



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



La justicia
es de todos

Minjusticia

RESUMEN CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2018



**CUARTO Informe
trimestral de PQRS -
año 2018**

Período reportado: 01 de Octubre al 31 de Diciembre de 2018

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, ubicado en la Carrera 13 No.24 A-40, Bogotá D.C.
5. Redes Sociales (Youtube-twitter-Facebook)
6. Llamada telefónica: (1) 2558955.
7. Chat de Atención: Martes y Jueves de 9:00 a 11:00 am.
8. Atención presencial: Carrera 13 No.24 A-40, Bogotá D.C.
9. Fax: (1) 2558933.

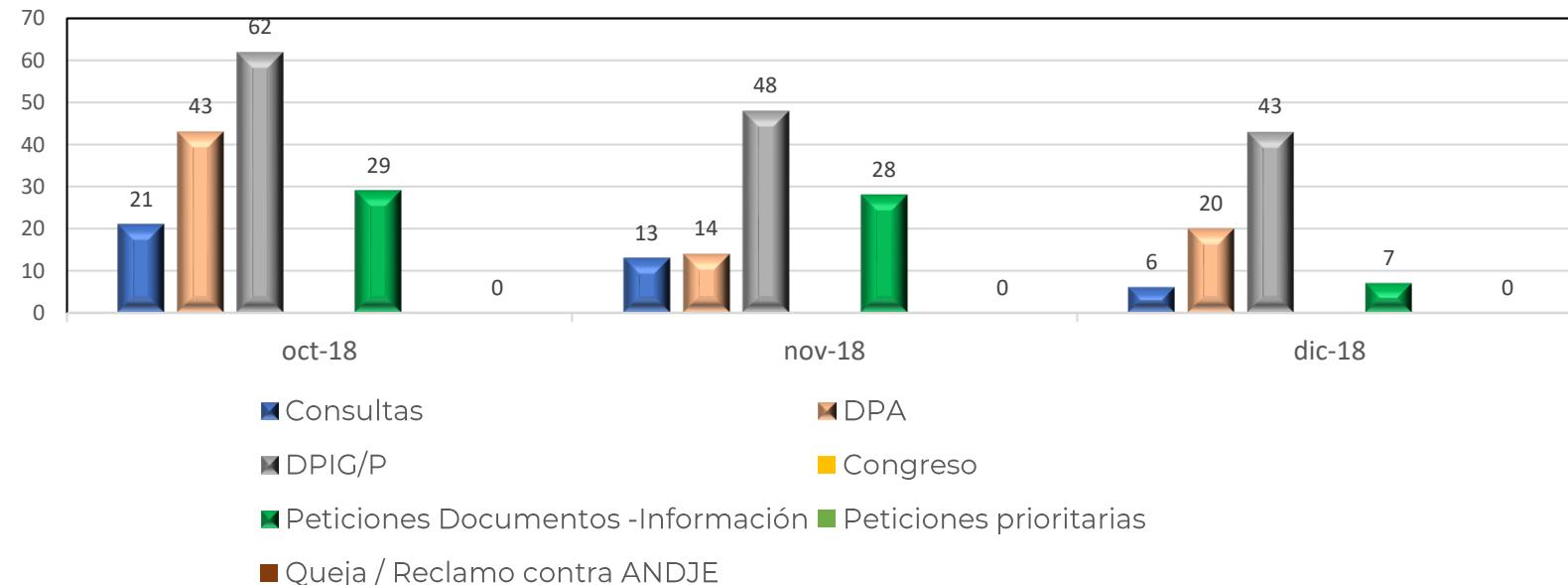


Canal	Octubre 2018	Noviembre 2018	Diciembre 2018
Orfeo	155 Recibidas	103 Recibidas	76 Recibidas

Mes / Subserie	Consultas	DPA	DPIG/P	Congreso	Peticiones Documentos - Información	Peticiones prioritarias	Queja / Reclamo contra ANDJE	TOTALES MES
oct-18	21	43	62	0	29	0	0	155
nov-18	13	14	48	0	28	0	0	103
dic-18	6	20	43	0	7	0	0	76
Total								334

Total peticiones recibidas y
tramitadas en el cuarto
trimestre
Año 2018:

Total radicados por mes





Peticiones recibidas en el cuarto trimestre 2018

Revisada la información, se establecieron que de las 334 PQRS Tramitadas en el cuarto trimestre del año 2018, se observa que el mayor número de derechos de petición corresponden a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular”, seguido de las Solicitudes de Autoridad y de peticiones de Documentos y/o información.

No obstante lo anterior, dos (radicados) fueron reasignados por la OAJ a dos dependencias de la ANDJE, los cuales corresponden a una tipificación de Solicitud de Información y otro a un Derecho de Petición de Interés General y/o Particular. Por lo anterior, estos dos radicados no corresponden a Derechos de Petición, sino asuntos relacionados con temas misionales.

A continuación se refleja la distribución interna de las 334 PQRS tramitadas, así:

AREAS/PQRS	CONSULTAS	DPA	DPIG/P	PETICIONES CONGRESO	PETICIONES PRIORITARIAS	QUEJAS O RECLAMOS	PETICION DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	TOTAL AREA
OAJ	39	70	133	0	0	0	55	297
AC	1	4	15	0	0	0	7	27
DAS	0	3	6	0	0	0	1	10
SA	0	0	0	0	0	0	0	0
DPE	2	0	0	0	0	0	0	0
SUBTOTALES TIPOLOGIA	42	77	154	0	0	0	63	334

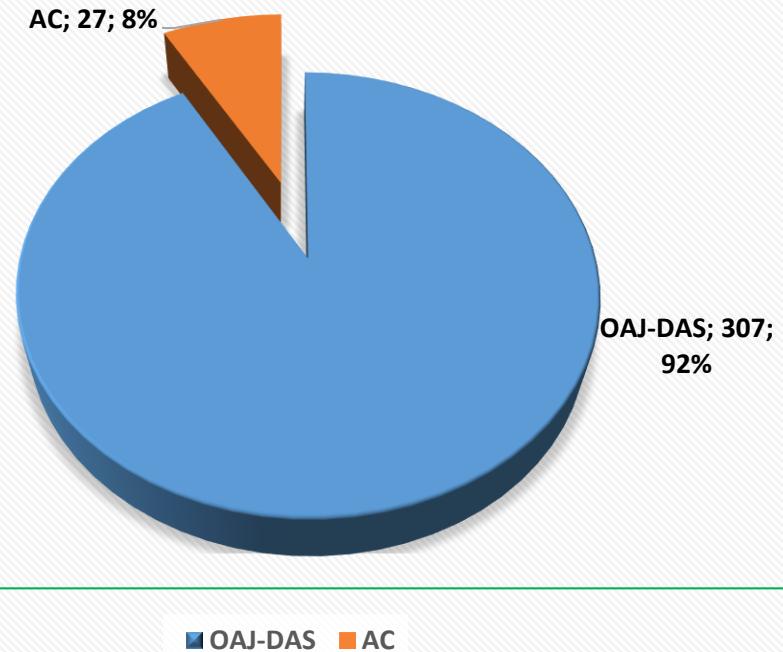


Participación
porcentual de las áreas
en el cuarto trimestre
2018

AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
OAJ-DAS	307	91,9%
AC	27	8,1%
SUBTOTALES	334	100,0%



Participación porcentual de las áreas

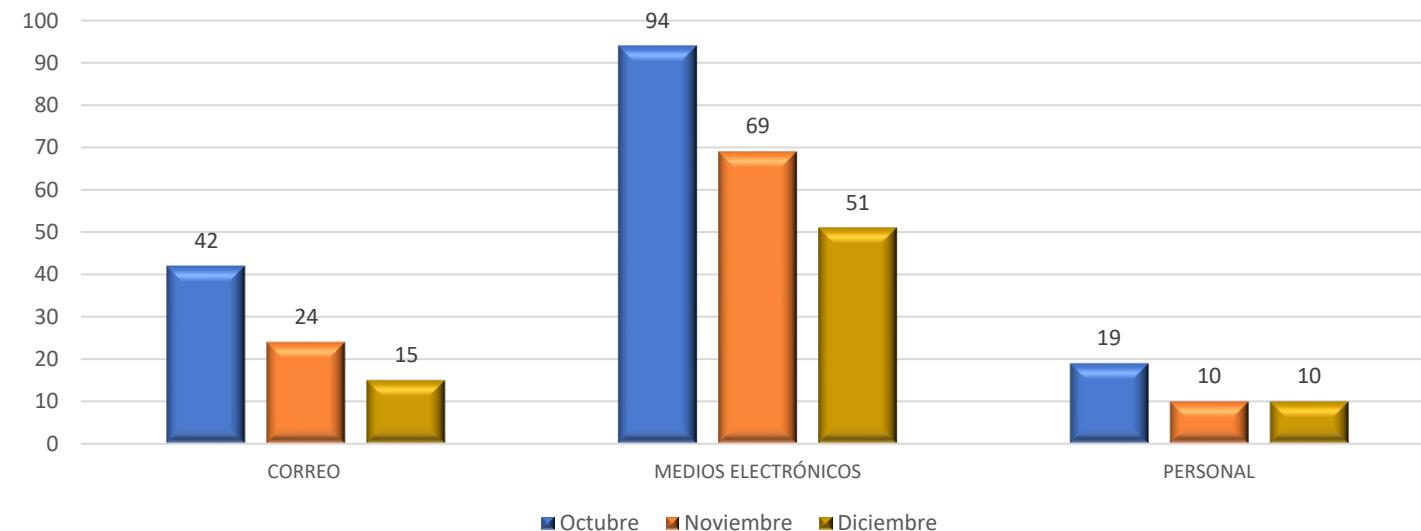




Radicados por medio
de recepción en el
cuarto trimestre 2018

RADICADOS POR MEDIOS DE RECEPCIÓN				
MES	CORREO	MEDIOS ELECTRÓNICOS	PERSONAL	TOTAL
Octubre	42	94	19	155
Noviembre	24	69	10	103
Diciembre	15	51	10	76
Totales	81	214	39	334

Medios de Recepción

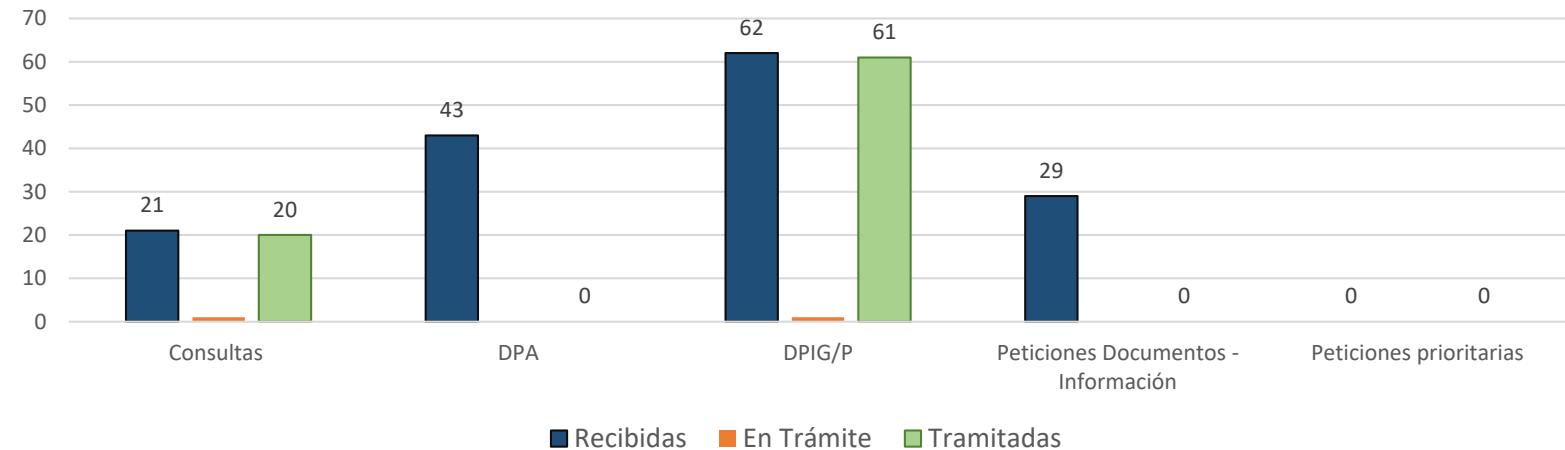


Mes Octubre de 2018:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	21	1	20
DPA	43	0	43
DPIG/P	62	1	61
Peticiones Documentos -Información	29	0	29
Peticiones prioritarias	0	0	0
Totales	155	2	153

Resumen de PQRS
recibidas Vs.
tramitadas mes
octubre de 2018

Mes Octubre



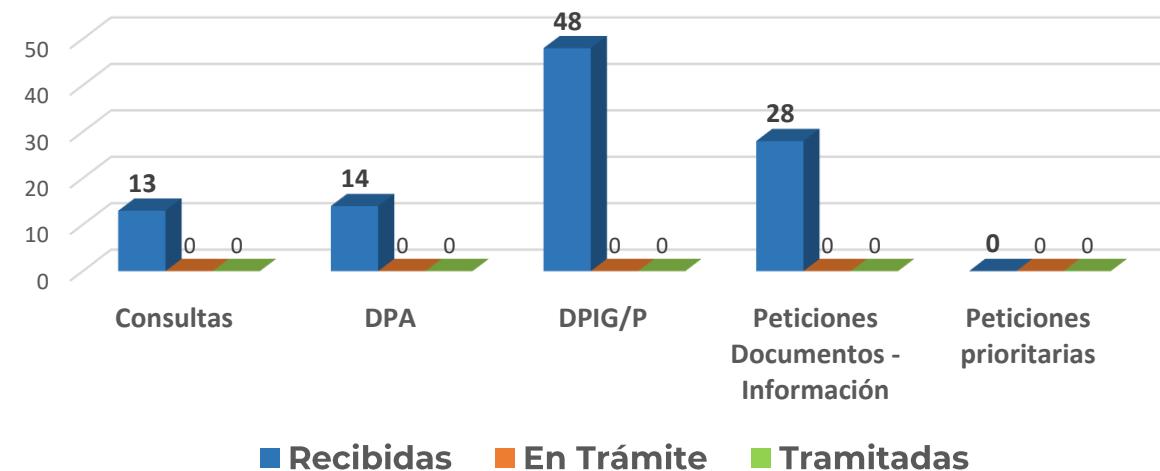


Resumen de PQRS recibidas Vs. tramitadas mes noviembre de 2018

Mes Noviembre de 2018:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	13	0	13
DPA	14	0	14
DPIG/P	48	0	48
Peticiones Documentos - Información	28	0	28
Peticiones prioritarias	0	0	0
Totales	103	0	0

Mes Noviembre





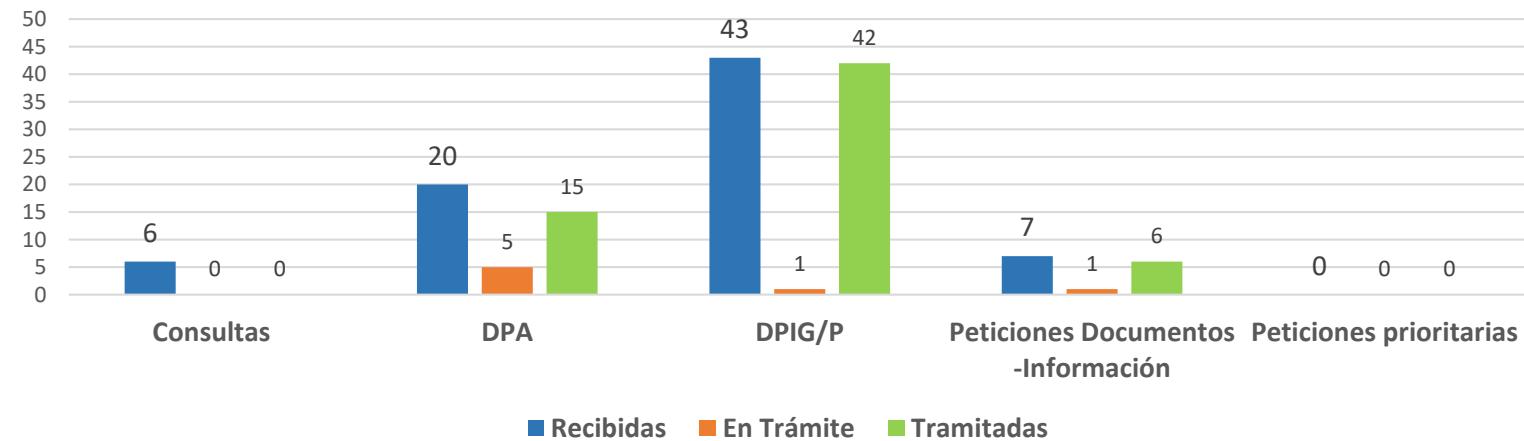
Resumen de PQRS recibidas Vs. tramitadas mes diciembre de 2018

Mes Diciembre de 2018:



Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	6	0	6
DPA	20	5	15
DPIG/P	43	1	42
Peticiones Documentos - Información	7	1	6
Peticiones prioritarias	0	0	0
Totales	76	7	69

Mes Diciembre





Quejas y Reclamos – cuarto trimestre 2018

¿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, no se identificaron Quejas y/o Reclamos.





Conclusiones

- La Fuente para la elaboración del informe trimestral es el Sistema de Gestión Documental –ORFEO.
- Es de anotar que el Sistema ORFEO es dinámico y, en consecuencia, la información que registra puede variar a medida que se va alimentando el sistema con los datos más recientes. En consecuencia, se analizó la información revisando todos los radicados de entradas y salidas registrados durante el periodo de análisis en el Sistema ORFEO.
- Se identificaron las tipologías de **PQRS** durante el trimestre y se determinó que correspondieron a solicitudes de consultas, petición autoridad, derechos de petición en interés general o particular, solicitud de documentos y/o información.
- Se evidenció que la tipología de solicitudes de interés general o particular corresponde a la de mayor tipificación.
- En relación con los radicados reasignados a otras dependencia, en atención a sus contenidos misionales, se evidenciaron dos (2) radicados que fueron tipificados con la TRD de PQRS y al ser estos reasignados no fueron modificados en su TRD.

