

# RESUMEN TERCER INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2017



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

## Período reportado: 01 de Julio al 30 de septiembre 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: Habilitado en página web
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.
9. Fax: (1) 2558933.

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

Canal	Julio 2017	Agosto 2017	Septiembre 2017
<b>Orfeo</b>	85 Recibidas	87 Recibidas	106 Recibidas
<b>Orfeo</b>	98 Tramitadas	103 Tramitadas	117 Tramitadas

TIPO DOCUMENTAL TRAMITADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2017	JULIO 2017	AGOSTO 2017	SEPTIEMBRE 2017
<b>Consultas</b>	9	19	10
<b>Derecho de Petición Autoridad</b>	22	19	24
<b>Derecho de Petición Interés General o particular</b>	54	38	34
<b>Petición de Documentos o Información</b>	0	10	35
<b>Prioritarias</b>	0	1	2
<b>Queja o Reclamo</b>	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>106</b>



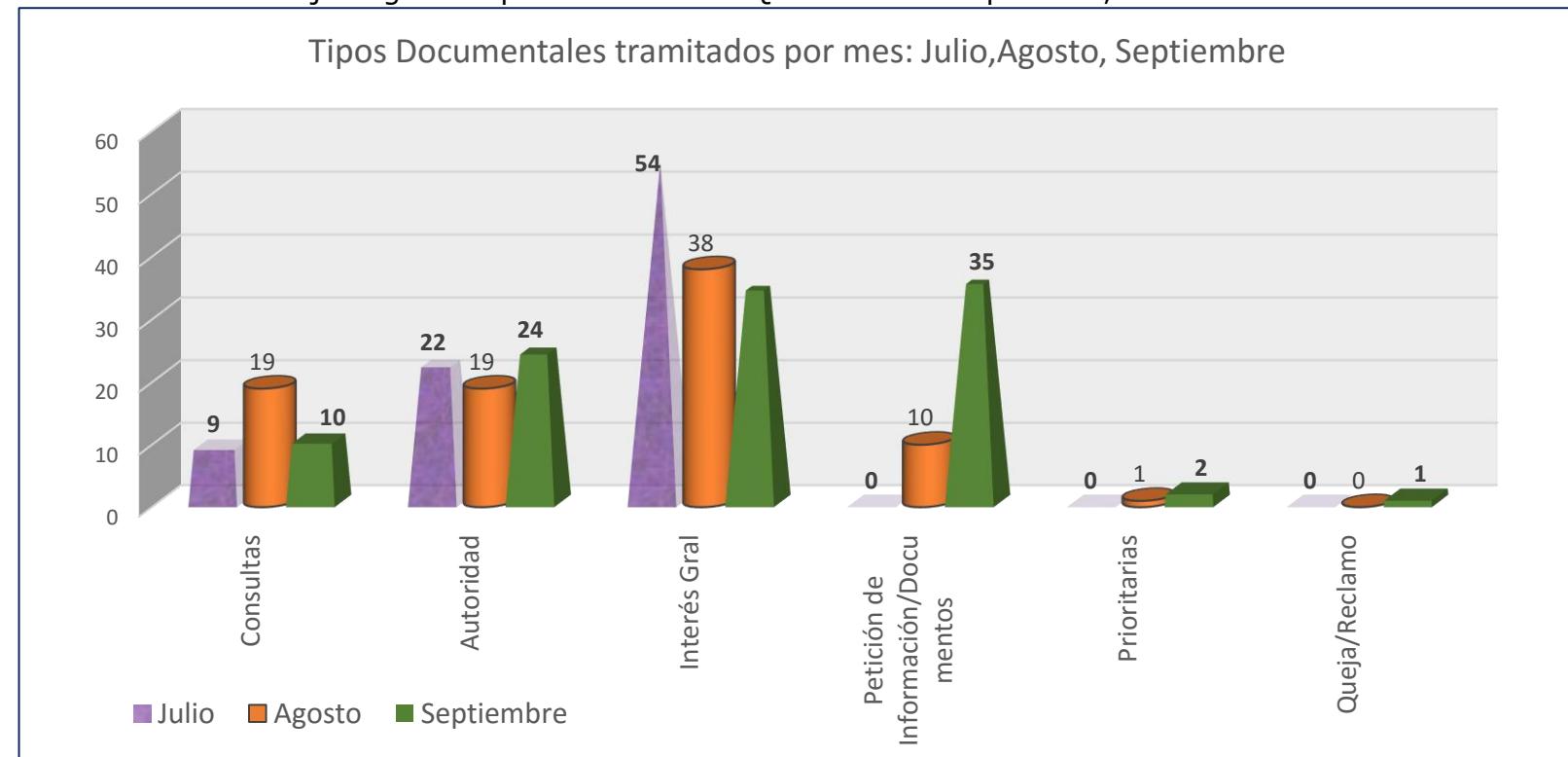
Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado



## Peticiones Tramitadas en el Tercer trimestre 2017

Revisada la información, se establecieron que de las 278 PQRS Tramitadas en el tercer 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 julio de 2017, donde se recibieron 54 PQRS. No obstante en el trimestre del año 2017, los derechos de petición de Interés General y/o Particular es el tipo documental más allegado a la entidad, seguido de los derechos de petición de Autoridad con 65 PQRS; y respecto de las peticiones de Información y/o documentos, se recibieron 45 PQRS.

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



## Mes Julio de 2017:

Resumen de PQRS Recibidas Vs.  
Tramitadas Mes Julio de 2017

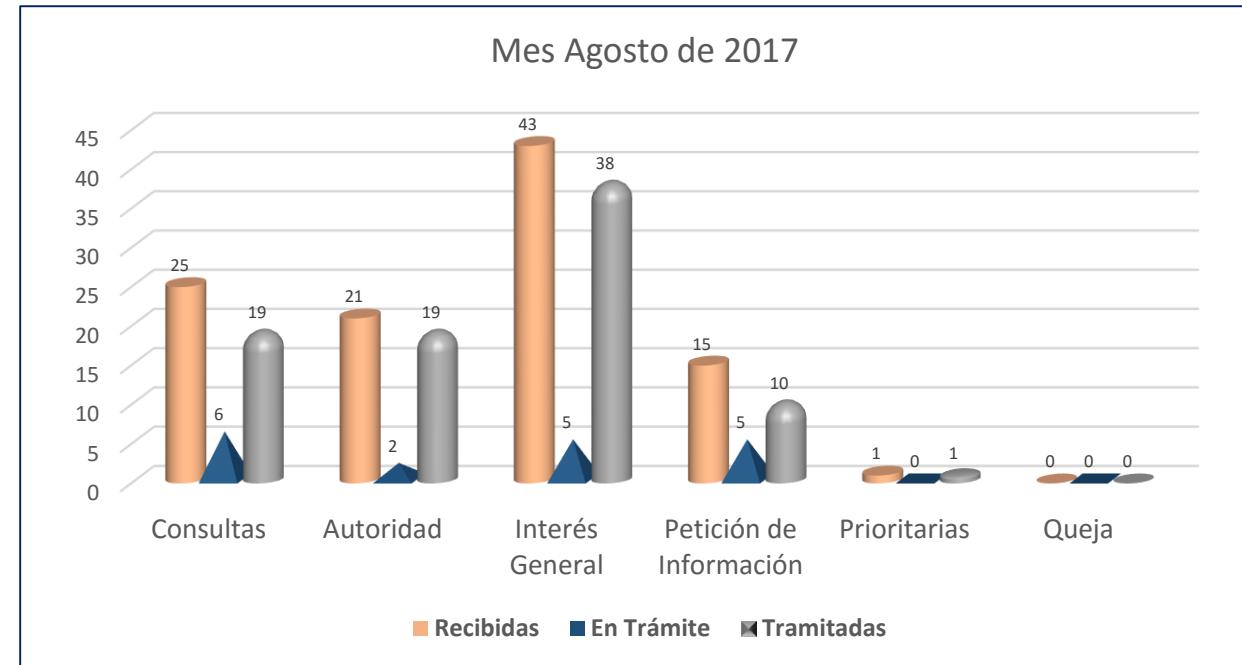
Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	9	0	9
Autoridad	24	2	22
Interés General	63	9	54
Petición de Información	0	0	0
Prioritarias	0	0	0
Queja	0	0	0



## Mes Agosto de 2017:

Resumen de PQRS Recibidas Vs.  
Tramitadas Mes Agosto de 2017

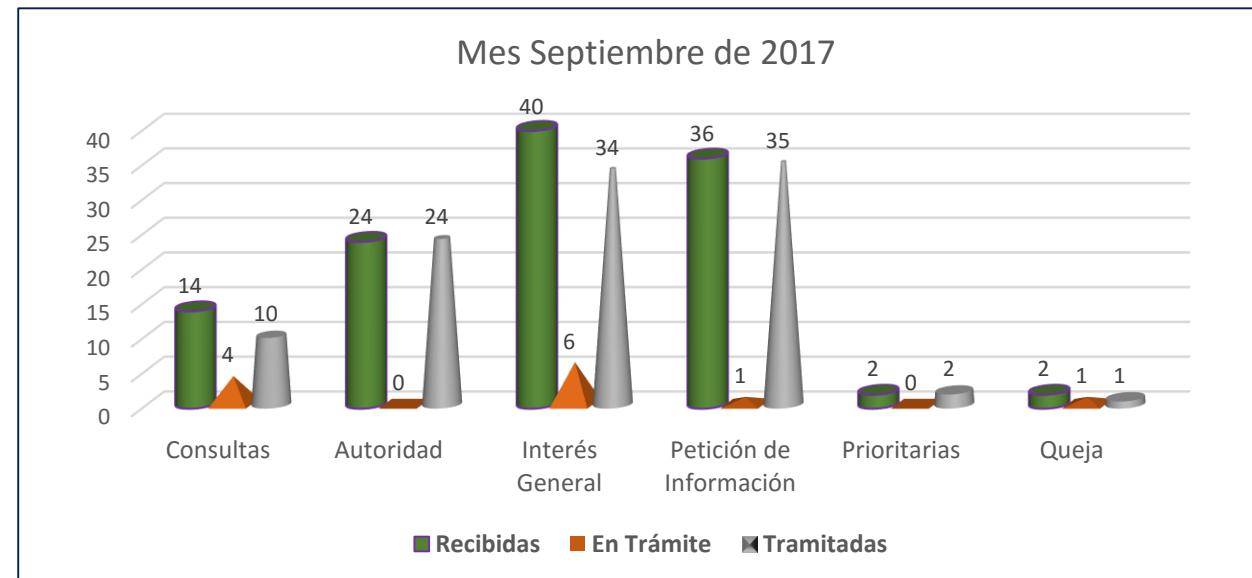
Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	25	6	19
Autoridad	21	2	19
Interés General	43	5	38
Petición de Información	15	5	10
Prioritarias	1	0	1
Queja	0	0	0



## Mes Septiembre de 2017:

Resumen de PQRS Recibidas Vs.  
Tramitadas Mes Septiembre de  
2017

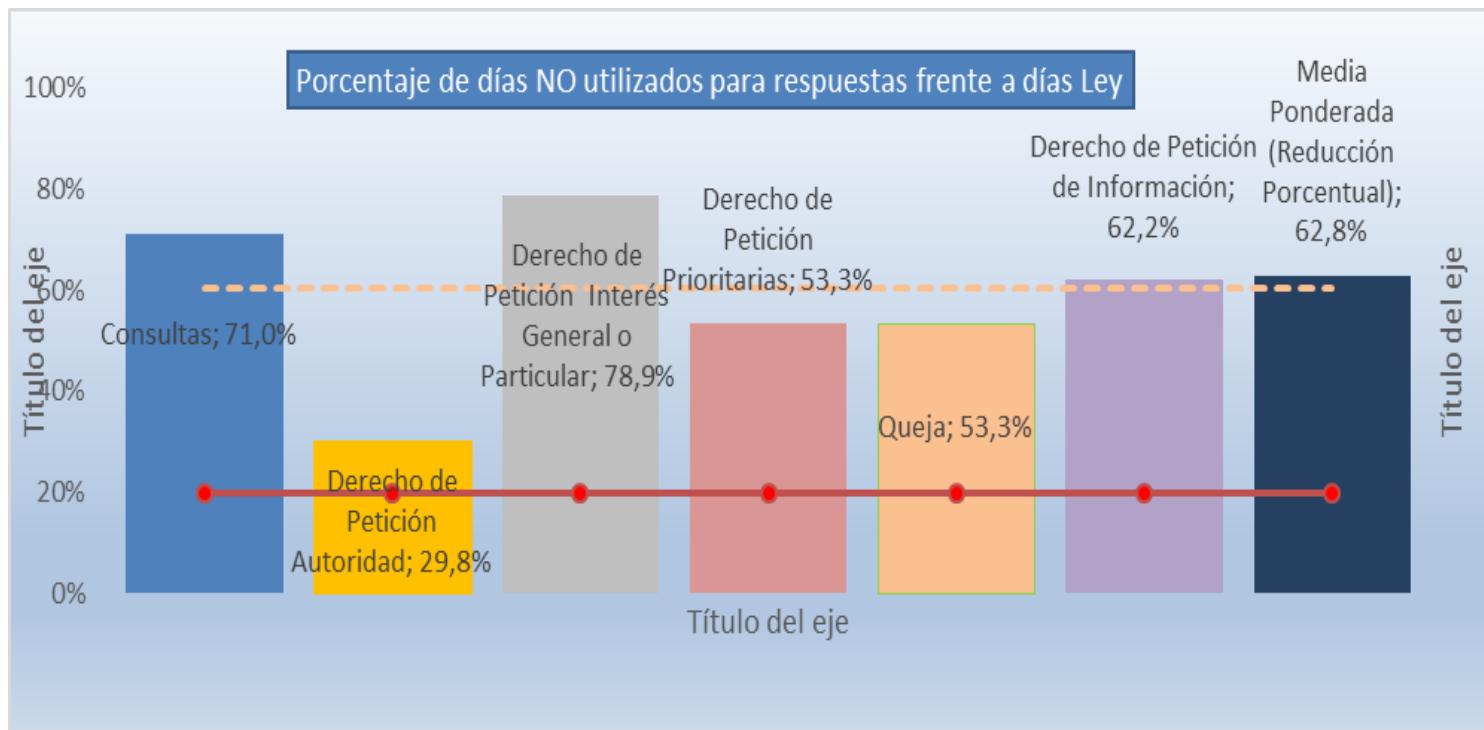
Tipo Documental	Recibidas	En Trámite	Tramitadas
Consultas	14	4	10
Autoridad	24	0	24
Interés General	40	6	34
Petición de Información	36	1	35
Prioritarias	2	0	2
Queja	2	1	1



## Resumen Tiempo Promedio de Respuesta de PQRS durante el Tercer Trimestre del año 2017

Para el Cálculo del tiempo promedio de respuesta, se utilizó la media ponderada por ser una medida de tendencia central, apropiada para este análisis por cuanto los términos de Ley son distintos para cada tipología de PQRS y esto genera una ponderación diferente frente a cada tipo durante el periodo.

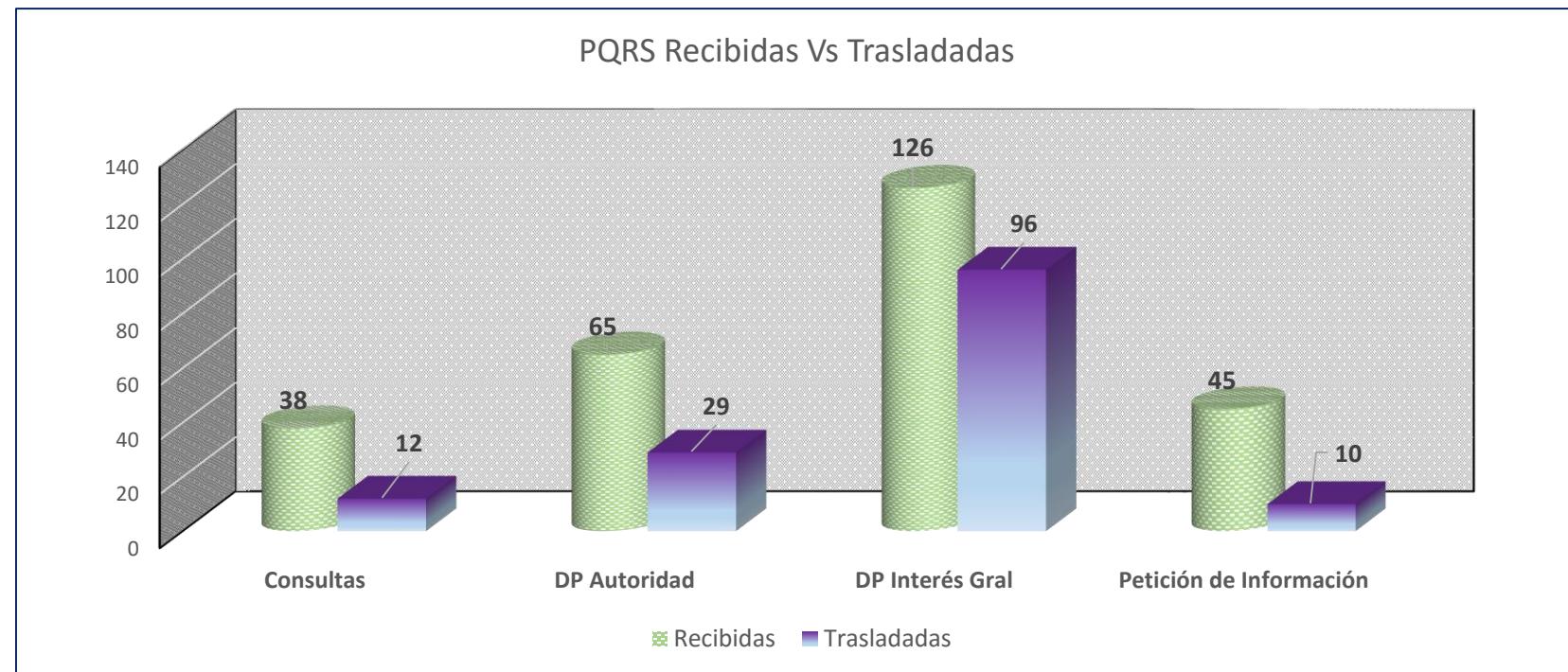
Se concluye entonces la media ponderada reducción porcentual en los tiempos de respuesta del total de PQRS analizadas durante el trimestre, frente a los días de Ley fue de **62,77%**.



## Resumen PQRS Trasladadas durante el Tercer Trimestre del año 2017

Para el Cálculo del tiempo promedio de respuesta, se utilizó la media ponderada por ser una medida de tendencia central, apropiada para este análisis por cuanto los términos de Ley son distintos para cada tipología de PQRS y esto genera una ponderación diferente frente a cada tipo durante el periodo.

Se concluye entonces la media ponderada reducción porcentual en los tiempos de respuesta del total de PQRS analizadas durante el trimestre, frente a los días de Ley fue de **62,77%**.



**¿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, se identificaron dos (2) quejas o reclamos, con los radicado Nos. 20178001647682 y 20178001672912.

## 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 Tercer 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 tercer trimestre corresponde a la tipificación de "Derechos de Petición de Interés General o Particular" con 126 PQRS; seguido de los derechos de petición de Autoridad con 65 PQRS y "Petición de Información y/o Documentos" con 45 PQRS.

