

## RESUMEN TERCER INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2018

Periodo: Julio 01 a Septiembre 30 de 2018

**Período reportado: 01 de Julio al 30 de Septiembre 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:

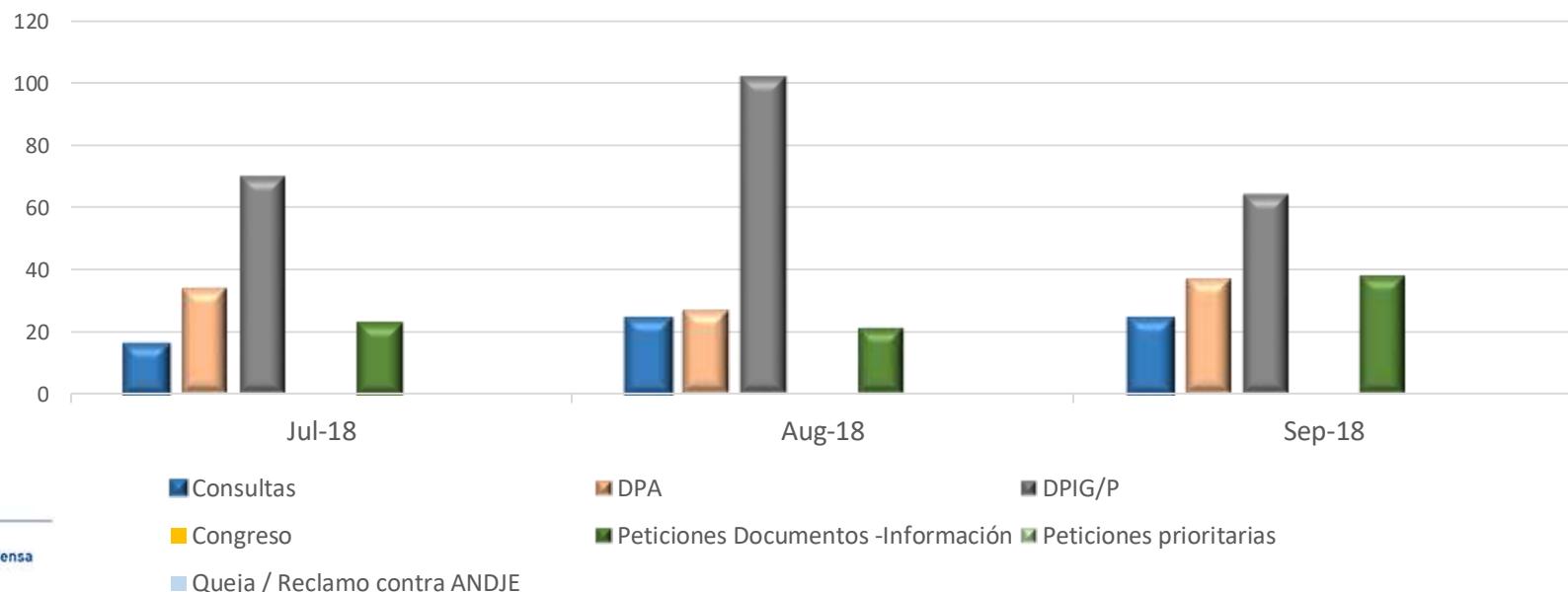
1. Correo electrónico: orfeo@defensajuridica.gov.co
2. Formulario electrónico de PQRS: Habilitado en página web
3. Buzones electrónicos: ubicados en el sitio web oficial.
4. Buzón físico de sugerencias, ubicado en la Carrera 13 No.24 A-40, Bogotá D.C.
5. Redes Sociales (Youtube-twitter-Facebook)
6. Llamadas 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 Tercer Trimestre Año 2018:

Canal	jul-18	ago-18	sep-18
Orfeo	143 Recibidas	174 Recibidas	163 Recibidas

Mes / Subserie	Consultas	DPA	DPIG/P	Congreso	Peticiones Documentos - Información	Peticiones prioritarias	Queja / Reclamo contra ANDJE	TOTALES MES
jul-18	16	34	70		23			143
ago-18	24	27	102		21			174
sep-18	24	37	64		38			163
<b>TOTAL</b>								<b>480</b>

Total Radicados Por Mes



Revisada la información, se estableció que de las 480 PQRS tramitadas en el tercer trimestre del año 2018, el mayor número de derechos de petición corresponde a la tipificación de “derechos de petición de interés general o particular”, seguido de la tipología “derechos de petición de autoridad” y las peticiones de Documentos y/o información.

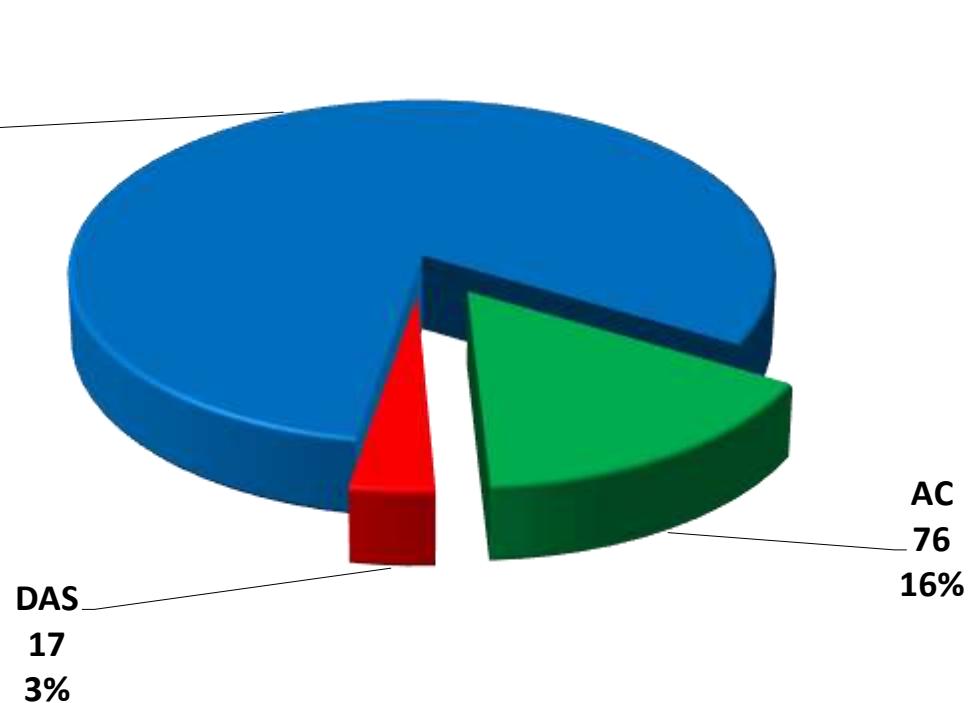
A continuación se refleja la distribución interna de las PQRS tramitadas, así:

Peticiones Recibidas en el Tercer Trimestre 2018

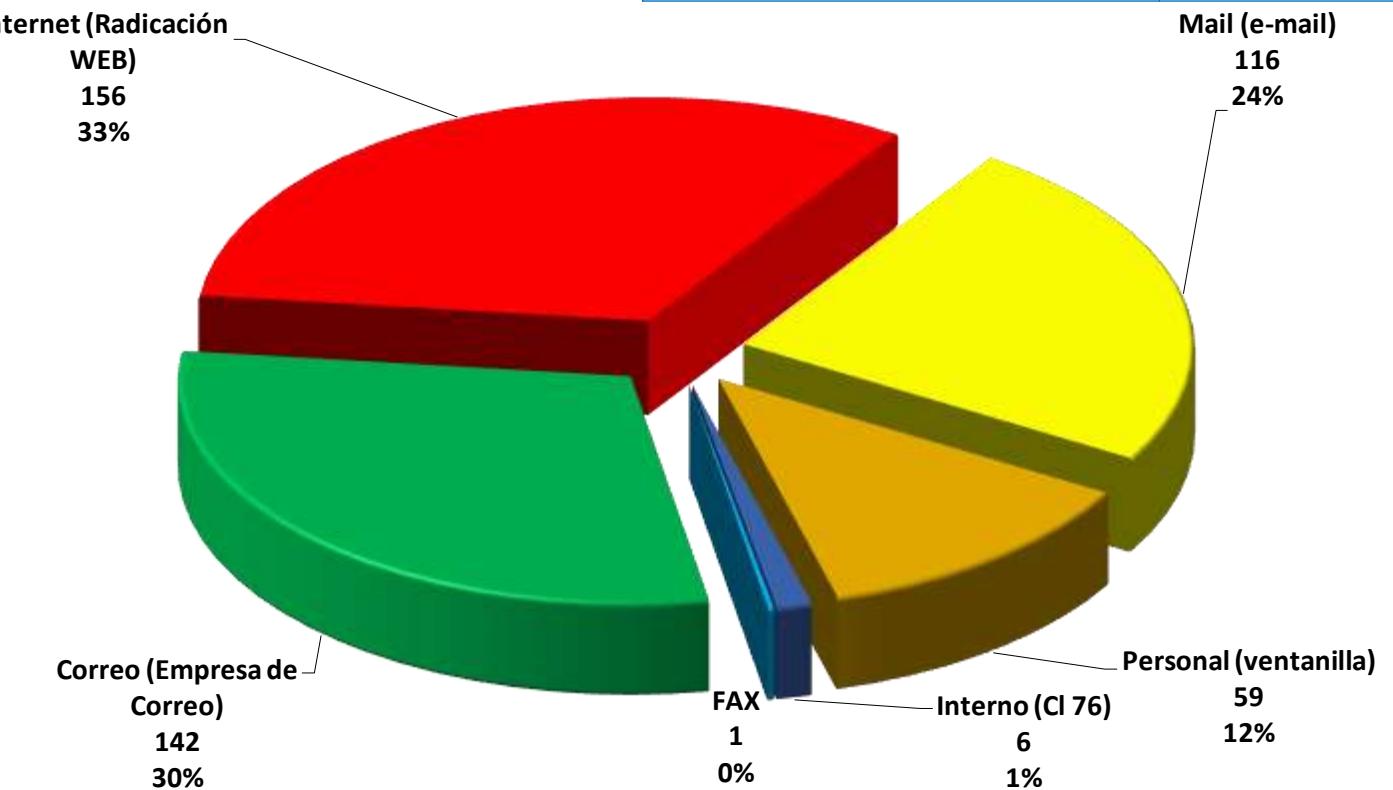
AREAS/PQRS	Consultas	DPA	DPIG/P	Congreso	Peticiones Documentos - Información	Peticiones prioritarias	Queja / Reclamo contra ANDJE	TOTAL AREA
OAJ	56	88	177		66			387
AC	8	2	50		16			76
DAS		8	9					17
<b>SUBTOALES TIPOLOGIA</b>	<b>64</b>	<b>98</b>	<b>236</b>	<b>0</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>480</b>

AREAS	TOTAL ÁREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
OAJ	387	81%
AC	76	16%
DAS	17	4%
<b>Total</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>

Participación Porcentual  
de las áreas en el tercer  
trimestre 2018



Radicados por medio de recepción en el tercer trimestre 2018

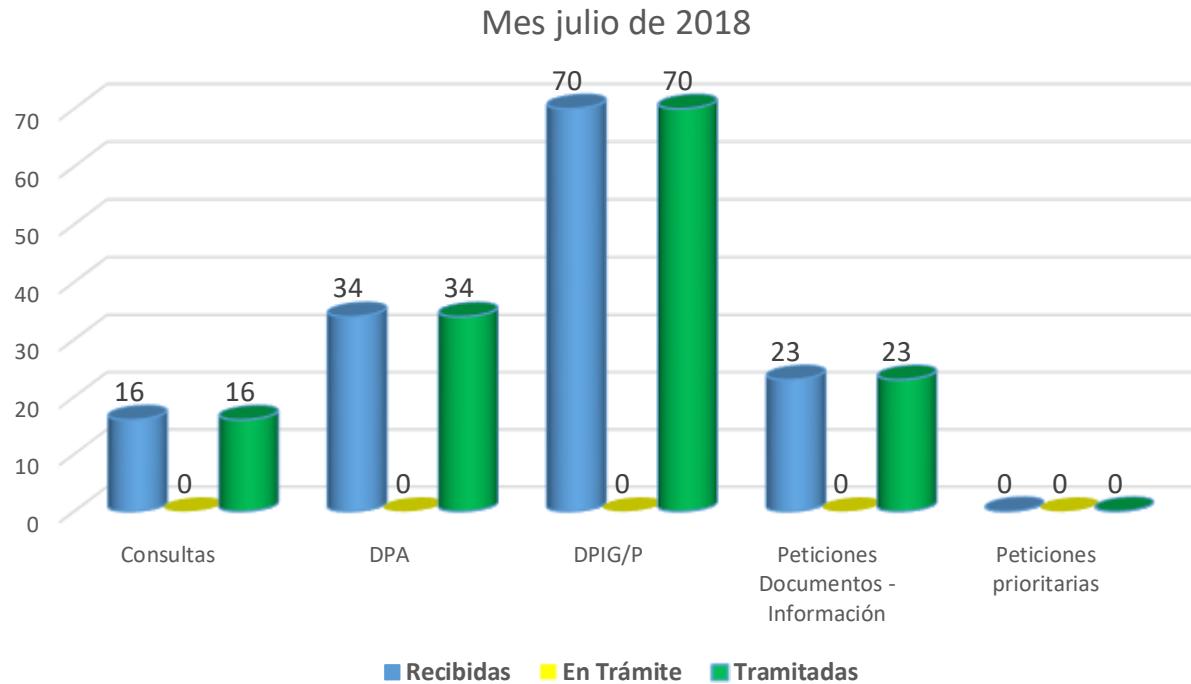


CANAL DE RECEPCIÓN	Radicados	Participación Porcentual
Correo (Empresa de Correo)	142	30%
Internet (Radicación WEB)	156	33%
Mail (e-mail)	116	24%
Personal (ventanilla)	59	12%
Interno (CI 76)	6	1%
FAX	1	0%
<b>Total</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>

## Mes Julio de 2018:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	16	0	16
DPA	34	0	34
DPIG/P	70	0	70
Peticiones Documentos - Información	23	0	23
Peticiones prioritarias	0	0	0

Resumen de PQRS  
Recibidas Vs.  
Tramitadas Mes Julio de  
2018



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINJUSTICIA



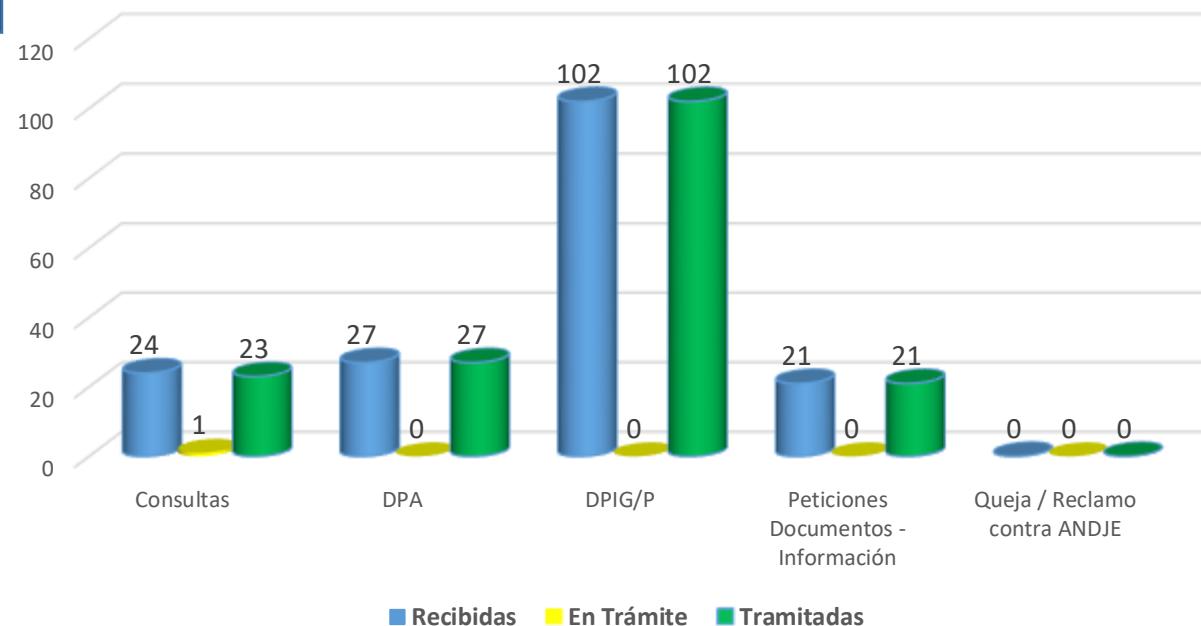
Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

**Resumen de PQRS  
Recibidas Vs.  
Tramitadas Mes Agosto  
de 2018**

**Mes Agosto de 2018:**

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
<b>Consultas</b>	24	1	23
<b>DPA</b>	27	0	27
<b>DPIG/P</b>	102	0	102
<b>Peticiones Documentos - Información</b>	21	0	21
<b>Queja / Reclamo contra ANDJE</b>	0	0	0

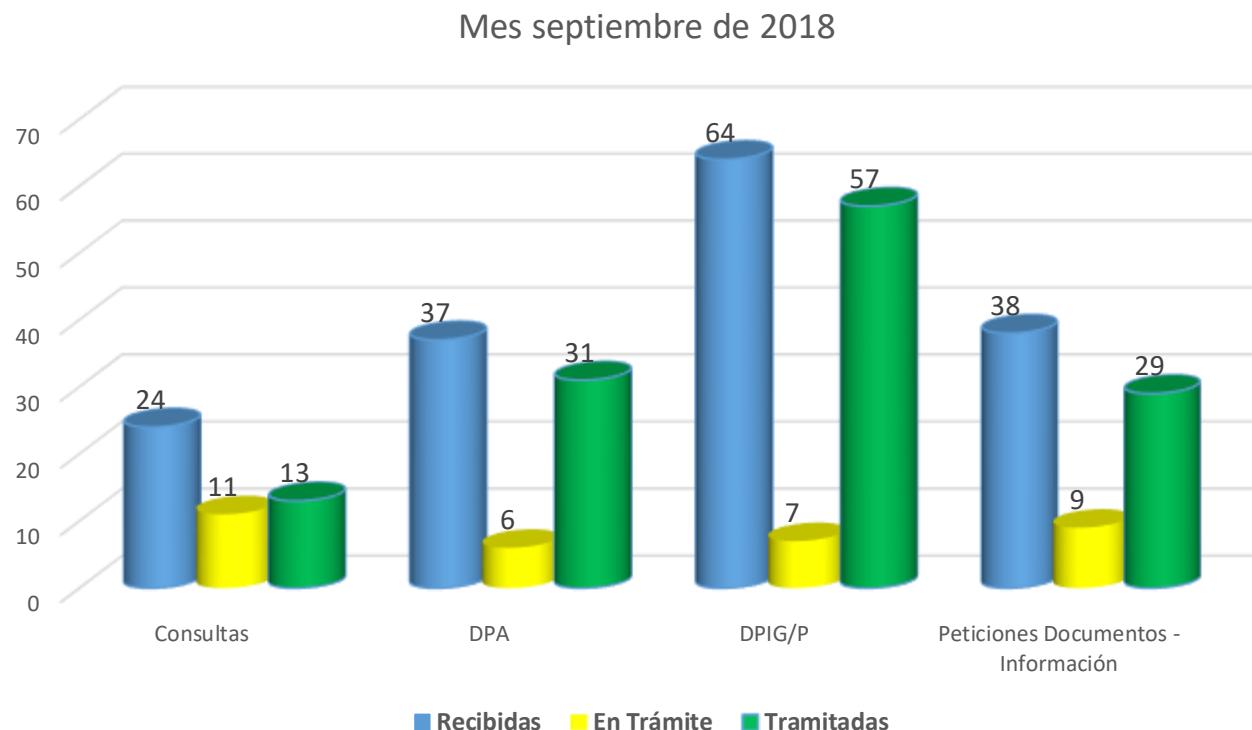
Mes agosto de 2018



## Mes Septiembre de 2018:

Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
<b>Consultas</b>	24	11	13
<b>DPA</b>	37	6	31
<b>DPIG/P</b>	64	7	57
<b>Peticiones Documentos - Información</b>	38	9	29

**Resumen de PQRS  
Recibidas Vs. Tramitadas  
Mes Septiembre de 2018**



## Quejas y Reclamos – Tercer 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 tercer 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 4 de octubre 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.
- Para el III trimestre del año, el numero de radicados de PQRS, con respecto al trimestre anterior, se incrementó en 129 peticiones y respecto del primer trimestre el incremento fue del 92,77% en radicación de pqrs; esto es: de 249 PQRs, radicadas en el primer trimestre, aumento a 480 PQRs. en el tercer trimestre.
- Se destaca que de las 480 peticiones radicadas durante el trimestre, al momento de generar el informe, el 92,9 % de las peticiones han sido tramitadas, solo el 7,1% se encuentran en proceso de trámite.
- En relación con los radicados asociados se han identificado algunos radicados que se asocian a una respuesta con fecha anterior al radicado de entrada; a fin que se tomen correctivos se recomendó que para los documentos que se asocien a documentos de entrada deben ser con fecha posterior o de lo contrario se deberá proceder a contestar dicha solicitud dando alcance a respuestas anteriores.
- Es importante tener en cuenta que una vez se radica el documento en la Entidad, se debe tipificar con el fin de llevar el control de los términos de respuesta.
- Para el tercer trimestre del 2018, se pudo constatar que las áreas misionales utilizaron sus propias TRD, de conformidad con los correctivos tomados por la OAJ durante el primer semestre del año, a fin que las áreas misionales no utilizaran la TRD de la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de garantizar el aseguramiento del proceso.