

RESUMEN PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2018



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



Período reportado: 01 de Enero al 31 de Marzo 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:

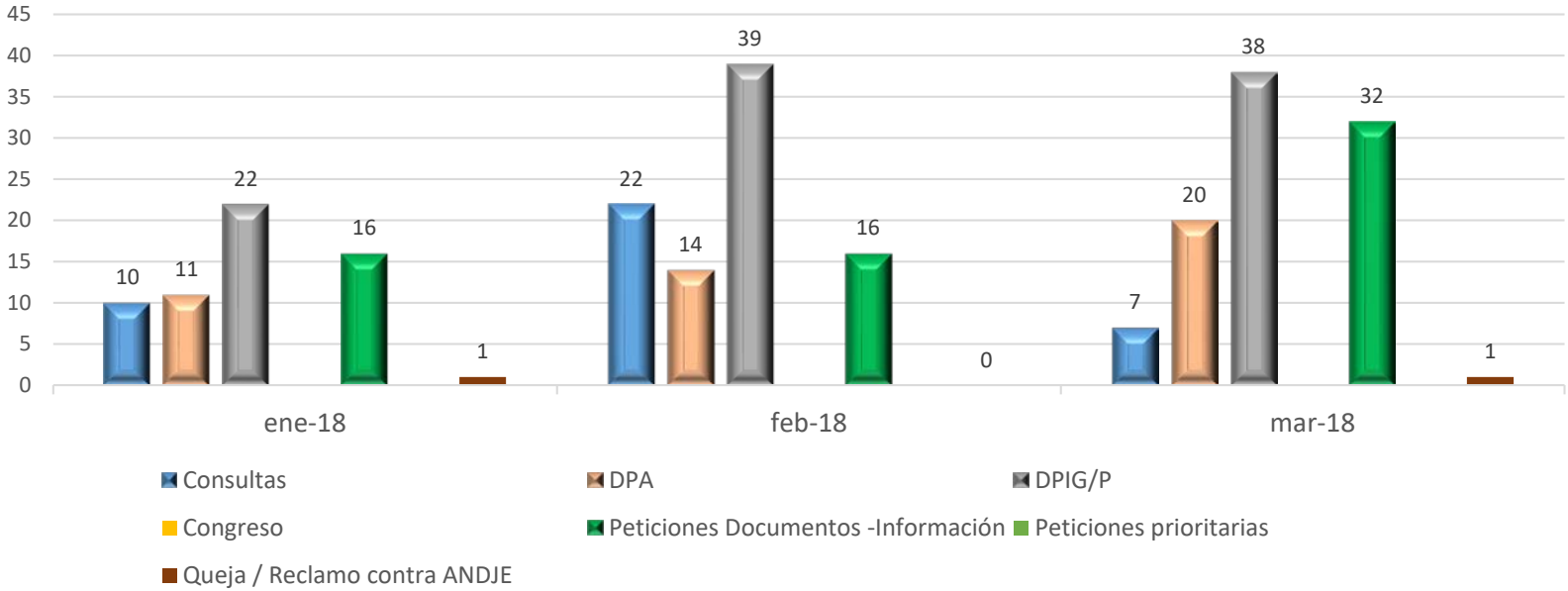
1. Correo electrónico: agencia@defensajuridica.gov.co
2. Formulario electrónico de PQRS: Habilitado en página web
3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.
4. Buzón físico de sugerencias, ubicado en la Carrera 13 No.24 A-40, Bogotá D.C.
5. Redes Sociales (Youtube-twitter-Facebook)
6. 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.

Total Peticiones Recibidas y
Tramitadas En El Primer Trimestre
Año 2018:

Canal	Enero 2018	Febrero 2018	Marzo 2018
Orfeo	60 Recibidas	91 Recibidas	98 Recibidas

Mes / Subserie	Consultas	DPA	DPIG/P	Congreso	Peticiones Documentos - Información	Peticiones prioritarias	Queja / Reclamo contra ANDJE	TOTALES MES
ene-18	10	11	22	0	16	0	1	60
feb-18	22	14	39	0	16	0	0	91
mar-18	7	20	38	0	32	0	1	98
TOTAL								249

Total Radicados Por Mes



Revisada la información, se establecieron que de las 249 PQRS Tramitadas en el primer 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 Consultas y de peticiones de Documentos y/o información.

A su turno el derecho de petición de información en el mes de Marzo tuvo una entrada de 32 PQRS. No obstante 22 de estos derechos de petición fueron tipificados por la Subdirección de Acompañamiento y Servicios Jurídicos; donde se pudo identificar que fueron solicitudes de tipo misional y allegados por estudiantes.

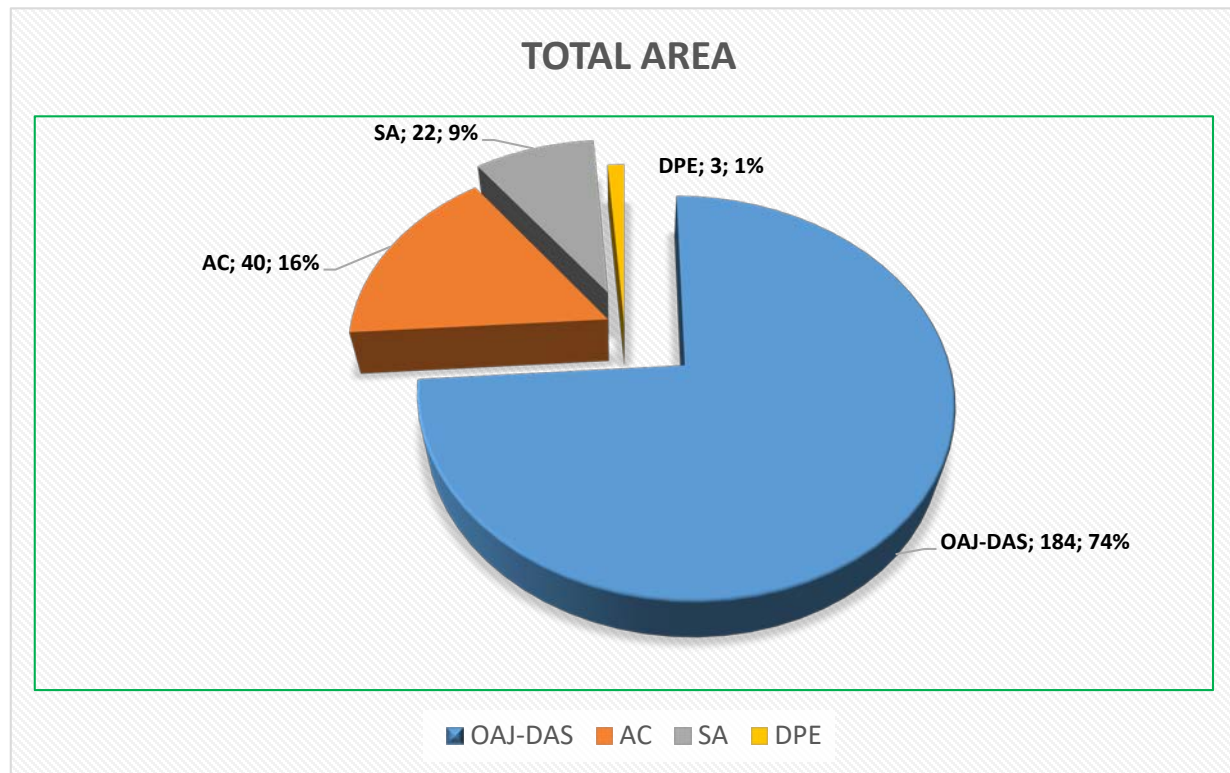
A continuación se refleja la distribución interna de las PQRS tramitadas, así:

AREAS/PQRS	CONSULTAS	DPA	DPIG/P	PETICIONES CONGRESO	PETICIONES PRIORITARIAS	QUEJAS O RECLAMOS	PETICION DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	TOTAL AREA
OAJ	33	30	72	0	0	1	28	164
AC	4	5	21	0	0	0	10	40
DAS	0	10	6	0	0	1	3	20
SA	0	0	0	0	0	0	22	22
DPE	2	0	0	0	0	0	1	3
SUBTOTALES TIPOLOGIA	39	45	99	0	0	2	64	249

Peticiones Recibidas en el
Primer trimestre 2018

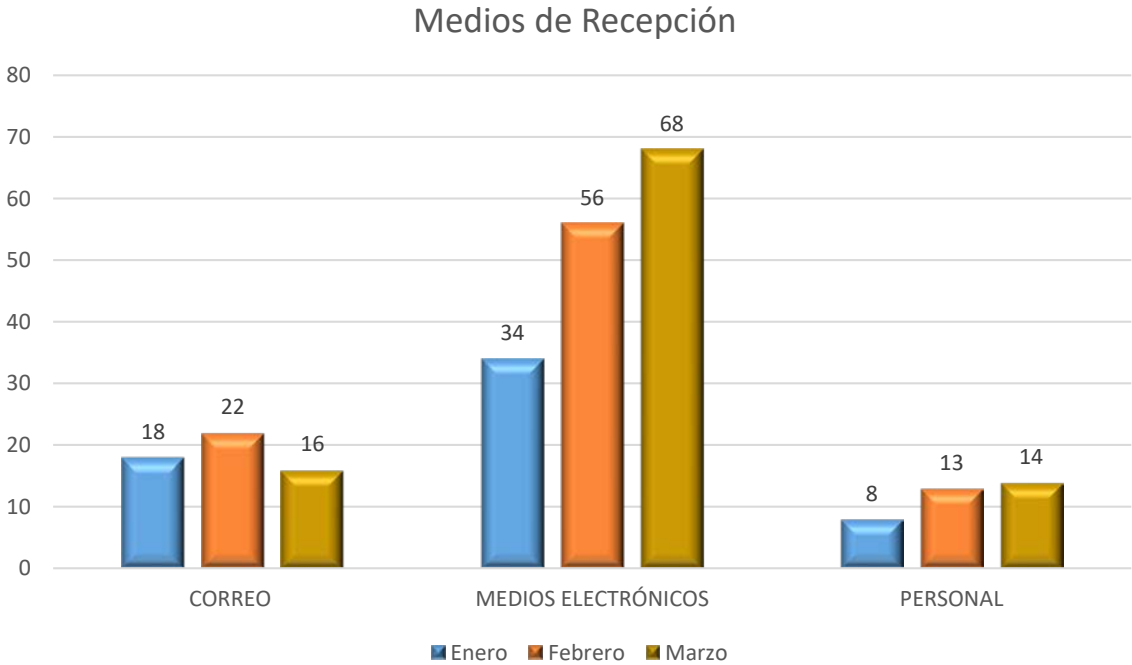
Participación Porcentual de las áreas en el Primer trimestre 2018

AREAS	TOTAL ÁREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
OAJ-DAS	184	73,0%
AC	40	15,9%
SA	22	8,7%
DPE	3	1,2%
SUBTOTALES	249	100,0%



Radicados por medio de recepción en el Primer trimestre 2018

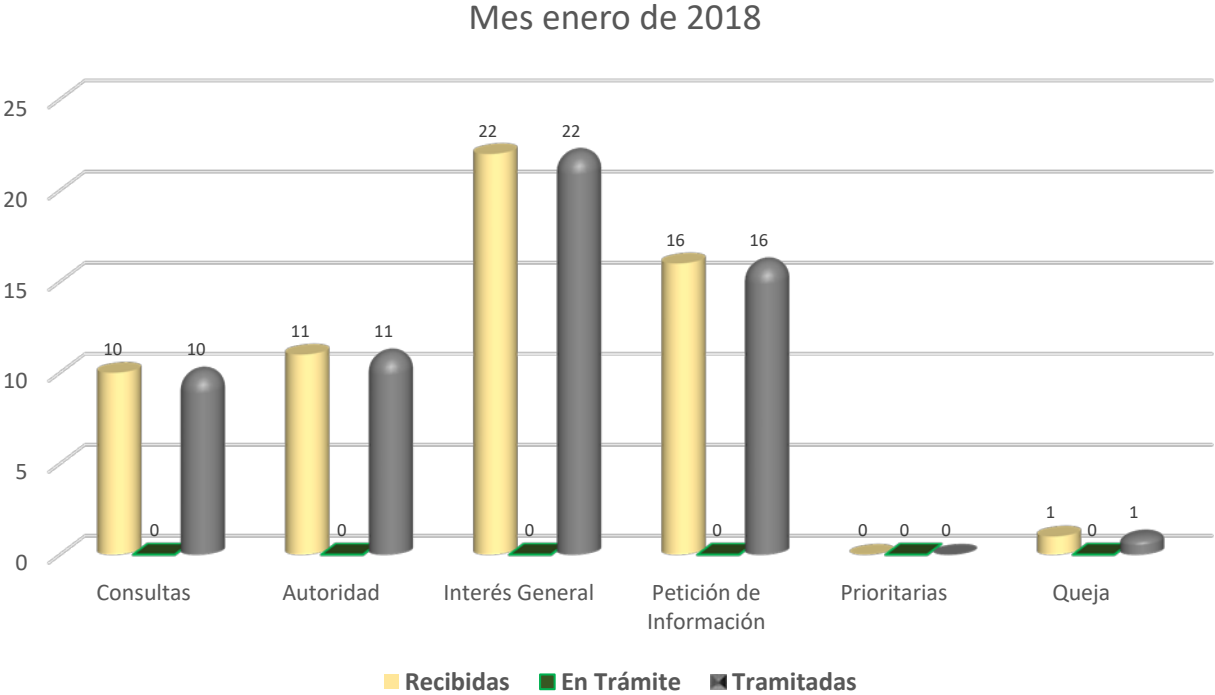
RADICADOS POR MEDIOS DE RECEPCIÓN				
MES	CORREO	MEDIOS ELECTRÓNICOS	PERSONAL	TOTAL
Enero	18	34	8	60
Febrero	22	56	13	91
Marzo	16	68	14	98



Mes Enero de 2018:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	10	0	10
Autoridad	11	0	11
Interés General	22	0	22
Petición de Información	16	0	16
Prioritarias	0	0	0
Queja	1	0	1

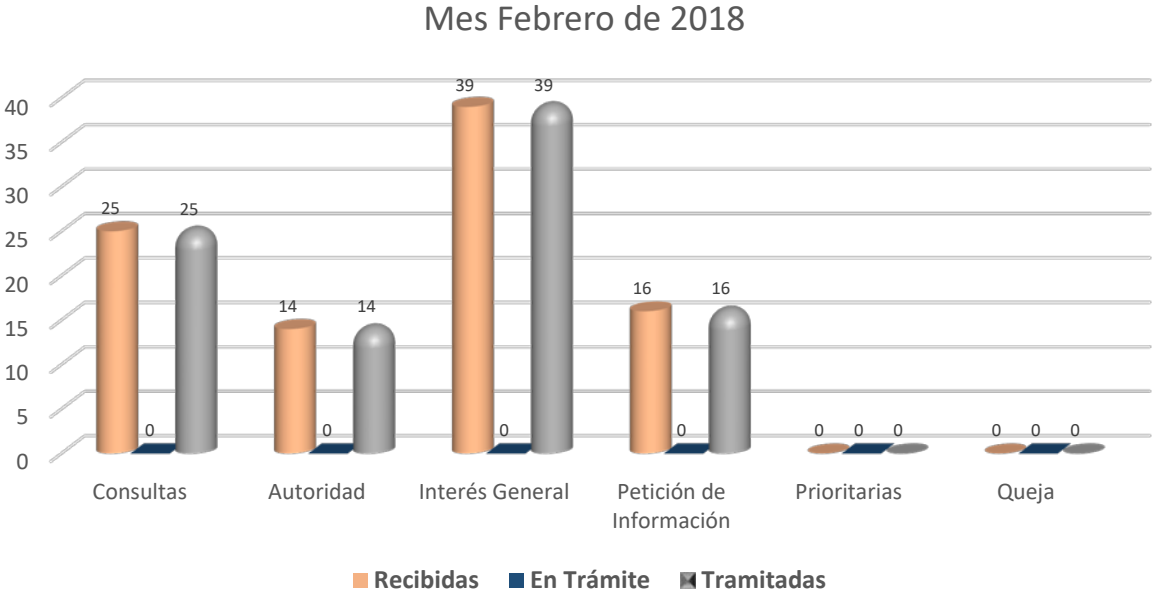
Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Enero de 2018



Mes Febrero de 2018:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	22	0	22
Autoridad	14	0	14
Interés General	39	0	39
Petición de Información	16	0	16
Prioritarias	0	0	0
Queja	0	0	0

Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Febrero de 2018



Mes Marzo de 2018:

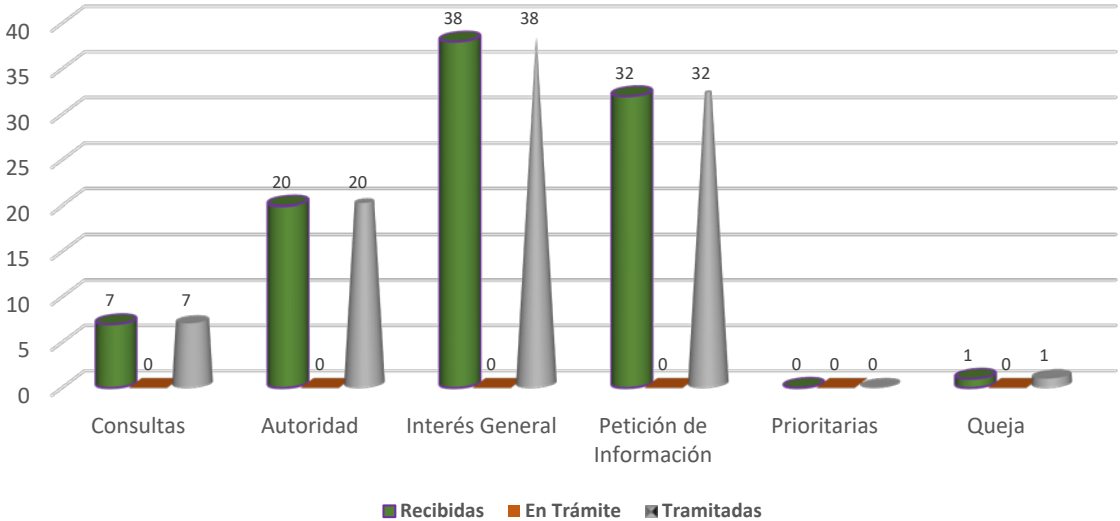
Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	7	0	7
Autoridad	20	0	20
Interés General	38	0	38
Petición de Información	32	0	32
Prioritarias	0	0	0
Queja	1	0	1

Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Marzo de 2018

Los radicados relacionados a continuación si bien no aparecen registrados en el Reporte de “Respuesta” fueron tramitados con los radicados asociados.

Radicado Entrada	Radicado Asociado
20182400490892	20183010017751
20182400490902	20183010017751
20188000505632	20183010019881
20182400511832	20183010018021

Mes Marzo de 2018



Quejas y Reclamos – Primer 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 primer trimestre, se identificaron dos (2) quejas o reclamos, con los radicado Nos. 20188000052102 (dirección de correspondencia) y 20188000529072 (Das: inconformidad por la vinculación en un proceso judicial).

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 en la tipología de solicitudes de interés general o particular se generan mas salidas y asociados de radicados en razón a la falta de competencia de la Agencia.
- ☐ En relación con los radicados asociados se evidencia que en ocasiones el Sistema Orfeo no los identifica y los reporta como vencidos.
- ☐ Durante el mes de marzo de 2018, se identificó que las áreas misionales utilizaron la TRD de Derechos de Petición de la Oficina Asesora Jurídica. Al respecto la OAJ tomó los correctivos para que las áreas misionales no utilizaran la TRD de la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de garantizar el aseguramiento del proceso .