

RESUMEN CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2016



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



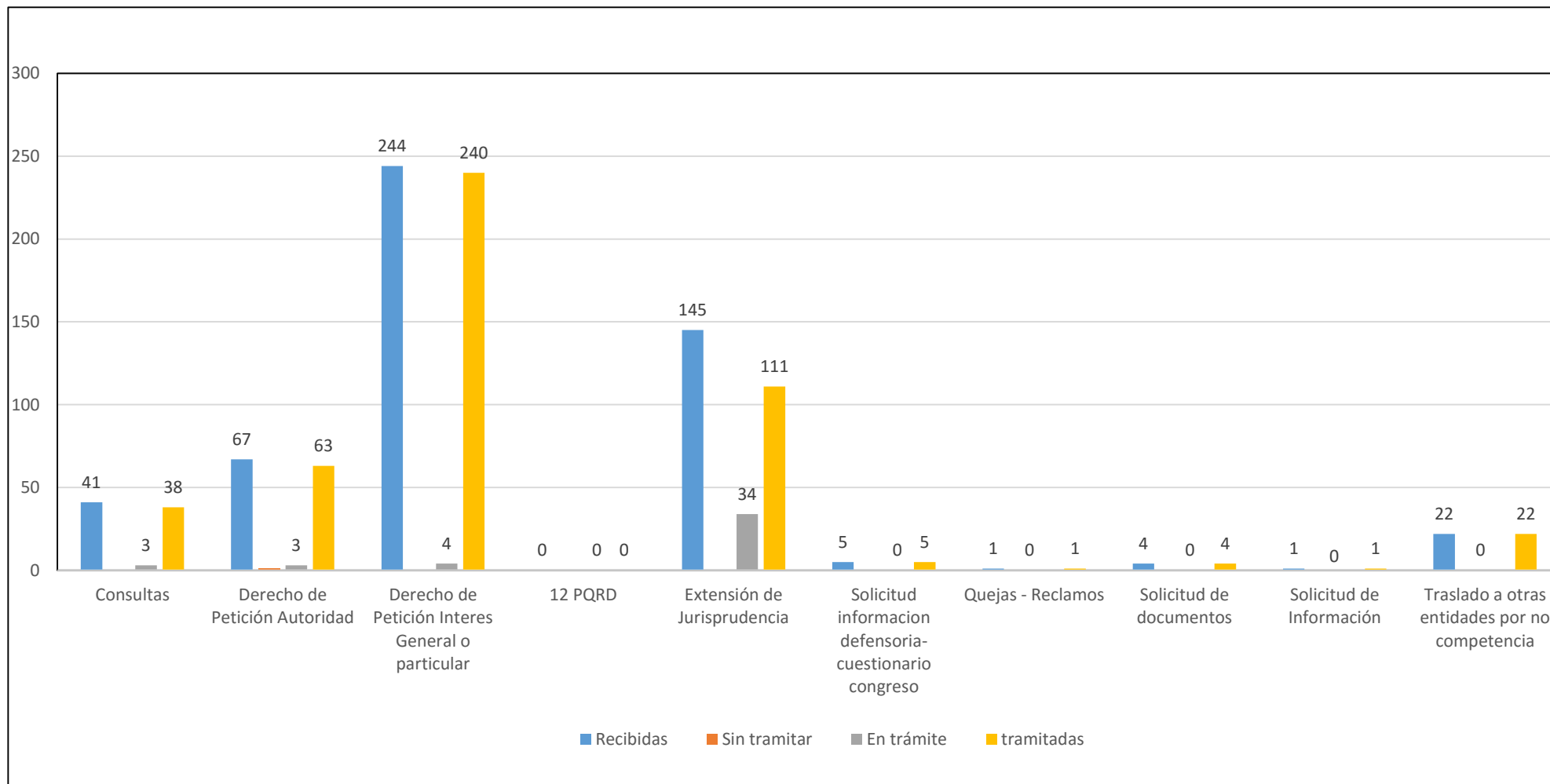
Período reportado: 01 de Octubre al 27 de Diciembre 2016

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 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. Atención presencial: Carrera 7 No.75-66 Piso 2 y 3.
8. Fax: (1) 2558933.
9. Chat de Atención al Ciudadano: Horario de Atención martes y jueves de 9:00 a 11:00 am.

Mes	Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre (1-27) 2016
Orfeo	163 Recibidas	221 Recibidas	146 Recibidas
%Tramitadas	100%	94,6%	77, 4%

Total Peticiones Recibidas En El
 Cuarto Trimestre
 Año 2016:

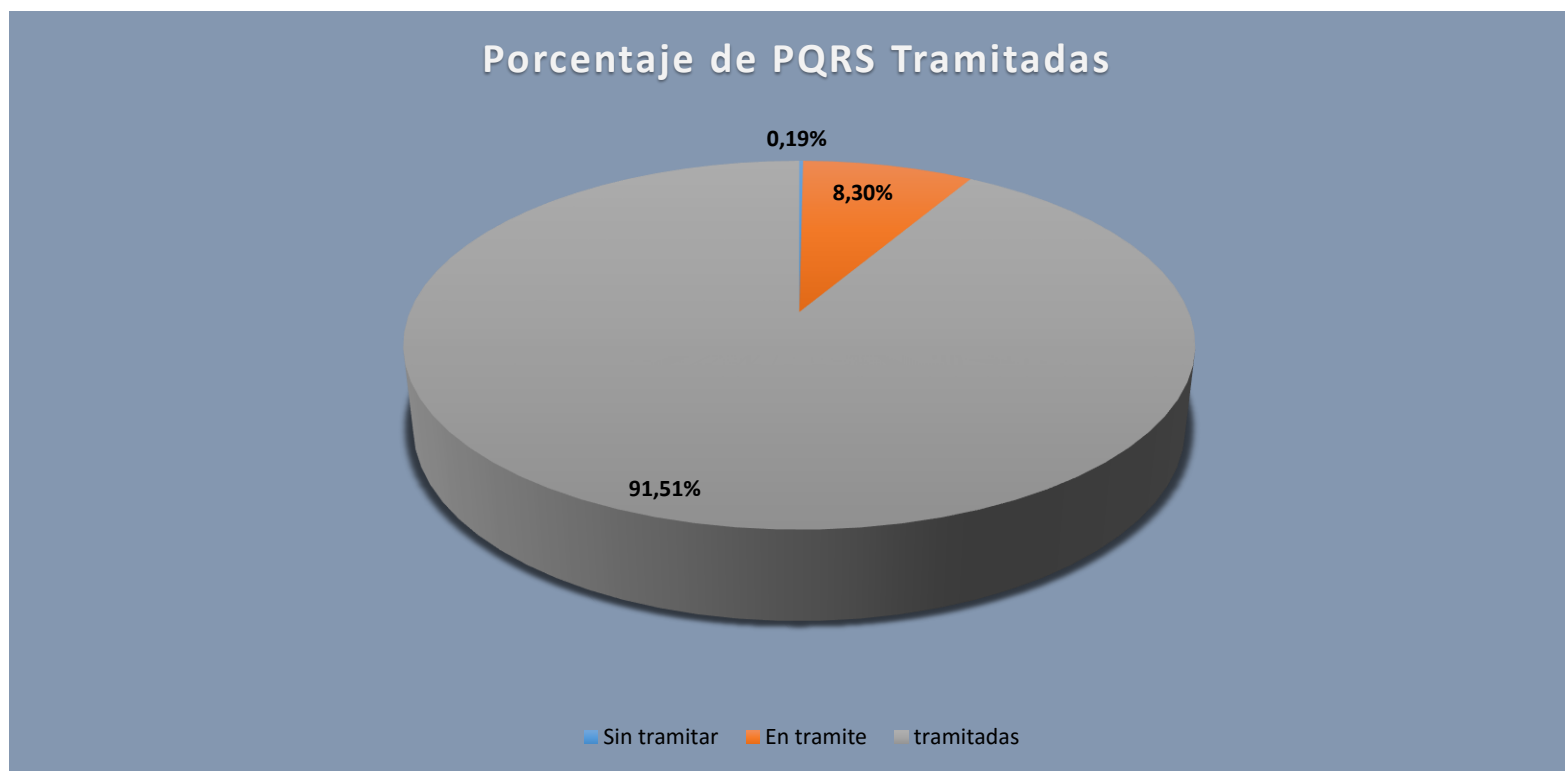


Revisada la información, se establecieron que de las 530 PQRS recibidas, fueron tramitadas 485 en su totalidad, verificándose que en el Sistema de Gestión Documental Orfeo se encontraban archivados.

Así mismo, se verificó que en el mes de octubre de 2016, de las 163 PQRS recibidas fueron resueltas en su totalidad; en el mes de noviembre de 2016, se recibieron 221 PQRS de las cuales se tramitaron 209, toda vez que 12 PQRS restantes, se encuentran dentro del término de Ley para ser resueltas; en el mes de diciembre de 2016, de las 146 PQRS recibidas con corte al 27-12-2016, 32 se encuentran en trámite de respuesta y un derecho de petición de autoridad que se reporta como vencido (Ventanilla de Correspondencia lo traslada a la OAJ vencido).

A continuación mostramos la gráfica que refleja las PQRS Tramitadas, Sin Tramitar y En Trámite durante el trimestre del 01-10-2016 al 27-12-2016:

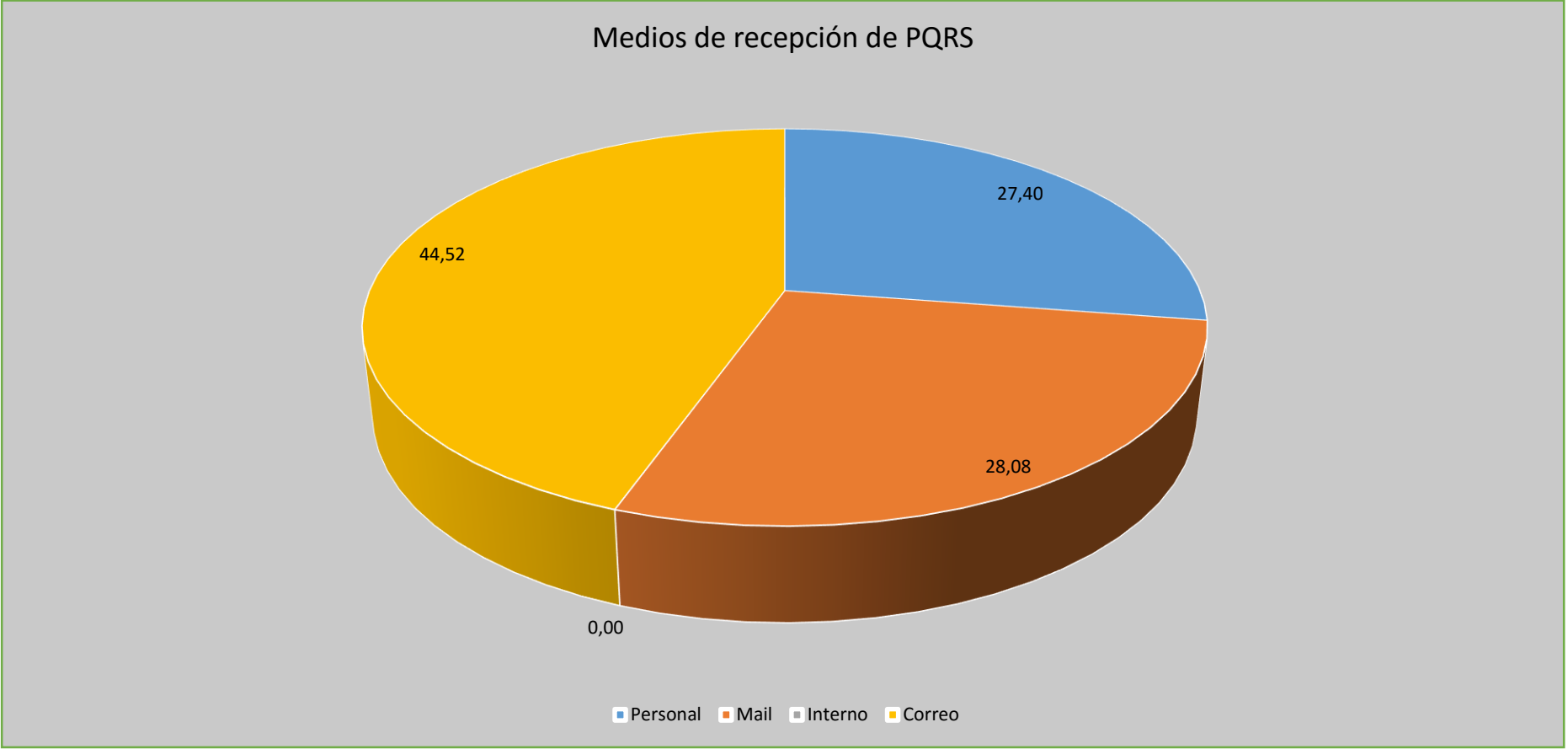
Peticiones resueltas en el
Cuarto trimestre 2016



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

El canal de recepción más utilizado por los usuarios de la ANDJE en el cuarto trimestre del año 2016, es el correo certificado en un 44,52%, seguido del correo electrónico en un 28,08% y radicación en ventanilla de correspondencia en un 27,40%, a continuación, se grafica los medios de recepción:

¿Cuál es el canal de recepción más utilizado por los usuarios de la ANDJE?



Quejas y Reclamos – Cuarto
Trimestre 2016

¿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 identificó una (1) queja o reclamo de competencia de la Agencia y resuelta dentro del término de Ley.

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



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Conclusiones

- La fuente del reporte de PQRS, es tomada del Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- Durante el cuarto Trimestre del 2016, la Oficina Asesora Jurídica en coordinación con Gestión Documental revisó y ajustó las tablas de retención documental de derechos de petición, la cual será aplicada a partir del año 2017.
- La Oficina Asesora jurídica preparó para firma de la Directora de la entidad un memorando dirigido a las áreas misionales con el propósito de optimizar y reducir los tiempos de respuesta de PQRS al interior de la entidad.
- La Oficina Asesora Jurídica realizó una capacitación de PQRS dirigida a los abogados de la OAJ, con el propósito de definir qué es el derecho de petición bajo el amparo de las leyes existentes y la jurisprudencia, alcance y utilización del mismo.