

RESUMEN PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRS



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

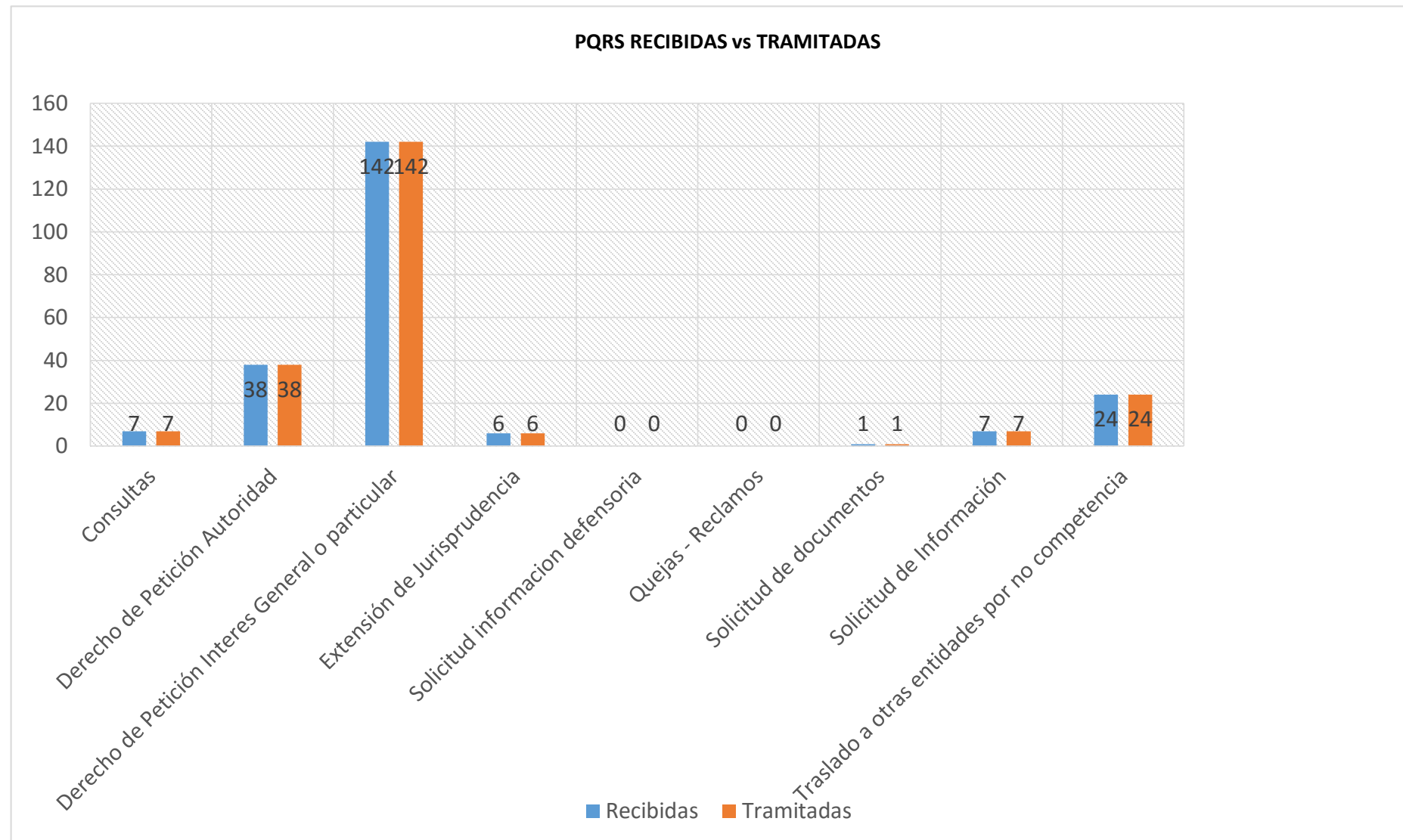


Período reportado: 01 de Enero al 31 de Marzo 2015

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: 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.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS
EN EL PRIMER TRIMESTRE
AÑO 2015: Se recibieron 225
PQRS registradas en Orfeo



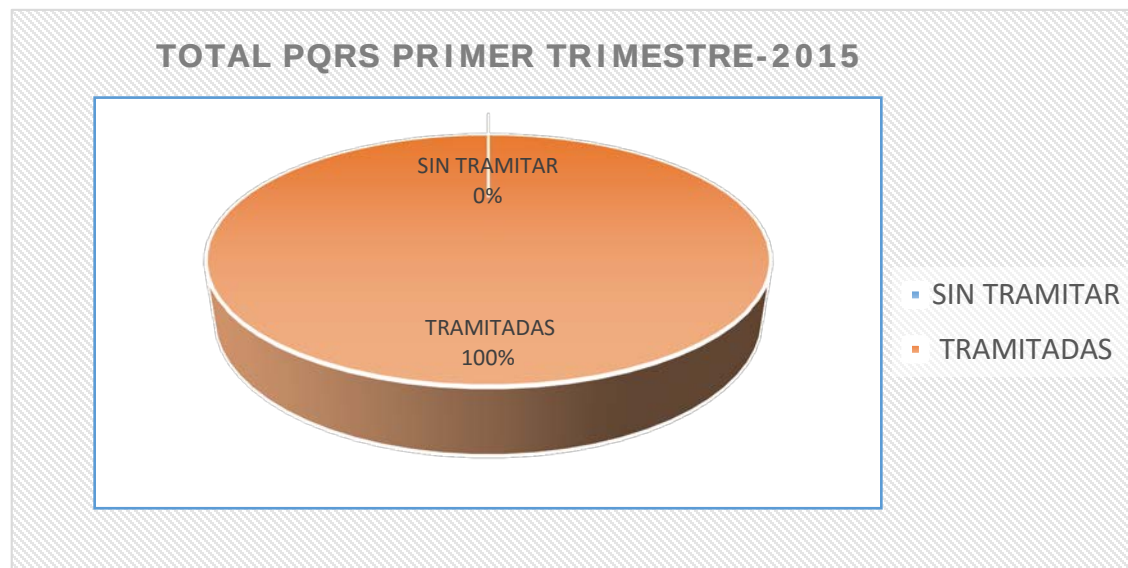
Revisada la información, se establecieron que de las 225 PQRS recibidas, Fueron tramitadas en su totalidad dentro de los tramites legales, verificándose que en el Sistema de Gestión Documental Orfeo se encontraban en “*usuario de salida*” o archivados. A continuación mostramos la gráfica que refleja las PQRS tramitadas Vs. Sin Tramitar.

Durante este primer trimestre, no se presentaron quejas o reclamos, entendiéndose por estos conceptos, lo siguiente:

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.

Peticiones resueltas en el primer trimestre



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 cuales se detallan cada una de las peticiones resueltas:

http://defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro_peticones/Paginas/default.aspx



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



Conclusiones

1. De las PQRS recibidas y tramitadas del período comprendido entre el 01 de enero de 2015 al 31 de marzo de 2015, se observa que los Derechos de Petición de Interés General o Particular es el mecanismo de participación ciudadana más utilizado por los usuarios de la Entidad, entre los que se destacan los apoderados de personas naturales, quienes elevan inquietudes de carácter particular.
2. Una vez examinado el comportamiento de las solicitudes de PQRS se observa que el mayor número de requerimientos fueron realizados en el mes de marzo con 116 solicitudes, con un porcentaje de ejecución del 100%, mientras que en el mes de enero se redujo la presentación de solicitudes con un total de 34 PQRS recibidas y tramitadas.
3. El mayor número de requerimientos se concentran principalmente en la presentación de Derechos de Petición de Interés General o Particular, los cuales en su gran mayoría son trasladadas por competencia a otras entidades.
4. Fortalecer los medios de comunicación para dar a conocer las facultades de la Agencia que de acuerdo al artículo 2 del Decreto Ley 4085 de 2011, dispone: *“el diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de defensa jurídica de la Nación y del Estado definidas por el Gobierno Nacional; la formulación, evaluación y difusión de las políticas en materia de prevención de las conductas antijurídicas por parte de servidores y entidades públicas, del daño antijurídico y la extensión de sus efectos, y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren la adecuada implementación de las mismas, para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación”*.

