

RESUMEN TERCER INFORME TRIMESTRAL DE PQRS



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



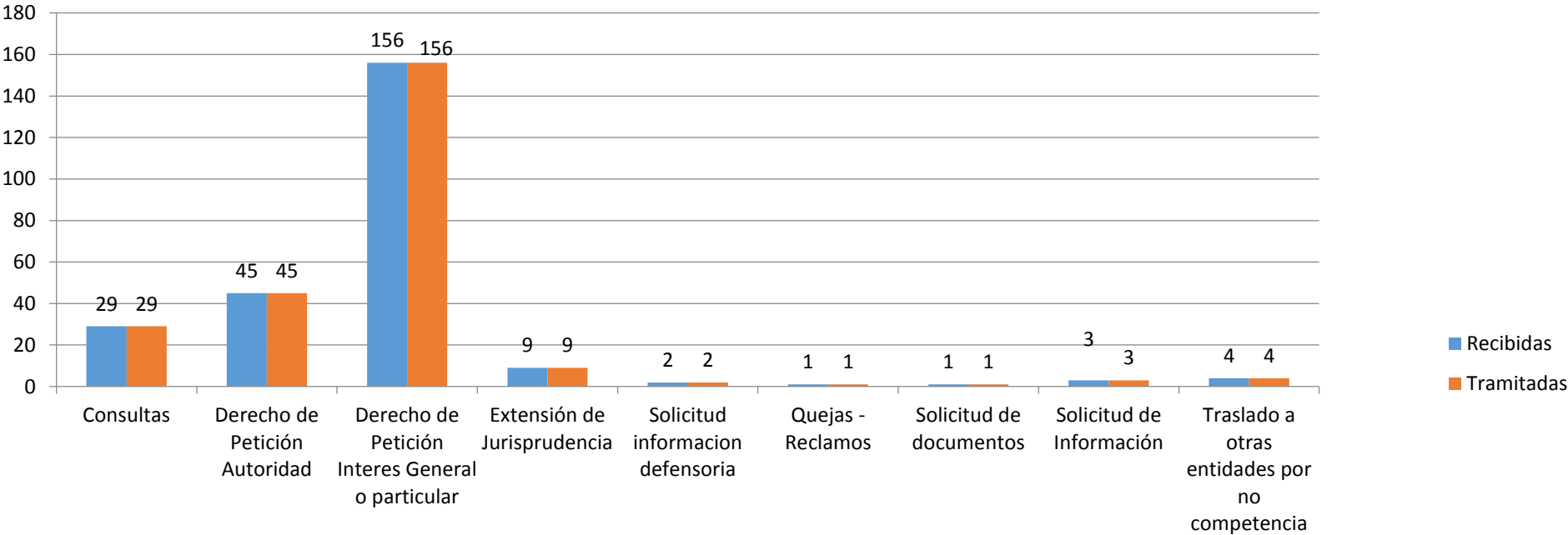
Período reportado: 01 de julio al 30 de septiembre 2015

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
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 TERCER TRIMESTRE
AÑO 2015: Se recibieron 250
PQRS registradas en Orfeo

PQRS RECIBIDAS vs TRAMITADAS



Revisada la información, se establecieron que de las 250 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.

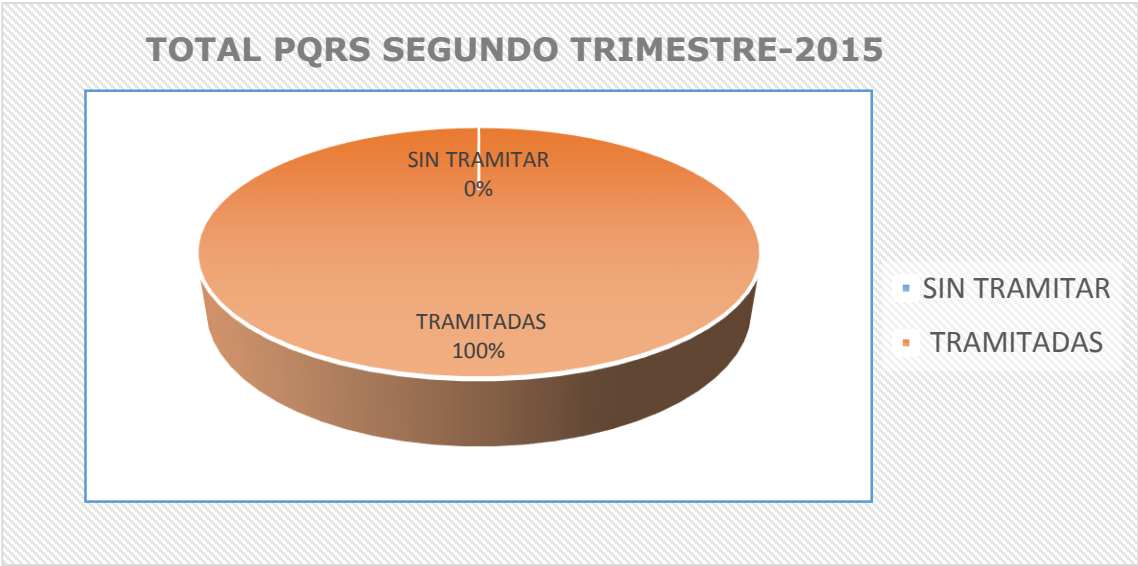
Ahora bien, durante este tercer trimestre, no se presentaron quejas o reclamos que fueran de competencia de la entidad, sin embargo a través del radicado 20152400069231, se dio respuesta a un Reclamo, relacionado con la radicación en ventanilla de correspondencia de un proceso arbitral donde una de las partes era de orden territorial.

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.

**Peticiones resueltas en
el tercer 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 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.**
- 2. Capacitar a los funcionarios de la Andje sobre el uso de la herramienta Orfeo, especialmente en la tipificación de los Derechos de Petición.**



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

