	2023800000752	6	OAJ	No Traslada, No Negada
2	2023800022262	4	OAJ	Traslada
3	20238000433012	10	OAJ	No Traslada, No Negada
4	20238000471612	10	OAJ	Traslada
5	20238000645192	10	OAJ	No Traslada, No Negada
6	20238000659562	6	OAJ	No Traslada, No Negada
7	20238000728222	6	OAJ	No Traslada, No Negada
8	20238000864612	2	OAJ	Traslada
9	2023240000702	10	AC	No Traslada, No Negada
10	2023240000772	8	AC	No Traslada, No Negada
11	2023240001372	4	AC	Traslada
12	2023240004952	7	AC	No Traslada, No Negada
13	20232400061782	9	AC	No Traslada, No Negada
14	20232400061942	9	AC	No Traslada, No Negada
15	20232400100342	7	AC	No Traslada, No Negada
16	20232400155722	9	AC	No Traslada, No Negada
17	20232400188252	10	AC	No Traslada, No Negada
18	20232400201962	10	AC	No Traslada, No Negada
19	20232400282202	7	AC	No Traslada, No Negada
20	20232400714772	3	AC	Traslada
21	20232400801372	7	AC	No Traslada, No Negada
22	20238000901062	N/A	OAJ	En trámite



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Encuesta de satisfacción ciudadana





Encuesta de satisfacción ciudadana

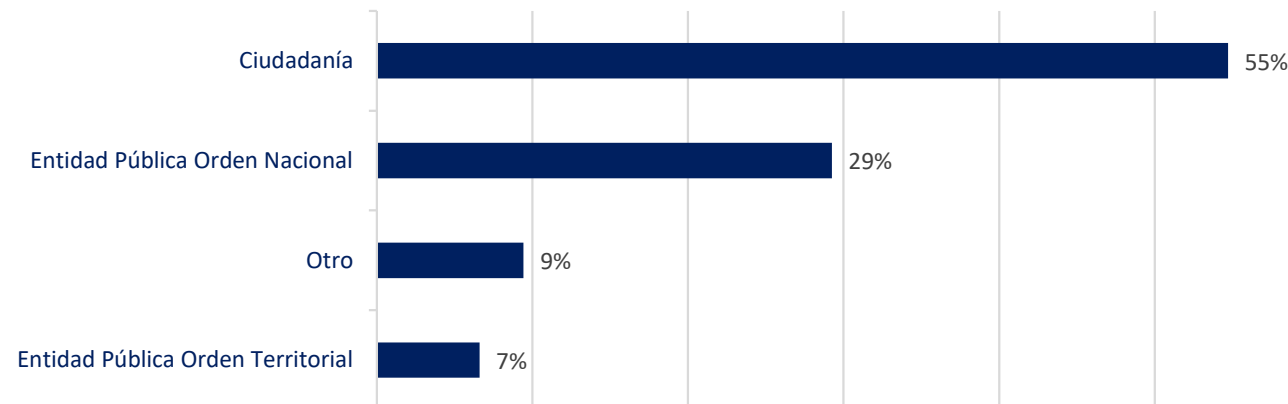
Para el primer trimestre del año 2023, se encontraron los siguientes resultados con respecto a las encuestas realizadas por los usuarios de la Agencia, en las cuales se califica a nivel general el servicio de atención al ciudadano que tiene la entidad en lo referente a los canales de atención:

- 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).



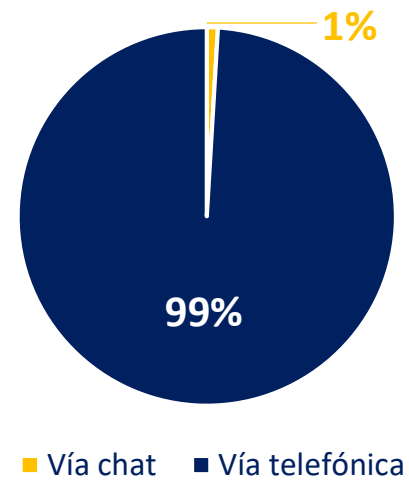
Pregunta 3: Califique de 1 a 5, si la información recibida fue clara, fácil de comprender y dio respuesta a su inquietud, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).



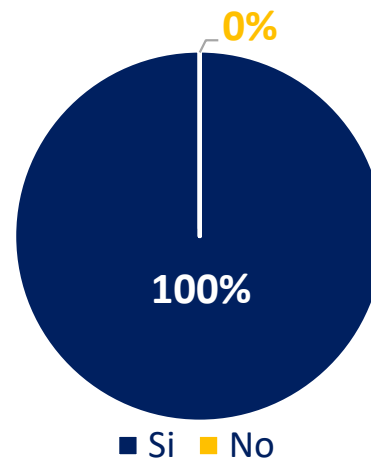


Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

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 recibido tuvo un rango positivo de 4,99 en una escala del 1 al 5. Con respecto a la claridad de la información brindada, tuvo un rango positivo de 4,93 en una escala del 1 al 5; lo que indica que se atendieron de manera satisfactoria la mayoría de las solicitudes recibidas, evidenciándose que se está aplicando de manera adecuada el procedimiento y el protocolo de atención al ciudadano.
- Los grupos de valor que contestaron la encuesta en el primer trimestre fueron ciudadanos en un 55%, Entidades Públicas Orden Nacional en un 29%, otros en un 9% y Entidades Públicas Orden Territorial en un 7%.
- 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 la línea telefónica, teniendo un 99% 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 primer trimestre 2023





- 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 primer trimestre del año 2023 se recibieron 310 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 73% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 220 solicitudes, seguido por la radicación web con 76 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 95%.
- En el periodo analizado se recibieron 22 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 16 solicitudes, 5 fueron trasladadas por competencia a otra entidad, y una se encuentra 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 cuarto trimestre del año 2022, se puede observar que el número de solicitudes registradas ha aumentado, contando en el cuarto trimestre de 2022 con 222 solicitudes y en el primer trimestre de 2023 con 310 solicitudes; lo que significa un aumento del 39,6%. 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 73% de ellas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue superior para este trimestre, con 22 solicitudes, en comparación con el cuarto trimestre de 2022 que reportó 10 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 5,1 días, lo que indica una reducción del 66% del tiempo para responder.



GRACIAS