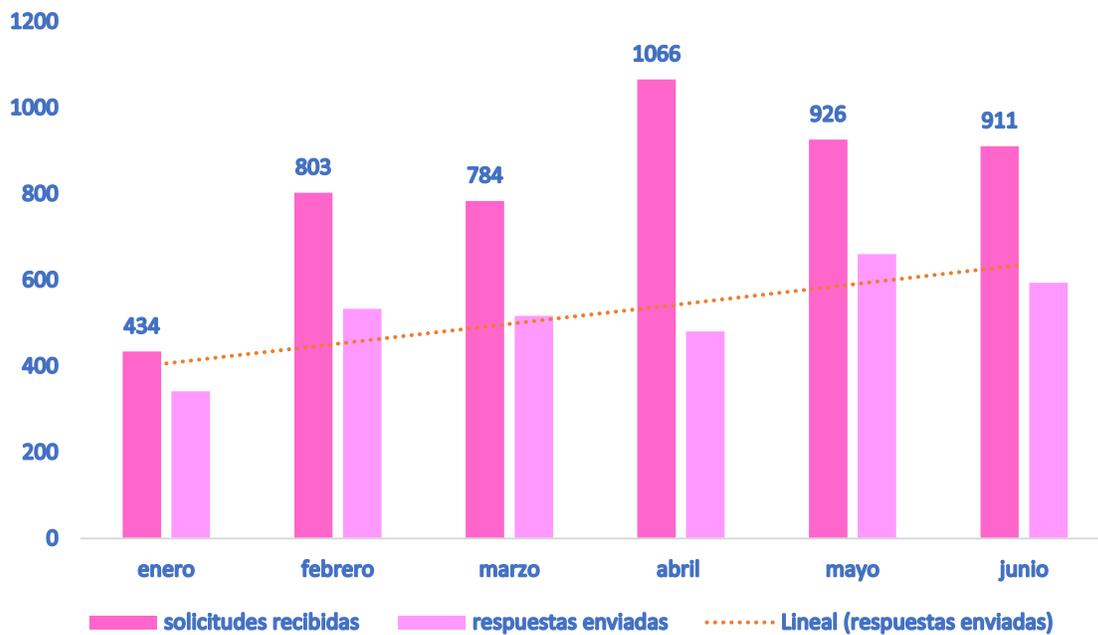


INFORME SEMESTRAL PQRSDF – Oficina Jurídica

Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) – canal electrónico

En la gestión realizada por la Oficina Jurídica de las de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF en adelante), se ha evidenciado un mejoramiento en la respuesta se evidencia en la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración propia, datos de la base de registro de contacto

Así mismo, se evidencia un pico de solicitudes en el mes de abril que determinó un incremento sostenido en los meses de mayo y junio del presente año. Así mismo, se evidencia el incremento en las respuestas en el mes de mayo debido a la contingencia realizada por el equipo de la oficina jurídica que en el esfuerzo de atender la capacidad desbordada de solicitudes allegadas a través del correo: contacto@minigualdad.gov.co, implementó 2 estrategias de contingencia con la recepción de solicitudes y el trámite de respuestas en conjunto con diferentes dependencias de la Entidad.

Atención – canal Presencial

Presencial:

Calle  28 No. 13a - 15, Bogotá D.C., Colombia
Centro de Comercio Internacional

La atención presencial en el Ministerio de Igualdad y Equidad se realiza en la sede principal de la Entidad, en horario de 8 am- 4 pm – jornada continua.

El registro de las atenciones presenciales se empieza a llevar a partir del mes de abril, en donde se comienza a constituir el equipo y funciones de relacionamiento con la ciudadanía.



De Abril a junio se realizó una atención presencial de 19 personas, que se acercaron al Ministerio de Igualdad y Equidad a presentar su caso, solicitar información y/o orientación.

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA Y DE PARTES INTERESADAS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A TRAVÉS DEL CANAL DE ATENCIÓN ELECTRÓNICO

Como resultado del autodiagnóstico realizado desde el mes de abril a la función asignada a la Oficina Jurídica dentro del Decreto 1075 artículo 14 que cita: *“Coordinar el trámite de los derechos de petición, las solicitudes de revocatoria directa y en general las actuaciones jurídicas relacionadas con las funciones del Ministerio, de conformidad con la normativa aplicable”*. Desde el mes de junio, la Oficina Jurídica implementó en las respuestas remitidas una solicitud de encuesta de satisfacción para que, de forma voluntaria los peticionarios al momento de recepción de la respuesta pudieran contestarla. Es decir, los resultados se presentarán en el siguiente informe.