

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.



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



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

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

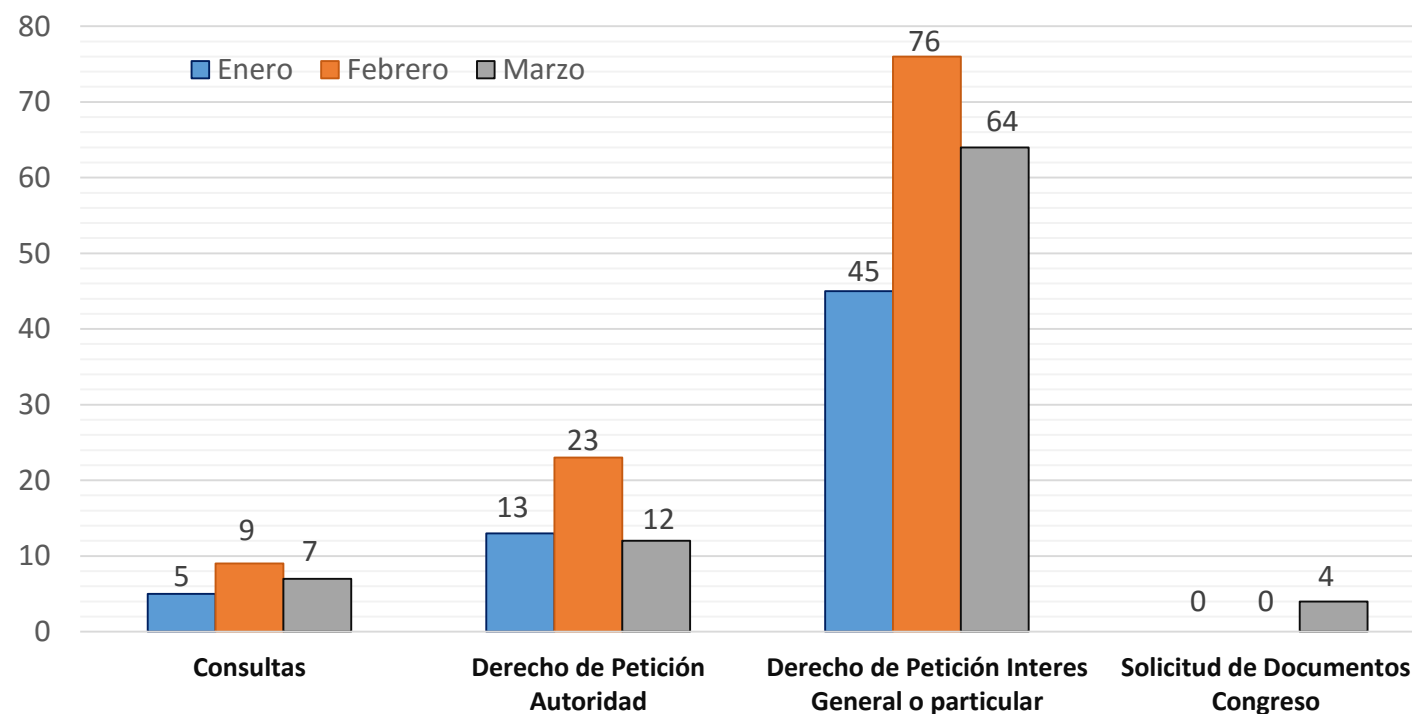
| TIPO DOCUMENTAL TRAMITADOS EN EL PRIMER TRIMESTRES DEL AÑO 2017 | Enero 2017 | Febrero 2017 | Marzo 2017 |
|--|------------|--------------|------------|
| Consultas | 5 | 9 | 7 |
| Derecho de Petición Autoridad | 13 | 23 | 12 |
| Derecho de Petición Interés General o particular | 45 | 76 | 64 |
| Solicitud 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

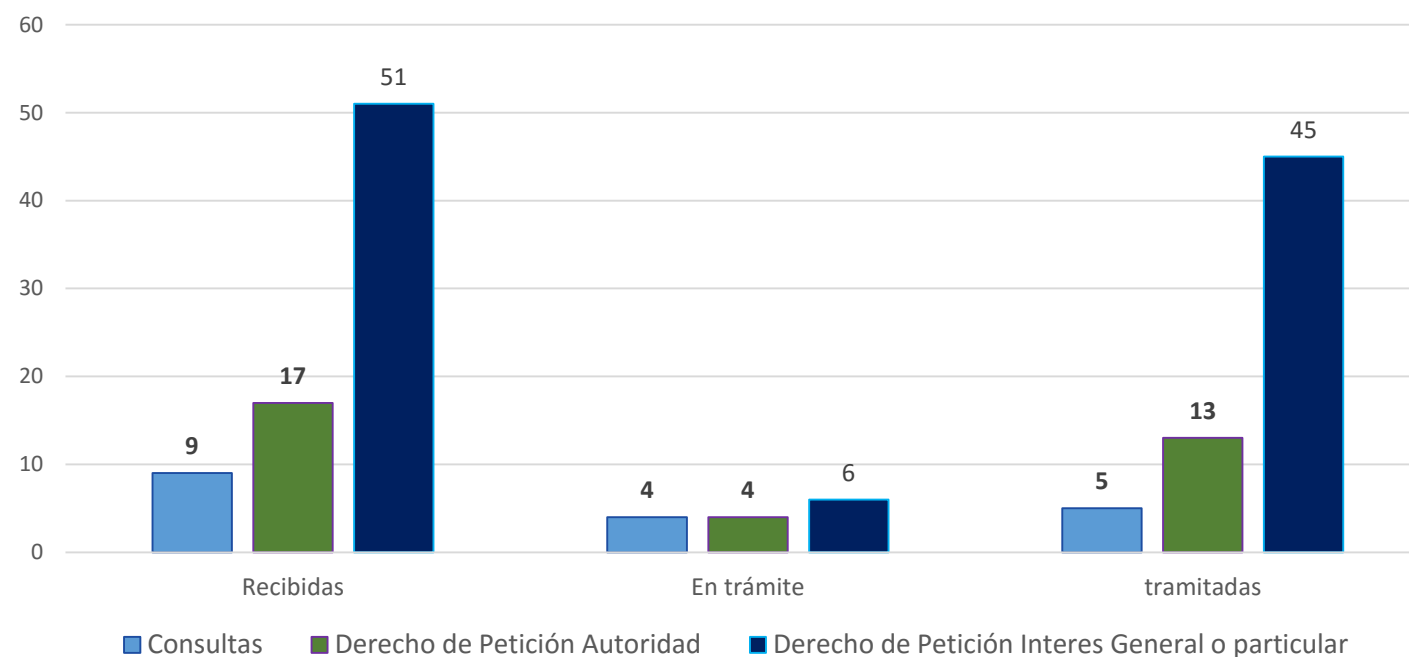
PQR TRAMITADA POR TIPO DOCUMENTAL - TRIMESTRE



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% |

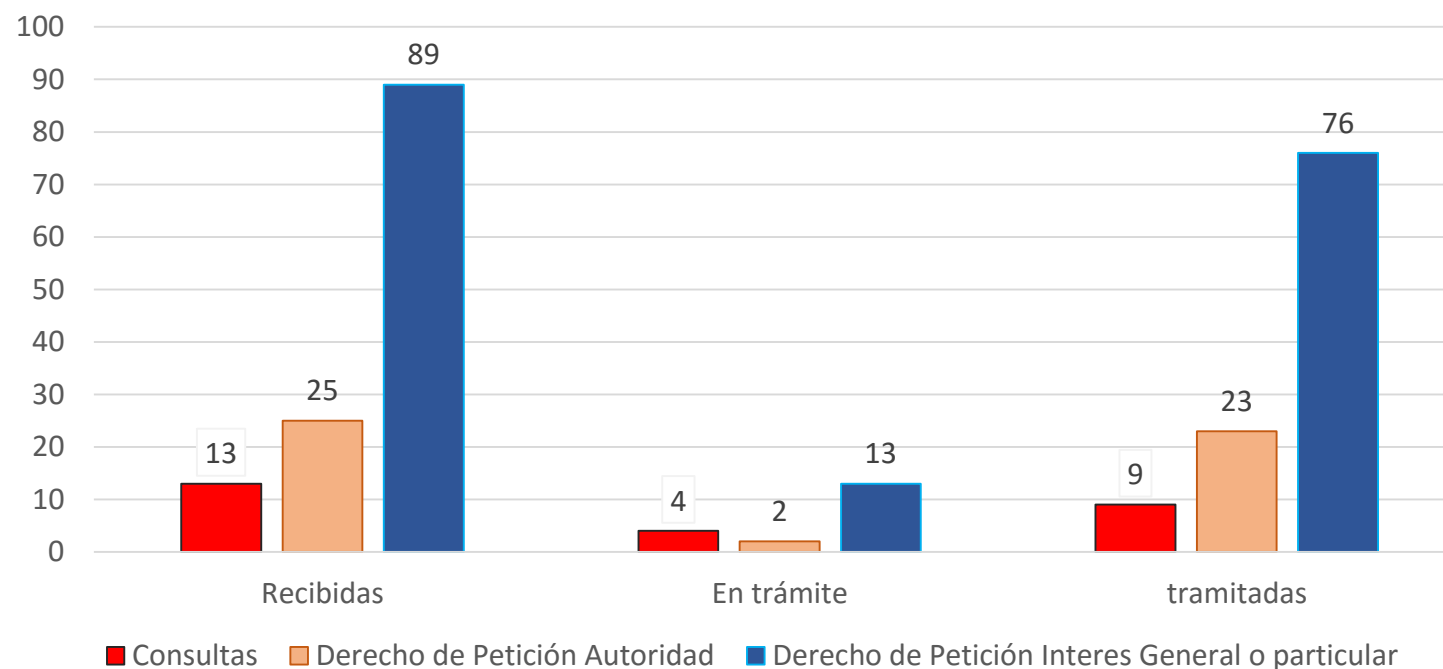
Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Enero de 2017



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% |

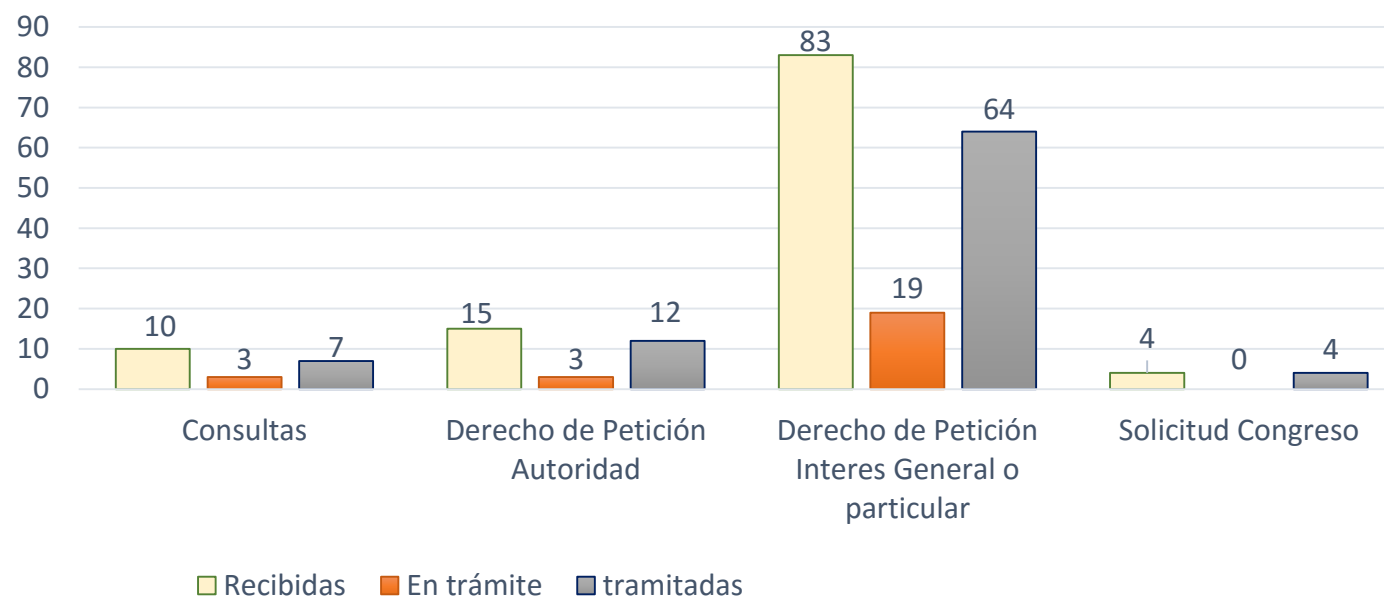
Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Febrero de 2017



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



Quejas y Reclamos – Primer
Trimestre 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.



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

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".