

# RESUMEN SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2018



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado



Segundo Informe  
Trimestral de PQRS - año  
2018

**Período reportado: 01 de Abril al 30 de Junio 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:

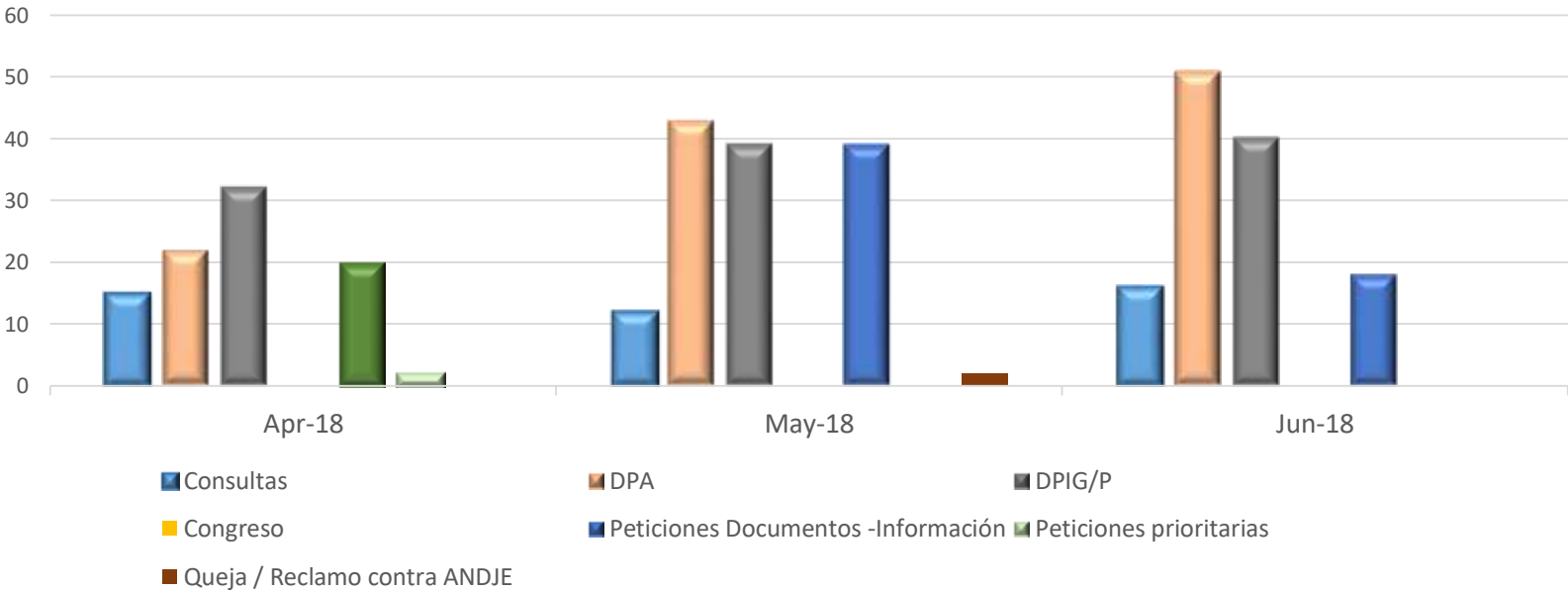
1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co)
2. Formulario electrónico de PQRS: Habilitado en página web
3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.
4. Buzón físico de sugerencias, ubicado en la Carrera 13 No.24 A-40, Bogotá D.C.
5. Redes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

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

Canal	abr-18	may-18	jun-18
Orfeo	91 Recibidas	135 Recibidas	125 Recibidas

Mes / Subserie	Consultas	DPA	DPIG/P	Congreso	Peticiones Documentos - Información	Peticiones prioritarias	Queja / Reclamo contra ANDJE	TOTALES MES
abr-18	15	22	32	0	20	2	0	91
may-18	12	43	39	0	39	0	2	135
jun-18	16	51	40	0	18	0	0	125
TOTAL								351

Total Radicados Por Mes



Revisada la información, se estableció que de las 351 PQRS tramitadas en el segundo trimestre del año 2018, el mayor número de derechos de petición corresponde a la tipificación de “*derechos de petición de autoridad*”, seguido de la tipología “*derechos de petición de interés general o particular*” y las peticiones de Documentos y/o información.

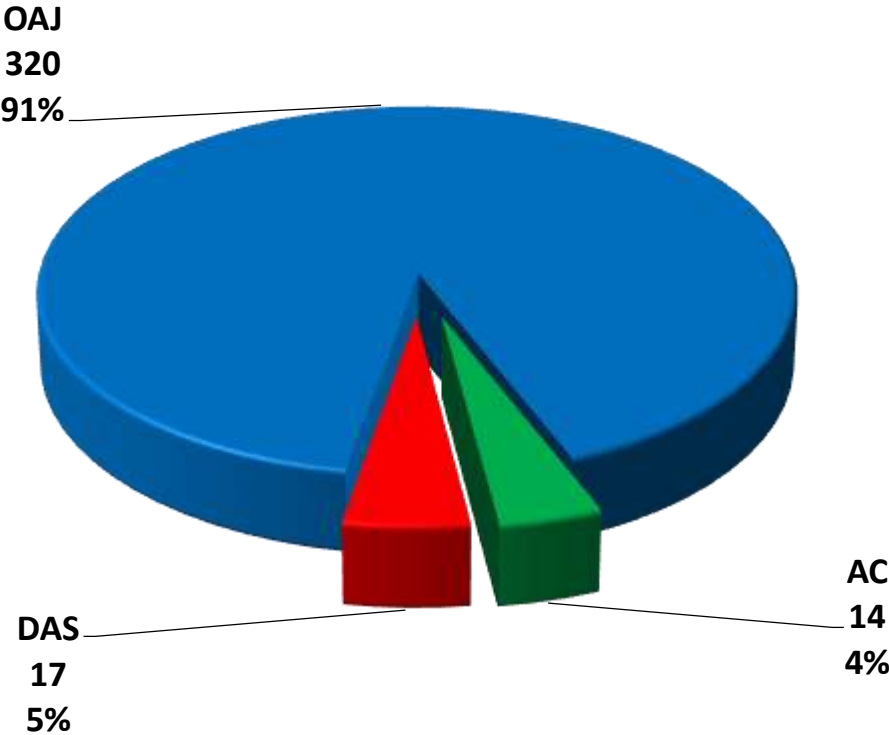
A continuación se refleja la distribución interna de las PQRS tramitadas, así:

AREAS/PQRS	Consultas	DPA	DPIG/P	Congreso	Peticiones Documentos - Información	Peticiones prioritarias	Queja / Reclamo contra ANDJE	TOTAL AREA
OAJ	43	104	102		67	2	2	320
AC		2	5		7			14
DAS		10	4		3			17
SUBTOTALES TIPOLOGIA	43	116	111	0	77	2	2	351

Peticiones Recibidas en el  
Segundo trimestre 2018

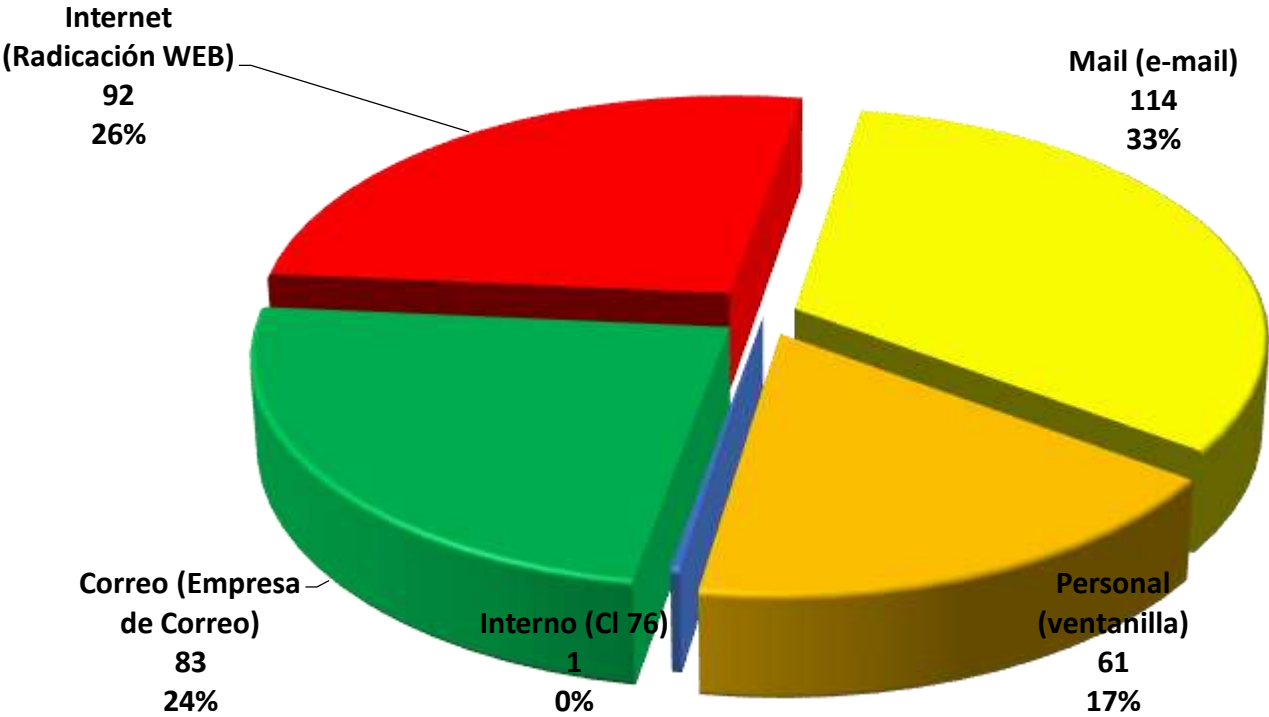
AREAS	TOTAL ÁREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
OAJ	320	91%
AC	14	4%
DAS	17	5%
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

Participación Porcentual de las áreas en el segundo trimestre 2018



CANAL DE RECEPCIÓN	Radicados	Participación Porcentual
Correo (Empresa de Correo)	83	24%
Internet (Radicación WEB)	92	26%
Mail (e-mail)	114	32%
Personal (ventanilla)	61	17%
Interno (CI 76)	1	0%
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

Radicados por medio de recepción en el segundo trimestre 2018

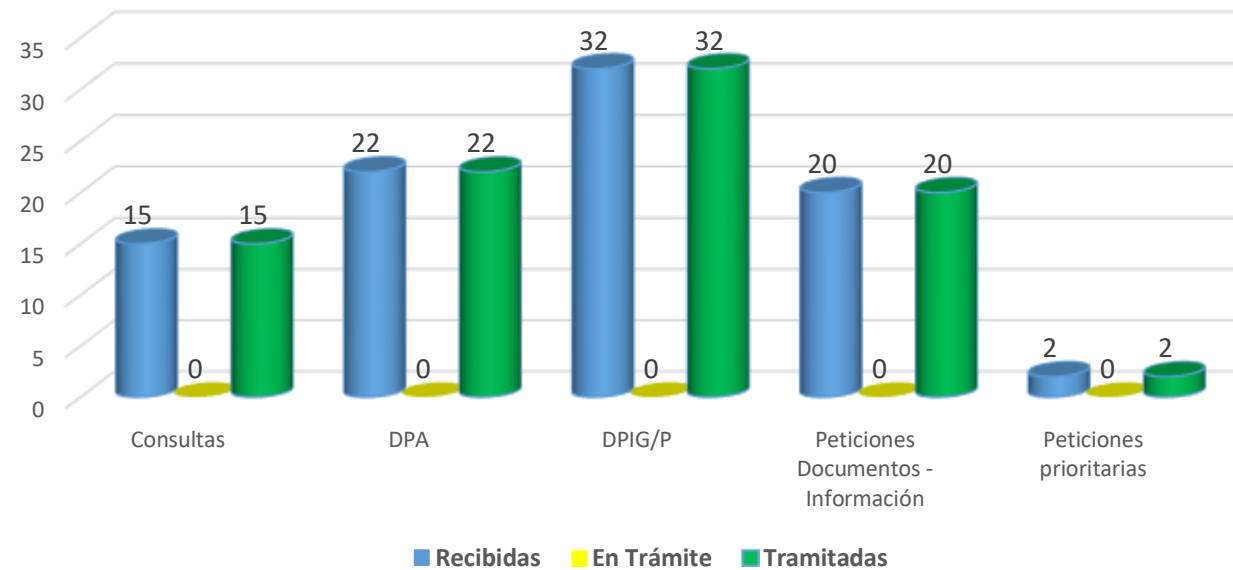


## Mes abril de 2018:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	15	0	15
DPA	22	0	22
DPIG/P	32	0	32
Peticiones Documentos - Información	20	0	20
Peticiones prioritarias	2	0	2

Resumen de PQRS Recibidas Vs.  
Tramitadas Mes Abril de 2018

Mes abril de 2018

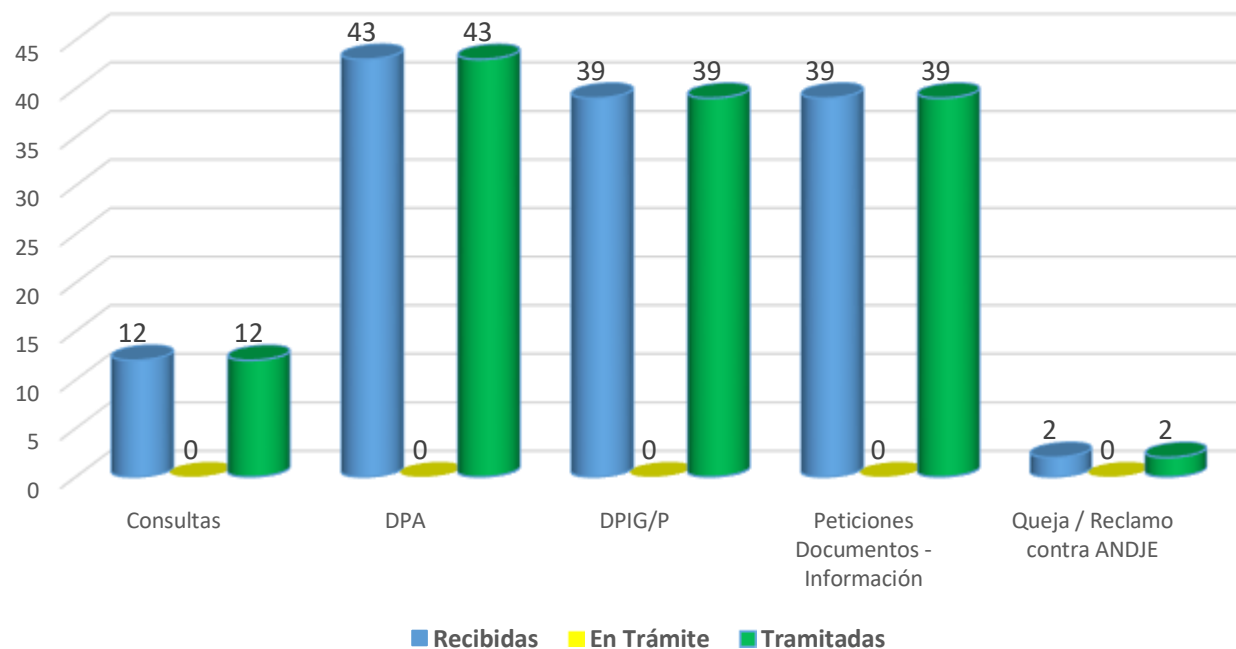


## Mes de mayo 2018

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	12	0	12
DPA	43	0	43
DPIG/P	39	0	39
Peticiones Documentos - Información	39	0	39
Queja / Reclamo contra ANDJE	2	0	2

Resumen de PQRS Recibidas Vs.  
Tramitadas Mes mayo de 2018

Mes mayo de 2018



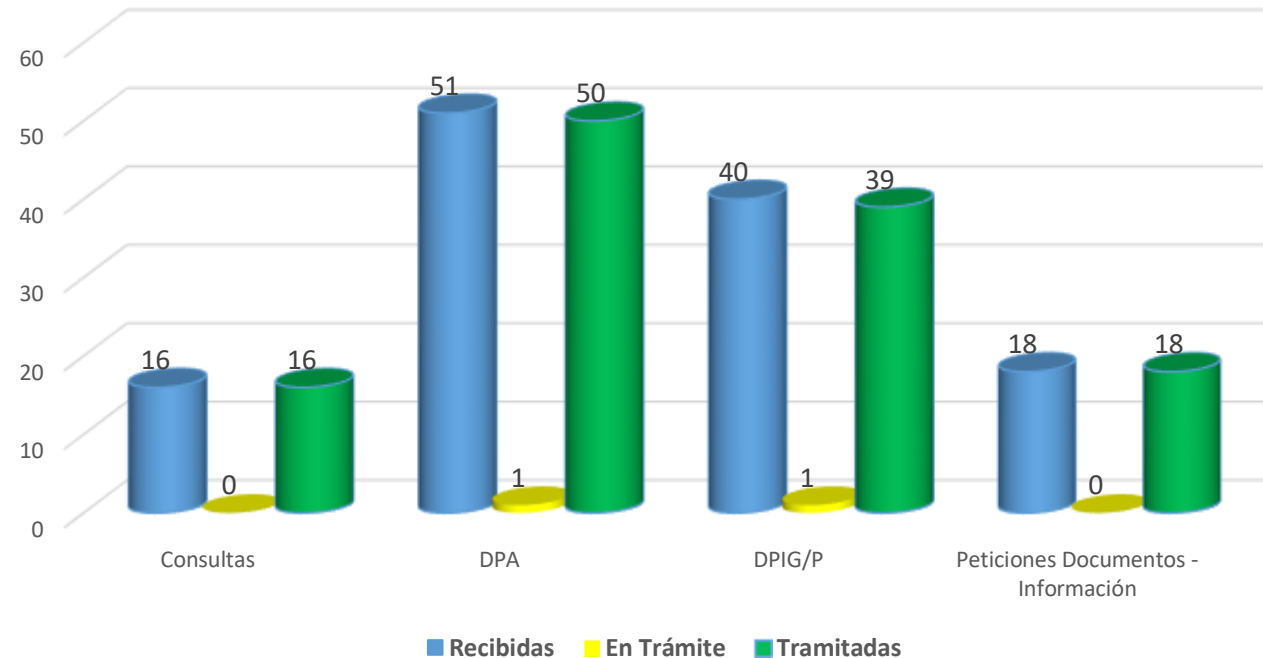


## Mes junio de 2018:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	16	0	16
DPA	51	1	50
DPIG/P	40	1	39
Peticiones Documentos - Información	18	0	18

Resumen de PQRS Recibidas Vs.  
Tramitadas Mes junio de 2018

Mes junio de 2018



## Quejas y Reclamos – segundo 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 segundo trimestre de 2018, No se identificaron quejas o reclamos en contra de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

## 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 con corte 3 de julio de 2018.
- ☐ Se identificaron las tipologías de **PQRS** durante el trimestre y se determinó que correspondieron a solicitudes de consultas, Derechos de petición autoridad, derechos de petición en interés general o particular, y solicitud de documentos y /o información.
- ☐ Se destaca que de las 351 peticiones radicadas durante el trimestre, al momento de generar el informe, el 99,5 % de las peticiones han sido tramitadas, sólo dos están en proceso de trámite.
- ☐ En relación con los radicados asociados se tomaron correctivos, para que en los casos en los cuales un radicado tenga una respuesta asociada, esta sea asociada al radicado de salida, con el fin de garantizar la trazabilidad de las respuestas emitidas cuando se reciben dos o más peticiones con igual contenido, y para que el Sistema Orfeo los identifique y no los reporte como vencidos.
- ☐ Para el segundo trimestre del 2018, se pudo constatar que las áreas misionales utilizaron sus propias TRD, en razón a que la OAJ durante el primer semestre del año, tomo 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.