

# RESUMEN SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2017



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado



Segundo Informe  
Trimestral de PQRS - año  
2017

**Período reportado: 01 de abril al 30 de junio 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](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co)
2. Formulario electrónico de PQRS
3. Buzones electrónicos: 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.

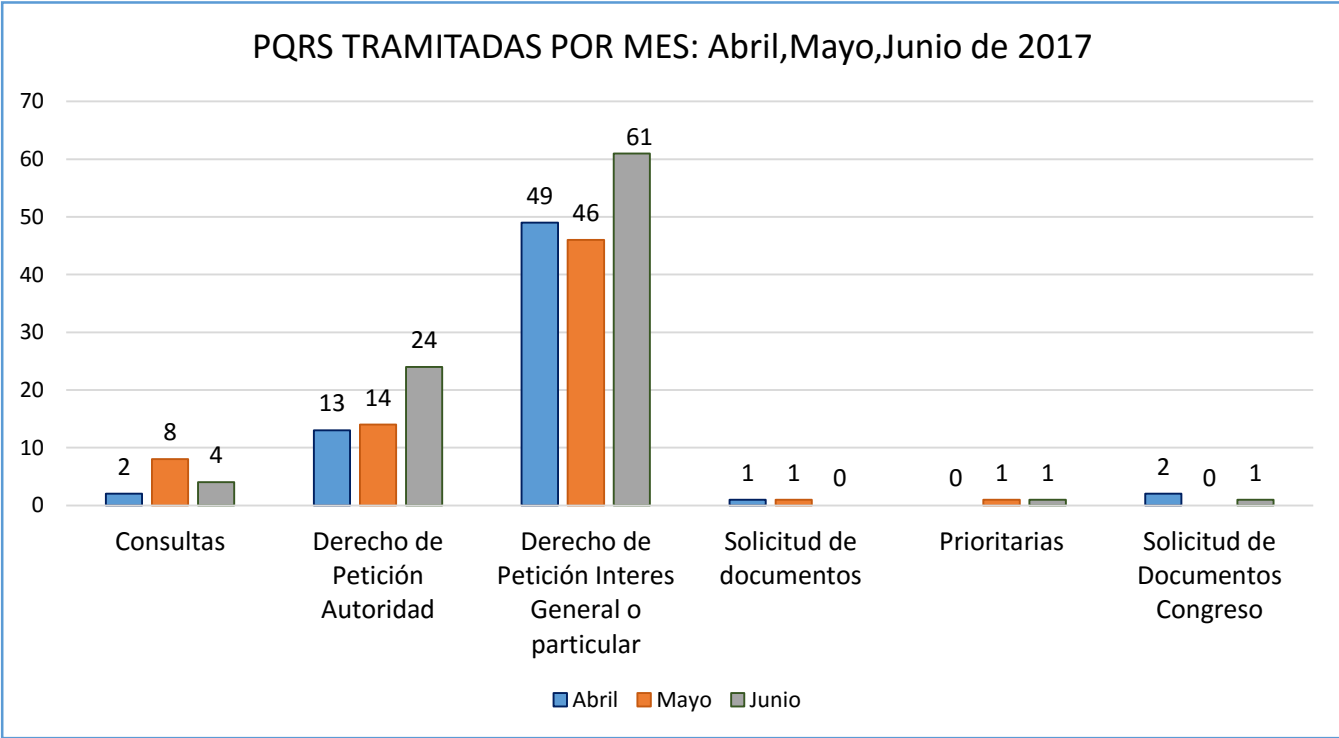
Total Peticiones Recibidas y  
Tramitadas En El Segundo  
Trimestre  
Año 2017:

Canal	Abril 2017	Mayo 2017	Junio 2017
Orfeo	85 Recibidas	94 Recibidas	124 Recibidas
Orfeo	67 Tramitadas	70 Tramitadas	91 Tramitadas

TIPO DOCUMENTAL TRAMITADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2017	ABRIL 2017	MAYO 2017	JUNIO 2017
Consultas	2	8	4
Derecho de Petición Autoridad	13	14	24
Derecho de Petición Interés General o particular	49	46	61
Solicitud de Documentos	1	1	0
Prioritarias	0	1	1
Solicitud de documentos congreso	2	0	1
<b>TOTAL</b>	67	70	91

Revisada la información, se establecieron que de las 228 PQRS Tramitadas en el segundo 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 junio de 2017, donde se recibieron 124 PQRS y se tramitaron 91.

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

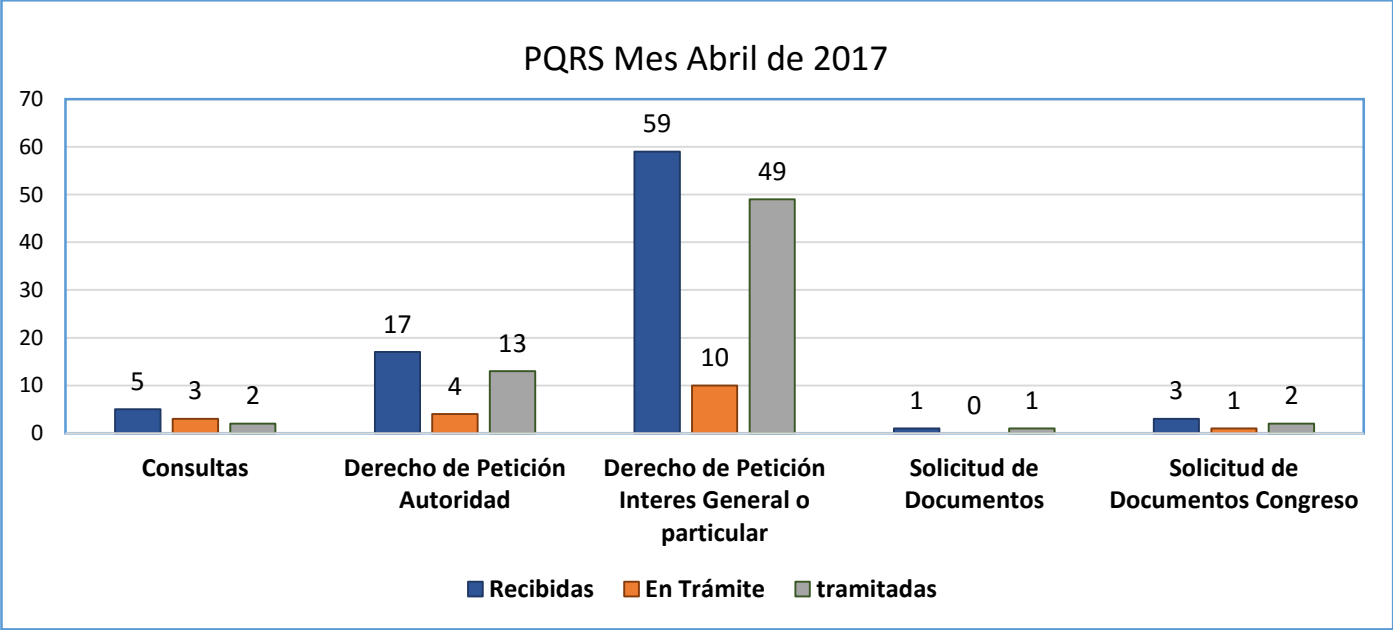


Peticiones Tramitadas en el segundo trimestre 2017

Mes Abril de 2017:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	tramitadas	% tramitadas
Consultas	5	3	2	40,0%
Derecho de Petición Autoridad	17	4	13	76,5%
Derecho de Petición Interés General o particular	59	10	49	83,1%
Solicitud de Documentos	1	0	1	100,0%
Solicitud de Documentos Congreso	3	1	2	66,7%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>18</b>	<b>67</b>	<b>78,8%</b>

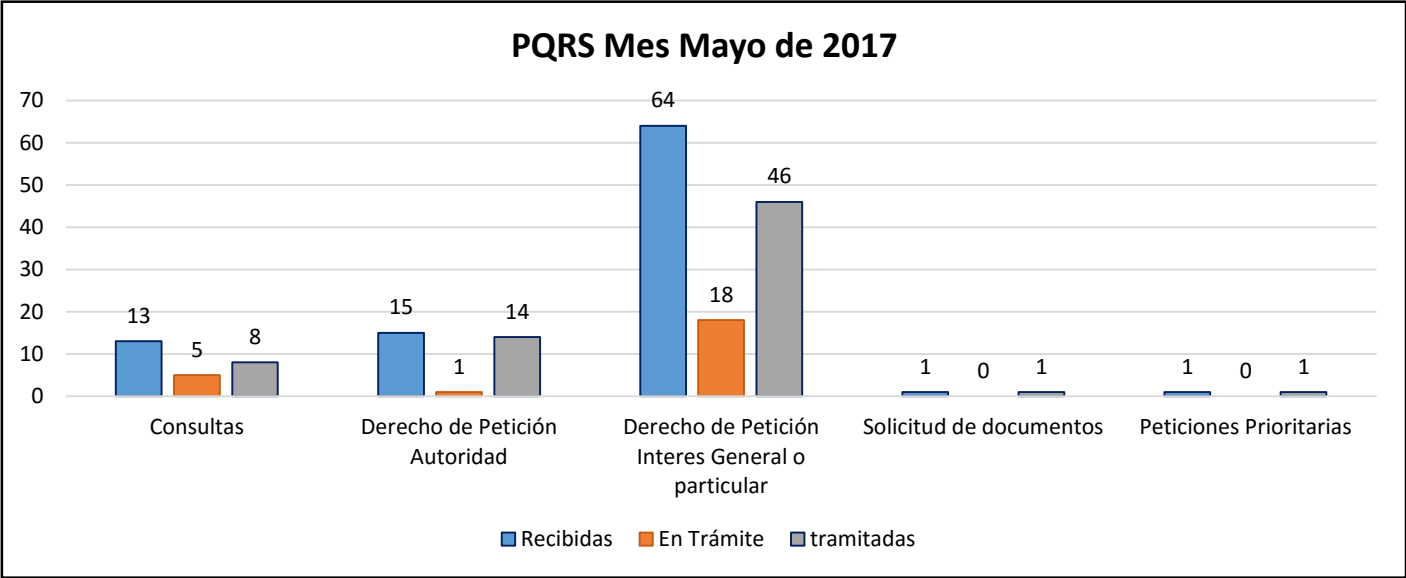
Resumen de PQRS Recibidas Vs.  
Tramitadas Mes Abril de 2017



Mes Mayo de 2017:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	tramitadas	% tramitadas
Consultas	13	5	8	61,5%
Derecho de Petición Autoridad	15	1	14	93,3%
Derecho de Petición Interes General o particular	64	18	46	71,9%
Solicitud de documentos	1	0	1	100,0%
Peticiones Prioritarias	1	0	1	100,0%
Total	94	24	70	74,5%

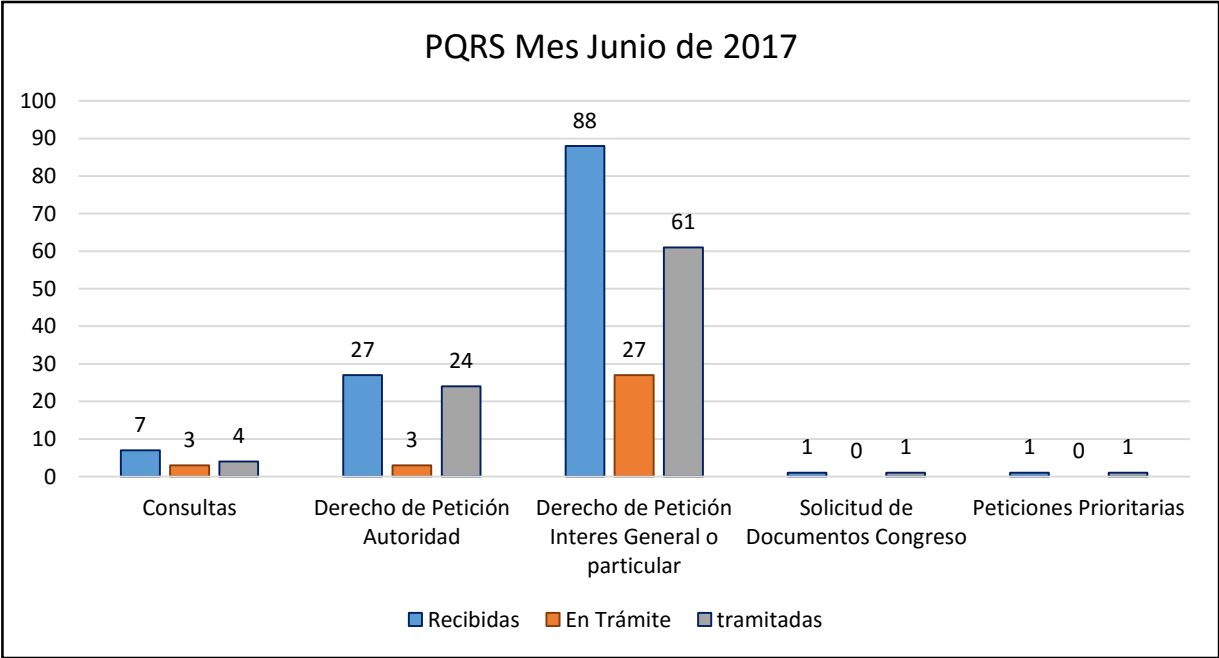
Resumen de PQRS Recibidas Vs.  
Tramitadas Mes Mayo de 2017



Mes Junio de 2017:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	tramitadas	% tramitadas
Consultas	7	3	4	57,1%
Derecho de Petición Autoridad	27	3	24	88,9%
Derecho de Petición Interés General o particular	88	27	61	69,3%
Solicitud de Documentos Congreso	1	0	1	100,0%
Peticiones Prioritarias	1	0	1	100,0%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>33</b>	<b>91</b>	<b>73,4%</b>

Resumen de PQRS Recibidas Vs.  
Tramitadas Mes Junio de 2017



## Quejas y Reclamos – Segundo 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 segundo 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](http://defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro_peticiones/Paginas/default.aspx)**

## Conclusiones

- La fuente del reporte de PQRS, es tomada del Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- Durante el Segundo Trimestre del 2017, 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 junio de 2017, con la tipificación de "Derechos de Petición de Interés General o Particular".