

# RESUMEN CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado



**Período reportado: 01 de octubre al 31 de Diciembre de 2015**

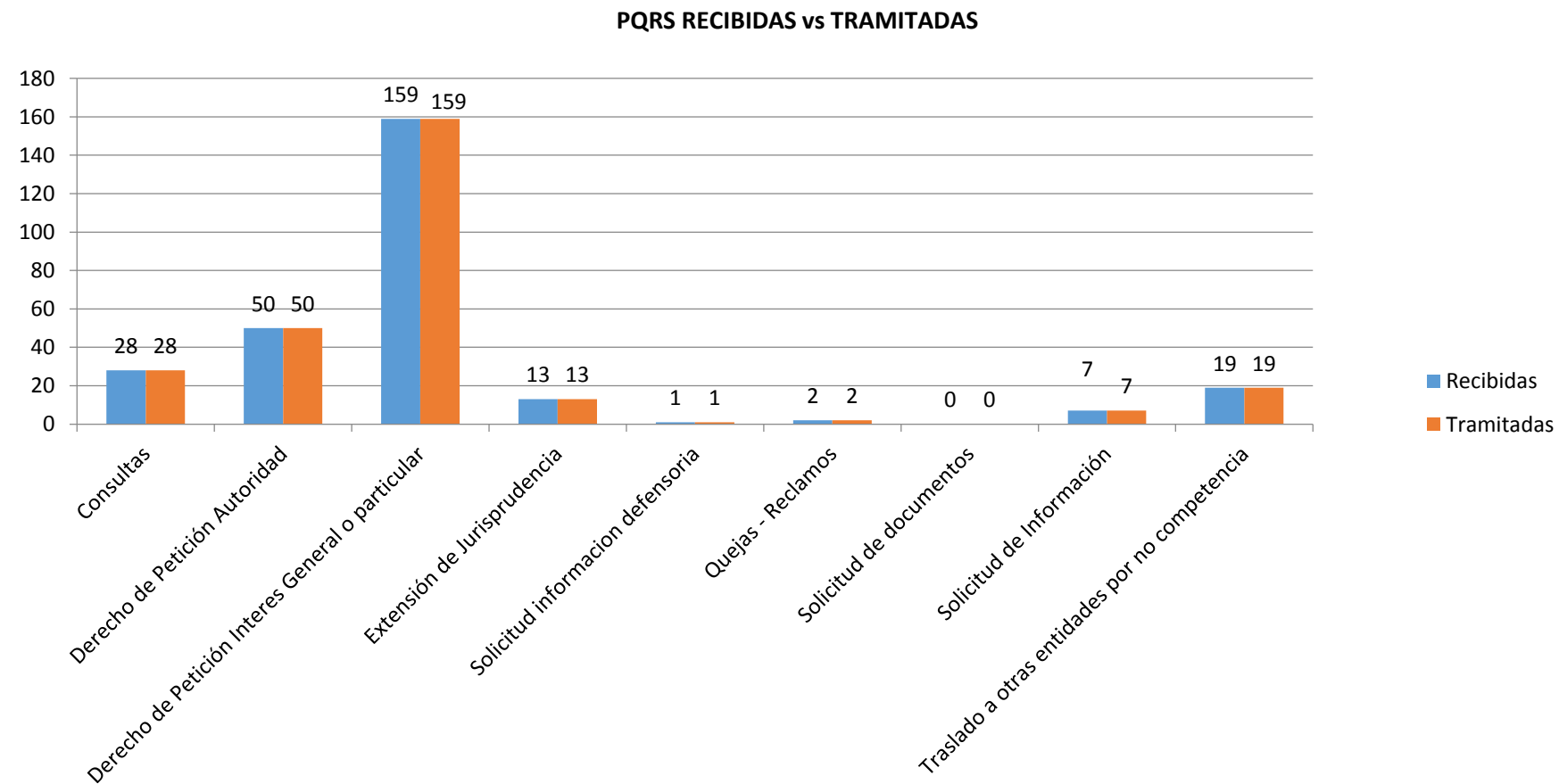
El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

1. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co)
2. Formulario electrónico PQRS
3. Buzones electrónicos: cinco (5) 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.

## ASPECTOS GENERALES

1. Número de peticiones recibidas durante el cuarto trimestre del año 2015.
2. Tiempo promedio de respuesta a las peticiones.
3. Temas más consultados por los ciudadanos.
4. Quejas, reclamos y denuncias recibidas durante el cuarto trimestre del año 2015: dependencias involucradas.
5. Conclusiones

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS  
EN EL CUARTO TRIMESTRE  
AÑO 2015: Se recibieron 279  
PQRS registradas en Orfeo



**Tiempo promedio de respuesta en el cuarto trimestre: 5.42 días.**

Las peticiones recibidas a través de los canales presencial y telefónico se resuelven de manera inmediata.

**Temas más consultados por los Ciudadanos y/o usuarios de la entidad**

Cuarto Informe Trimestral  
de PQRS - año 2015

| Derechos de Petición Oficina Asesora Jurídica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Solicitudes de Conceptos de Extensión de Jurisprudencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consulta asesoría en la conformación de los comités de conciliación, desvinculaciones de acciones de tutelas, consultas sobre la aplicación de la acción de repetición, consulta sobre las denuncias elevadas ante la CIDH, Solicitud de intervención o acompañamiento en las audiencias de conciliación extrajudicial por parte de apoderados en contra del Estado, solicitud de intervención en procesos judiciales por parte de apoderados en contra del Estado, solicitud sobre el registro de información en Ekogui, solicitud de pagos de sentencias de ex funcionarios Das, solicitud de asesorías por parte de entidades territoriales, solicitud de capacitación sobre los lineamientos impartidos por la entidad por parte de las entidades públicas, solicitud de estadísticas sobre demandas en contra de entidades del estado. | Consejo de Estado: Asignación de retiro de miembros de la fuerza pública, cobro coactivo, contrato realidad, errores en la inscripción de cargos provistos por convocatoria pública, faculta de la Superintendencia Bancaria, Decreto 1033 de 1991, impuesto de alumbrado público, inaplicación de la sentencia C-258 de 2013, liquidación unilateral del contrato estatal, pensión de gracia, pensión de retiro por vejez, reconocimiento de pensión, reliquidación de pensión, reliquidación pensión de jubilación beneficiarios de la ley 33 de 1985, responsabilidad disciplinaria, responsabilidad extracontractual del estado. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Corte Constitucional: Contrato realidad, derechos adquiridos, expectativa laboral, pensión de jubilación, derechos de terceros de buena fe, exclusión del sistema general de seguridad social a los afiliados del Fomag, indemnización sustitutiva de pensión de vejez, motivación de actos de desvinculación del servicio, reliquidación de pensión, traslado de funcionarios.                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Peticiones resueltas en el cuarto trimestre

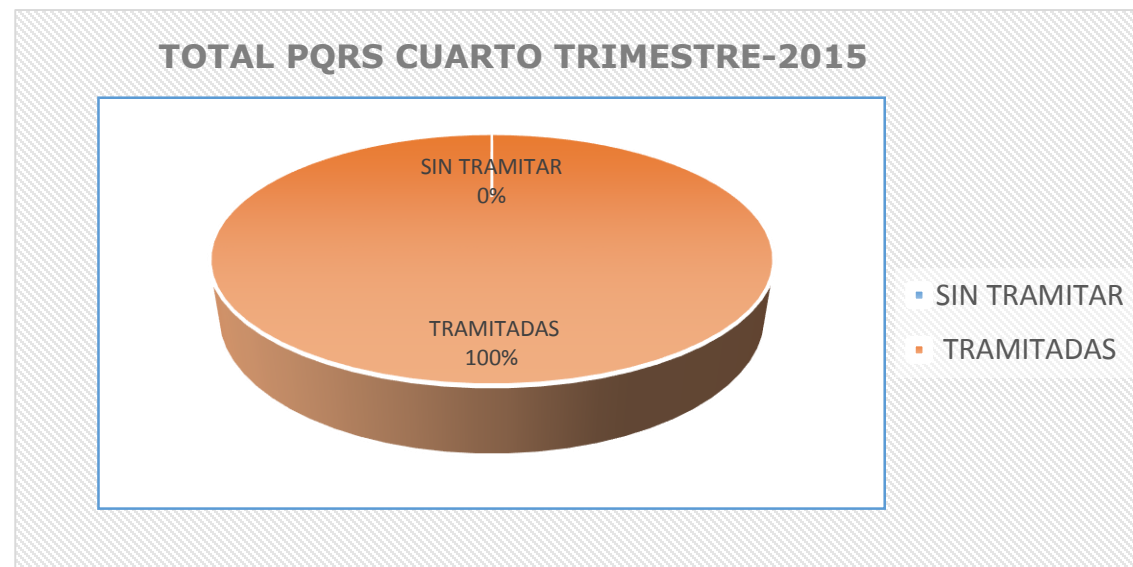
Revisada la información, se establecieron que de las 279 PQRS recibidas, Fueron tramitadas en su totalidad dentro de los tramites legales, verificándose que en el Sistema de Gestión Documental Orfeo se encontraban en "*usuario de salida*" o archivados. A continuación mostramos la gráfica que refleja las PQRS tramitadas Vs. Sin Tramitar.

Ahora bien, durante este cuarto trimestre, no se presentaron quejas o reclamos que proviniera de algún ciudadano y que haya manifestado una inconformidad. Sin embargo, se observa la tipificación de dos (2) quejas que versan sobre el pago de una factura.

Bajo ese contexto, resulta importante destacar los siguientes conceptos:

**QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

**RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.



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 podrán visualizar los archivos en los que se detallan 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

1. Fortalecer los medios de comunicación para dar a conocer la competencia de la Agencia.
2. Capacitar a los funcionarios de la Andje sobre el uso de la herramienta Orfeo, especialmente en la tipificación de los Derechos de Petición y asociar los documentos según corresponda al documento de salida.



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

