



**Defensa Jurídica
del Estado**

Informe Anual de PQRSD 2023

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 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 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 entre el 01
de enero y el 31 de
diciembre de 2023**



Total PQRSD recibidas en el año 2023

Mes	Áreas PQRSD	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	4	5	49	3	1	0	0	0	62
	Atención al Ciudadano	5	0	10	0	10	0	0	0	25
	DAS	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	2	1	3
	Total	9	6	60	3	11	0	2	1	92
FEBRERO	Oficina Asesora Jurídica	4	8	66	4	3	0	0	0	85
	Atención al Ciudadano	1	0	19	0	1	0	0	0	21
	DAS	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	Secretaria General	0	0	0	0	0	4	1	2	7
	Total	5	8	86	4	4	4	1	2	114
MARZO	Oficina Asesora Jurídica	3	5	64	3	5	0	0	0	80
	Atención al Ciudadano	3	0	15	0	2	0	0	0	20
	DAS	0	1	2	0	0	0	0	0	3
	Secretaria General	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Total	6	6	81	3	7	1	0	0	104

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	3	10	68	3	4	0	0	0	88
	Atención al Ciudadano	0	2	7	0	2	0	0	0	11
	DAS	0	1	2	0	0	0	0	0	3
	Secretaría General	0	0	0	0	0	1	2	0	3
	Total	3	13	77	3	6	1	2	0	105
MAYO	Oficina Asesora Jurídica	5	7	92	5	7	0	0	0	116
	Atención al Ciudadano	3	0	5	0	2	0	0	0	10
	DAS	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	8	7	99	5	9	0	0	0	128
JUNIO	Oficina Asesora Jurídica	2	3	53	8	5	0	0	0	71
	Atención al Ciudadano	1	3	12	0	3	0	0	0	19
	DAS	0	0	3	0	0	0	0	0	3
	Secretaría General	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Total	3	6	68	8	8	1	0	0	94

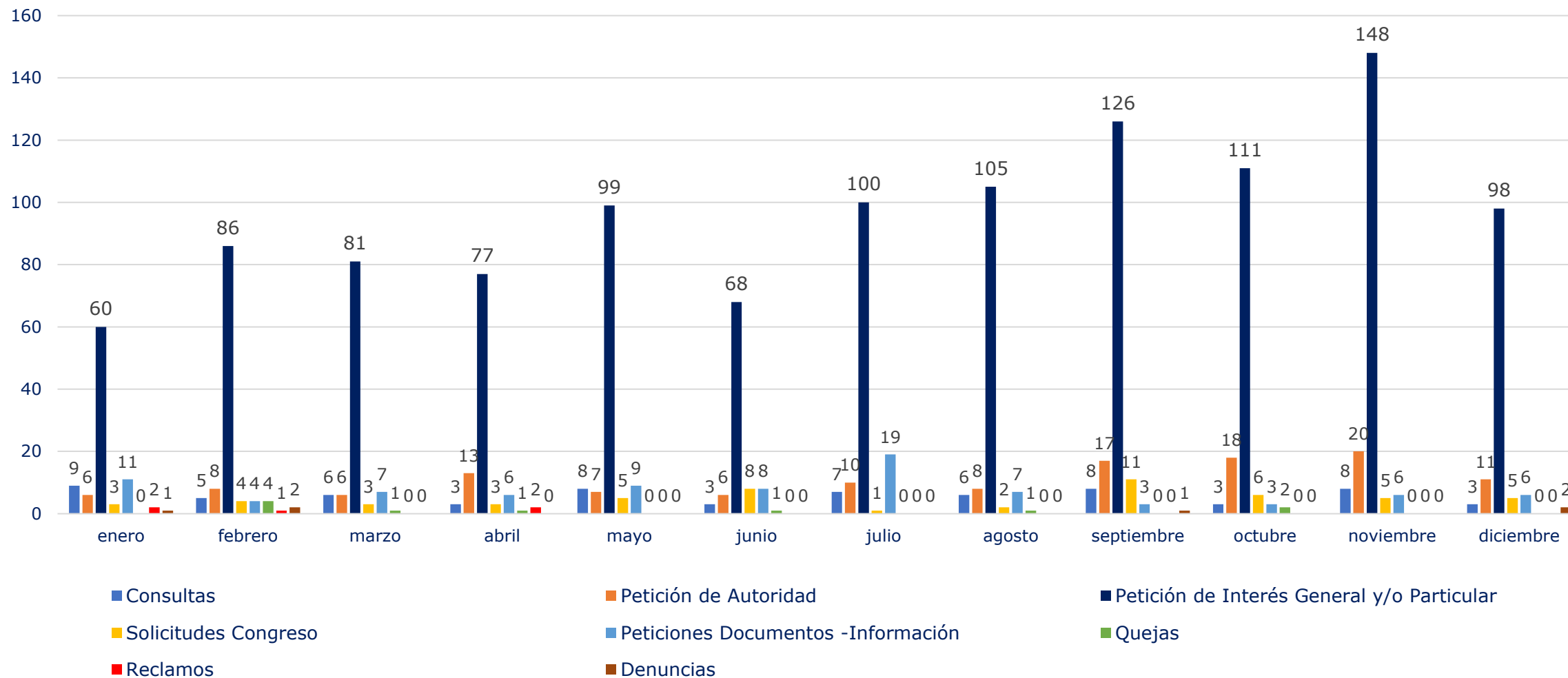
Mes	Áreas PQRS	Consultas	Petición de Autoridad	Petición de Interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Peticiones Documentos - Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTALES MES
JULIO	Oficina Asesora Jurídica	4	9	96	1	15	0	0	0	125
	Atención al Ciudadano	3	0	3	0	3	0	0	0	9
	DAS	0	1	1	0	1	0	0	0	3
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	7	10	100	1	19	0	0	0	137
AGOSTO	Oficina Asesora Jurídica	6	8	88	2	4	0	0	0	108
	Atención al Ciudadano	0	0	16	0	3	0	0	0	19
	DAS	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	Secretaria General	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Total	6	8	105	2	7	1	0	0	129
SEPTIEMBRE	Oficina Asesora Jurídica	8	17	117	11	1	0	0	0	154
	Atención al Ciudadano	0	0	9	0	2	0	0	0	11
	DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Total	8	17	126	11	3	0	0	1	166

Mes	Áreas PQRS	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	3	15	102	6	3	0	0	0	129
	Atención al Ciudadano	0	0	9	0	0	0	0	0	9
	DAS	0	3	0	0	0	0	0	0	3
	Secretaria General	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	Total	3	18	111	6	3	2	0	0	143
NOVIEMBRE	Oficina Asesora Jurídica	7	18	138	5	3	0	0	0	171
	Atención al Ciudadano	1	0	9	0	3	0	0	0	13
	DAS	0	2	1	0	0	0	0	0	3
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	8	20	148	5	6	0	0	0	187
DICIEMBRE	Oficina Asesora Jurídica	3	11	80	5	5	0	0	0	104
	Atención al Ciudadano	0	0	18	0	1	0	0	0	19
	DAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	Total	3	11	98	5	6	0	0	2	125

Resumen de PQRSD según tipología recibidas mes a mes durante el año 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
Abril	3	13	77	3	6	1	2	0	105
Mayo	8	7	99	5	9	0	0	0	128
Junio	3	6	68	8	8	1	0	0	94
Julio	7	10	100	1	19	0	0	0	137
Agosto	6	8	105	2	7	1	0	0	129
Septiembre	8	17	126	11	3	0	0	1	166
Octubre	3	18	111	6	3	2	0	0	143
Noviembre	8	20	148	5	6	0	0	0	187
Diciembre	3	11	98	5	6	0	0	2	125
Total									1524

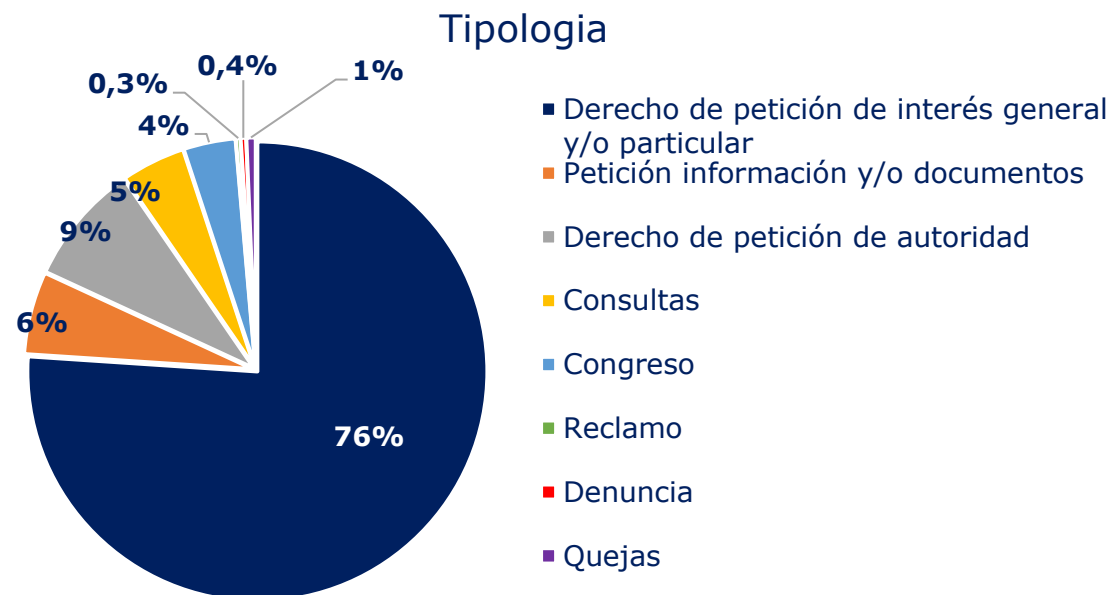
Total Radicados Por Mes



Revisada la información de las 1524 PQRSD recibidas durante el año 2023, se observa que el mayor número de peticiones corresponden a la tipificación de derechos de petición de interés general o particular en un 76%, seguido de las peticiones de autoridad con un 9%; peticiones de información y/o documentos en un 6%; consultas en un 5%; peticiones de congreso en un 4%, quejas en un 1%; denuncias con 0,4% y reclamos con una participación del 0,3%.

La distribución de las PQRSD recibidas ha sido la siguiente:

TIPOLOGÍA / ÁREA	Total	%
Derecho de petición de interés general y/o particular	1159	76%
Petición información y/o documentos	89	6%
Derecho de petición de autoridad	130	9%
Consultas	69	5%
Congreso	56	4%
Reclamo	5	0,3%
Denuncia	6	0,4%
Quejas	10	1%
Total	1524	100%

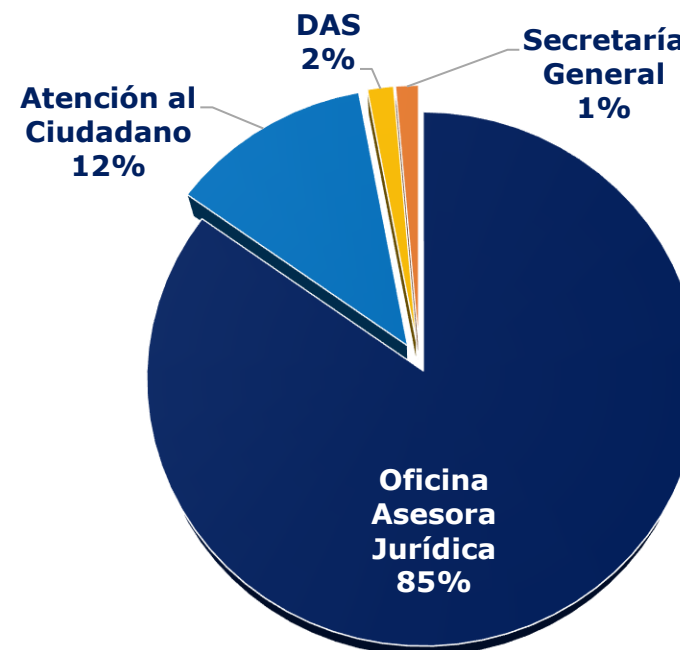


Tiempo promedio de respuesta de PQRSD

Tipo de Solicitud	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Consultas	30	7,9
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	15	5,9
Reclamos	15	4,6
Denuncias	15	2,9
Quejas	15	4,8
Petición de Autoridad	10	5,6
Petición de Documentos y/o Información	10	6,8
Solicitudes Congreso	5	5,3

Participación porcentual por dependencias

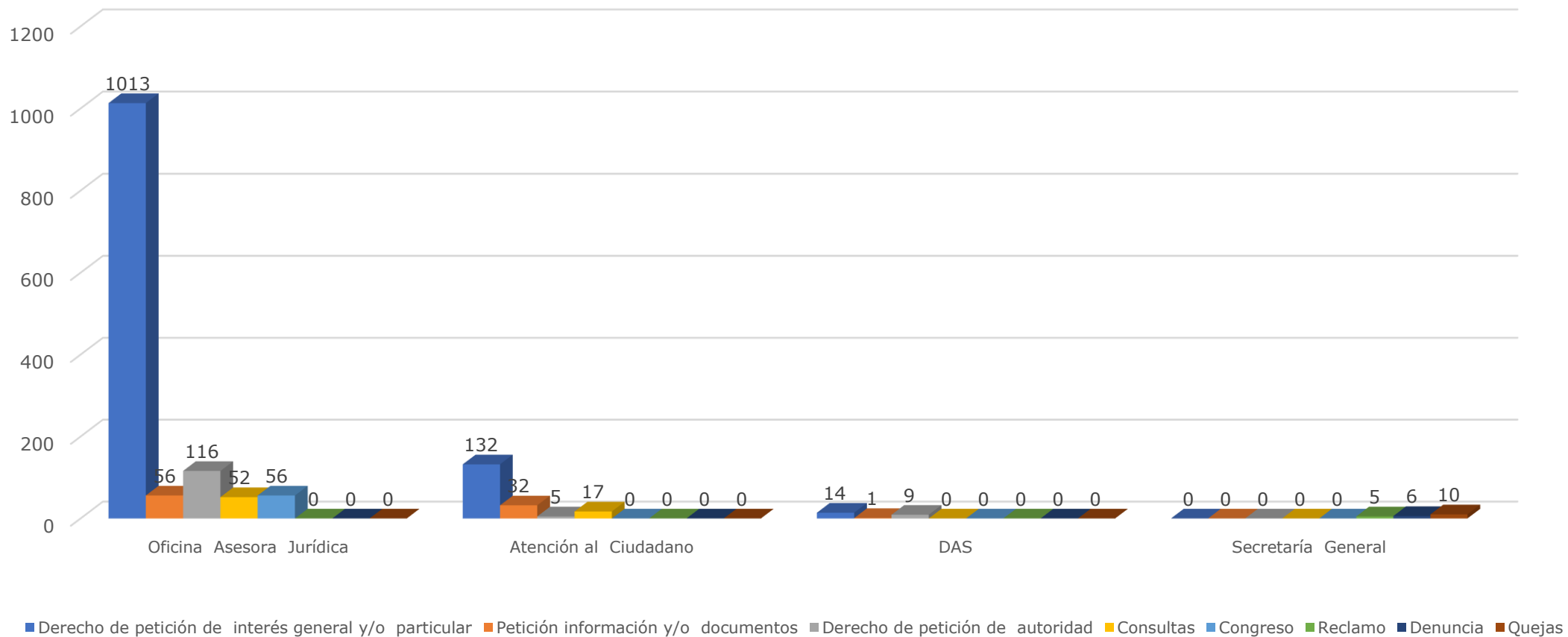
AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Oficina Asesora Jurídica	1293	85%
Atención al Ciudadano	186	12%
DAS	24	2%
Secretaría General	21	1%
TOTAL	1524	100,0%



Tipología por Dependencia

TIPOLOGÍA / ÁREA	Oficina Asesora Jurídica	Atención al Ciudadano	DAS	Secretaría General	Total
Derecho de petición de interés general y/o particular	1013	132	14	0	1159
Petición información y/o documentos	56	32	1	0	89
Derecho de petición de autoridad	116	5	9	0	130
Consultas	52	17	0	0	69
Congreso	56	0	0	0	56
Reclamo	0	0	0	5	5
Denuncia	0	0	0	6	6
Quejas	0	0	0	10	10
Total	1293	186	24	21	1524

Tipología por Dependencia

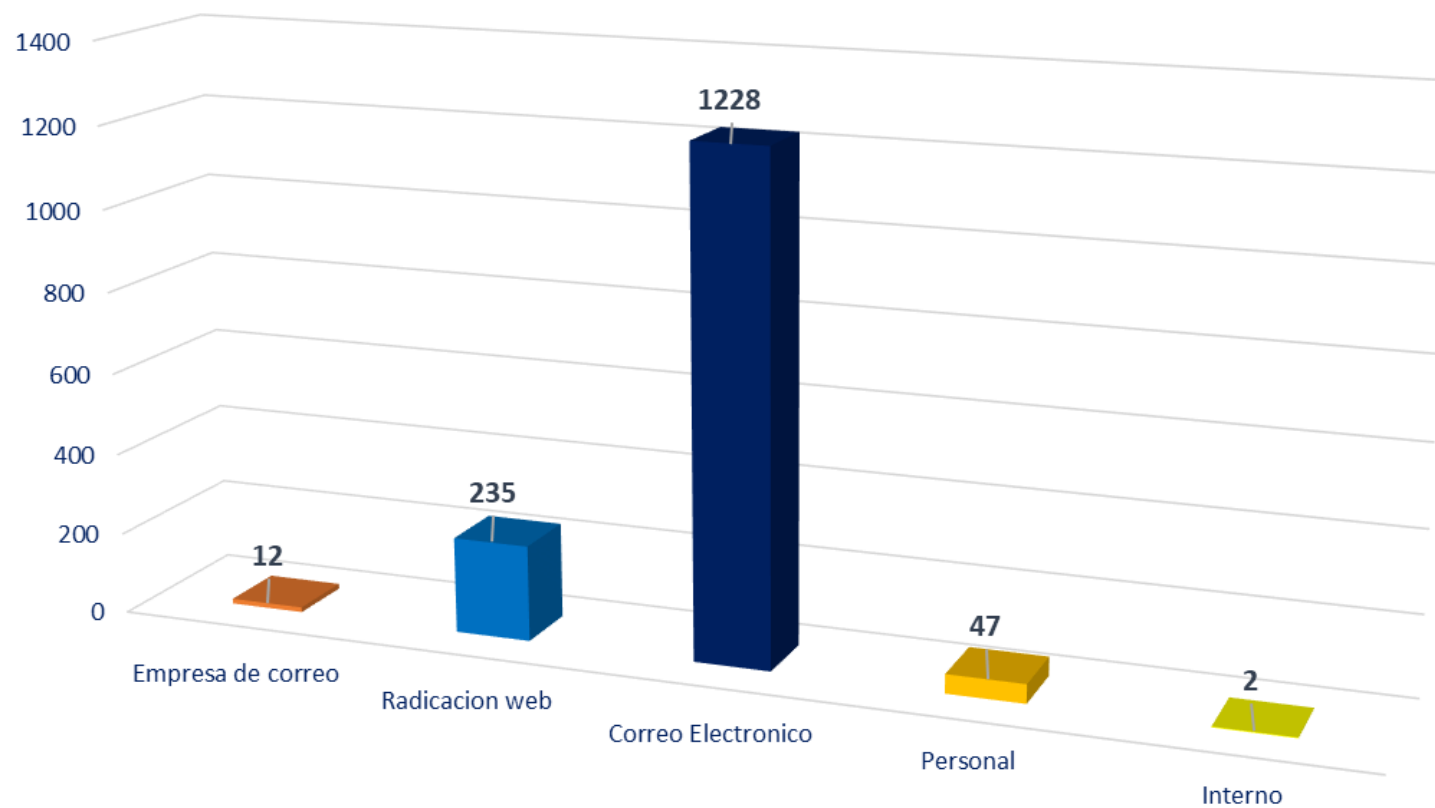


Radicados por medio de recepción mes a mes en el año 2023

Mes / Área	Empresa de correo	Radicacion web	Correo Electronico	Personal	Interno	TOTALES MES
Enero	1	29	59	3	0	92
Febrero	2	29	79	2	2	114
Marzo	1	18	82	3	0	104
Abril	3	15	85	2	0	105
Mayo	1	17	105	5	0	128
Junio	2	14	73	5	0	94
Julio	1	43	90	3	0	137
Agosto	1	21	101	6	0	129
Septiembre	0	10	152	4	0	166
Octubre	0	13	126	4	0	143
Noviembre	0	16	165	6	0	187
Diciembre	0	10	111	4	0	125
Total	12	235	1228	47	2	1524

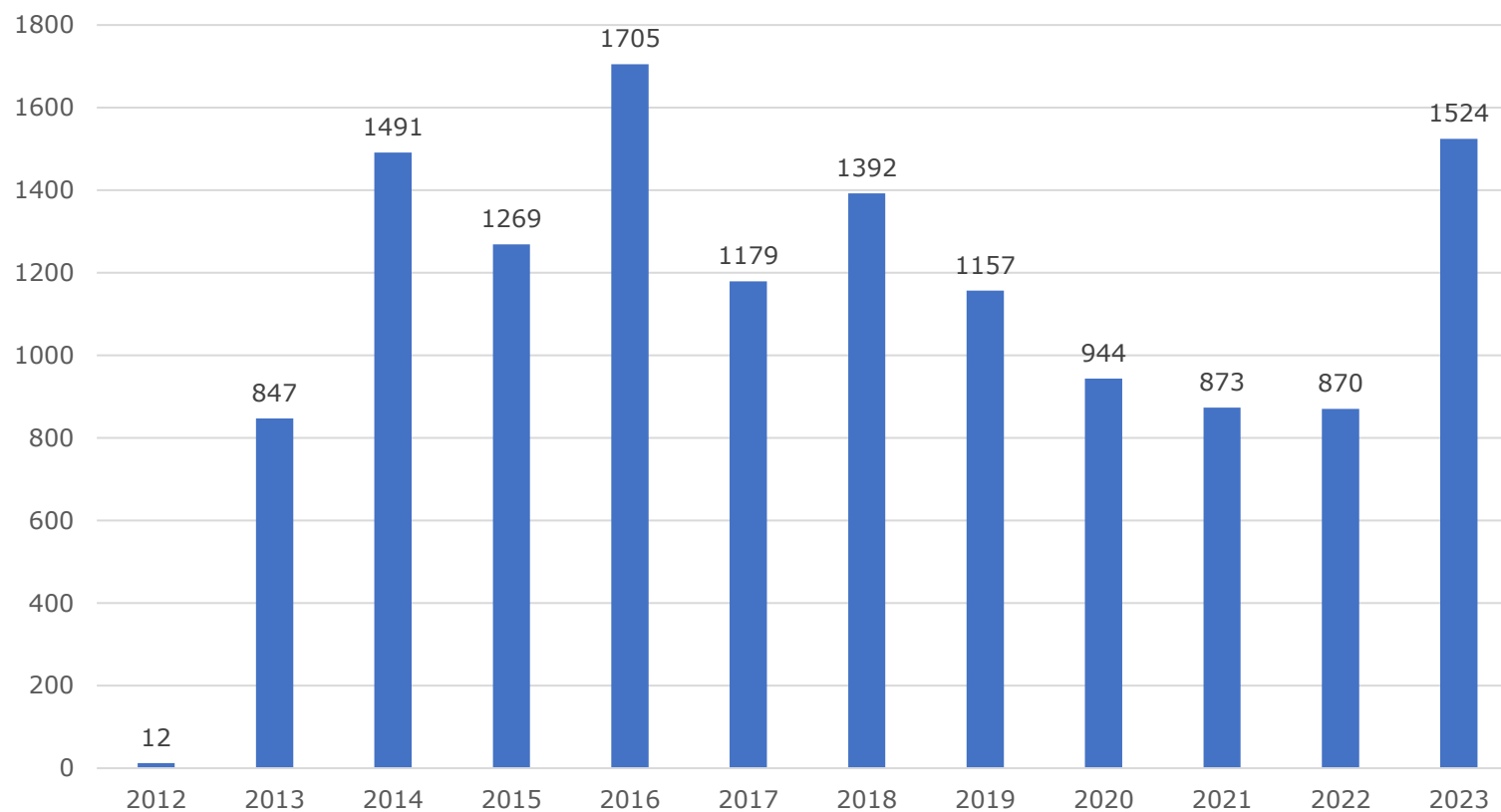
*Se aclara que la recepción de documentación en el canal "Interno" esto es, el que se ubicaba en la Calle 16 No. 68d - 89 fue deshabilitado finalizando el primer trimestre del 2023.

Radicados por medio de recepción mes a mes en el año 2023



Comparativo Volumen de PQRSD por Año

Comparativo volumen de PQRSD por año



Conclusiones - informe PQRSD 2023



- La fuente para la elaboración del informe es el Sistema de Gestión Documental –ORFEO. Se analizó la información de todos los radicados de entrada y salida registrados durante el periodo objeto 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 año 2023 se recibieron 1524 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 76% del total de las solicitudes.
- El correo electrónico fue el canal de recepción más usado en el año 2023 con 1228 solicitudes, seguido por la radicación web con 235 solicitudes. Se evidencia que los canales virtuales son los más utilizados con un 96%.
- Al realizar la comparación con lo reportado para el 2022, se puede observar que el número de solicitudes registradas fue superior para este año, contando en ese entonces con 870 solicitudes.
- La Oficina Asesora Jurídica fue la dependencia de la Agencia por la que más ingresaron las solicitudes, teniendo una participación del 85%.



**Defensa Jurídica
del Estado**