

RESUMEN - CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2017



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



Período reportado: 01 de Octubre al 31 de Diciembre 2017

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

1. Correo electrónico: agencia@defensajuridica.gov.co
2. Formulario electrónico de PQRS: Habilitado en página web
3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.
4. Buzón físico de sugerencias
5. Redes Sociales (Youtube-twitter-Facebook)
6. Llamadas telefónicas: (1) 2558955
7. Chat de Atención: Martes y Jueves de 9:00 a 11:00 am.
8. Atención presencial: Carrera 13 No.24A-40, Bogotá.
9. Fax: (1) 2558933.

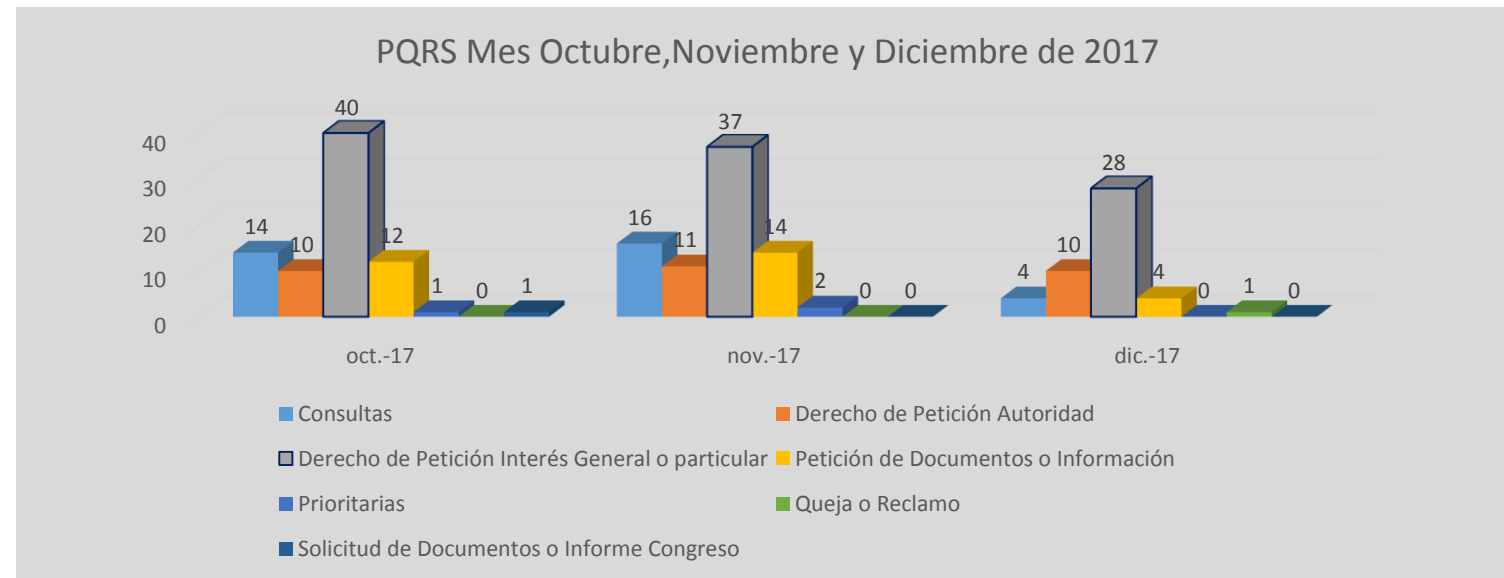
Total Peticiones Recibidas y
Tramitadas En El Cuarto Informe
Trimestral
Año 2017:

Canal	Octubre 2017	Noviembre 2017	Diciembre 2017
Orfeo	78 Recibidas	80 Recibidas	47 Recibidas
Orfeo	59 Tramitadas	80 Tramitadas	47 Tramitadas

TIPO DOCUMENTAL TRAMITADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2017	Octubre 2017	Noviembre 2017	Diciembre 2017
Consultas	14	16	04
Derecho de Petición Autoridad	10	11	10
Derecho de Petición Interés General o particular	40	37	28
Petición de Documentos o Información	12	14	04
Prioritarias	1	2	0
Queja o Reclamo	0	0	1
Solicitud de Documentos o Informe Congreso	1	0	0
TOTAL	78	80	47

Revisada la información, se establecieron que de las 205 PQRS con corte al 31-12-2017 Tramitadas en el Cuarto Trimestre del año 2017, se observa que el mayor número de derechos de petición corresponden a la tipificación de "*derechos de petición de interés general o particular*", especialmente en el mes de octubre de 2017, donde se recibieron 40 PQRS, seguido de las solicitudes de consultas, con un total de 16 PQRS recibidas en el mes de noviembre de 2017.

A continuación se refleja la gráfica que muestra las PQRS tramitadas por mes, así:

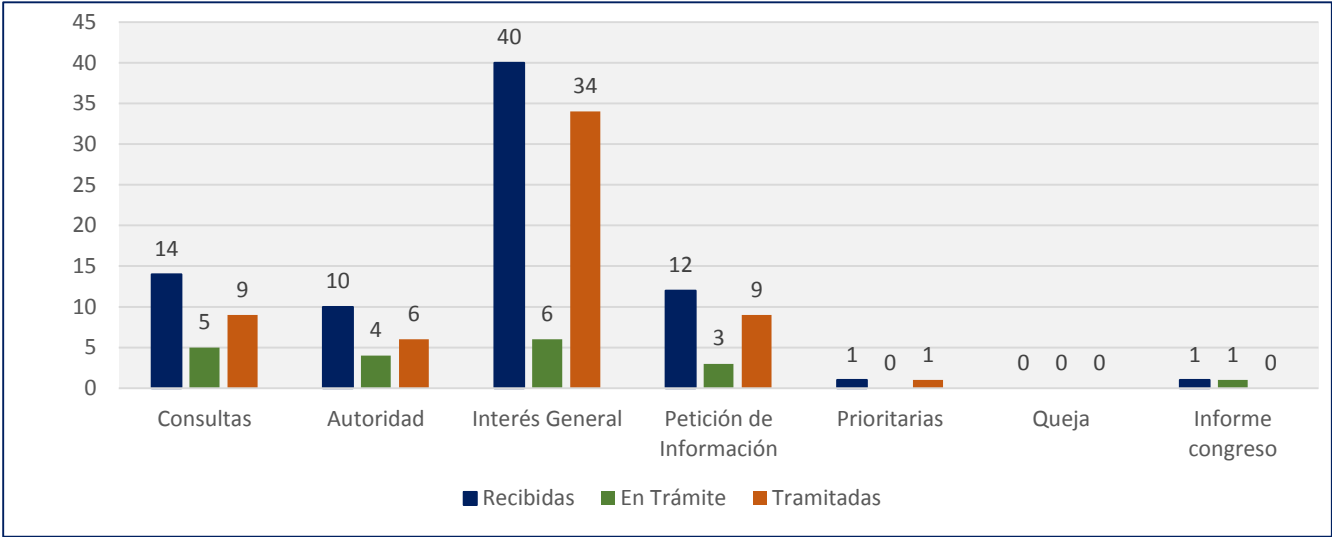


Peticiones Tramitadas en el Cuarto trimestre 2017 del 01-10-2017 al 31-12-2017

Mes Octubre de 2017:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	14	5	9
Autoridad	10	4	6
Interés General	40	6	34
Petición de Información	12	3	9
Prioritarias	01	0	01
Queja	0	0	0
Informe congreso	1	1	0

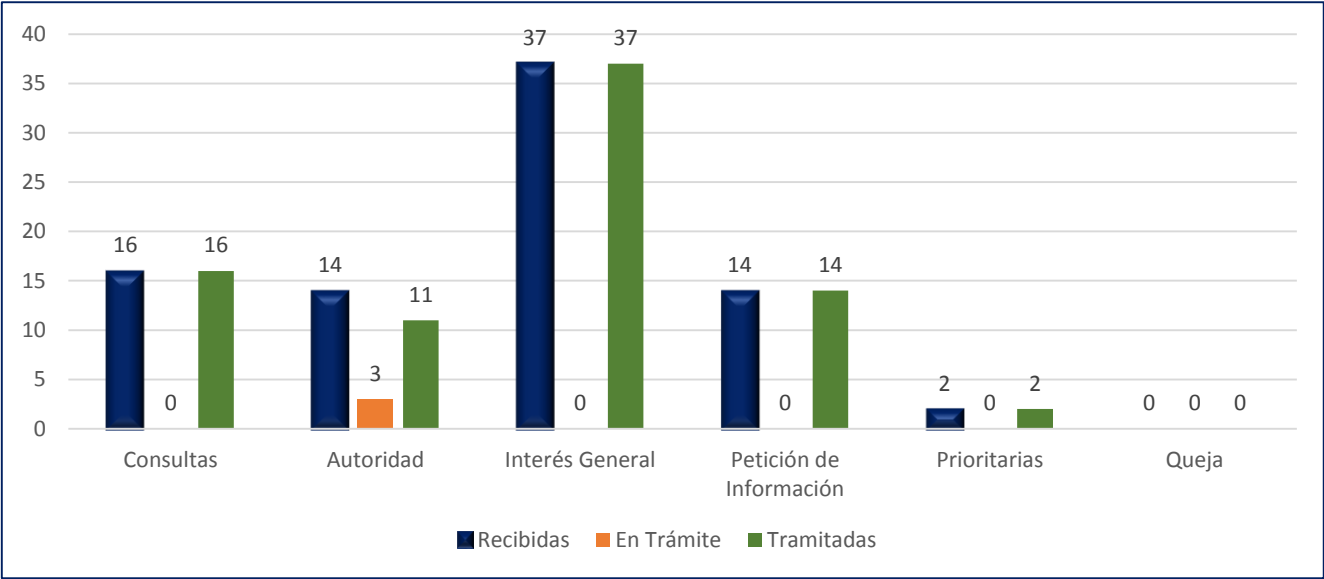
Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Octubre de 2017



Mes Noviembre de 2017:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	16	0	16
Autoridad	14	3	11
Interés General	37	0	37
Petición de Información	14	0	14
Prioritarias	2	0	2
Queja	0	0	0

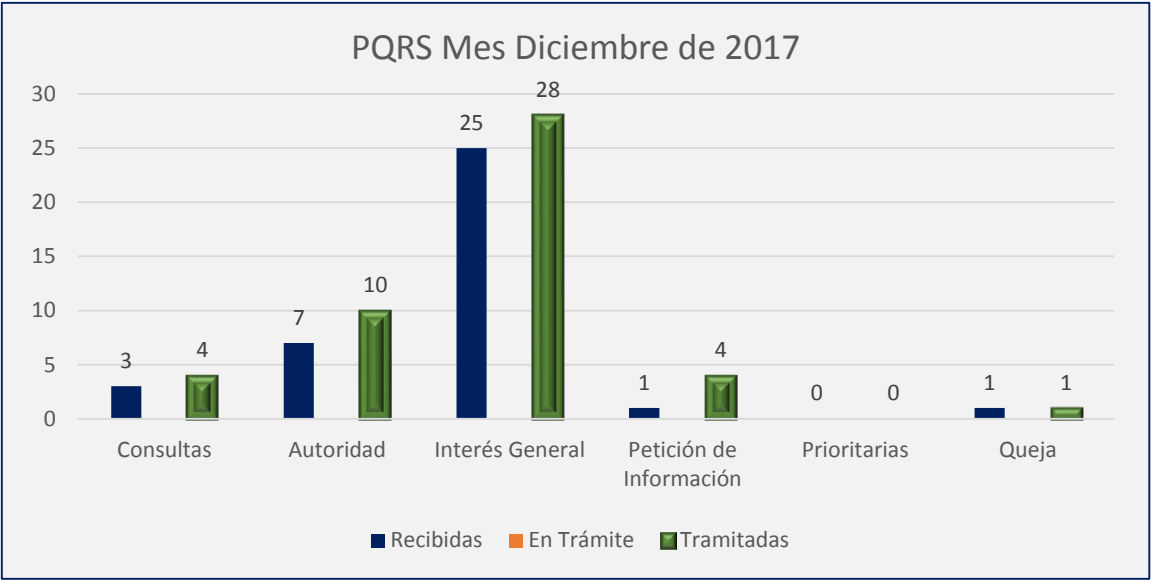
Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Noviembre o de
2017



Mes Diciembre de 2017:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	4	0	4
Autoridad	10	0	10
Interés General	28	0	28
Petición de Información	4	0	4
Prioritarias	0	0	0
Queja	1	0	1

Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Diciembre



Quejas y Reclamos – Cuarto Trimestre 2017

¿Qué es una queja?

"Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones".

¿Qué es un reclamo?

"Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud".

Revisado el Sistema de Gestión Documental Orfeo durante el desarrollo del cuarto trimestre, se identificó una (01) queja o reclamo, relacionado con el horario de atención de ventanilla de correspondencia.

Registro Público de PQRS

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado publica de manera mensual el reporte PQRS recibidas y tramitadas, a través del cual se indica la dependencia que emite la respuesta y el tiempo promedio de respuesta.

A través del link que se relaciona a continuación, se podrá visualizar el archivo en el que se detalla cada una de las peticiones resueltas:

http://defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro_peticiones/Paginas/default.aspx