

RESUMEN PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2016



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



Período reportado: 01 de Enero al 31 de Marzo 2016

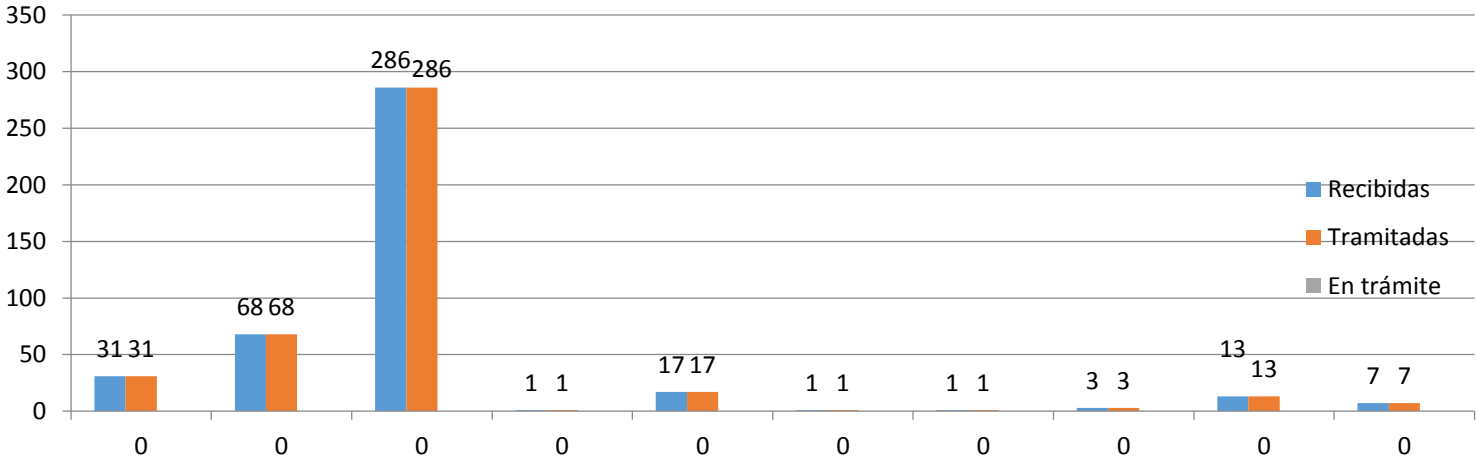
El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

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.

Canal	Enero 2016	Febrero 2016	Marzo 2016
Orfeo	103 Recibidas	183 Recibidas	142 Recibidas
%Tramitadas	100%	100%	100%

PQRS RECIBIDAS vs TRAMITADAS

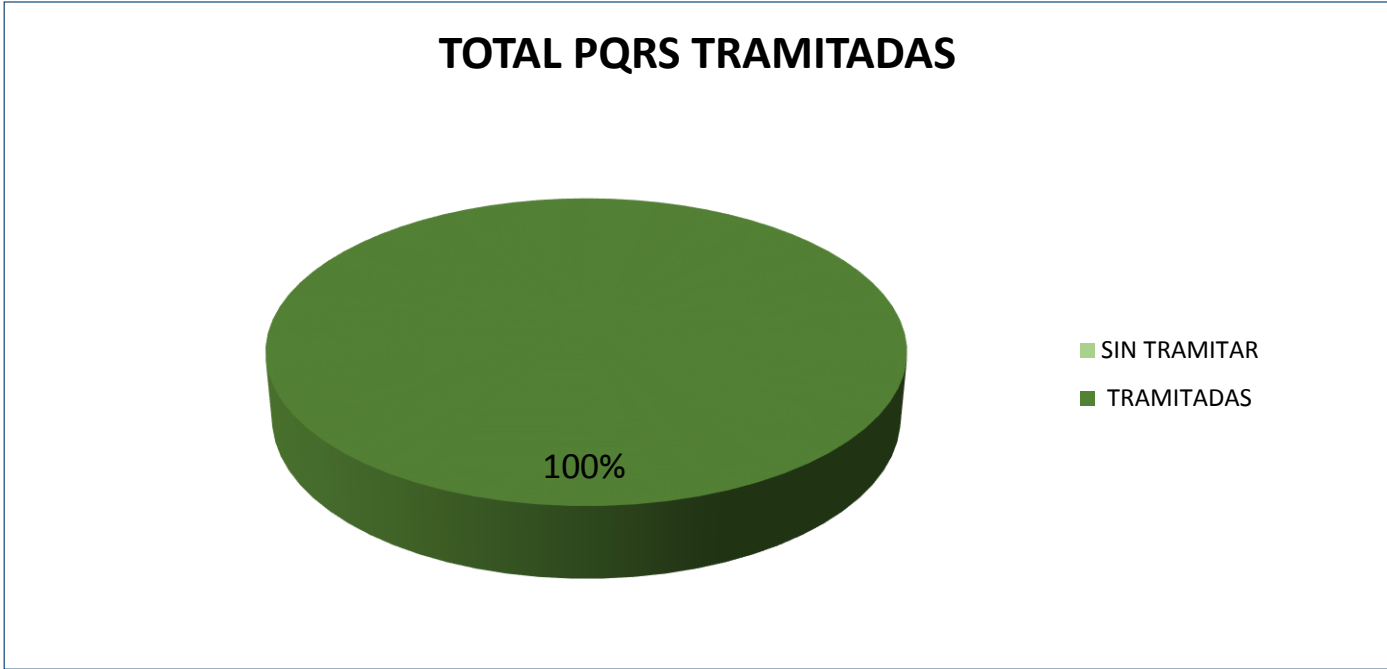
Total Peticiones Recibidas En El
Primer Trimestre
Año 2016:



Revisada la información, se establecieron que de las 428 PQRS recibidas, fueron tramitadas en su totalidad, verificándose que en el Sistema de Gestión Documental Orfeo se encontraban archivados.

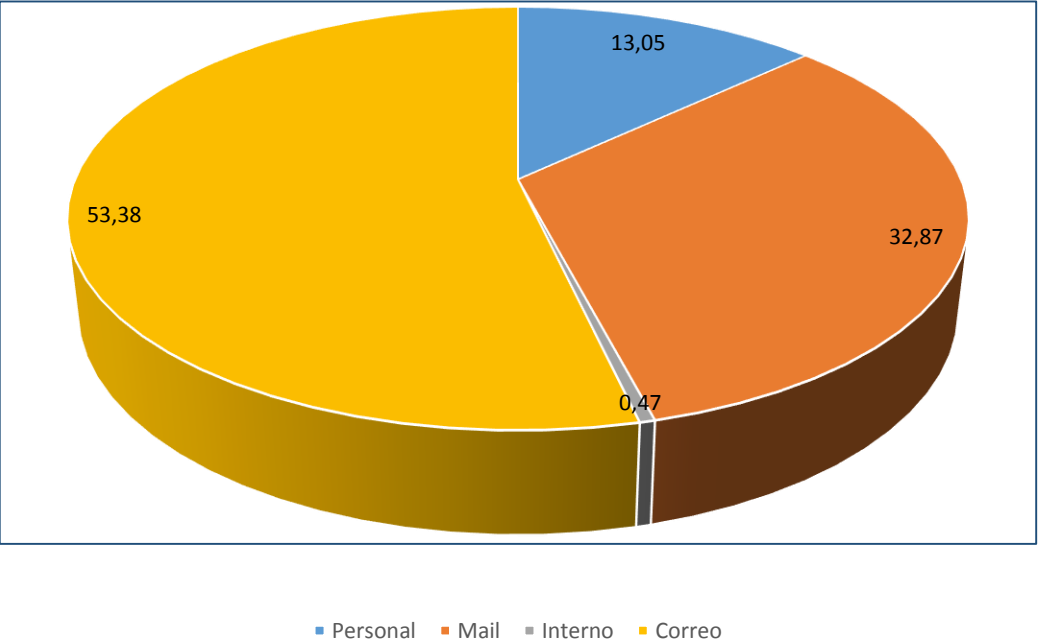
A continuación mostramos la gráfica que refleja las PQRS tramitadas Vs. Sin Tramitar:

Peticiones resueltas en el
primer trimestre 2016



El canal de recepción más utilizado por los usuarios de la ANDJE en el primer trimestre del año 2016, es el correo certificado en un 53,38%, seguido del correo electrónico en un 32,87% y radicación en ventanilla de correspondencia en un 13,05%, a continuación, se grafica los medios de recepción:

Medios de recepción de PQRS Primer Trimestre-2016



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

Quejas y Reclamos – Primer 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 primer trimestre, se identificó la tipificación de un radicado del 18-03-2016 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



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



Preguntas Frecuentes –
Primer Trimestre 2016

Los requerimientos habituales permiten identificar las principales necesidades de los usuario o grupos de interés en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado e identifica cuáles son las preguntas y respuestas más recurrentes, sobre un tema particular. En tal sentido, el Punto de Atención Presencial y la Oficina Asesora Jurídica de la entidad, identificaron las preguntas y respuestas más comunes del primer trimestre del 2016, las cuales fueron publicadas en el link de “*Servicios al Usuario*” del sitio web www.defensajuridica.gov.co. Para mayor información, podrá consultar el vínculo:

<http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/preguntas-frecuentes/Paginas/default.aspx>.

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.
- Brindar capacitación en la tipificación de la TRD de “Quejas y Reclamos”.
- Durante el Primer 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.