



**Defensa Jurídica
del Estado**

Primer Informe Trimestral de PQRSD año 2024

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 2024, 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 Único de Atención: Habilitado en página web.
3. 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.
4. Redes Sociales (YouTube, X, Facebook, LinkedIn e Instagram).
5. Atención presencial: Carrera 7 No. 75-66 Piso 2 y 3 Bogotá, Colombia.
6. Teléfono Conmutador: (+57) 601 255 89 55

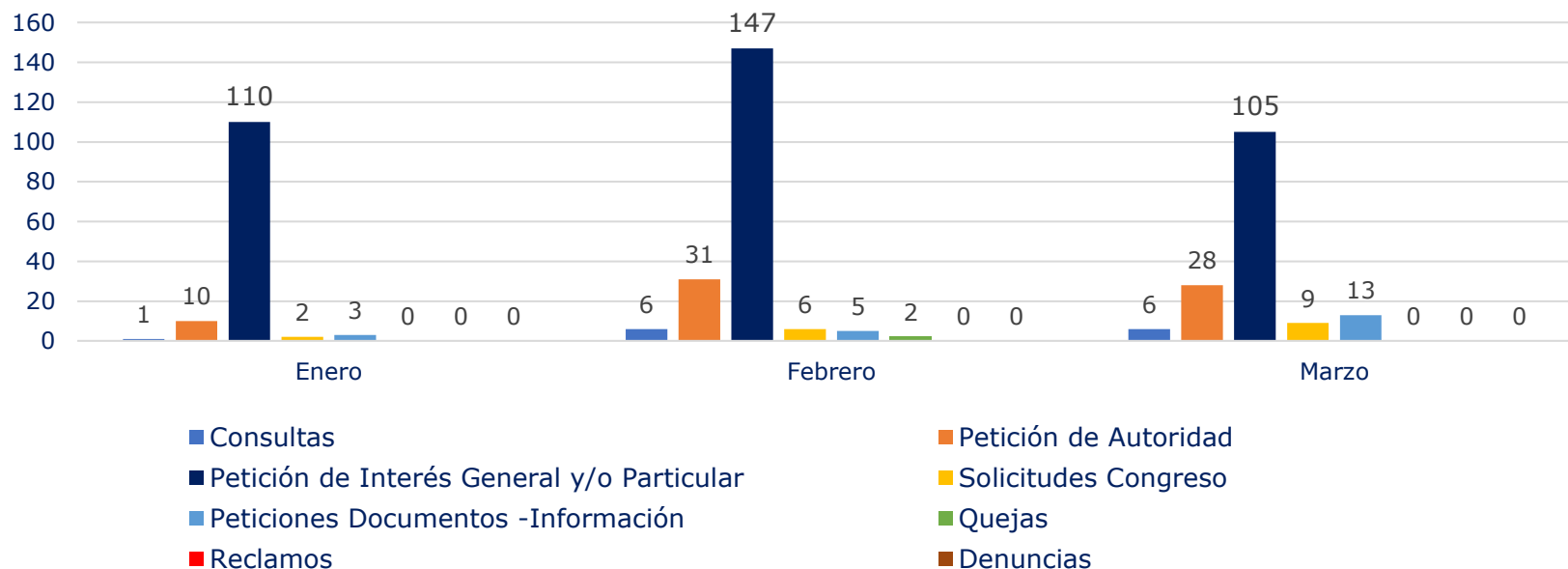
**Categorías de PQRSD
recibidas durante el
primer trimestre 2024**



Total PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2024

| Mes / Subserie | Consultas | Petición de Autoridad | Petición de Interés General y/o Particular | Solicitudes Congreso | Peticiones Documentos - Información | Quejas | Reclamos | Denuncias | TOTAL MES |
|----------------|-----------|-----------------------|--|----------------------|-------------------------------------|--------|----------|-----------|------------|
| Enero | 1 | 10 | 110 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 126 |
| Febrero | 6 | 31 | 147 | 6 | 5 | 2 | 0 | 0 | 197 |
| Marzo | 6 | 28 | 105 | 9 | 13 | 0 | 0 | 0 | 161 |
| Total | | | | | | | | | 484 |

Total Radicados Por Mes



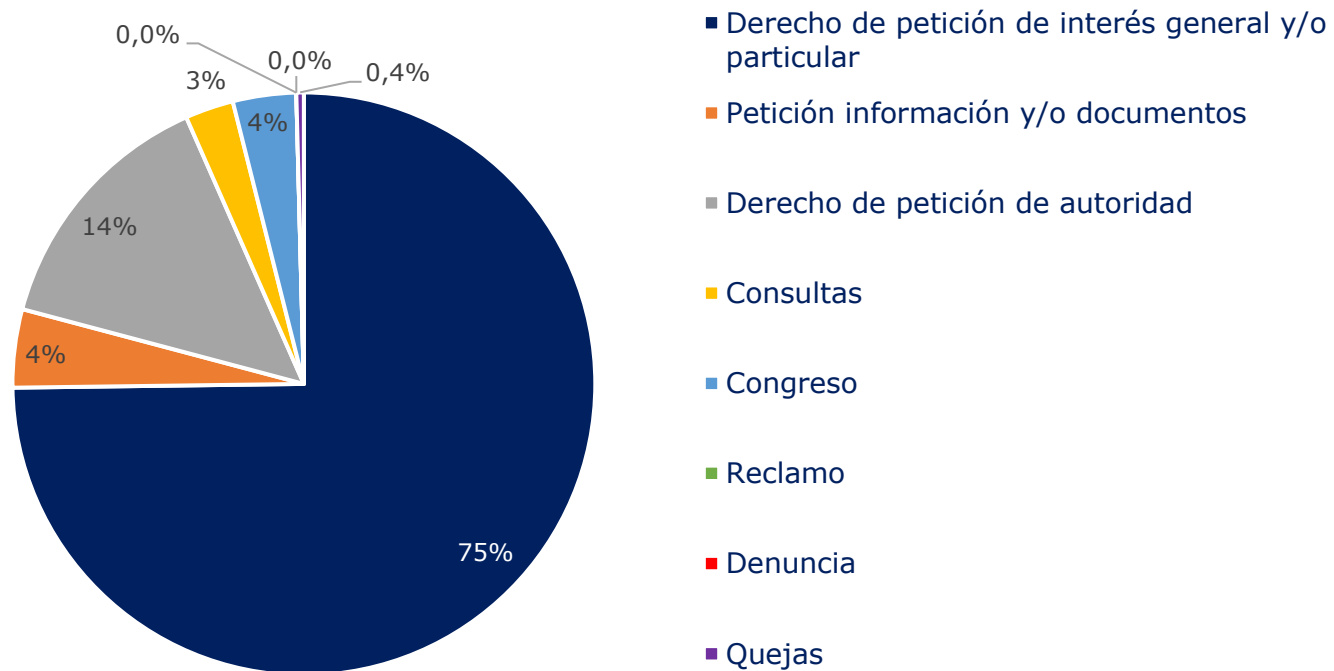
Tipología PQRSD

De las 484 PQRSD tramitadas en el primer trimestre de 2024, el mayor número corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular” en un 75%, seguido de “peticiones de autoridad” en un 14%, peticiones del “Congreso” y “derechos de petición información y/o documentos” en un 4%, “consultas” en un 3%, “quejas” en un 0,4% y “reclamos” y “denuncias” en un 0%.

La distribución interna de las PQRSD tramitadas es la siguiente:

| TIPOLOGÍA / ÁREA | Oficina Asesora Jurídica | Atención al Ciudadano | DAS | Total | % |
|---|--------------------------|-----------------------|-----------|-------------|-------------|
| Derecho de petición de interés general y/o particular | 235 | 123 | 4 | 362 | 75% |
| Petición información y/o documentos | 21 | 0 | 0 | 21 | 4% |
| Derecho de petición de autoridad | 68 | 0 | 1 | 69 | 14% |
| Consultas | 13 | 0 | 0 | 13 | 3% |
| Congreso | 17 | 0 | 0 | 17 | 4% |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Denuncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Quejas | 2 | 0 | 0 | 2 | 0,4% |
| Total | 356 | 123 | 5 | 484 | 100% |
| Porcentaje | 74% | 25% | 1% | 100% | |

Tipología PQRS

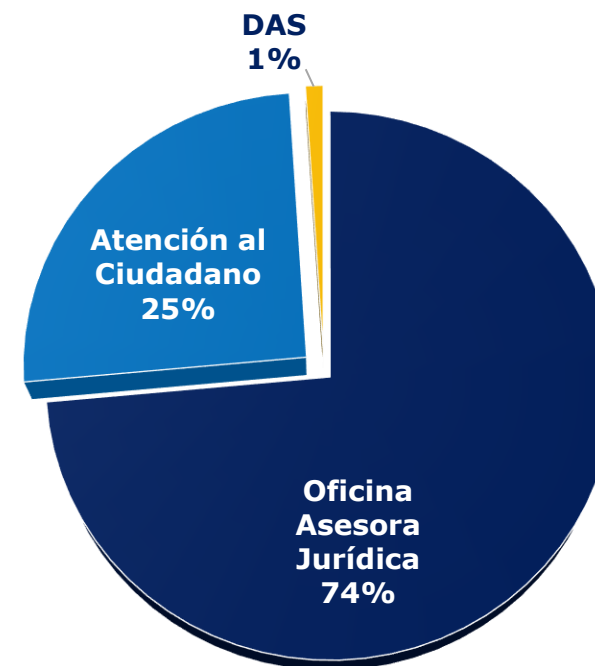


Tiempo Promedio de Respuesta de PQRSD atendidas

| Tipo de Solicitud | Término de Respuesta (días) | Tiempo Promedio de Respuesta (días) |
|---|-----------------------------|-------------------------------------|
| Consultas | 30 | 9,1 |
| Derecho de Petición de Interés General y/o Particular | 15 | 5,8 |
| Reclamos | 15 | N/A |
| Denuncias | 15 | N/A |
| Quejas | 15 | 3,0 |
| Petición de Autoridad | 10 | 5,7 |
| Petición de Documentos y/o Información | 10 | 9,8 |
| Solicitudes Congreso | 5 | 8,1 |

Participación porcentual de las dependencias por las que ingresan las PQRSD

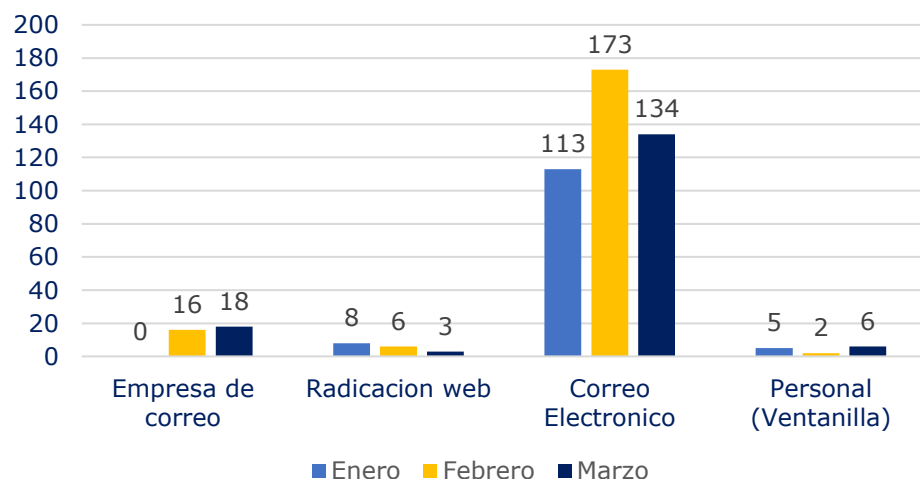
| ÁREAS | TOTAL AREA | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--------------------------|------------|--------------------------|
| Oficina Asesora Jurídica | 356 | 73,55% |
| Atención al Ciudadano | 123 | 25,41% |
| DAS | 5 | 1,03% |
| SUBTOTALES | 484 | 100,0% |



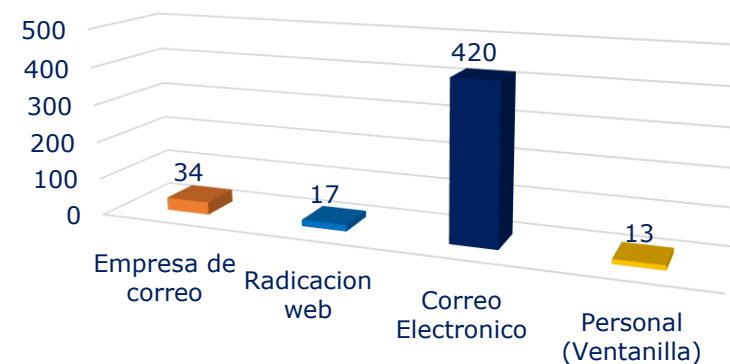
Radicados por medio de recepción en el primer trimestre 2024

| Mes / Área | Empresa de correo | Radicacion web | Correo Electronico | Personal (Ventanilla) | Interno (Calle 75) | TOTALES MES |
|--------------|-------------------|----------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-------------|
| Enero | 0 | 8 | 113 | 5 | 0 | 126 |
| Febrero | 16 | 6 | 173 | 2 | 0 | 197 |
| Marzo | 18 | 3 | 134 | 6 | 0 | 161 |
| Total | 34 | 17 | 420 | 13 | 0 | 484 |

Medios de Recepción Por Mes

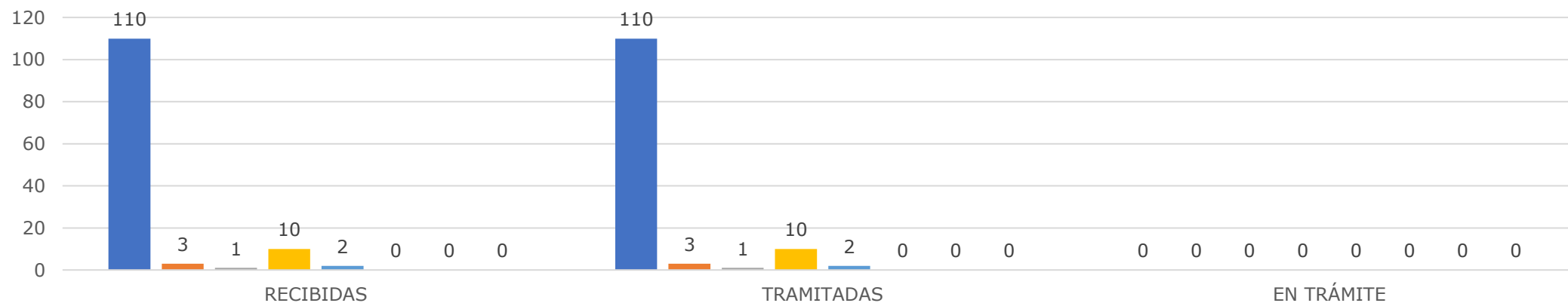


Consolidado Medios de Recepción Trimestre



Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas enero 2024

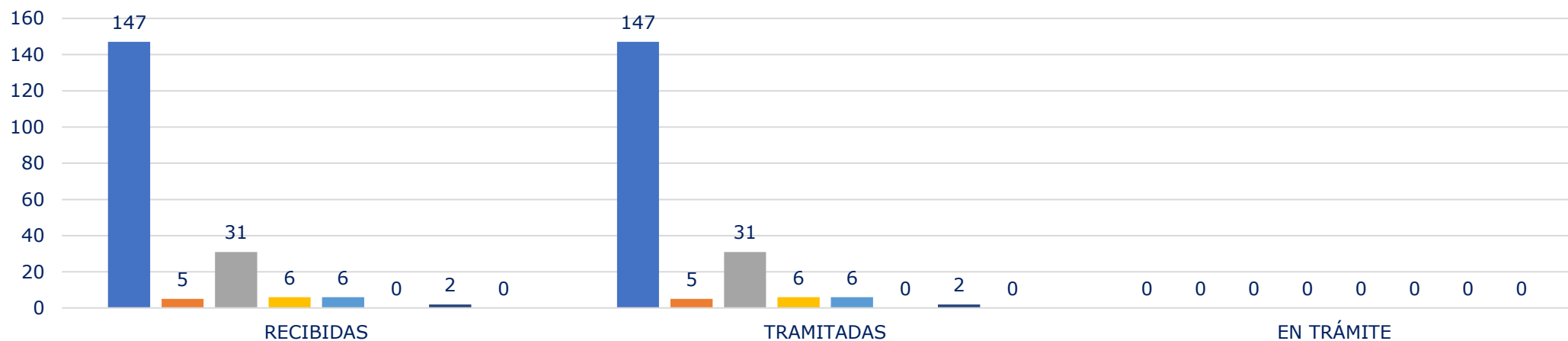
| TIPO DOCUMENTAL | RECIBIDAS | TRAMITADAS | EN TRÁMITE |
|---|------------|------------|------------|
| Derecho de Petición de Interés General y/o Particular | 110 | 110 | 0 |
| Petición documentos/Información | 3 | 3 | 0 |
| Consultas | 1 | 1 | 0 |
| Autoridad | 10 | 10 | 0 |
| Congreso | 2 | 2 | 0 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 |
| Quejas | 0 | 0 | 0 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 |
| Total | 126 | 126 | 0 |



■ Derecho de Petición de Interés General y/o Particular ■ Petición documentos/Información ■ Consultas ■ Autoridad ■ Congreso ■ Denuncias ■ Quejas ■ Reclamos

Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas febrero 2024

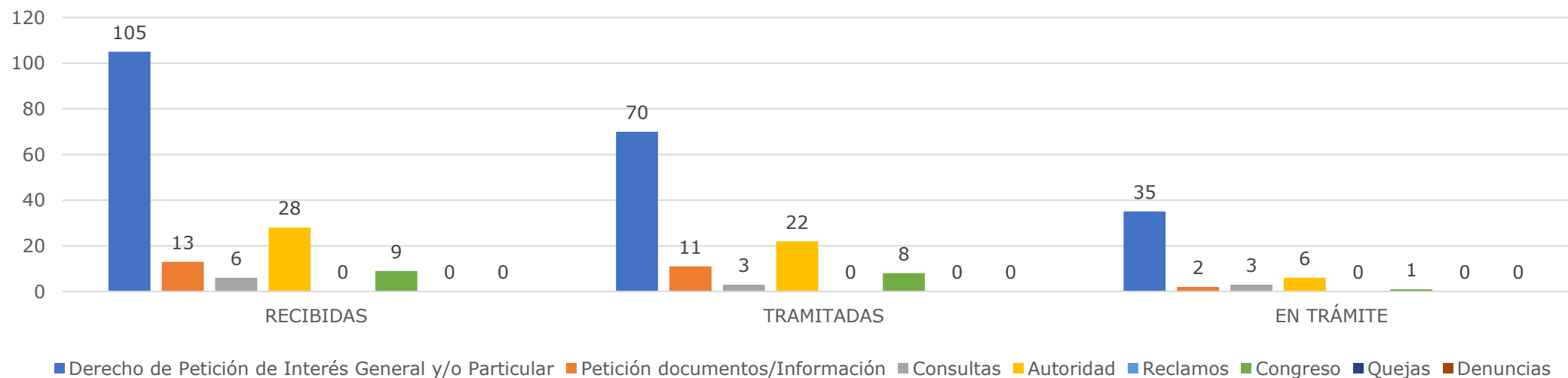
| TIPO DOCUMENTAL | RECIBIDAS | TRAMITADAS | EN TRÁMITE |
|---|------------|------------|------------|
| Derecho de Petición de Interés General y/o Particular | 147 | 147 | 0 |
| Petición documentos/Información | 5 | 5 | 0 |
| Autoridad | 31 | 31 | 0 |
| Consultas | 6 | 6 | 0 |
| Congreso | 6 | 6 | 0 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 |
| Quejas | 2 | 2 | 0 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 |
| Total | 197 | 197 | 0 |



■ Derecho de Petición de Interés General y/o Particular ■ Petición documentos/Información ■ Autoridad ■ Consultas ■ Congreso ■ Denuncias ■ Quejas ■ Reclamos

Resumen de PQRSD Recibidas Vs. Tramitadas marzo 2024

| TIPO DOCUMENTAL | RECIBIDAS | TRAMITADAS | EN TRÁMITE |
|---|------------|------------|------------|
| Derecho de Petición de Interés General y/o Particular | 105 | 70 | 35 |
| Petición documentos/Información | 13 | 11 | 2 |
| Consultas | 6 | 3 | 3 |
| Autoridad | 28 | 22 | 6 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 |
| Congreso | 9 | 8 | 1 |
| Quejas | 0 | 0 | 0 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 |
| Total | 161 | 114 | 47 |



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.

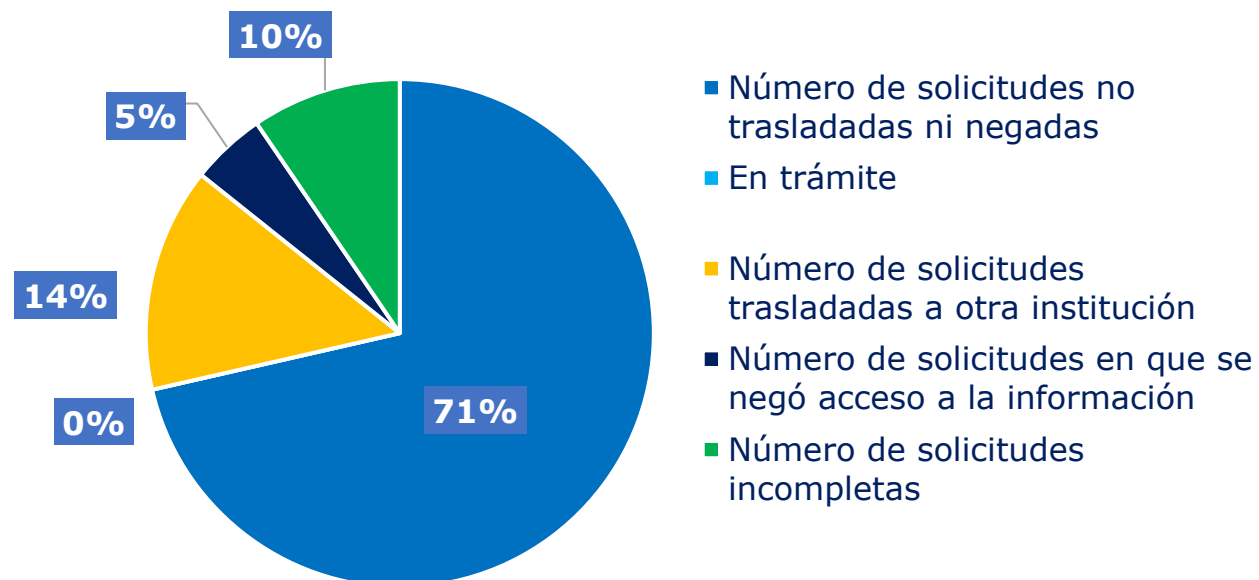
Como consecuencia de lo anterior, se registran las solicitudes de acceso a la información pública a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo bajo la modalidad de **"Petición de Documentos y/o Información"**.

Así las cosas, de acuerdo con los datos reportados por el Sistema ORFEO, durante el primer trimestre de 2024 se recibieron 21 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 2024

| Descripción | Cantidad de Solicitudes |
|--|-------------------------|
| Número de solicitudes no trasladadas ni negadas | 15 |
| En trámite | 0 |
| Número de solicitudes trasladadas a otra institución | 3 |
| Número de solicitudes en que se negó acceso a la información | 1 |
| Número de solicitudes incompletas | 2 |
| Total solicitudes recibidas en el Trimestre | 21 |



Solicitudes de Acceso a la Información Pública

| # | Radicado | Tiempo de Respuesta/Días | Dependencia | Descripción |
|----|----------------|--------------------------|-------------|--|
| 1 | 20248000087312 | 10 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 2 | 20248000113032 | 6 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 3 | 20242400123332 | 9 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 4 | 20248000298422 | 6 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 5 | 20242400312832 | 8 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 6 | 20242400619482 | 4 | OAJ | Traslada |
| 7 | 20242400621192 | 9 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 8 | 20248000623472 | 3 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 9 | 20248000699402 | 9 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 10 | 20242400738532 | 7 | OAJ | No se tramitó por estar incompleta, se solicitó completar la petición. |
| 11 | 20248000794942 | 2 | OAJ | Traslada |
| 12 | 20242400797302 | 5 | OAJ | No se tramitó por estar incompleta, se solicitó completar la petición. |
| 13 | 20248000879762 | 6 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 14 | 20248000879802 | 6 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 15 | 20248000879832 | 6 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 16 | 20248000909562 | 8 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 17 | 20248000920342 | 5 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 18 | 20248000954302 | 5 | OAJ | Se negó acceso a la información |
| 19 | 20242400989912 | 8 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 20 | 20242400769202 | 10 | OAJ | No Traslada, No Negada |
| 21 | 20242401074902 | 4 | OAJ | Traslada |

Encuesta de satisfacción ciudadana

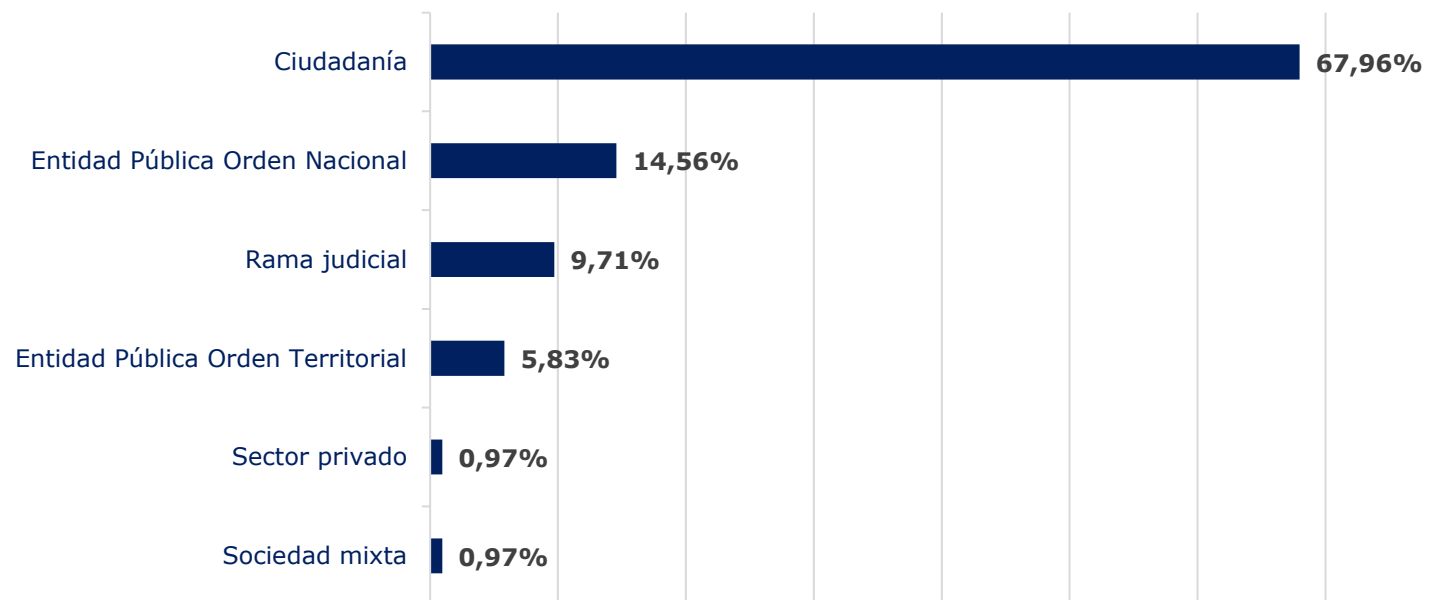
Primer trimestre 2024



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

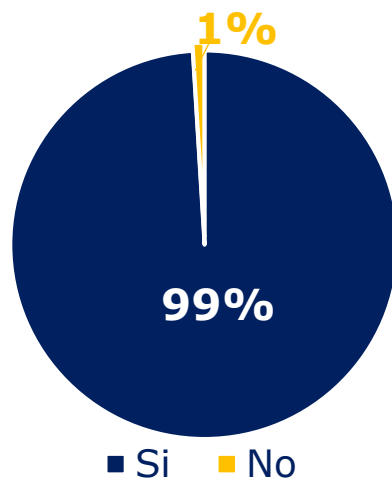
La Agencia implementó una encuesta de satisfacción que tiene como objetivo medir la experiencia de nuestros usuarios durante la atención. Esta encuesta fue enviada a los grupos de valor por los canales virtual - chat y telefónico al finalizar cada una de las comunicaciones. El consolidado de datos es el siguiente:

Caracterización de los grupos de valor



* A partir del mes de febrero se implementó la encuesta automatizada por el canal telefónico.

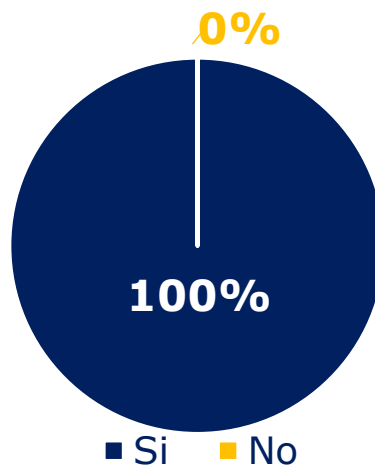
Recomendaría este canal



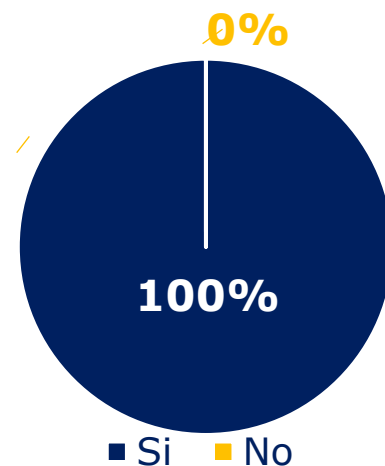
Canal por el cual se comunicó



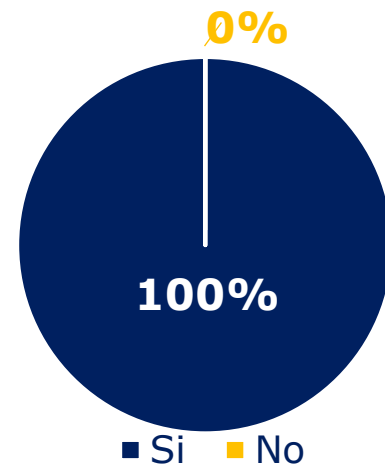
El funcionario fue amable en la atención



**La información
recibida fue clara y
fácil de comprender**



**La Agencia, conforme
a sus competencias,
dio respuesta a su
inquietud**



**Conclusiones
informe PQRS
primer trimestre
2024**



- 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 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 primer trimestre del año 2024 se recibieron 484 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 420 solicitudes, seguido por la radicación mediante empresa de mensajería con 34 solicitudes. Los canales virtuales (radicación web y correo electrónico) son los más utilizados, con una participación del 90% del total de radicados recibidos.
- En el periodo analizado se recibieron 21 solicitudes de acceso a la información pública. Se brindó la información requerida en 15 solicitudes, 3 fueron trasladadas por competencia a otra entidad, 2 se evidenciaron incompletas y una de ellas fue negada.

- Al realizar la comparación con lo reportado para el cuarto trimestre del año 2023, se puede observar que el número de solicitudes registradas ha aumentado, contando en el cuarto trimestre de 2023 con 455 solicitudes y en el primer trimestre de 2024 con 484 solicitudes; lo que significa un aumento del 6,37%. 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 73,5% de ellas.
- El número de solicitudes de acceso a la información fue superior para este trimestre con 21 solicitudes, en comparación con el anterior trimestre en el cual se presentaron 15.
- Generalmente 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 5,7 días, lo que indica una reducción del 61% del tiempo para responder.



**Defensa Jurídica
del Estado**