

RESUMEN PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2017



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Período reportado: 01 de Enero al 31 de Marzo 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 PQRS
3. Buzones electrónicos: Seis (6) buzones 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 7 No.75-66 Piso 2 y 3.
9. Fax: (1) 2558933.



Total Peticiones Recibidas y
tramitadas En El Primer Trimestre
Año 2017:

Canal	Enero 2017	Febrero 2017	Marzo 2017
Orfeo	77 Recibidas	127 Recibidas	112 Recibidas
Orfeo	63 Tramitadas	108 Tramitadas	87 Tramitadas

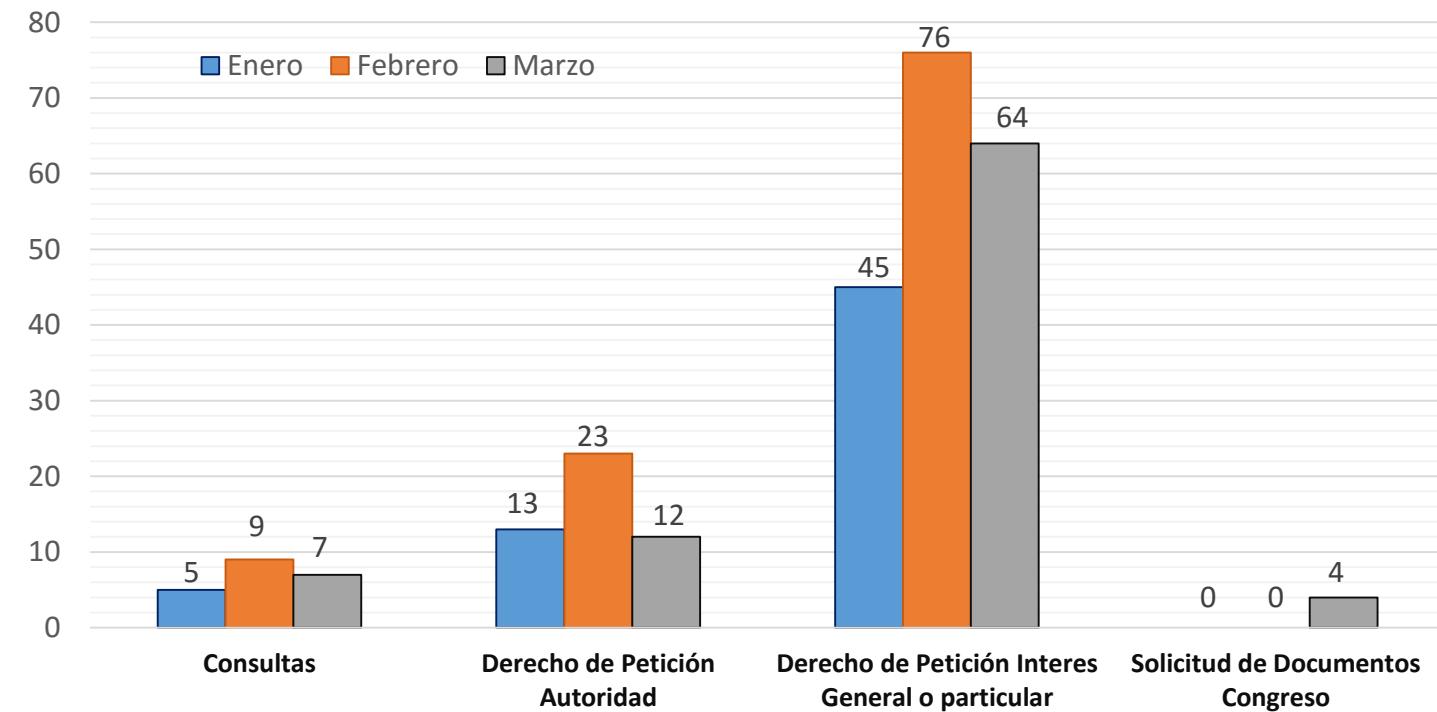
TIPO DOCUMENTAL TRAMITADOS EN EL PRIMER TRIMESTRES DEL AÑO 2017	Enero 2017	Febrero 2017	Marzo 2017	
Consultas	5	9	7	
Derecho de Petición Autoridad	13	23	12	
Derecho de Petición Interés General o particular	45	76	64	
Solicitud de Documentos Congreso	0	0	4	
TOTAL	63	108	87	

Revisada la información, se establecieron que de las 258 PQRS Tramitadas en el primer 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 febrero de 2017, donde se recibieron 89 PQRS y se tramitaron 76.

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

Peticiones Tramitadas en el primer trimestre 2017

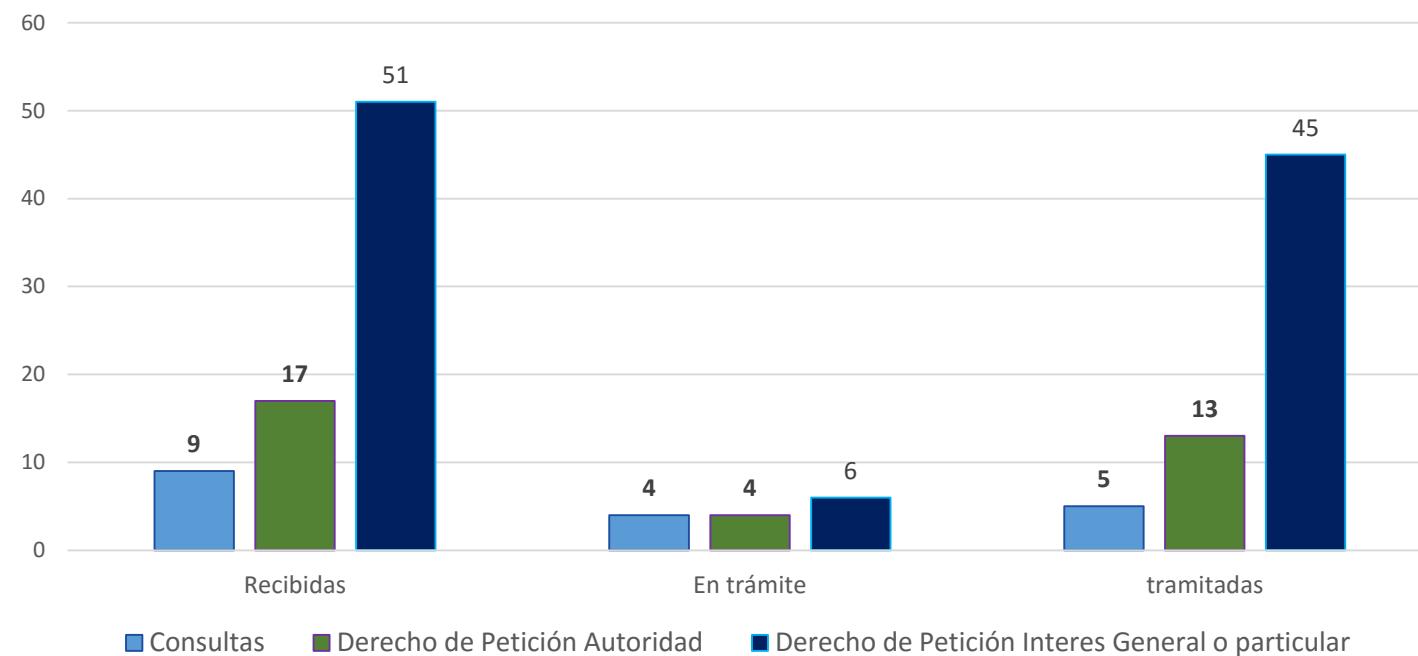
PQR TRAMITADA POR TIPO DOCUMENTAL - TRIMESTRE



Mes Enero de 2017:

#	Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	tramitadas	% tramitadas
1	Consultas	9	4	5	55,6%
2	Derecho de Petición Autoridad	17	4	13	76,5%
3	Derecho de Petición Interés General o particular	51	6	45	88,2%
	TOTAL	77	14	63	81,8%

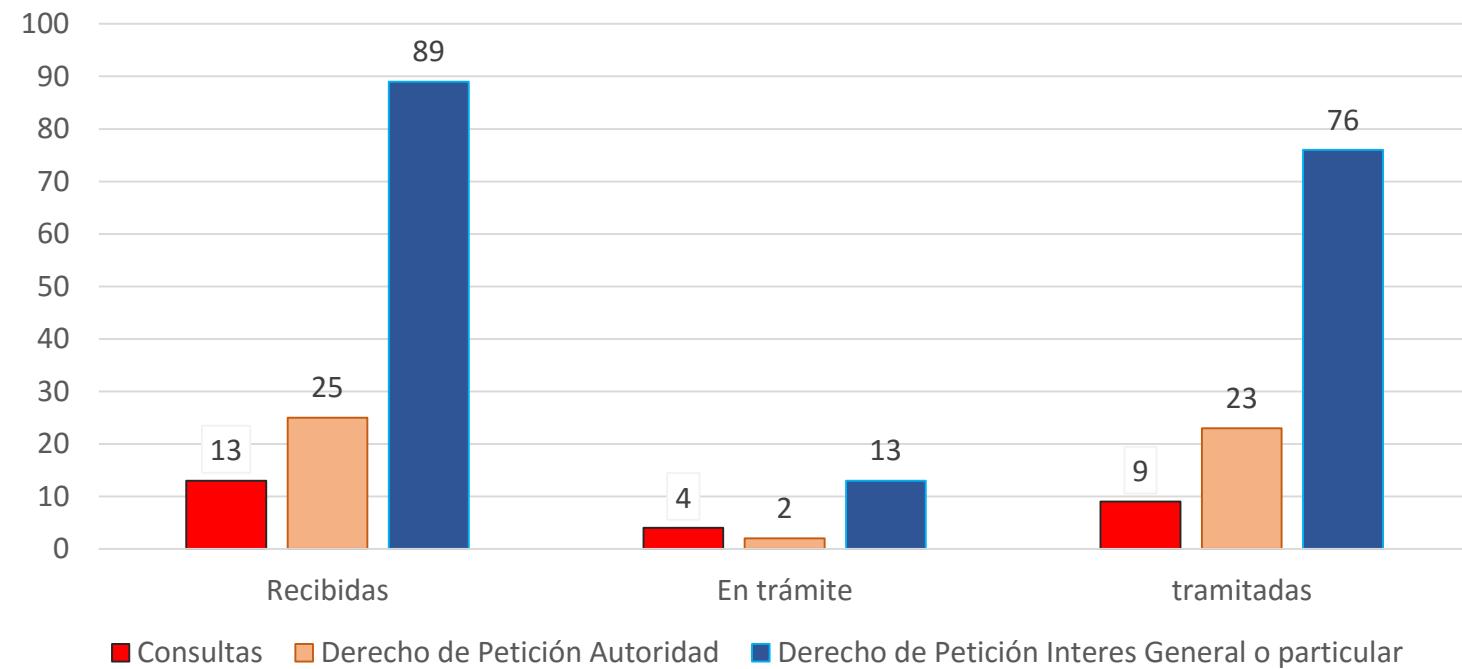
Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Enero de 2017



Mes Febrero de 2017:

#	Tipo Documental	Recibidas	En trámite	tramitadas	% tramitadas
1	Consultas	13	4	9	69,2%
2	Derecho de Petición Autoridad	25	2	23	92,0%
3	Derecho de Petición Interés General o particular	89	13	76	85,4%
	TOTAL	127	19	108	85,0%

Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Febrero de 2017

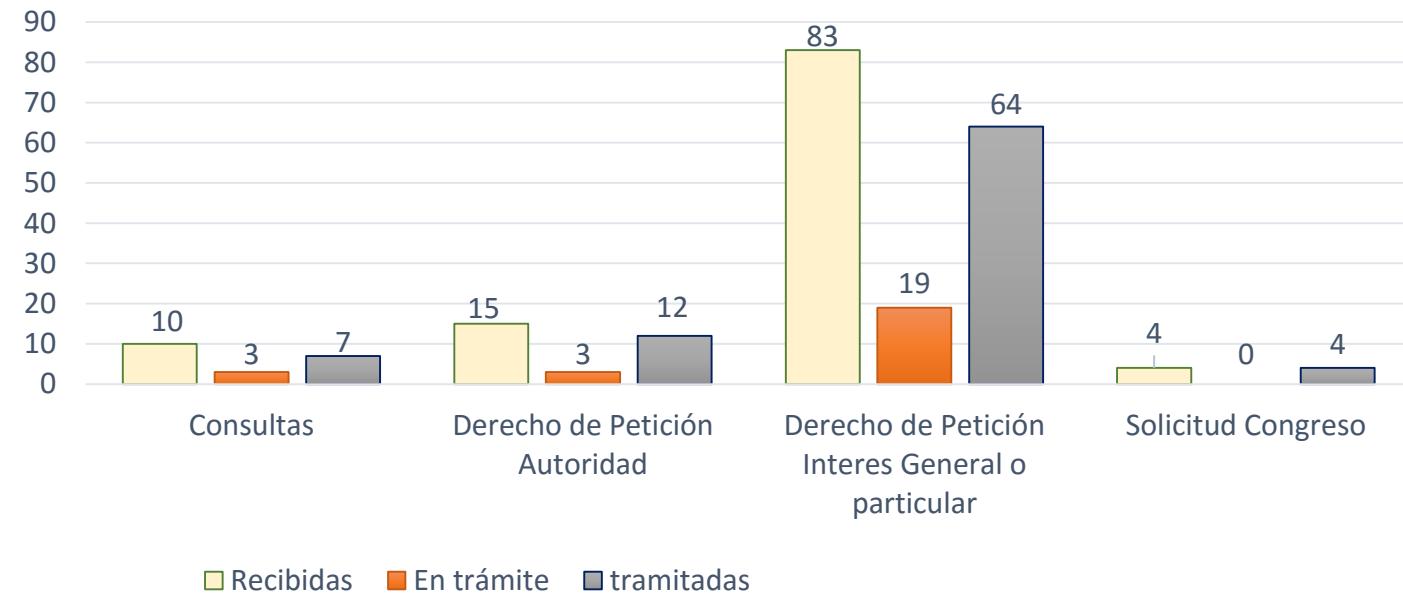




Mes Marzo de 2017:

#	Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	tramitadas	% tramitadas
1	Consultas	10	3	7	70,0%
2	Derecho de Petición Autoridad	15	3	12	80,0%
3	Derecho de Petición Interés General o particular	83	19	64	77,1%
4	Solicitud Congreso	4	0	4	
	TOTAL	112	25	87	76,9%

Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Marzo de 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 primer trimestre, no se identificó una queja o reclamo.



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



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Conclusiones

- La fuente del reporte de PQRS, es tomada del Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- Durante el Primer Trimestre del 2016, no se presentaron sugerencias, quejas o reclamos en el buzón físico de sugerencias, ubicado en el primer piso de la entidad, el cual dispone de un formato en el cual los usuarios puedan dar a conocer sus inquietudes.
- El mayor número de peticiones recibidos durante el primer trimestre corresponde al mes de febrero de 2017, con la tipificación de "Derechos de Petición de Interés General o Particular".



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado