

RESUMEN SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



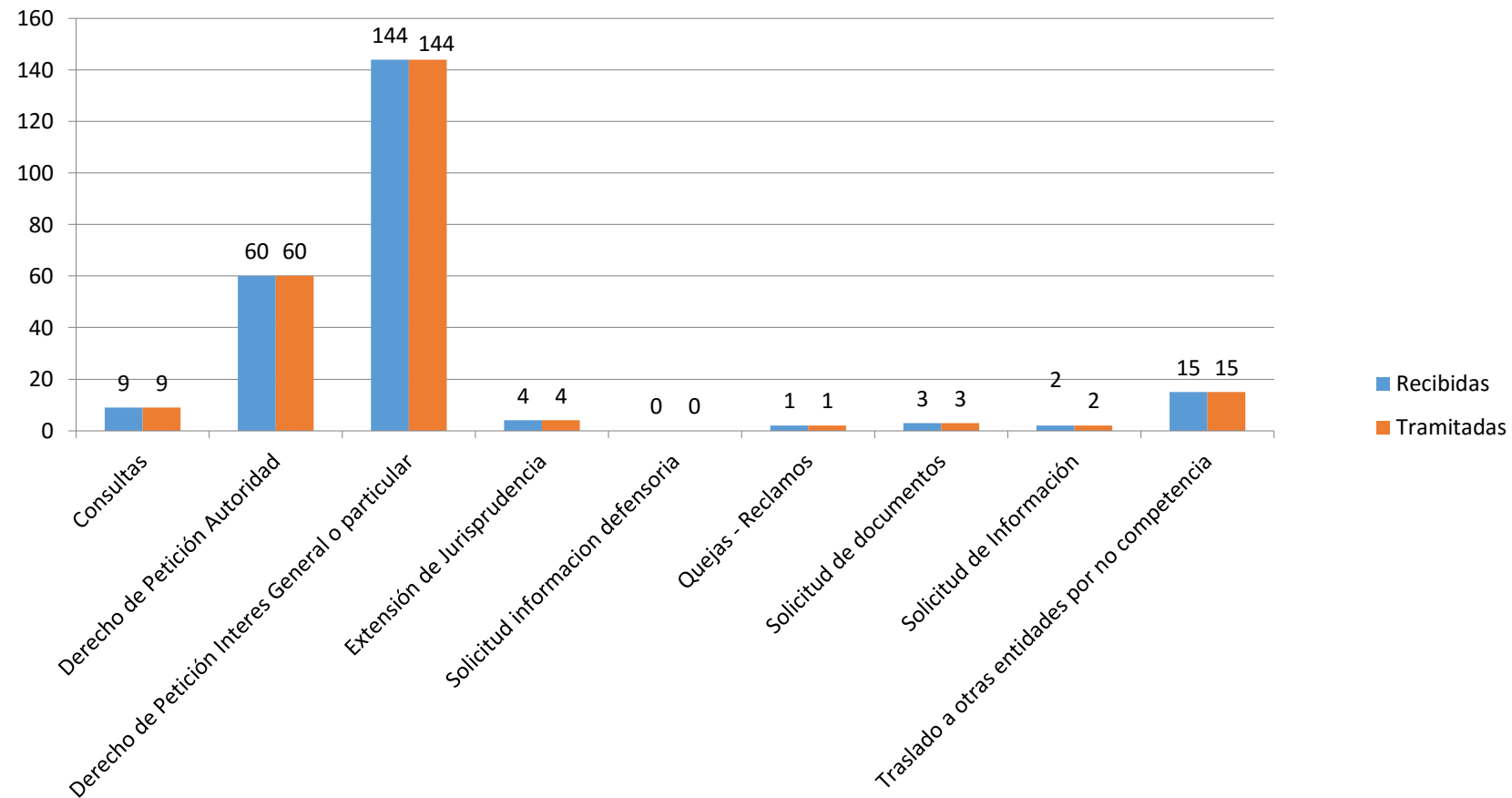
Período reportado: 01 de Abril al 30 de Junio 2015

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 SEGUNDO TRIMESTRE
AÑO 2015: Se recibieron 239
PQRS registradas en Orfeo

PQRS RECIBIDAS vs TRAMITADAS



Peticiones resueltas en el segundo trimestre

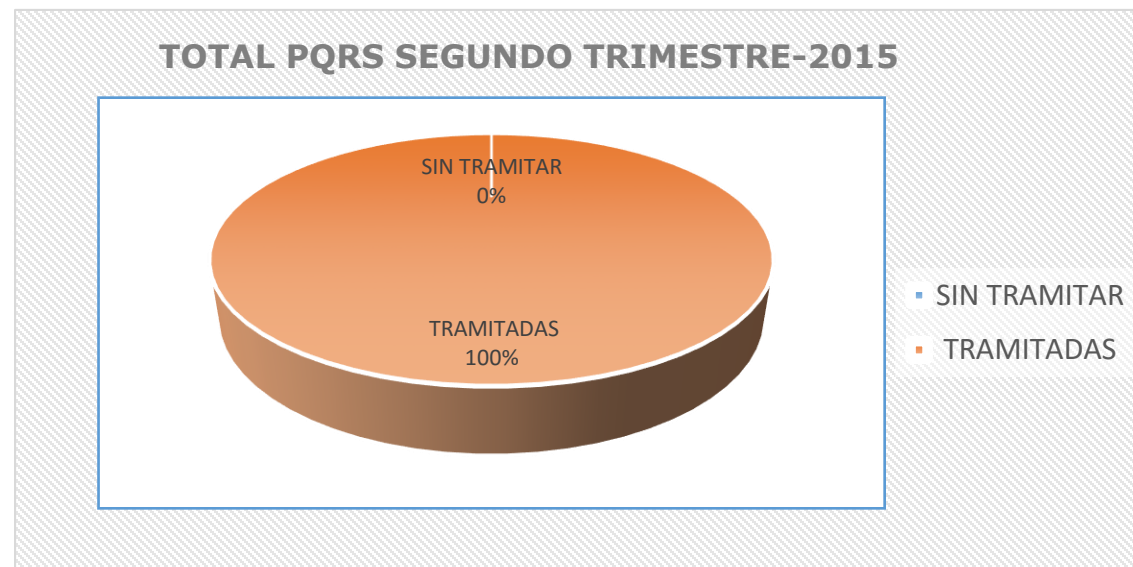
Revisada la información, se establecieron que de las 239 PQRS recibidas, Fueron tramitadas en su totalidad dentro de los tramites legales, verificándose que en el Sistema de Gestión Documental Orfeo se encontraban en "*usuario de salida*" o archivados. A continuación mostramos la gráfica que refleja las PQRS tramitadas Vs. Sin Tramitar.

Ahora bien, durante este segundo trimestre, no se presentaron quejas o reclamos radicados por algún usuario sobre un incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios de la entidad o manifestación de inconformidad en contra de algún colaborador de la Agencia. En ese sentido, una vez analizada la queja o reclamo indicada en la gráfica de "*pqrs recibidas y tramitadas*", se observó que la solicitud no estaba relacionada con la entidad.

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



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Conclusiones

1. Fortalecer los medios de comunicación para dar a conocer la competencia de la Agencia frente a las solicitudes ante CIDH.
2. No se observó algún reclamo contra los servicios ofrecidos por la Entidad; como tampoco se evidenció queja radicada contra funcionario de la Agencia.
3. A manera de conclusión para el segundo trimestre, debemos decir que los requerimientos habituales son la base para capturar y conocer las necesidades de los usuarios, así las cosas, teniendo en cuenta que estos formulan de manera constante una serie de preguntas, sirven de guía para interpretar los motivos por los cuales están accediendo a la Agencia.
4. En la elaboración de las estadísticas de PQRS, se evidencian radicados anulados, los cuales están siendo sumados en el índice de pqrs atendidos.

