



La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRS

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período reportado: 01 de Enero al 31 de Marzo de 2019

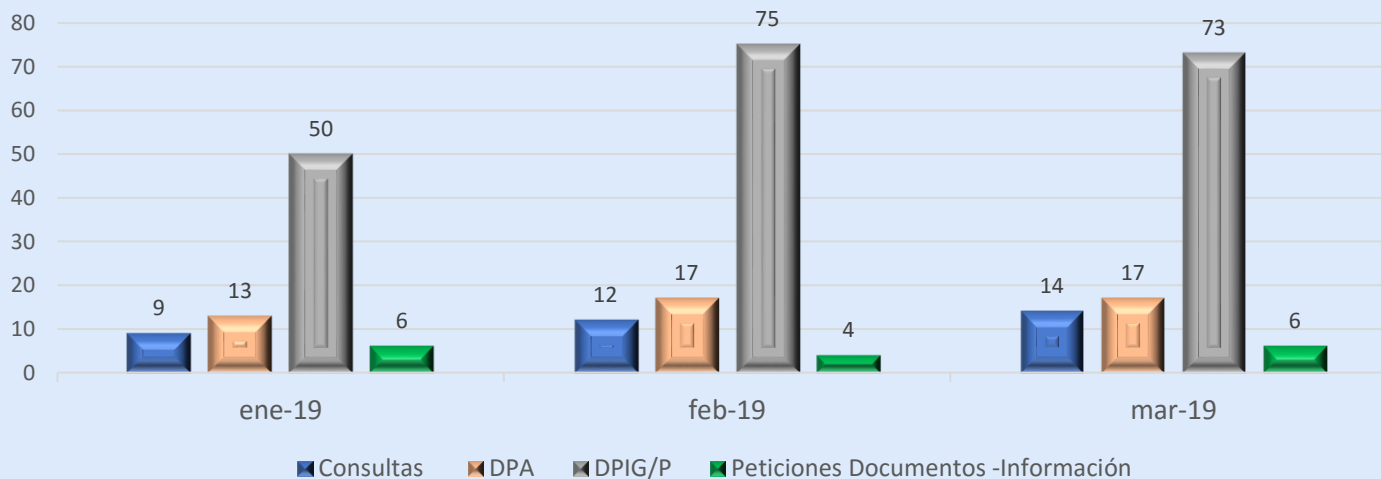
El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

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, ubicado en la Calle 16 No.68 D-89, 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: Calle 16 No.68D-89 , Bogotá D.C.
9. Fax: (1) 2558933.

Canal	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019
Orfeo	78 Recibidas	108 Recibidas	110 Recibidas

Mes / Subserie	Consultas	DPA	DPIG/P	Peticiones Documentos - Información	TOTALES MES
ene-19	9	13	50	6	78
feb-19	12	17	75	4	108
mar-19	14	17	73	6	110
TOTAL					296

Total Radicados Por Mes



Revisada la información, se establecieron que de las 296 PQRS Tramitadas en el primer trimestre del año 2019, se observa que el mayor número de derechos de petición corresponden a la tipificación de “*derechos de petición* de interés general o particular”, en un 66,8%; seguido de las Solicitudes Autoridad en un porcentaje del 15,8%; derechos de petición de consultas en un 11% y las peticiones de documentos y/o información en un 5,4%.

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

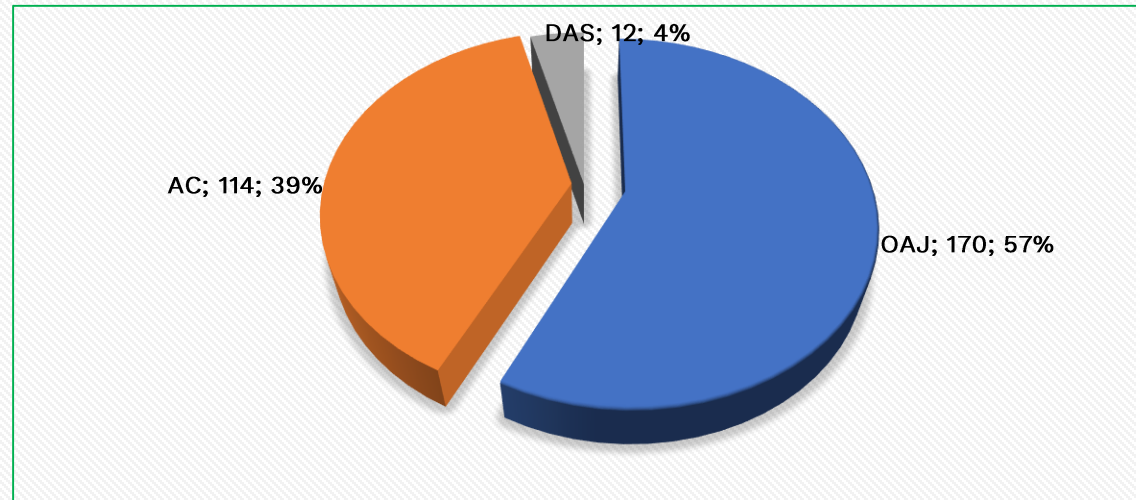
TIPOLOGÍA / ÁREA	OAJ	AC	DAS	Total	Porcentaje
CONSULTAS	27	8	0	35	11,9%
DPA	33	14	0	47	15,878%
DPIG/P	104	82	12	198	66,892%
PETICION INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS	6	10	0	16	5,405%
Total	170	114	12	296	100,0%
Porcentaje	57,6%	38,6%	4,1%		

AREAS/PQRS	CONSULTAS	DPA	DPIG/P	PETICION DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	TOTAL AREA
OAJ	27	33	104	6	170
AC	8	14	82	10	114
DAS	0	0	12	0	12
SUBTOTALES TIPOLOGIA	35	47	198	16	296



AREAS	TOTAL AREA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
OAJ	170	57,4%
AC	114	38,5%
DAS	12	4,1%
SUBTOTALES	296	100,0%

TOTAL AREA



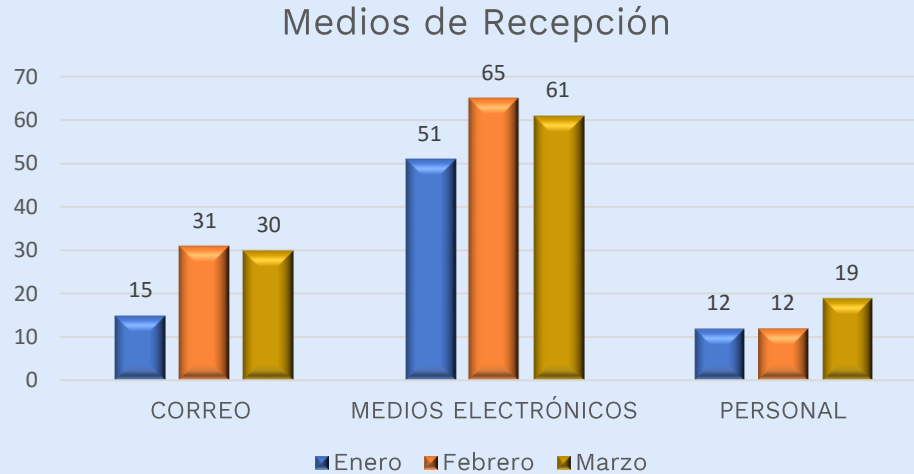
■ OAJ ■ AC ■ DAS

Participación
Porcentual de las áreas
en el Primer trimestre
2019



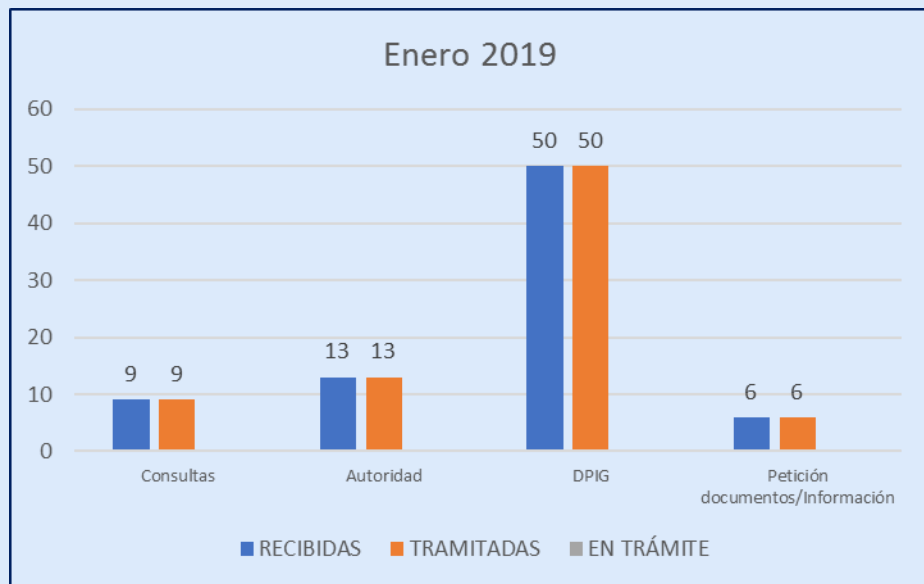
RADICADOS POR MEDIOS DE RECEPCIÓN				
MES	CORREO	MEDIOS ELECTRÓNICOS	PERSONAL	TOTAL
Enero	15	51	12	78
Febrero	31	65	12	108
Marzo	30	61	19	110
Totales	76	177	43	296

Radicados por medio de recepción en el Primer trimestre 2019



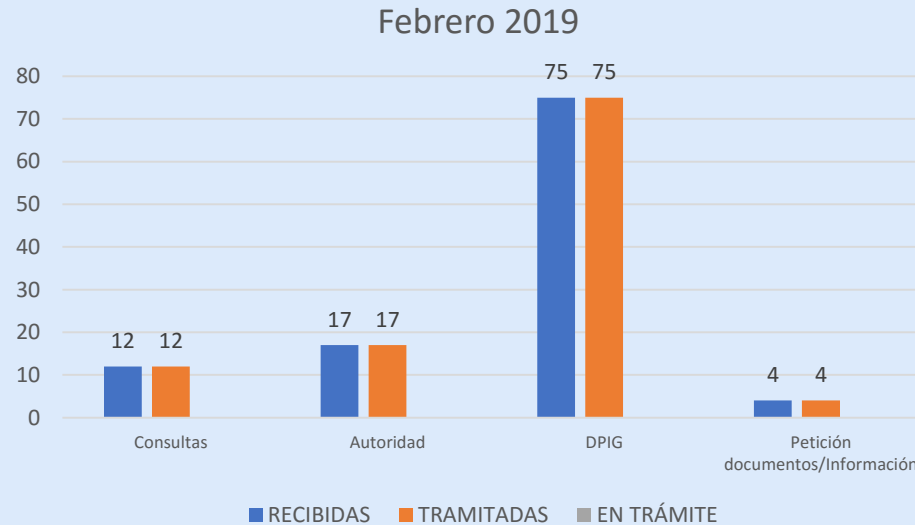
ene-19			
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	9	9	0
Autoridad	13	13	0
DPIG	50	50	0
Petición documentos/Información	6	6	0
Total	78	78	0

Resumen de
PQRS Recibidas
Vs. Tramitadas
Mes Enero de
2019



Resumen de
PQRS Recibidas
Vs. Tramitadas
Mes Febrero de
2019

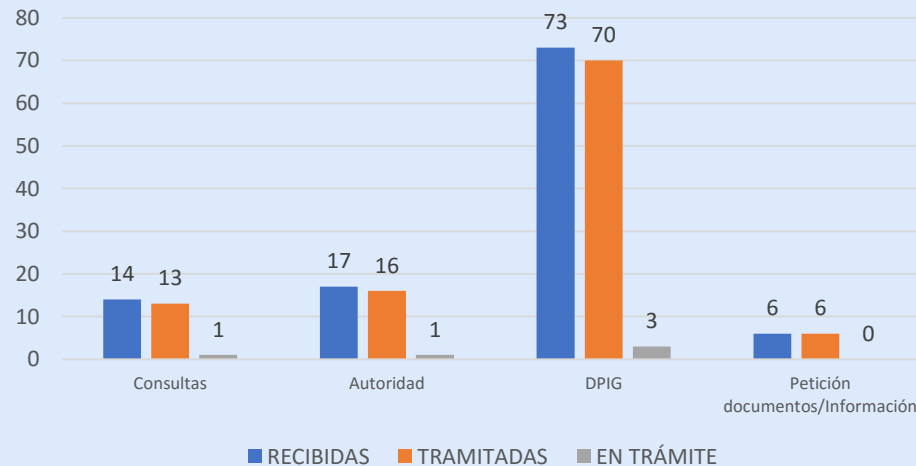
feb-19			
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	12	12	0
Autoridad	17	17	0
DPIG	75	75	0
Petición documentos/Información	4	4	0
Total	108	108	0



mar-19			
TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRÁMITE
Consultas	14	13	1
Autoridad	17	16	1
DPIG	73	70	3
Petición documentos/ información	6	6	0
Total	110	105	5

Resumen de
PQRS Recibidas
Vs. Tramitadas
Mes Marzo de
2019

Marzo 2019



¿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?

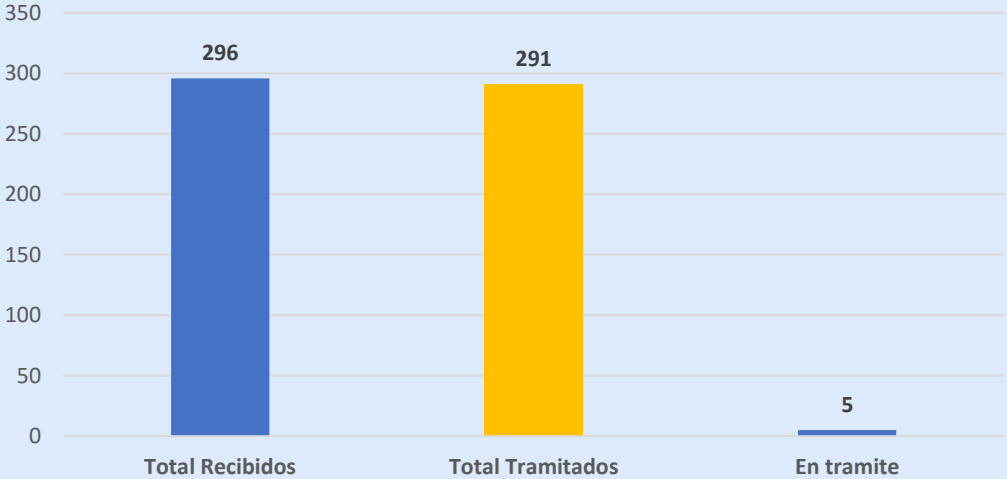
“Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud”.

Revisado el Sistema de Gestión Documental Orfeo durante el desarrollo del primer trimestre, no se identificaron quejas o reclamos.

Resumen

Resumen Primer Trimestre	
Total Recibidos	296
Total Tramitados	291
En tramite	5

Resumen Primer Trimestre año 2019



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.
- ❑ Se identificaron las tipologías de PQRS durante el trimestre y se determinó que correspondieron a solicitudes de consultas, petición autoridad, derechos de petición en interés general o particular, solicitud de documentos y /o información.
- ❑ Se evidenció que en la tipología de solicitudes de interés general o particular se generan mas salidas y asociados de radicados en razón a la falta de competencia de la Agencia.
- ❑ En relación con los radicados asociados se evidencia que en ocasiones el Sistema Orfeo no los identifica y no o los reporta como tramitados.





La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado