



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](mailto: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.

[illegible]

# Informe anual año 2018

Mes / Subserie	Consultas	DPA	DPIG/P	Petición de Documentos y/o Información	Prioritarias	Queja / Reclamo contra ANDJE	TOTALES MES
ene-18	10	11	22	16	0	1	60
feb-18	22	14	39	16	0	0	91
mar-18	7	20	37	9	0	1	74
abr-18	15	22	32	20	2	0	91
may-18	12	43	39	39	2	0	135
jun-18	18	48	39	18	0	0	123
jul-18	16	34	70	25	0	0	145
ago-18	24	27	102	22	0	0	175
sep-18	24	36	64	40	0	0	164
oct-18	21	43	62	29	0	0	155
nov-18	13	14	48	28	0	0	103
dic-18	6	20	43	6	0	1	76
TOTAL							1392

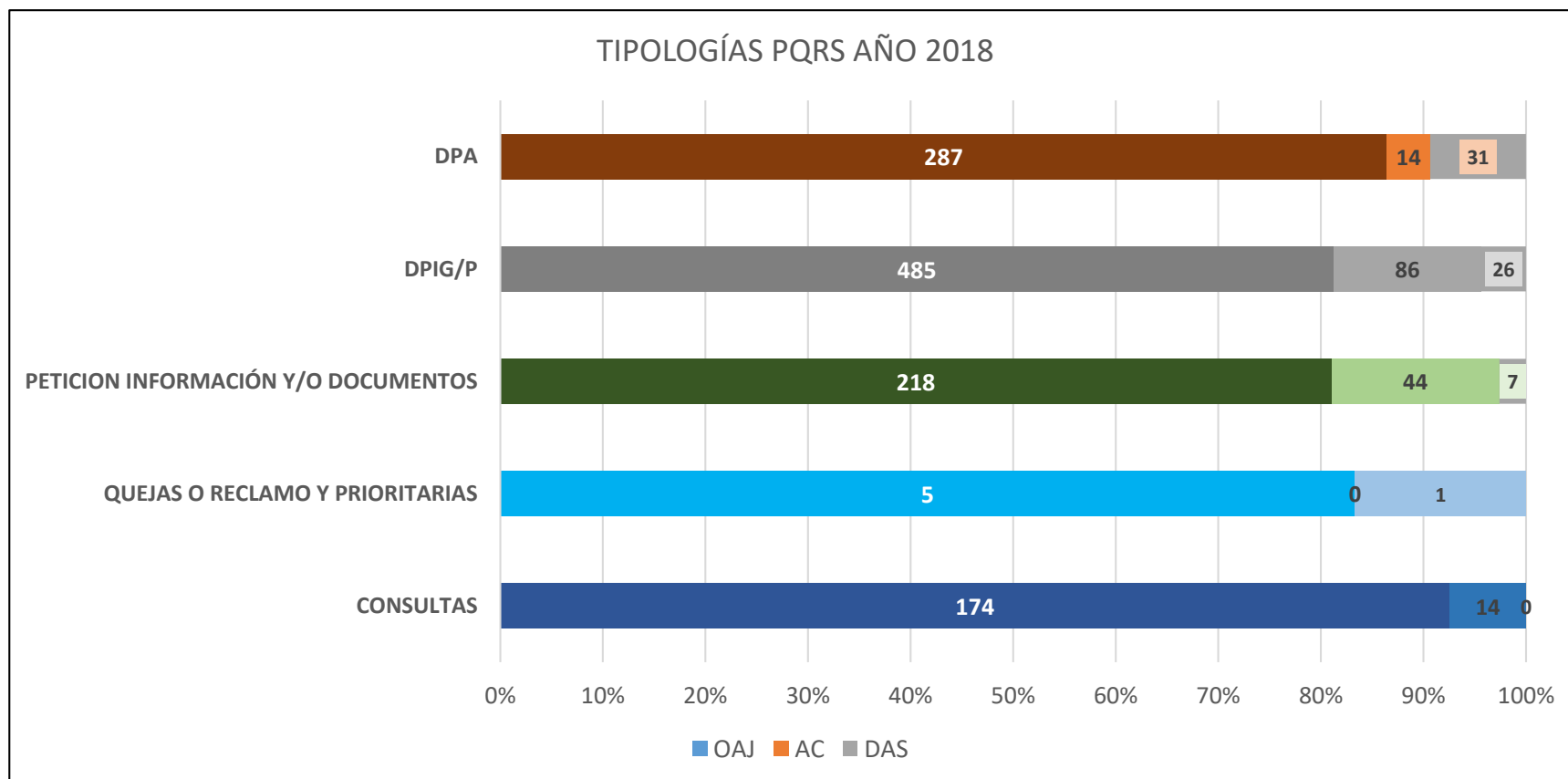


TIPOLOGÍA POR  
ÁREA  
Informe Anual

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



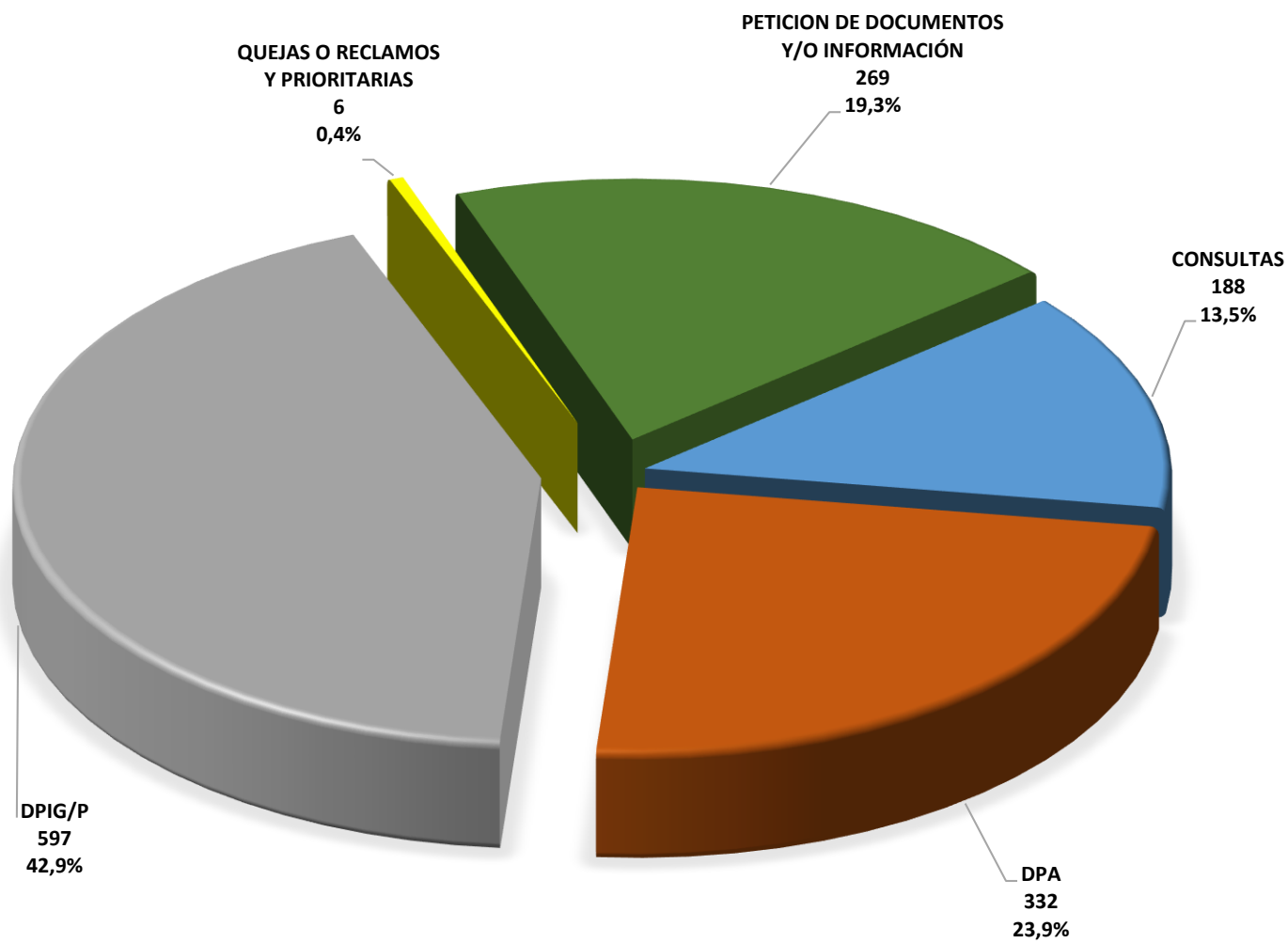
TIPOLOGÍA POR  
ÁREAS  
Informe Anual  
Año 2018





## DISTRIBUCIÓN DE PQRS SEGÚN LA TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA POR  
ÁREA  
Informe Anual

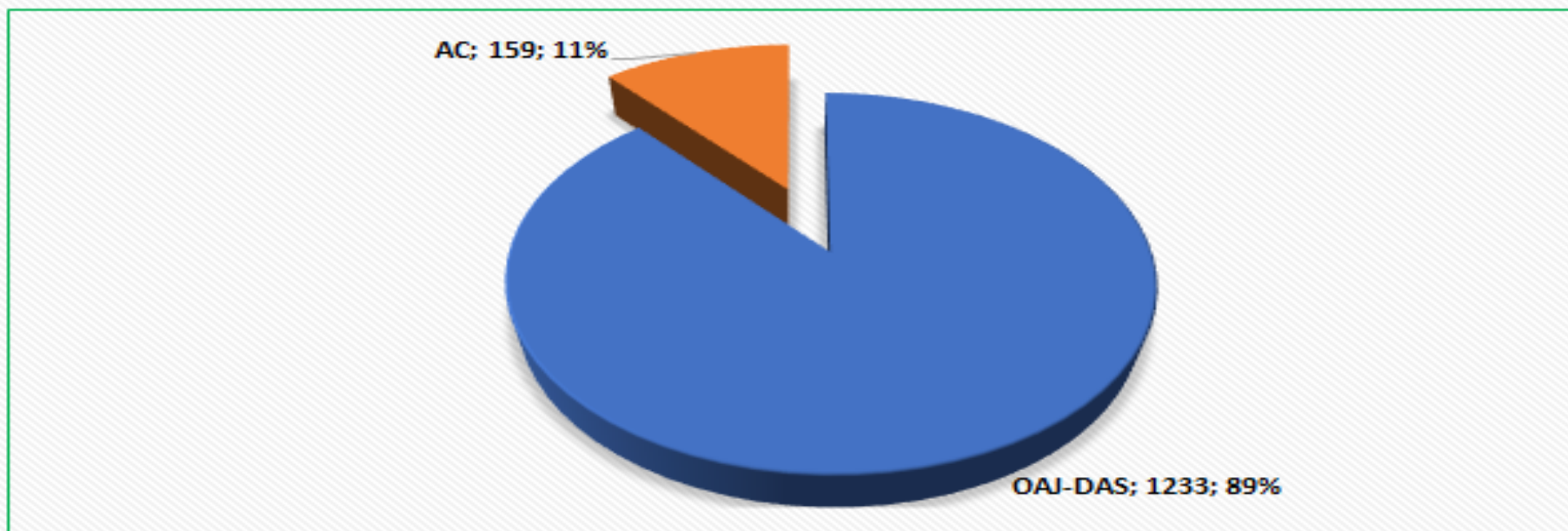




AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
OAJ-DAS	1233	88,6%
AC	159	11,4%
<b>SUBTOTALES</b>	<b>1392</b>	<b>100,0%</b>

PQRS  
ATENDIDAS  
POR ÁREA  
Informe Anual  
Año 2018

TOTAL AREA



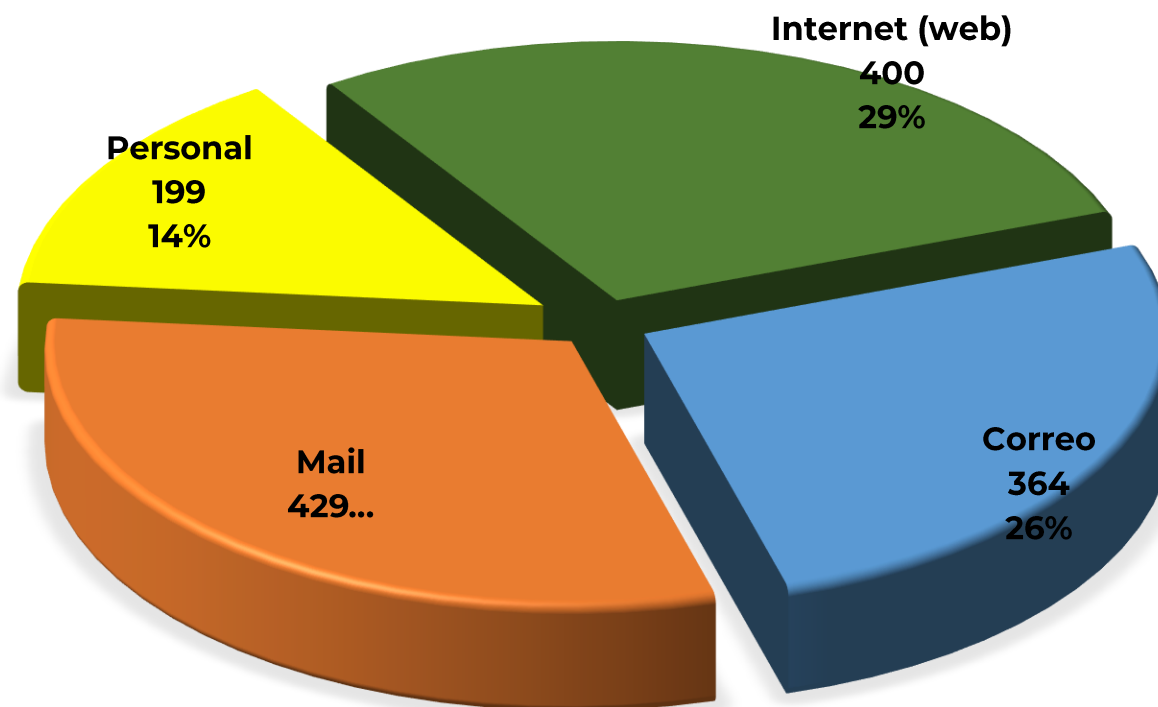
■ OAJ-DAS ■ AC





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

### DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR MEDIO DE RECEPCIÓN

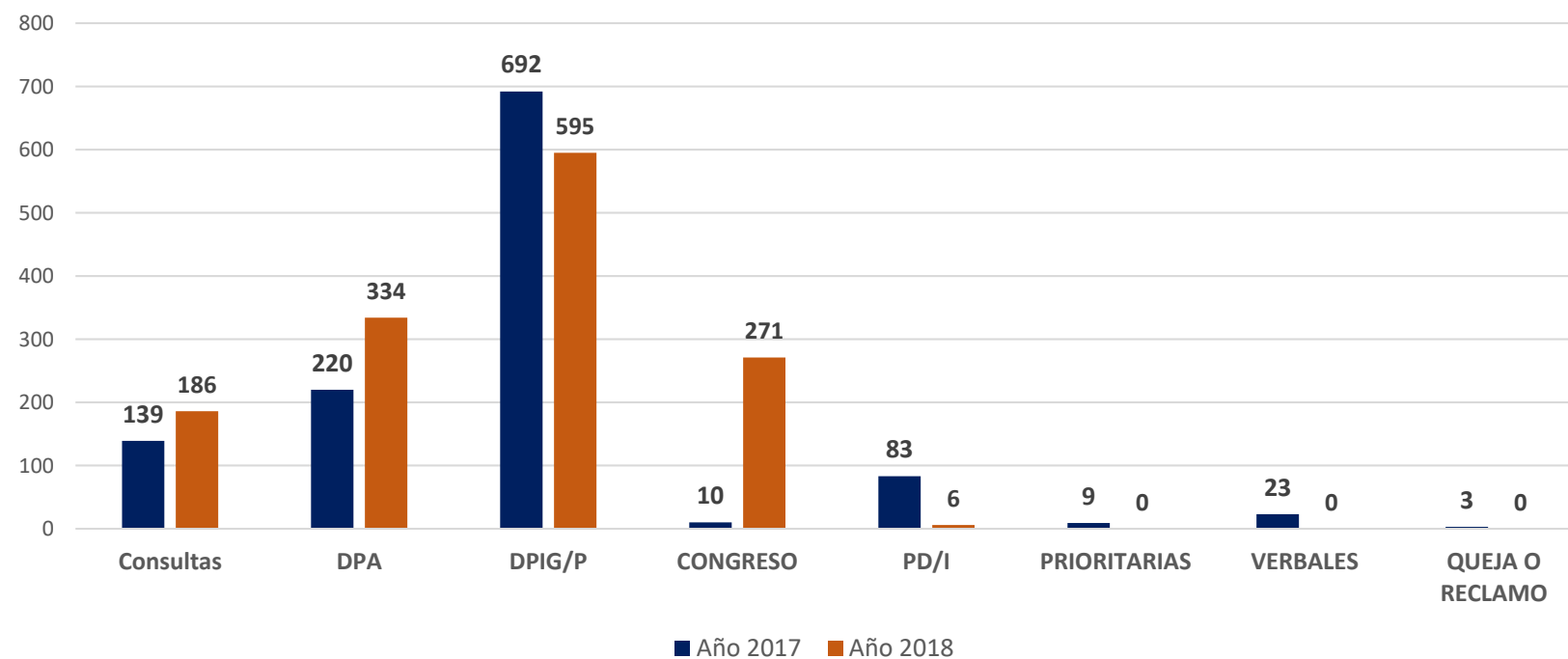




AÑO	TOTAL RADICADOS
2017	1179
2018	1392

## RESUMEN PQRS 2017-2018

Año 2017 Vs 2018





AÑO	TOTAL RADICADOS
2017	1179
2018	1392

## RESUMEN PQRS 2012-2018

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

