



**Defensa Jurídica  
del Estado**

# Segundo 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 abril y el 30 de junio 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](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: 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 e Instagram).
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.

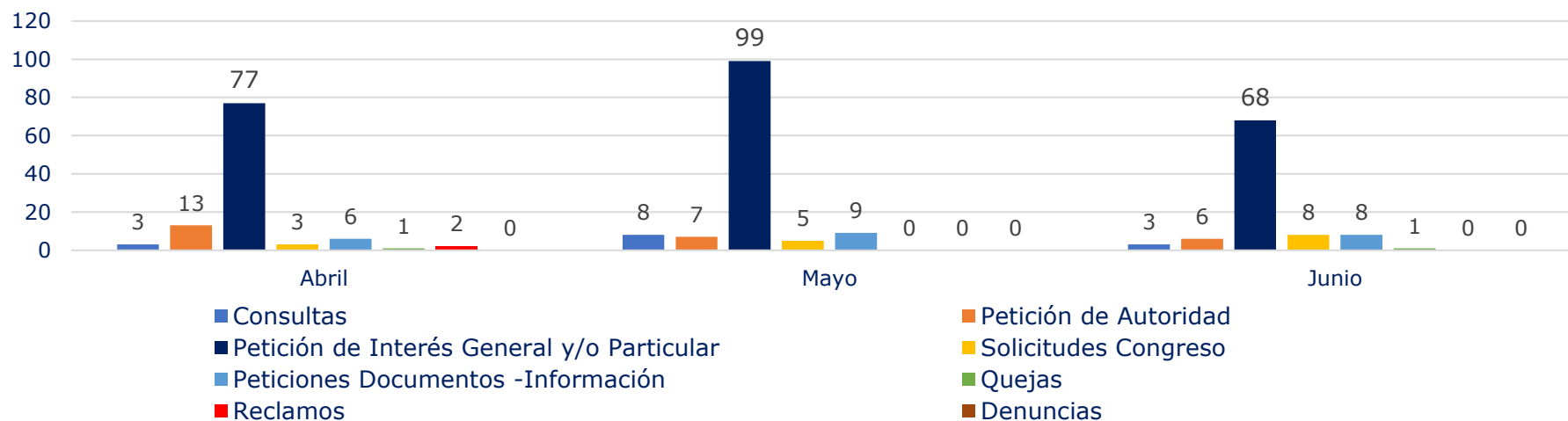
# **Categorías de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre**



# Total PQRSD recibidas en el segundo 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
<b>Abril</b>	3	13	77	3	6	1	2	0	<b>105</b>
<b>Mayo</b>	8	7	99	5	9	0	0	0	<b>128</b>
<b>Junio</b>	3	6	68	8	8	1	0	0	<b>94</b>
<b>Total</b>									<b>327</b>

## Total Radicados Por Mes



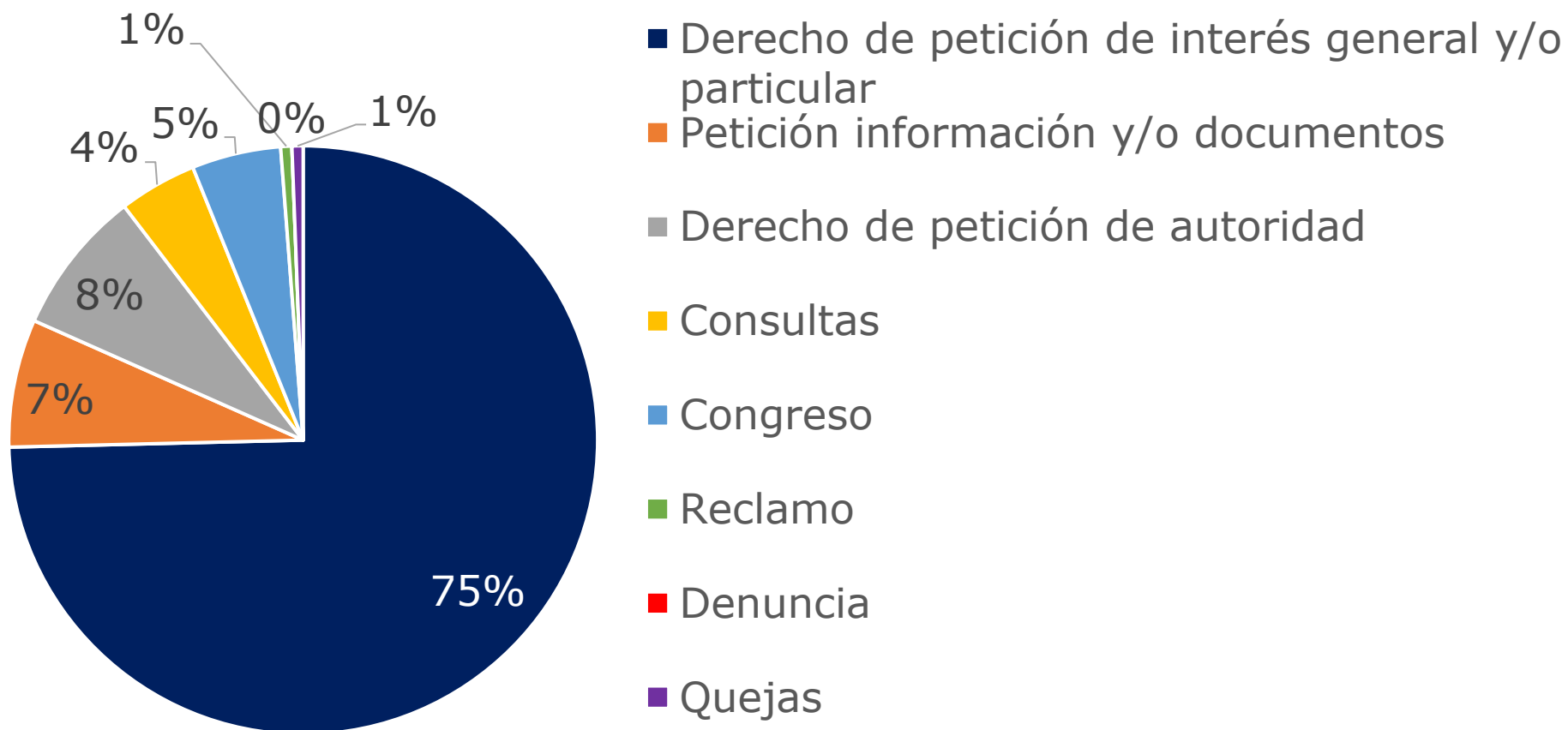
# Tipología PQRSD

De las 327 PQRSD tramitadas en el segundo trimestre de 2023, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular” en un 75%, seguido de derechos de petición información y/o documentos en un 7%, peticiones de autoridad en un 8%, consultas en un 4%, peticiones del Congreso en un 5%, y finalmente reclamos y quejas 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	213	24	7	0	244	75%
Petición información y/o documentos	16	7	0	0	23	7%
Derecho de petición de autoridad	20	5	1	0	26	8%
Consultas	10	4	0	0	14	4%
Congreso	16	0	0	0	16	5%
Reclamo	0	0	0	2	2	1%
Denuncia	0	0	0	0	0	0%
Quejas	0	0	0	2	2	1%
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>84%</b>	<b>12%</b>	<b>2%</b>	<b>1,2%</b>	<b>100%</b>	

## Tipología PQRSD



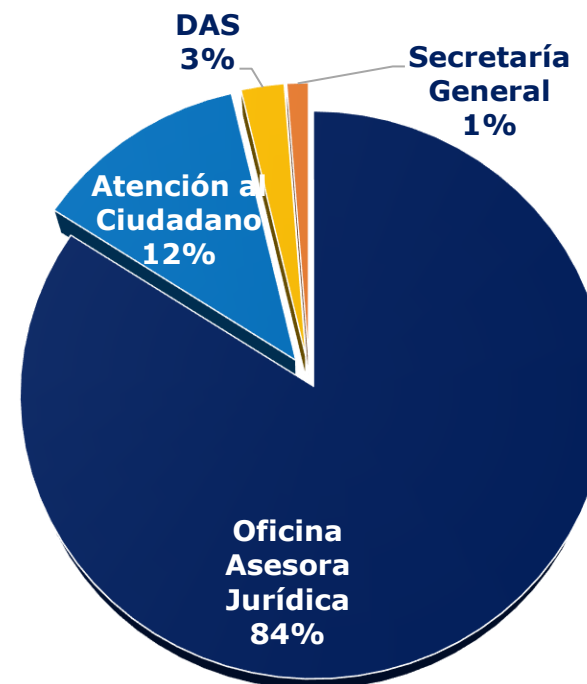
# Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD atendidas

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



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

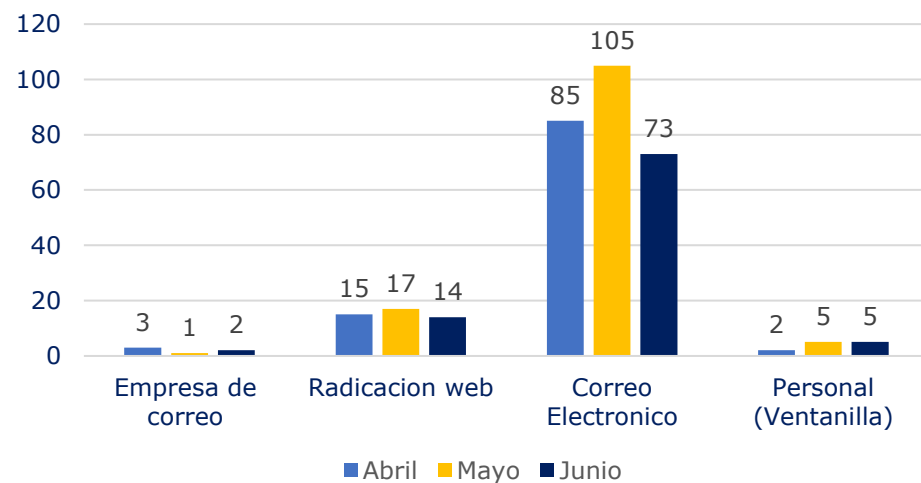
AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	275	84,10%
Atención al Ciudadano	40	12,23%
DAS	8	2,45%
Secretaría General	4	1,22%
<b>SUBTOTALES</b>	<b>327</b>	<b>100,0%</b>



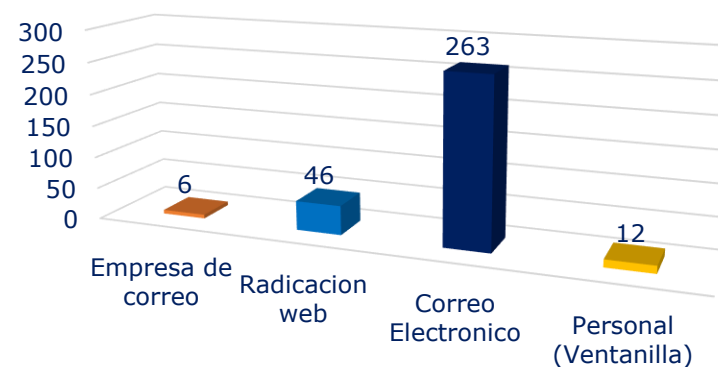
## Radicados por medio de recepción en el segundo trimestre 2023

Mes / Área	Empresa de correo	Radicacion web	Correo Electronico	Personal (Ventanilla)	TOTALES MES
Abril	3	15	85	2	105
Mayo	1	17	105	5	128
Junio	2	14	73	5	94
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>46</b>	<b>263</b>	<b>12</b>	<b>327</b>

Medios de Recepción Por Mes

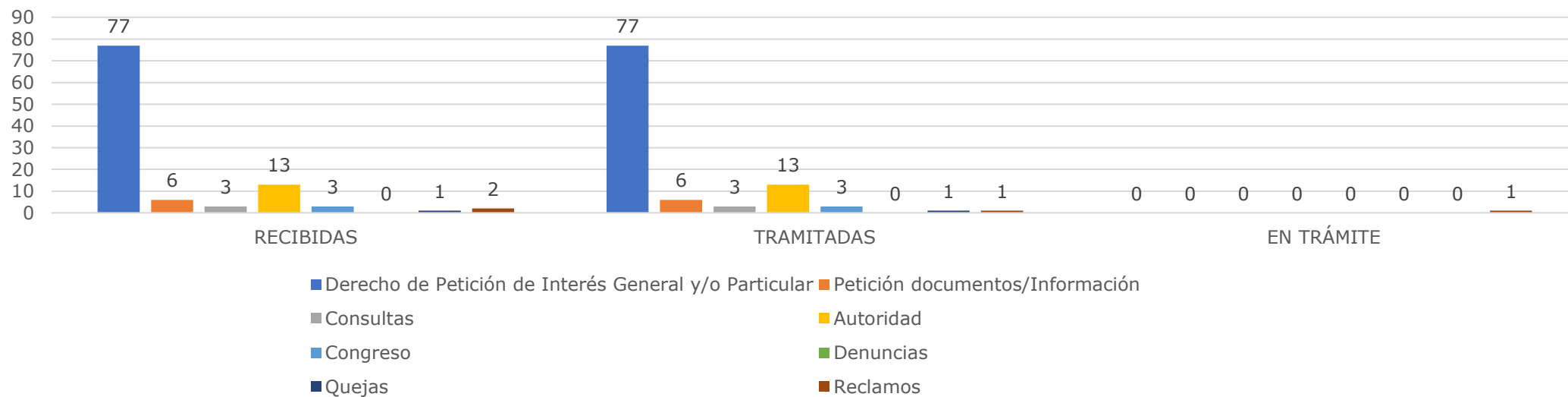


Consolidado Medios de Recepción Trimestre



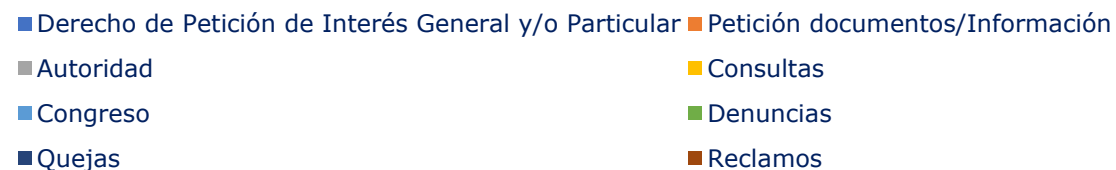
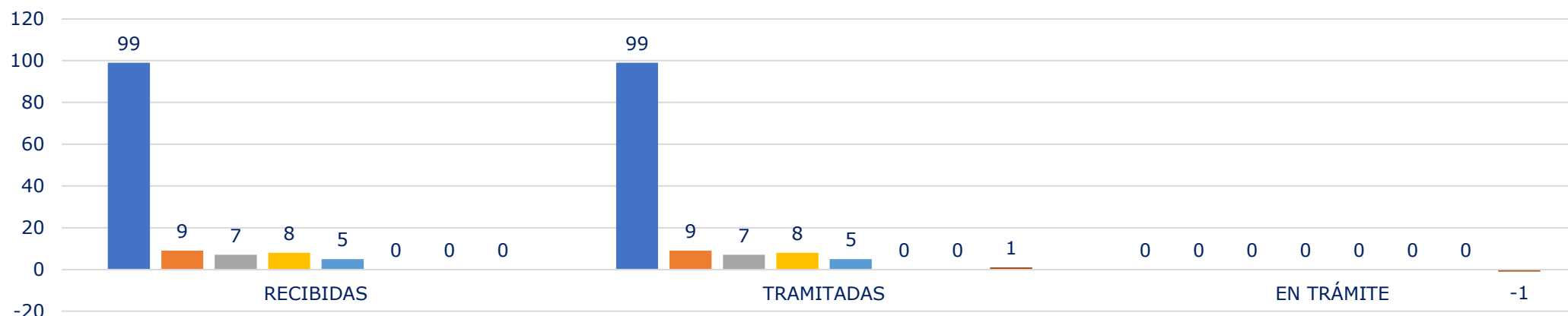
## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas abril 2023

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	77	77	0
Petición documentos/Información	6	6	0
Consultas	3	3	0
Autoridad	13	13	0
Congreso	3	3	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	1	1	0
Reclamos	2	1	1
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>104</b>	<b>1</b>



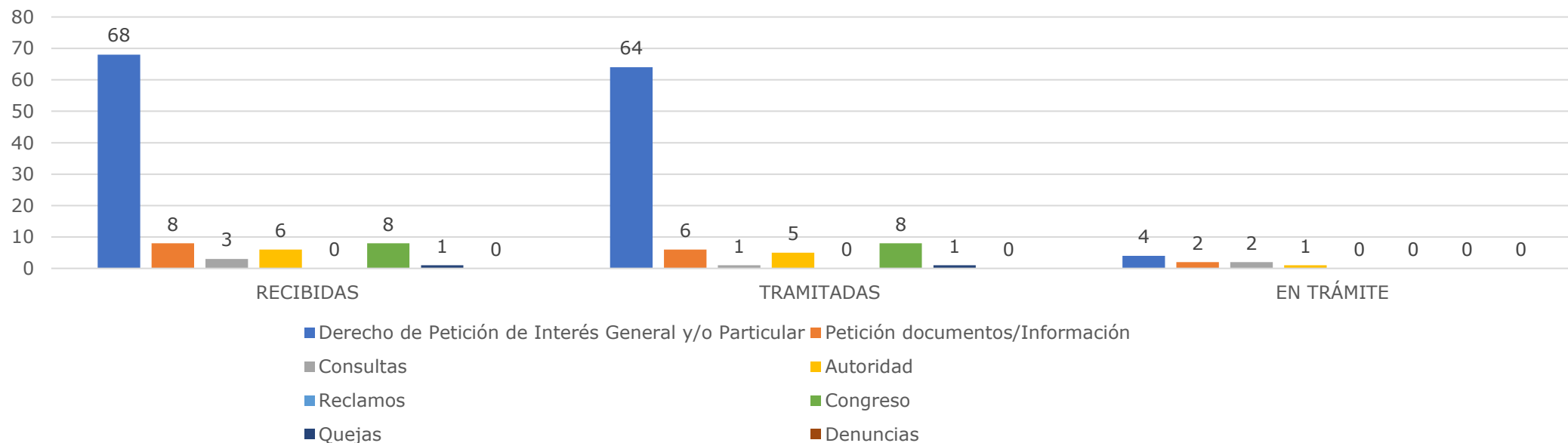
## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas mayo 2023

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	99	99	0
Petición documentos/Información	9	9	0
Autoridad	7	7	0
Consultas	8	8	0
Congreso	5	5	0
Denuncias	0	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	1	-1
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>129</b>	<b>-1</b>



## Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas junio 2023

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	68	64	4
Petición documentos/Información	8	6	2
Consultas	3	1	2
Autoridad	6	5	1
Reclamos	0	0	0
Congreso	8	8	0
Quejas	1	1	0
Denuncias	0	0	0
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>85</b>	<b>9</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.

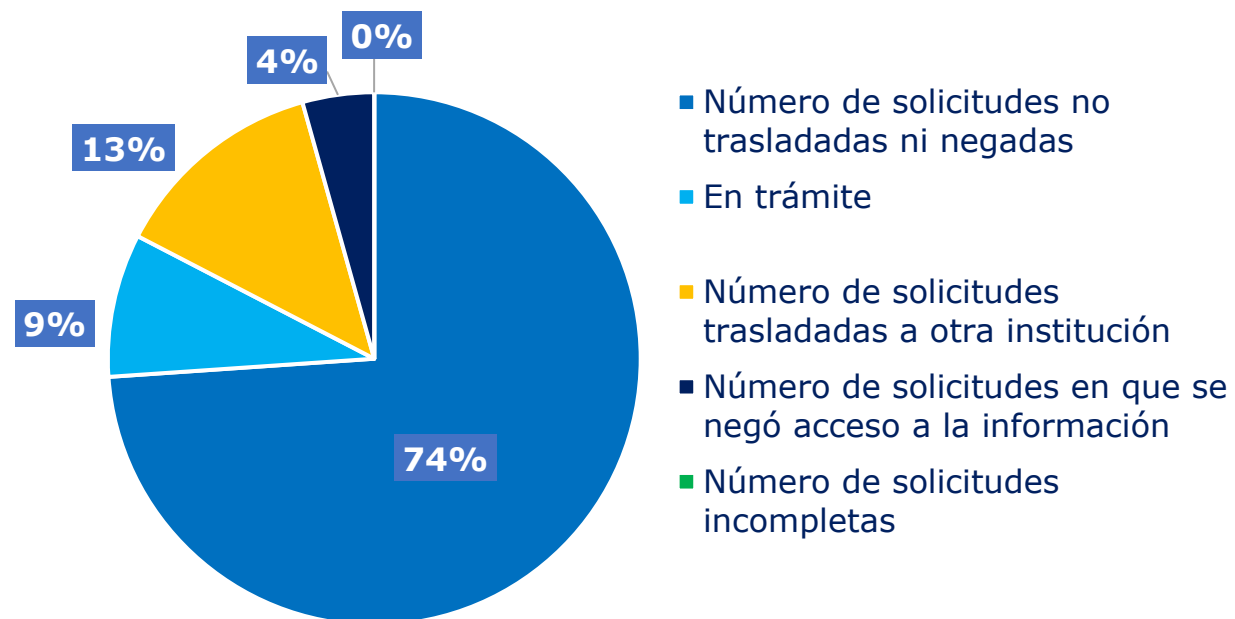
Como consecuencia de lo anterior, se registran las solicitudes de acceso a la información pública a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo bajo la modalidad de **"Petición de Documentos y/o Información"**.

Así las cosas, de acuerdo con los datos reportados por el Sistema, durante el segundo trimestre de 2023 se recibieron 23 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 segundo trimestre 2023

Descripción	Cantidad de Solicitudes
Número de solicitudes no trasladadas ni negadas	17
En trámite	2
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	3
Número de solicitudes en que se negó acceso a la información	1
Número de solicitudes incompletas	0
<b>Total solicitudes recibidas en el Trimestre</b>	<b>23</b>



## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

#	Radicado	Tiempo de Respuesta /Días	Dependencia	Descripción
1	20238000959732	10	OAJ	No Traslada, No Negada
2	20238001072142	10	OAJ	No Traslada, No Negada
3	20238001084992	9	OAJ	No Traslada, No Negada
4	20238001127402	8	OAJ	No Traslada, No Negada
5	20238001274242	4	OAJ	No Traslada, No Negada
6	20238001283802	9	OAJ	No Traslada, No Negada
7	20238001345692	5	OAJ	No Traslada, No Negada
8	20238001382672	10	OAJ	No Traslada, No Negada
9	20232401408612	9	OAJ	No Traslada, No Negada
10	20238001433902	8	OAJ	No Traslada, No Negada
11	20238001505192	9	OAJ	No Traslada, No Negada
12	20238001732772	4	OAJ	No Traslada, No Negada
13	20238001767512	10	OAJ	No Traslada, No Negada
14	20238001823432	5	OAJ	Traslada
15	20232400936722	5	AC	Traslada
16	20232401169202	9	AC	No Traslada, No Negada
17	20232401213392	10	AC	Se negó acceso a la información
18	20232401246262	4	AC	Traslada
19	20232401578862	8	AC	No Traslada, No Negada
20	20232401632712	5	AC	No Traslada, No Negada
21	20232401750992	5	AC	No Traslada, No Negada
22	20238001857802	N/A	OAJ	En trámite
23	20238001863822	N/A	OAJ	En trámite



# **Encuesta de satisfacción ciudadana**



## Encuesta de satisfacción ciudadana

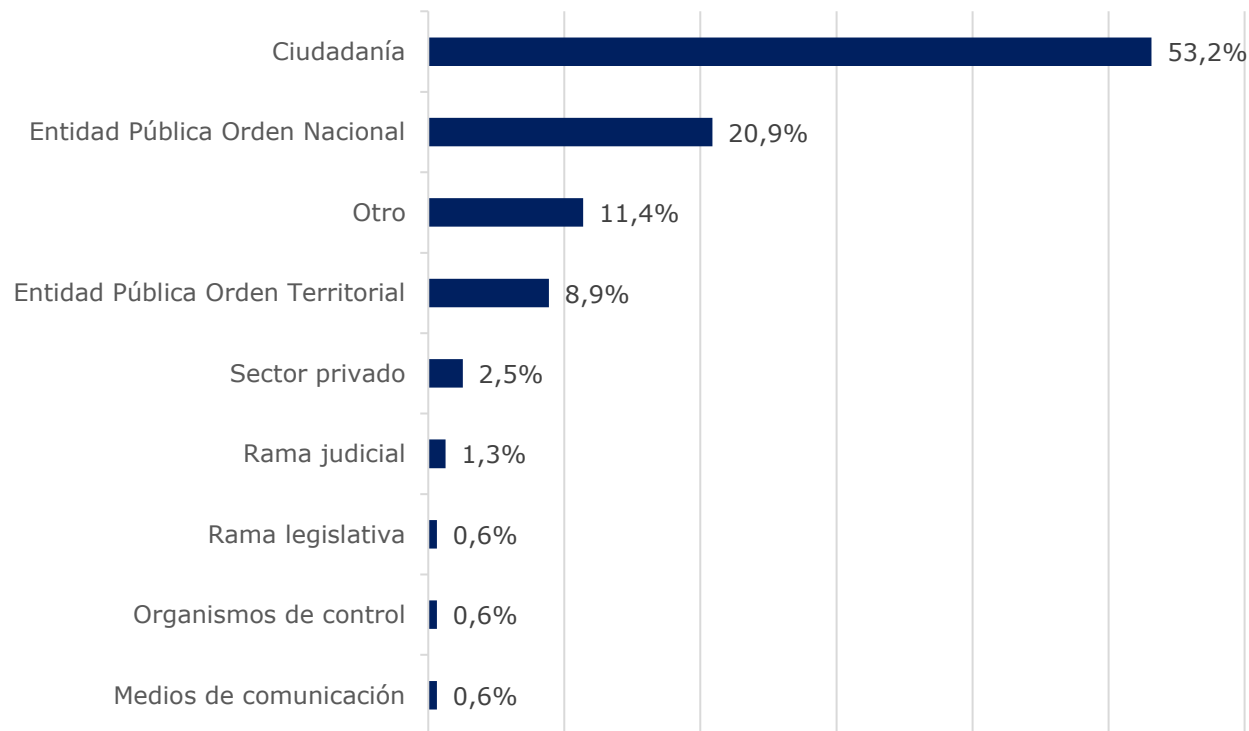
Para el segundo trimestre del año 2023 a través de los canales de atención dispuestos por la Agencia (chat virtual y línea telefónica) se realizaron encuestas de satisfacción, en las que se evaluó el nivel general del servicio prestado a los grupos de valor.

\*Durante el trimestre a evaluar se rediseño la encuesta de satisfacción por lo cual para esta medición se tendrán en cuenta del 1 de abril al 29 de mayo la encuesta anterior y del 30 de mayo al 30 de junio de 2023 la nueva encuesta.

# 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)



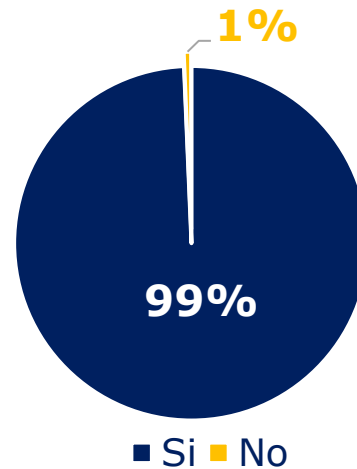
**Pregunta 3:** Califique de 1 a 5 si la información recibida fue clara, fácil de comprender y dio respuesta a su inquietud, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a)



#### Pregunta 4: ¿Por qué canal se comunicó?



#### Pregunta 5: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?



**Conclusiones  
informe PQRS  
segundo 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 segundo trimestre del año 2023 se recibieron 327 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 75% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en este trimestre con 263 solicitudes, seguido por la radicación web con 46 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 94%.
- En el periodo analizado se recibieron 23 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 17 solicitudes, 3 fueron trasladadas por competencia a otra entidad, 2 se encuentran en trámite, y una de ellas fue negada.
- 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 primer trimestre del año 2023, se puede observar que el número de solicitudes registradas ha aumentado, contando en el primer trimestre de 2023 con 310 solicitudes y en el segundo trimestre de 2023 con 327 solicitudes; lo que significa un aumento del 5,4%. 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 84% de ellas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue superior para este trimestre con 23 solicitudes, en comparación con el anterior trimestre en el cual solo se presentaron 22.
- La Agencia responde las peticiones en un término 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 6 días, lo que indica una reducción del 62% del tiempo para responder.





**Defensa Jurídica  
del Estado**