

# RESUMEN SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2016



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado



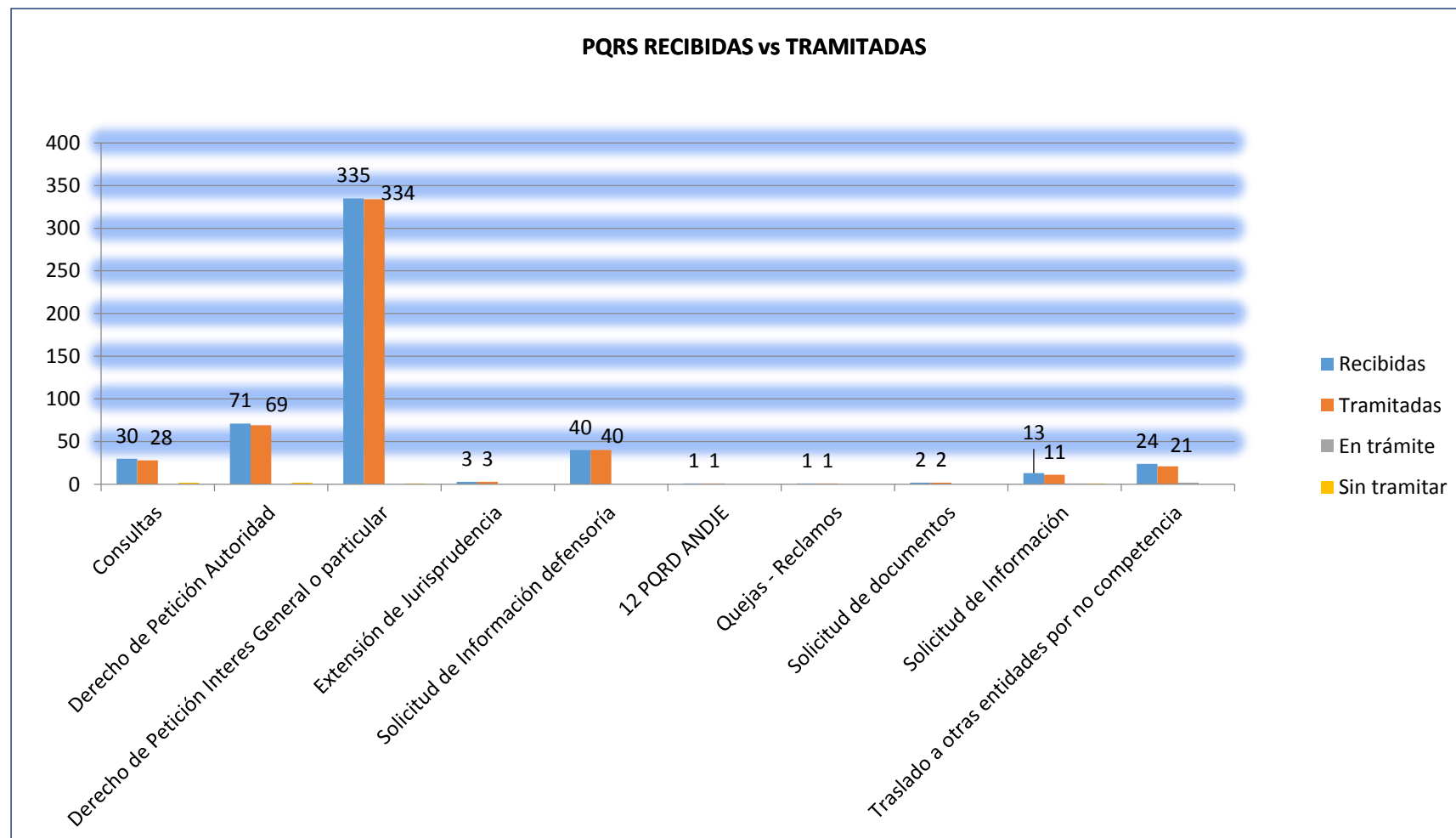
**Período reportado: 01 de Abril al 30 de Junio de 2016**

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](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co)
2. Formulario electrónico PQRS
3. Buzones electrónicos: Seis (6) buzones 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.

Canal	Abril 2016	Mayo 2016	Junio 2016
Orfeo	205 Recibidas	149 Recibidas	166 Recibidas
%Tramitadas	98,5%	99,3%	96,4%

Total Peticiones Recibidas y  
Tramitadas en el Segundo  
Trimestre  
Año 2016:



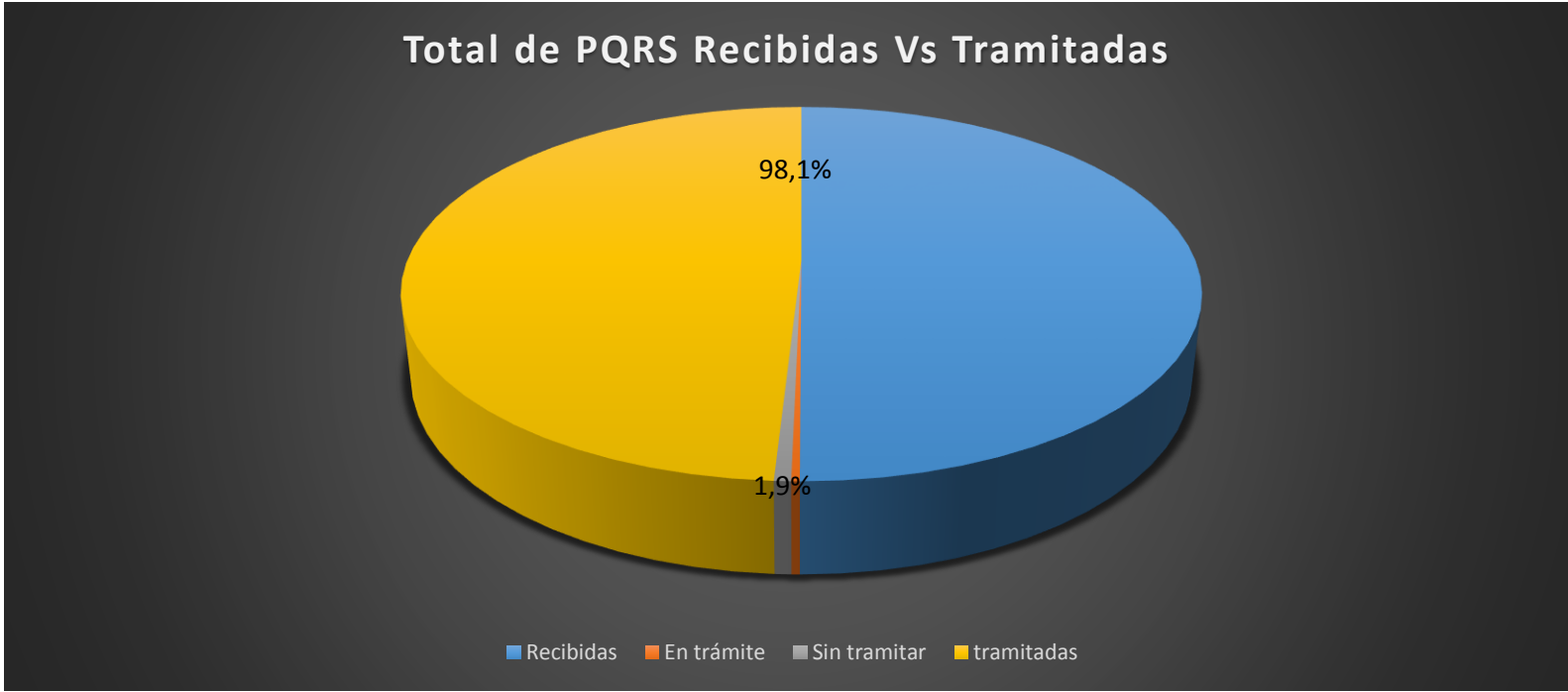
Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado



Revisada la información, se establecieron que de las 520 PQRS recibidas, fueron tramitadas 510 solicitudes, verificándose que en el Sistema de Gestión Documental Orfeo se encontraba un (1) derecho de petición en trámite, cinco (5) solicitudes sin respuesta y dos solicitudes (2) para ser archivadas.

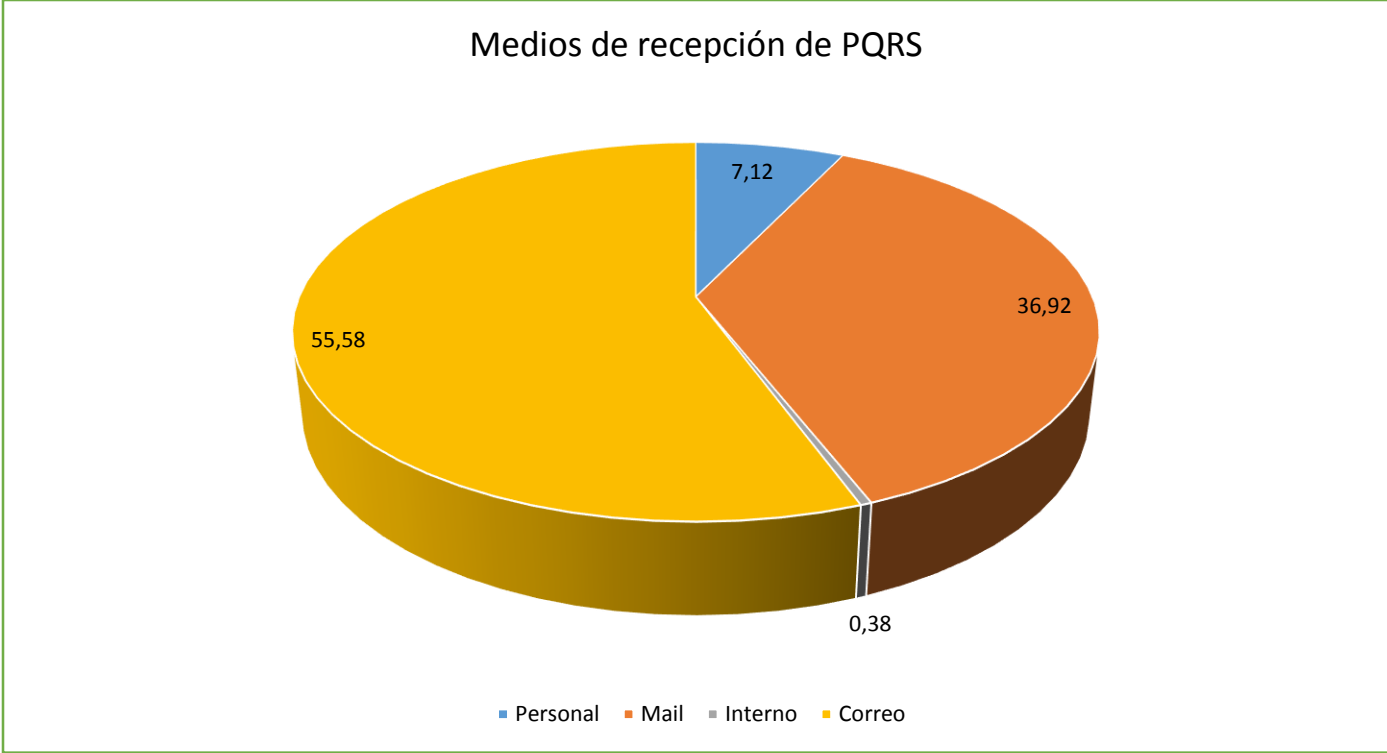
A continuación mostramos la gráfica que refleja las PQRS tramitadas Vs. Sin Tramitar, correspondiente al segundo trimestre del año 2016:

Peticiones resueltas en el  
Segundo trimestre 2016



El canal de recepción más utilizado por los usuarios de la ANDJE en el segundo trimestre del año 2016, es el correo certificado en un 55,58%, seguido del correo electrónico en un 36,92% y radicación en ventanilla de correspondencia en un 7,12%, 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 – Segundo 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 segundo trimestre, se identificó la tipificación de un radicado del 29-04-2016 como una queja y/o reclamo. Una vez observada la solicitud, se verificó que no se refiere una manifestación de inconformidad sobre una mala prestación de algún servicio de la AGENCIA o sobre alguna conducta irregular de algún funcionario o colaborador de la entidad.



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

## 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)**



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

## Conclusiones

- La fuente del reporte de PQRS, es tomada del Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- Capacitar a los funcionarios y colaboradores de la entidad, en el uso de las Tablas de Retención Documental –TRD, en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, especialmente TRD-Derechos de Petición.
- Durante el Segundo Trimestre del 2016, 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.
- Gestión Documental se encuentra adelantando un autodiagnóstico sobre el uso de las TRD en la entidad.