



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



La justicia
es de todos

Minjusticia

RESUMEN ANUAL DE PQRS 2018



Informe Anual de PQRS Año
2018

Período reportado: 01 de Enero 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. Llamadas telefónicas: (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.



Informe anual año 2018

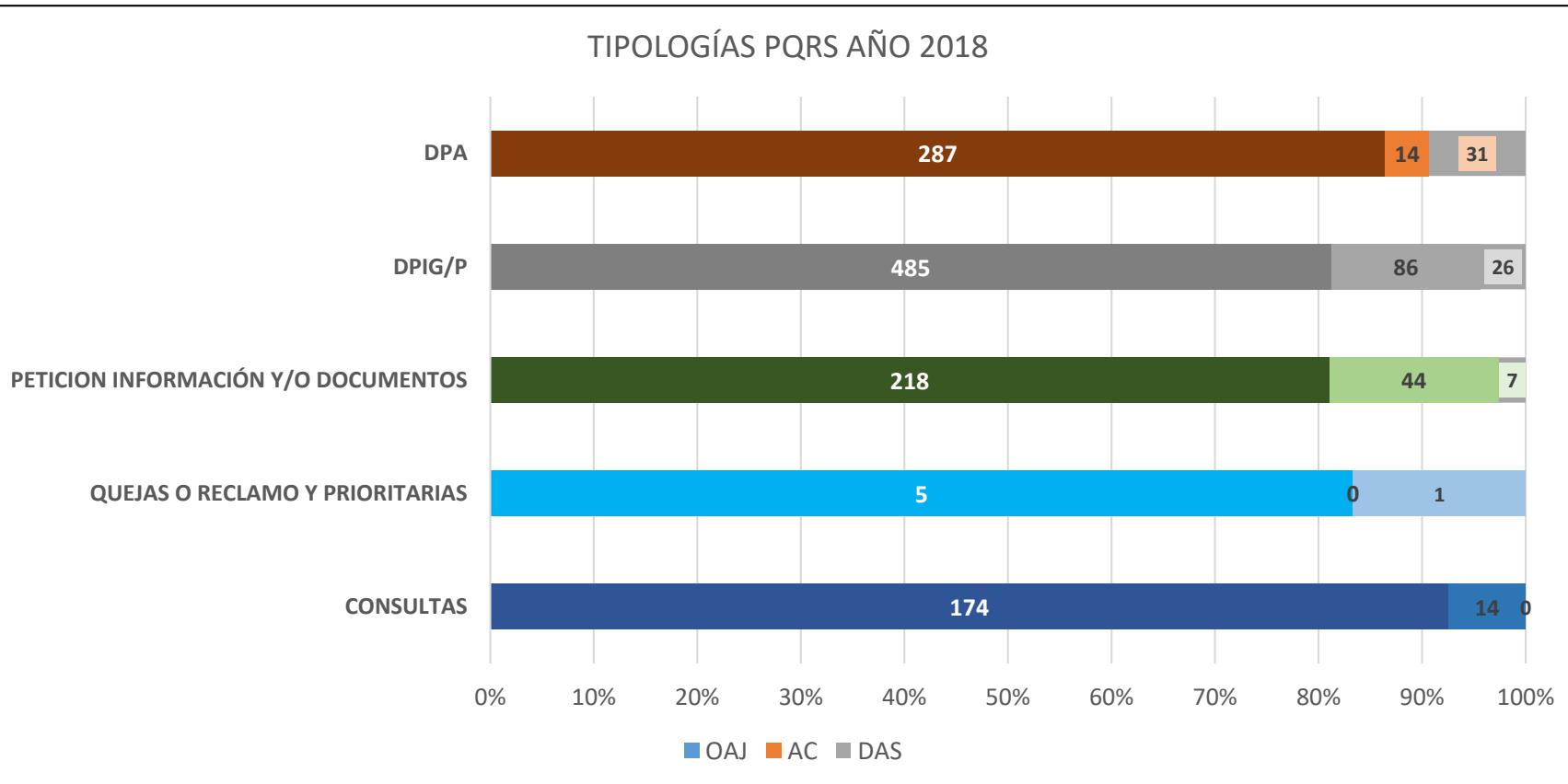


TIPOLOGÍA POR
ÁREA
Informe Anual

TIPOLOGÍA / ÁREA	OAJ	AC	DAS	Total
CONSULTAS	174	14	0	188
QUEJAS O RECLAMO Y PRIORITARIAS	5	0	1	6
PETICION INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS	218	44	7	269
DPIG/P	485	86	26	597
DPA	287	14	31	332
Total	1169	158	65	1392



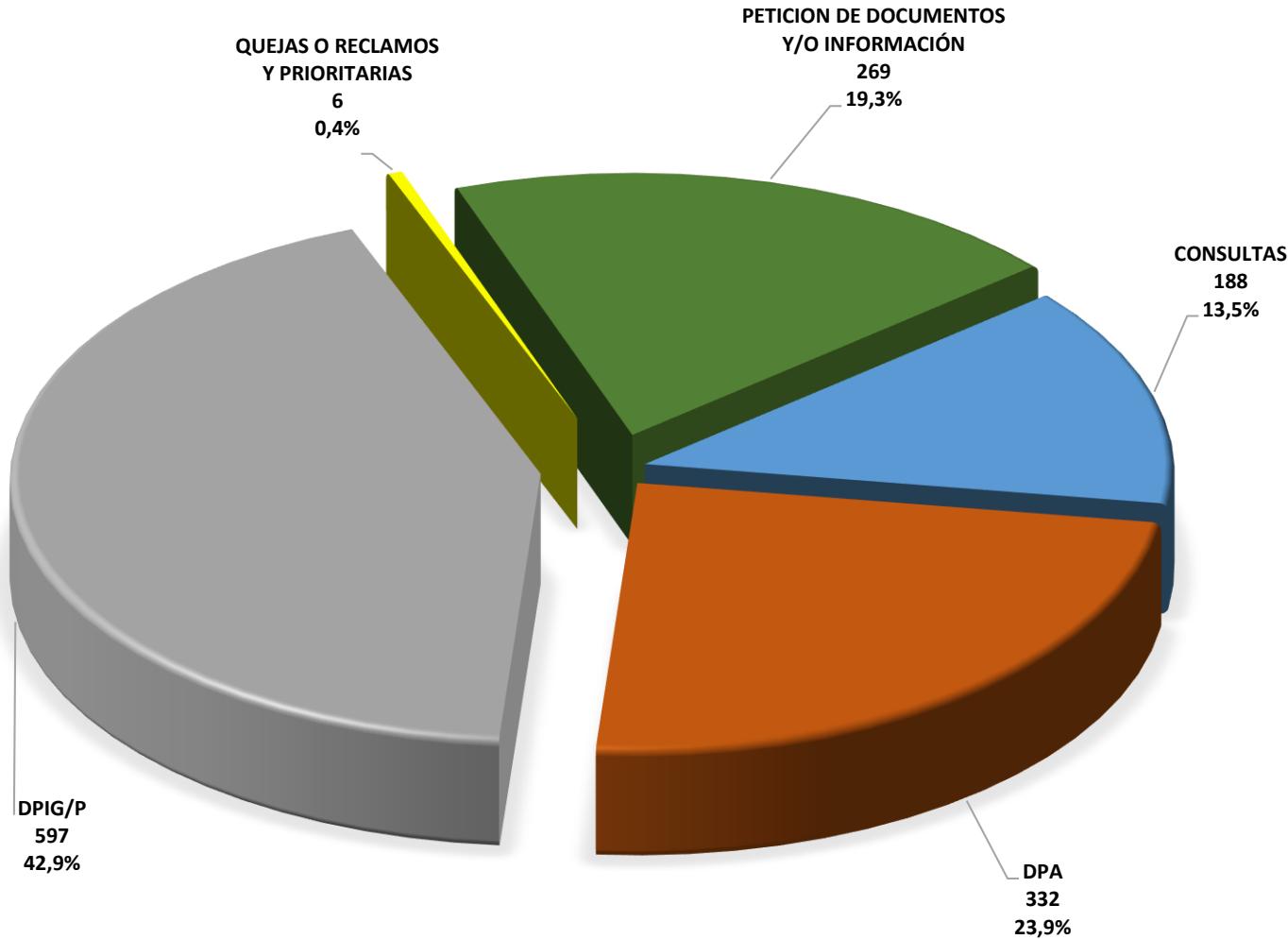
TIPOLOGÍA POR
ÁREAS
Informe Anual
Año 2018





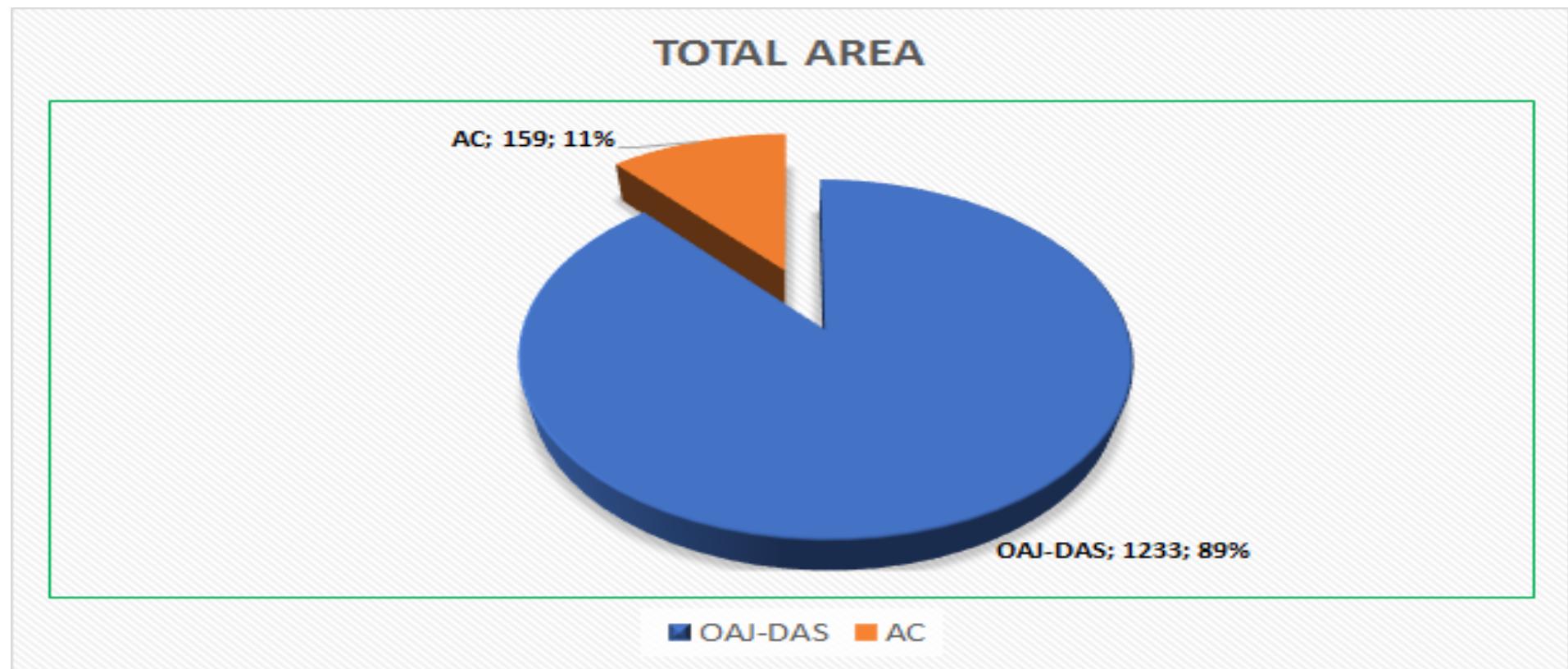
DISTRIBUCIÓN DE PQRS SEGÚN LA TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA POR
ÁREA
Informe Anual





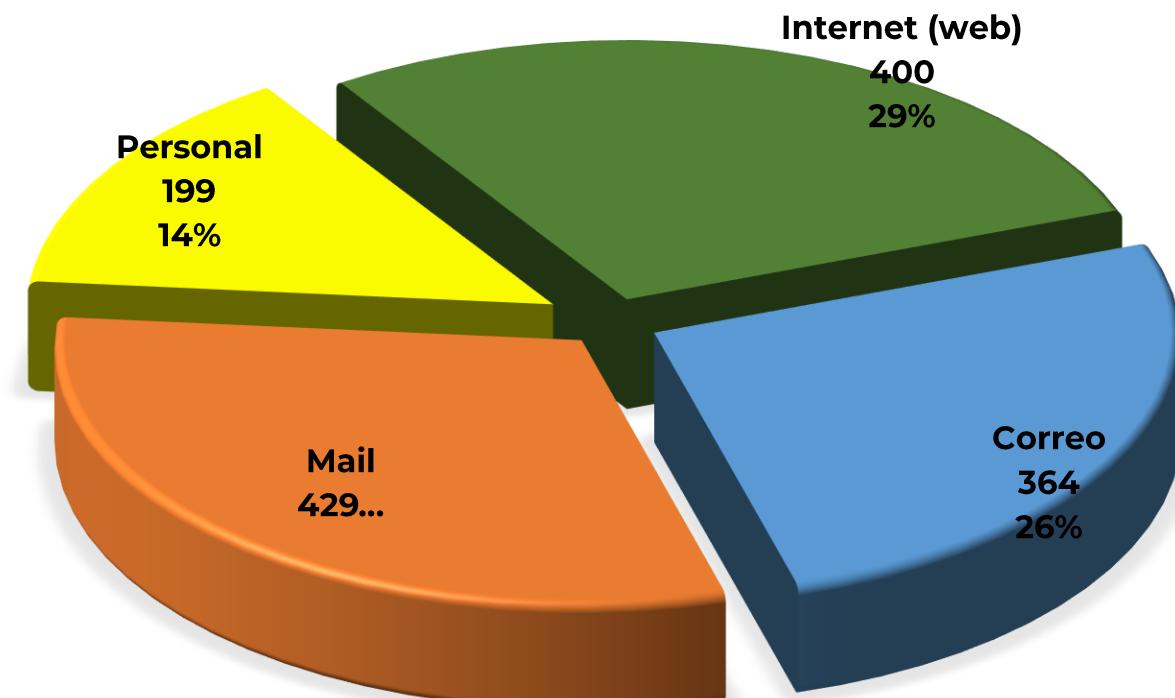
AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
OAJ-DAS	1233	88,6%
AC	159	11,4%
SUBTOTALES	1392	100,0%





MEDIOS DE RECEPCIÓN	TOTAL RADICADOS	PARTICIPACION PORCENTUAL
Correo	364	26,1%
Mail	429	30,8%
Personal	199	14,3%
Internet (web)	400	28,7%
Total	1392	100%

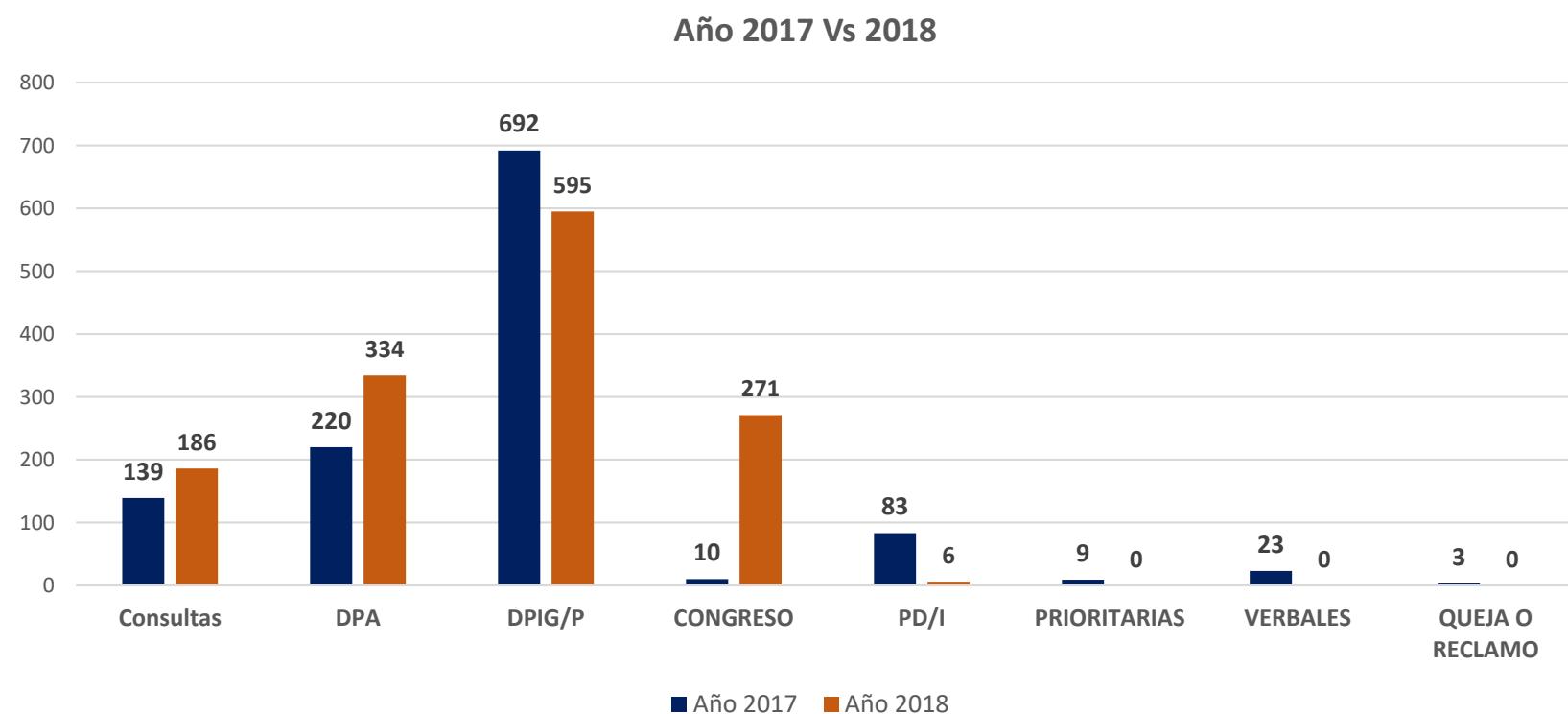
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR MEDIO DE RECEPCIÓN





AÑO	TOTAL RADICADOS
2017	1179
2018	1392

RESUMEN PQRS 2017-2018





AÑO	TOTAL RADICADOS
2017	1179
2018	1392

RESUMEN PQRS
2012-2018

Total PQRS recibidos del 01-01-2012 al 31-12-2018

