

RESUMEN TERCER INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2016



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



Período reportado: 01 de Julio al 30 de Septiembre 2016

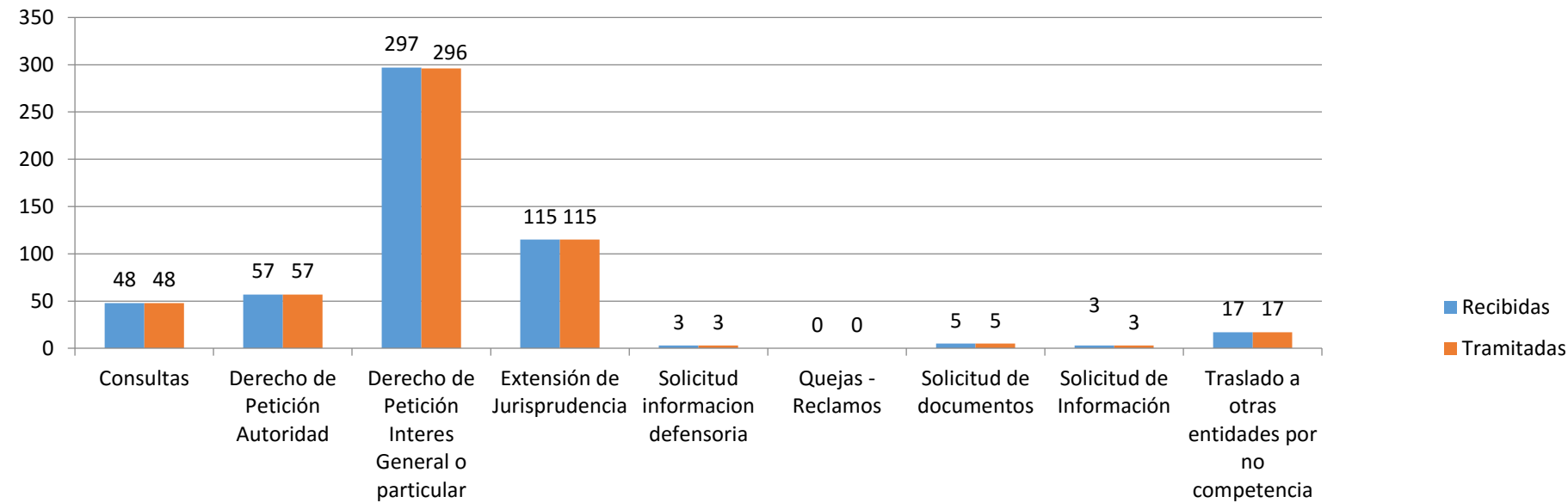
El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

1. Correo electrónico: agencia@defensajuridica.gov.co
2. Formulario electrónico PQRS
3. Buzones electrónicos: 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.
9. Chat de Atención al Ciudadano: Horario de Atención martes y jueves de 9:00 a 11:00 am.

Total Peticiones Recibidas En El Tercer Trimestre Año 2016:

Canal	Julio 2016	Agosto 2016	Septiembre 2016
Orfeo	161 Recibidas	181 Recibidas	203 Recibidas
%Tramitadas	100%	99,5%	100%

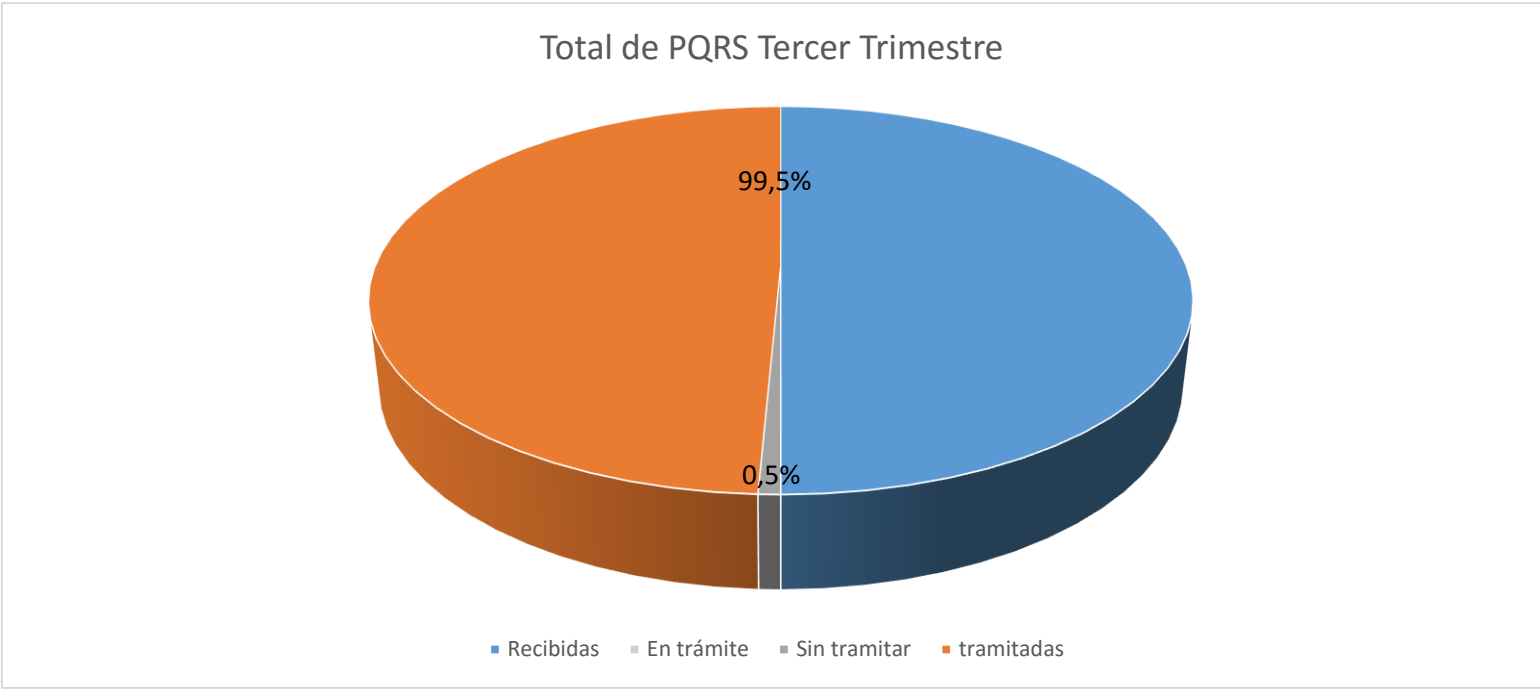
PQRS RECIBIDAS vs TRAMITADAS



Revisada la información, se establecieron que de las 545 PQRS recibidas, fueron tramitadas 544 en su totalidad, verificándose que en el Sistema de Gestión Documental Orfeo se encontraban archivados.

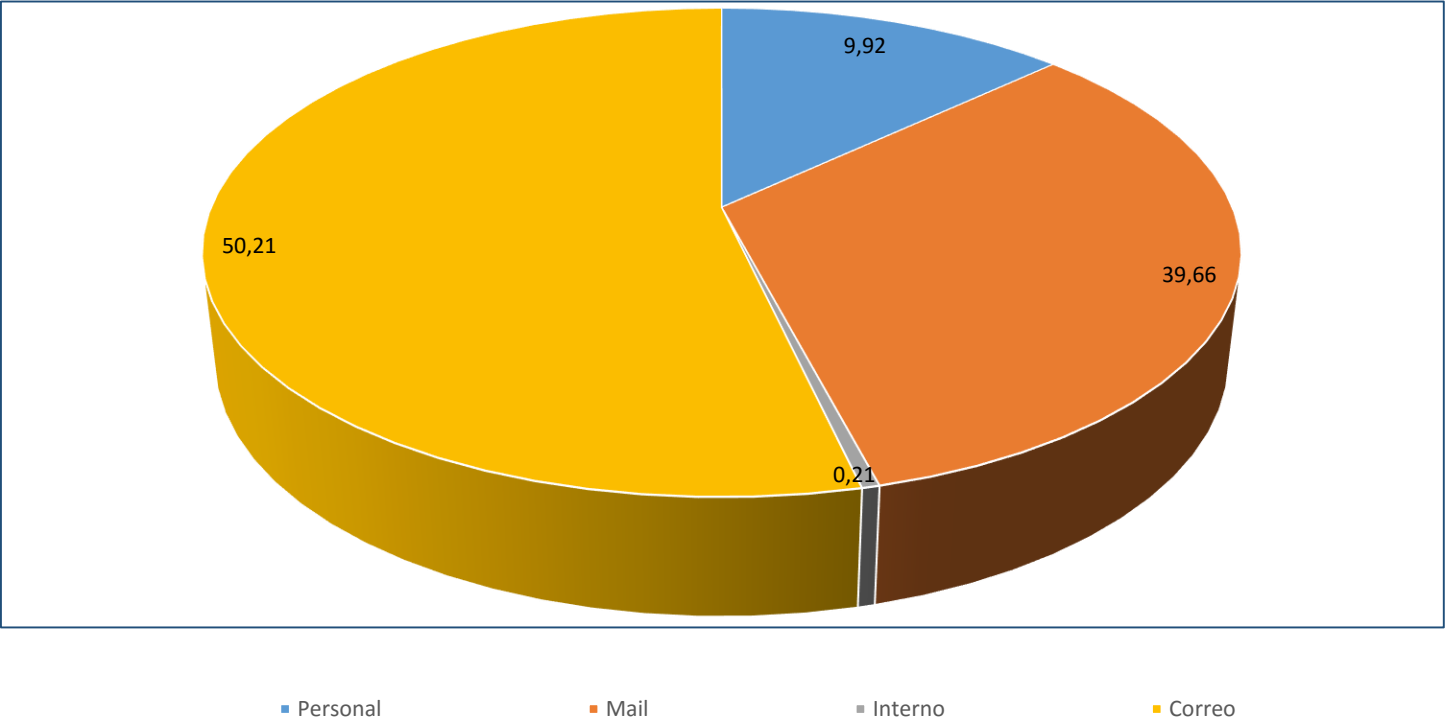
Así mismo, se verificó el radicado dejado de tramitar, y se constató que su contenido no obedece a un derecho de petición, toda vez que trata de un documento de notificación del artículo 612 del CGP y fue tipificado como PQRS de Interés General o particular. En ese sentido el radicado fue reasigno a un área de apoyo de la entidad con la categoría de PQRS.

A continuación mostramos la gráfica que refleja las PQRS tramitadas Vs. Sin Tramitar:



El canal de recepción más utilizado por los usuarios de la ANDJE en el tercer trimestre del año 2016, es el correo certificado en un 50,21%, seguido del correo electrónico en un 39,66% y radicación en ventanilla de correspondencia en un 9,92%, a continuación, se grafica los medios de recepción:

Medios de recepción de PQRS Tercer Trimestre-2016



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

Quejas y Reclamos – Tercer
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, no se identificó queja o reclamo de competencia de la Agencia.



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



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



Conclusiones

- La fuente del reporte de PQRS, es tomada del Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- La Oficina Asesora Jurídica realizó entre el mes de agosto y septiembre de 2016 un autodiagnóstico del estado actual de PQRS, en aras de mejorar la gestión y control de los derechos de petición que ingresan y se tramitan en la entidad.
- En atención al Autodiagnóstico la OAJ realizó una mesa de trabajo con las áreas misionales de la entidad para exponer los resultados y generar recomendaciones en la tipificación de PQRS.
- La Oficina Asesora Jurídica realiza de manera diaria la revisión al Sistema de Gestión Documental Orfeo para verificar todas los derechos de petición que ingresan para tramite de respuesta, en aras de dar estricto cumplimiento a los términos de Ley.
- Durante el tercer 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.