

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
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.

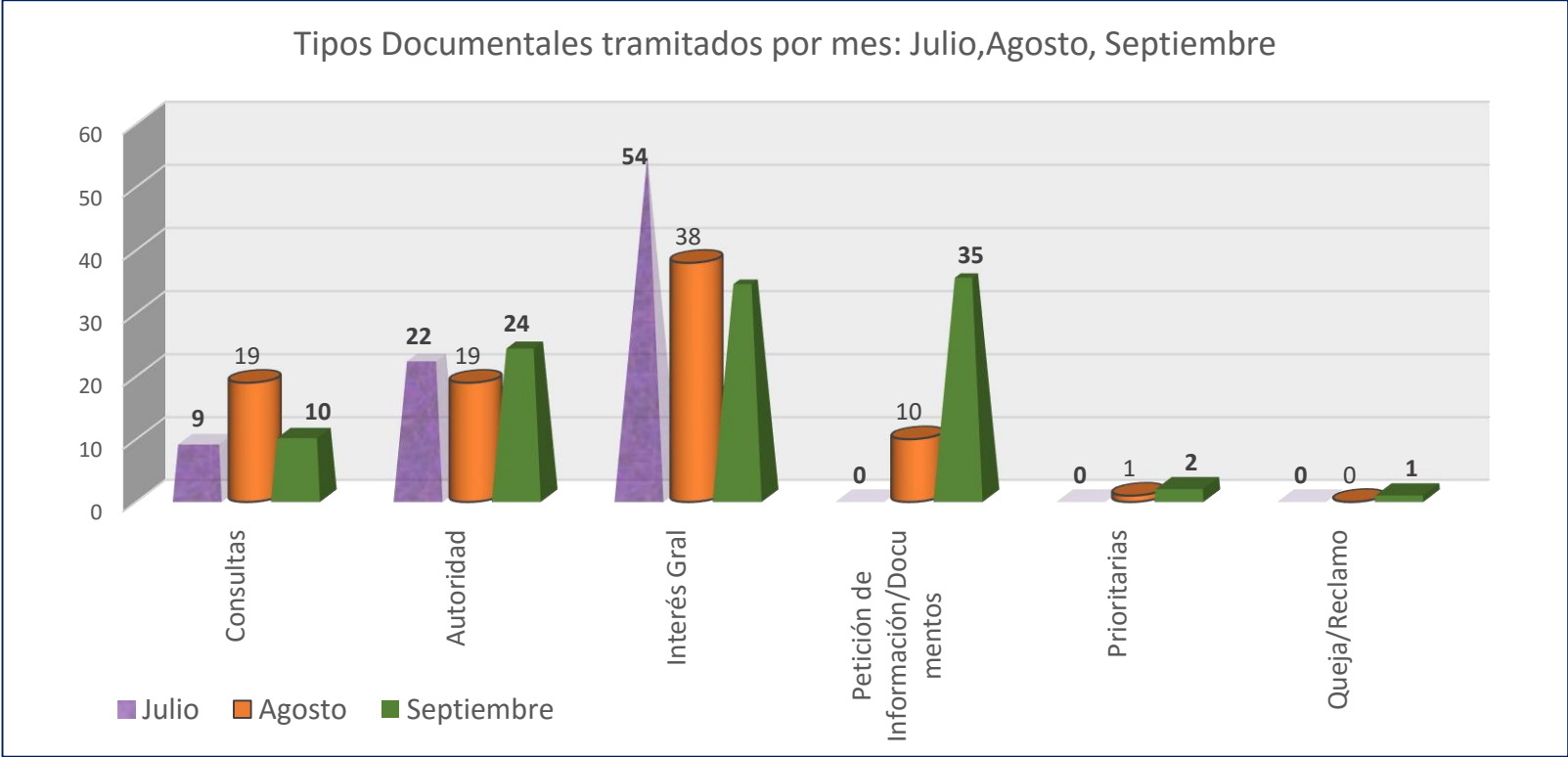
Total Peticiones Recibidas y
Tramitadas En El Tercer Trimestre
Año 2017:

Canal	Julio 2017	Agosto 2017	Septiembre 2017
Orfeo	85 Recibidas	87 Recibidas	106 Recibidas
Orfeo	98 Tramitadas	103 Tramitadas	117 Tramitadas

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

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:

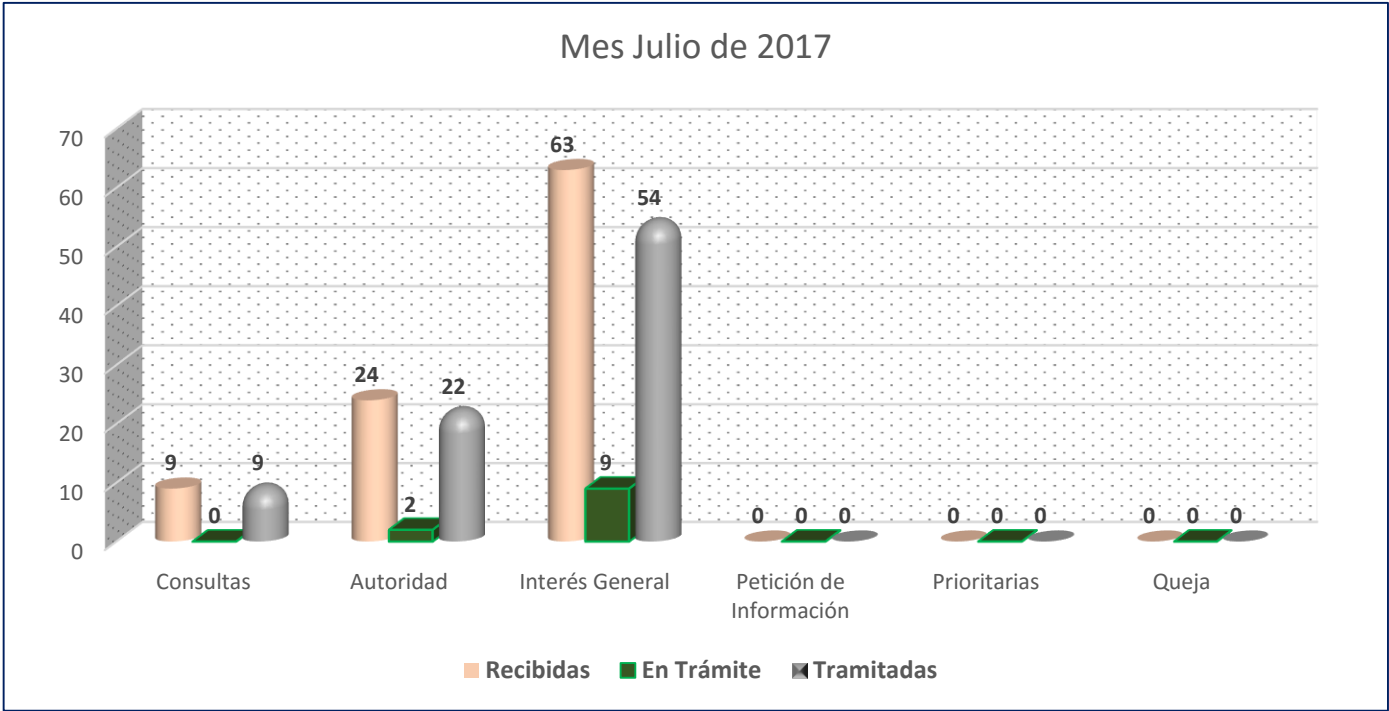


Peticiones Tramitadas en el Tercer trimestre 2017

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

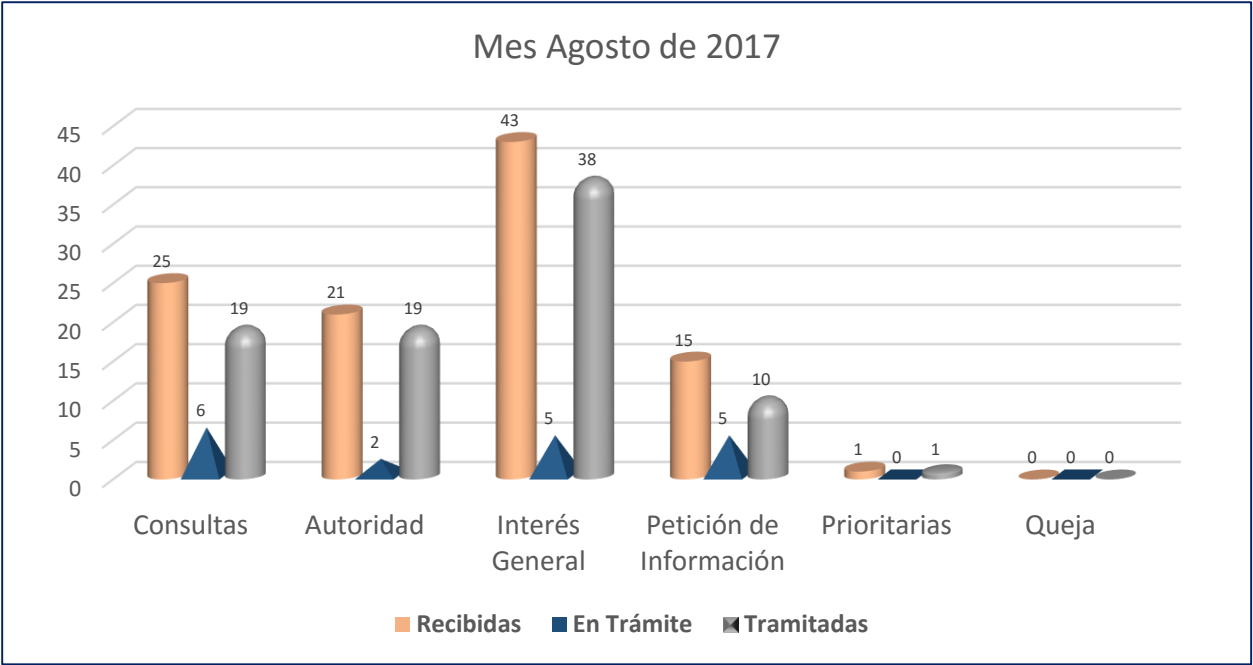
Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Julio de 2017



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

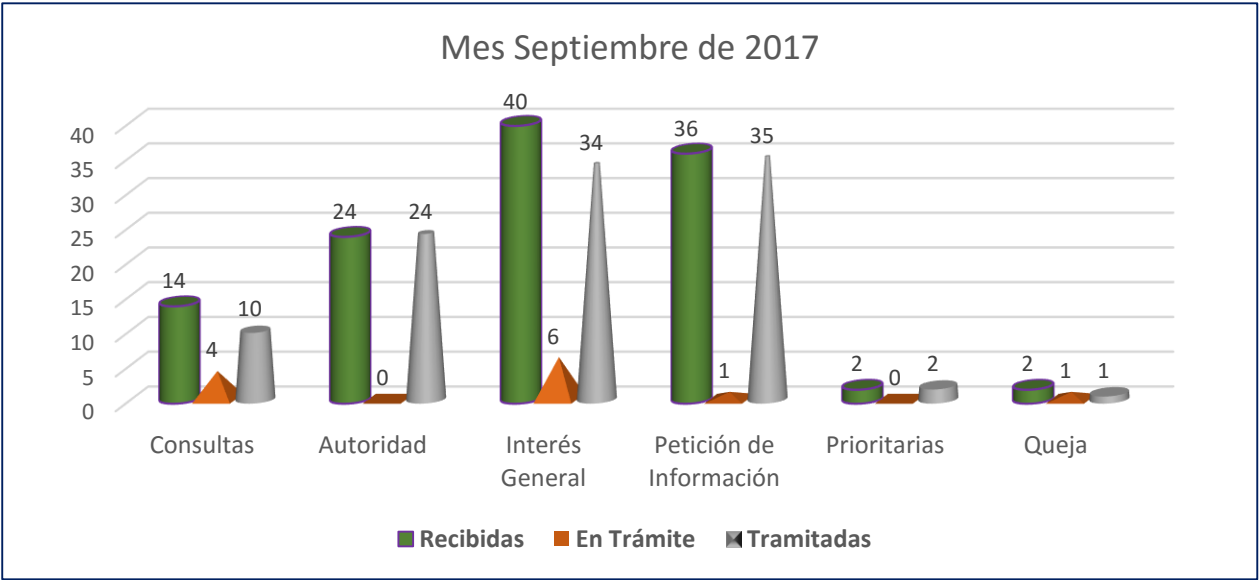
Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Agosto de 2017



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

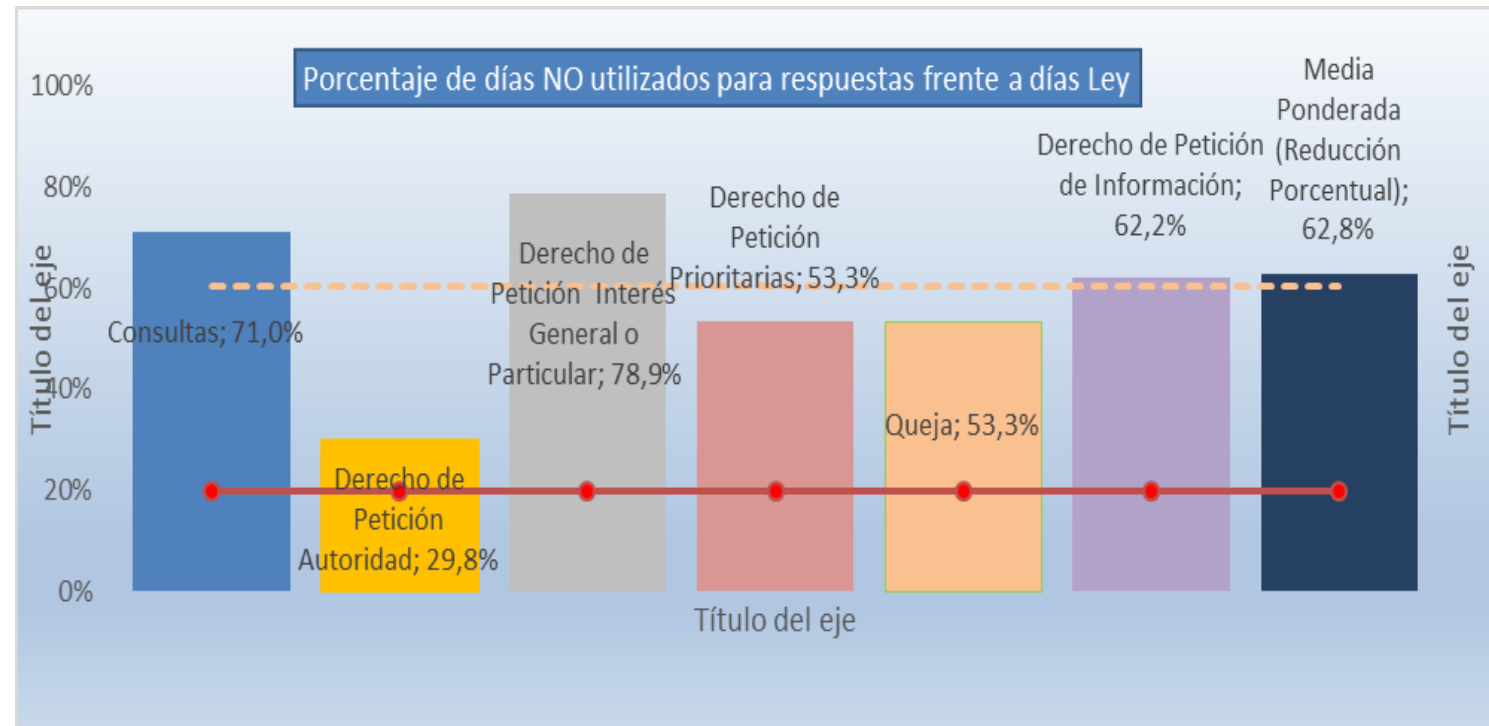
Resumen de PQRS Recibidas Vs.
Tramitadas Mes Septiembre de
2017



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%**.

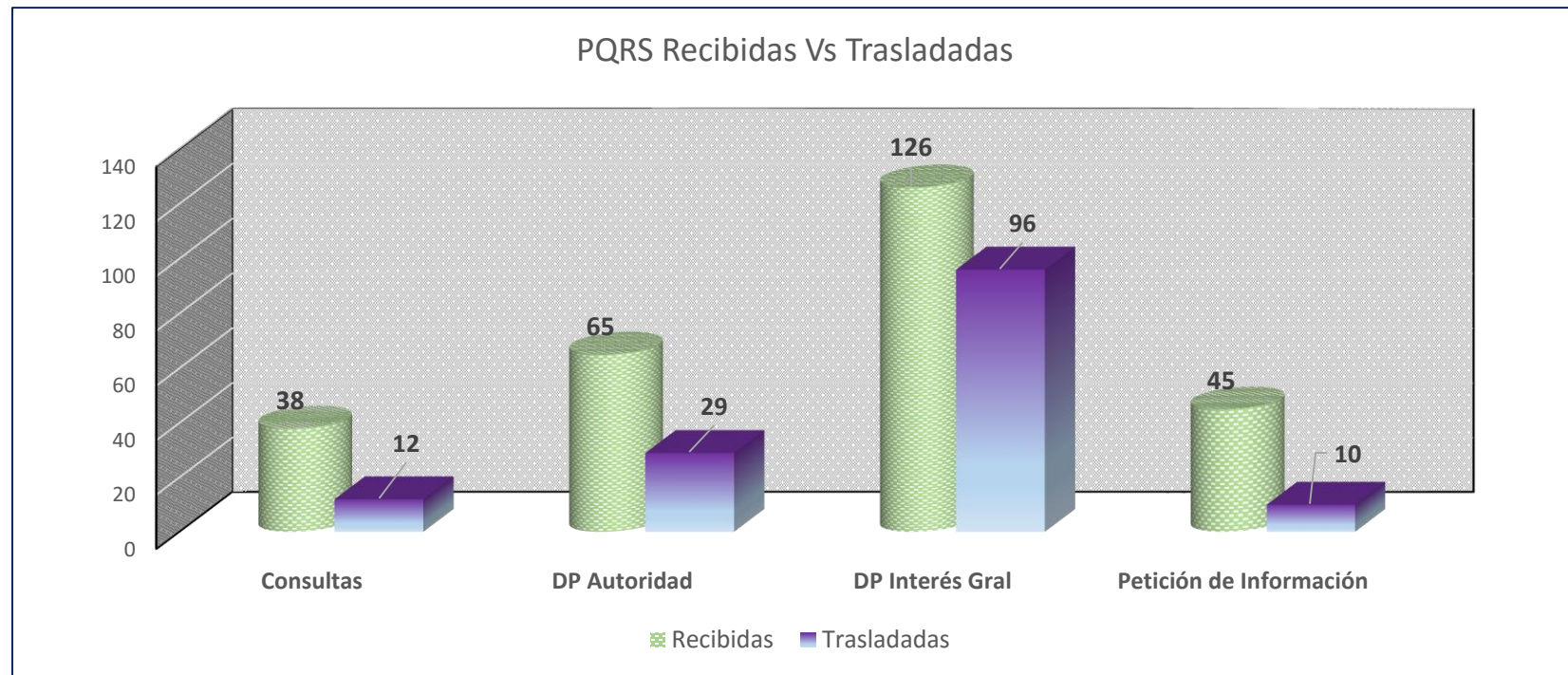
Resumen Tiempo Promedio de Respuesta de PQRS durante el Tercer Trimestre del año 2017



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 Trasladas durante el Tercer Trimestre del año 2017



Quejas y Reclamos – Tercer 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 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

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.