

**INFORME DE PQRSDF
ABRIL - JUNIO
2017**

Secretaría General



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. GENERALIDADES.....	3
2.1 Objetivo	3
2.2 Metodología	3
2.3 Alcance del Informe.....	4
3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL.....	4
3.1 Tipo de solicitudes recibidas nivel central	5
3.2 PQRSDf por medio de recepción	6
3.3 Caracterización de usuario.....	7
3.3.1 Por Género	7
3.3.2 Por tipo de usuario.....	7
3.4 Distribución de las PQRSDf por dependencia	7
3.4.1 Peticiones:	8
3.4.2 Quejas	8
3.4.3 Reclamos	9
3.4.4 Sugerencias	9
3.4.5 Denuncias	9
3.4.6 Felicitaciones.....	10
3.5 Distribución de las PQRSDf por Dependencia o Regional y Avance en la atención.....	10
3.6 Oportunidad de Respuestas por caso	11
4. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PQRSDf EN REGIONALES.....	13
4.1 Estado de la Gestión trimestre Abril - Junio de 2017	13
4.2 Resultado de las PQRSDf	13

4.3 Tipo de solicitudes recibidas	13
5. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO- SEDE CENTRAL	15
5.1 Metodología de seguimiento	15
5.2 Trimestre Enero - Marzo 2017	15
5.3 Trimestre Abril - Mayo - Junio 2017	15
5.3.1 Número de PQRSDF	15
6. CONCLUSIONES	16

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 19, numeral 7 del Decreto 025 de 2014, “*Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias y personas que laboran en la Entidad, en coordinación y articulación con la Oficina de Control Interno*”, se presenta informe de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF- correspondiente al segundo trimestre de 2017.

Con la implementación del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano en la Secretaría General, se ha establecido un canal de comunicación entre la Defensoría del Pueblo y sus usuarios, orientado entre otros temas, a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF, a fin de obtener información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas, tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar la prestación de los servicios de la Entidad. La gestión de ésta oficina, pretende además consolidar la cultura de atención al usuario en la Defensoría del Pueblo, buscando mejorar el grado de satisfacción, con los servicios ofrecidos.

Presentamos a continuación información obtenida a través del procedimiento de “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones”, durante el periodo abril a junio de 2017, así mismo, reporte de las contestadas en los anteriores periodos, incluye las reportadas por las regionales.

2. GENERALIDADES

2.1 Objetivo

Informar acerca del desempeño de las PQRSDF, gestionadas a través del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General, con relación al servicio de atención de peticiones (incluye solicitudes de información), quejas (contra Servidores Públicos y Contratistas de la Entidad), reclamos (respecto de los servicios prestados por la Entidad), sugerencias, denuncias y felicitaciones, presentadas durante abril, mayo y junio de 2017.

2.2 Metodología

Para elaborar el presente documento se realizó la consolidación y posterior análisis estadístico de la información sobre las PQRSDF, obtenidas a través de los siguientes canales de comunicación dentro del periodo en observación:

Presencial: el usuario puede presentar una PQRSDf en la oficina del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General o en la oficina destinada en la sede regional para tal fin. Allí se le brindará atención personalizada, orientación y se recibirá de manera verbal o escrita la manifestación de su no conformidad, entregándosele copia de la misma.

Ventanilla de Correspondencia: a través de este canal los usuarios radican las PQRSDf y se les asigna un número de radicación, para facilitar su seguimiento.

Canal Electrónico: la persona natural o jurídica puede ingresar a través de la página web de la Entidad para enviar su PQRSDf a través del correo electrónico buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co, o por medio del Formulario digital de recepción de peticiones.

Línea telefónica: Desde cualquier lugar del país, el usuario puede comunicarse a la dependencia competente y presentar la PQRSDf. Una vez recibida le será asignado un número de radicación.

Nivel central: PBX 3144000 - 3147300 extensión 2101.

Regionales: Podrá hacerse a través del número telefónico asignado, el cual podrá evidenciarse a través del Directorio de Dependencias ubicado en la página web.

Buzones: Se encuentran ubicados en diferentes lugares de la Entidad, (Sede central - regionales) acompañados del formato de recepción de PQRSDf con código EG-P01-F01.

2.3 Alcance del Informe

El informe contiene las PQRSDf recibidas por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, así como los datos reportados por las regionales, obtenidos mediante radicados, o a través de los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad, entre el 1 de abril al 30 de junio de 2017.

De acuerdo con lo señalado en el inciso segundo de los artículos 13 y 15 de la Ley 1437 de 2011, toda solicitud de información, Queja, Reclamo y Denuncia, se considera un derecho de petición, el cual puede presentarse en forma verbal o por escrito, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación.

3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL

3.1 Tipo de solicitudes recibidas nivel central

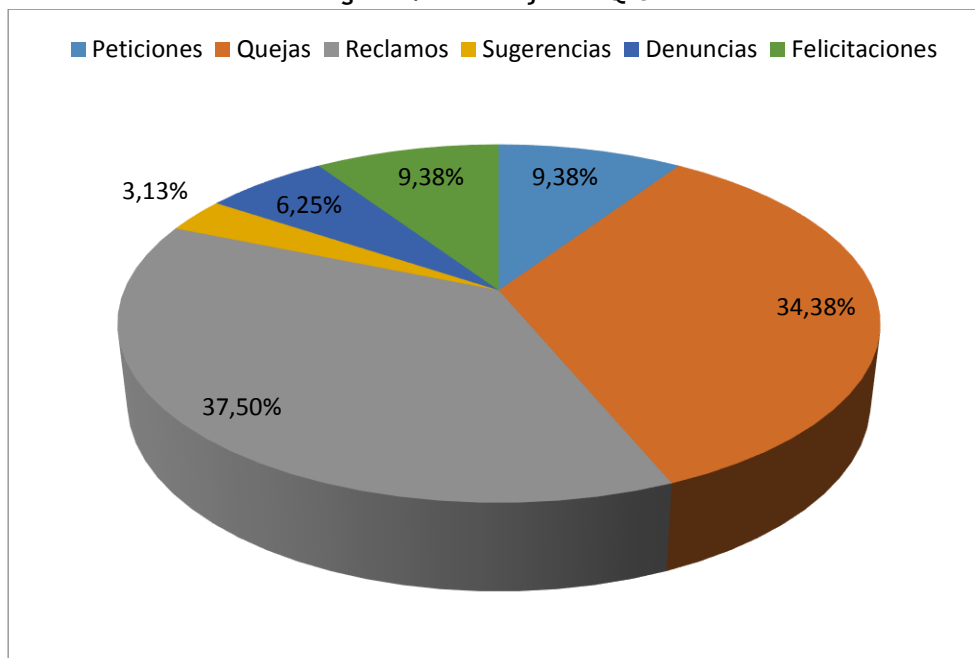
Durante el periodo en observación se tramitaron treinta y dos (32) PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf

Tipo de PQRSDf	NUMERO PQRSDf	PORCENTAJE %
Peticiones	3	9,38%
Quejas	11	34,38%
Reclamos	12	37,50%
Sugerencias	1	3,13%
Denuncias	2	6,25%
Felicitaciones	3	9,38%
TOTAL	32	100%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Figura 1. Porcentaje de PQRSDf



Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

3.2 PQRSDf por medio de recepción

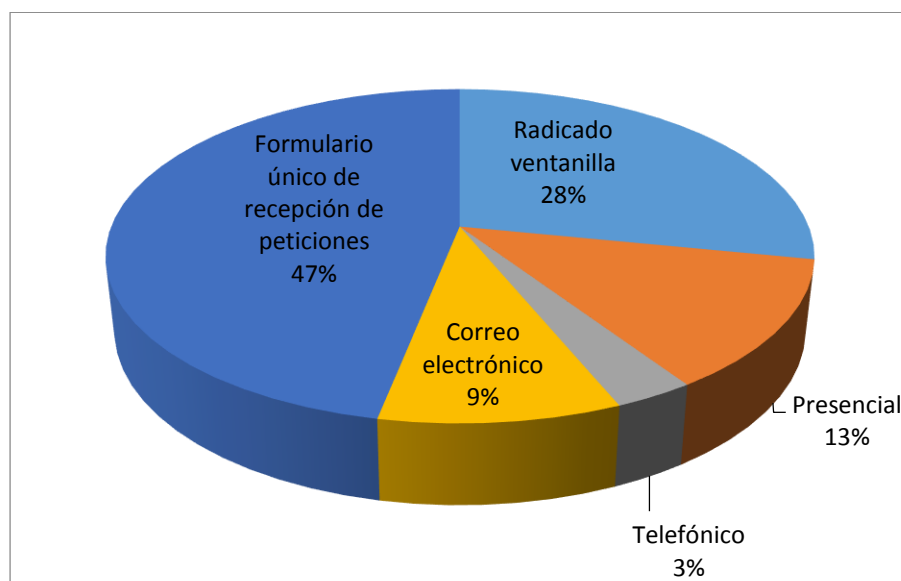
La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDf y muestra la preferencia de los usuarios, así:

Tabla 2. Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Radicado ventanilla	2	4	1		1	1	9
Presencial		4					4
Telefónico			1				1
Correo electrónico	1		2				3
Formulario único de recepción de peticiones		3	8	1	1	2	15
Total	3	11	12	1	2	3	32

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Figura 2. PQRSDf por Canal de Comunicación



Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Como se puede observar, el principal canal de comunicación utilizado en el periodo fue el formulario único de recepción de peticiones publicado en la página web de la Entidad,

con un 47% del total de los casos, es decir, se radicaron quince (15) PQRSDf; seguido por el canal “Radicado Ventanilla”, con un 28%, nueve(9) casos.

El 25% restante, 25 PQRSDf, fueron presentadas a través de los canales: Presencial, Correo Electrónico y el Telefónico.

3.3 Caracterización de usuario

3.3.1 Por Género: La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que se presentaron (13) mujeres, (18) hombres y un usuario anónimo.

3.3.2 Por tipo de usuario: Treinta (30) PQRSDf fueron presentadas por usuarios de la Defensoría del Pueblo, es decir el 93.75% de los casos; el 6.25% restante hace referencia a (2) PQRSDf interpuestas por:

- Profesional Especializado de la Sede Regional Casanare
- Juez Segundo Penal del Circuito de Villavicencio - Meta

3.4 Distribución de las PQRSDf¹ por dependencia

A continuación se presenta la distribución de las PQRSDf presentadas a nivel nacional y remitido al Grupo de servicio, transparencia y participación del ciudadano durante el periodo observado, así:

Tabla 3. Distribución de PQRSDf por dependencia

DEPENDENCIA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL PQRSDf
Regional Antioquia			2				2
Regional Bogotá	1	2	2				5
Regional Boyacá						1	1
Regional Caldas			2				2
Regional Caquetá		1					1
Regional Cesar		1					1
Regional Córdoba		1					1
Regional Cundinamarca		2					2
Regional Meta			1				1
Regional San Andrés			1				1

¹ Son PQRSDf que llegan nivel central

DEPENDENCIA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL PQRSDF
Regional Santander		2					2
Regional Tolima	1		1				2
Regional Valle			1				1
Control Interno Disciplinario					2		2
Subdirección Administrativa		2					2
Subdirección Talento Humano	1						1
Secretaría General			2	1		2	5
TOTAL	3	11	12	1	2	3	32

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

3.4.1 Peticiones: En este periodo se radicaron tres (3) peticiones, así:

- Petición presentada por un Profesional Especializado de la Regional Casanare, quién solicita un ajuste salarial de acuerdo a unos decretos citados por el servidor público. La Subdirección de Talento Humano responde oportunamente citando los decretos que cobijan el reconocimiento salarial a los funcionarios de la Defensoría del Pueblo.
- Petición presentada por una ciudadana sobre acción de grupo. La Regional Bogotá responde oportunamente y de fondo explicando jurídicamente las razones por las cuales no hay viabilidad en continuar con el caso.
- Petición - Solicitud de Información radicada por usuario de la Regional Tolima, en donde solicita información de quejas presentadas en la sede Regional y sobre defensores públicos en tema de indígenas. La Regional Tolima presenta Informe atendiendo cada una de las preguntas formuladas en el derecho de petición.

3.4.2 Quejas: En este periodo se radicaron 11 quejas, que representan el 34.38% de las PQRSDF, las cuales fueron remitidas por el Grupo de Servicio, Transparencia y Atención al Ciudadano mediante memorando a las siguientes sedes Regionales: Bogotá, Caquetá, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Santander y la Subdirección Administrativa.

A la fecha² han sido cerradas satisfactoriamente dos (2), es decir el 18 %, según respuesta obtenida de las Regionales Cundinamarca y Santander, respuestas que fueron informadas al peticionario y descargadas del sistema. Las demás continúan pendientes.

Quejas más frecuentes:

Tabla 4. Quejas más frecuentes

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIAS)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos	3	30,77%
Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos	8	69,23%
Total	11	100%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Se destaca la disminución del número de quejas por inconformidad sobre desempeño de los defensores públicos pues paso de 16 en el primer trimestre a ocho (8) en el segundo periodo.

- 3.4.3 Reclamos:** Durante este periodo se reportaron nueve (9) reclamos. De estos casos, se destacan entre los más comunes la demora en la atención presencial y telefónicamente, y reclamos por las instalaciones del C.A.C de la Regional Bogotá
- 3.4.4 Sugerencias:** Durante este periodo se reportó una (1) sugerencia, que fue radicada a través de la página web de la Entidad, en la que el usuario recomienda atención telefónica las 24 horas del día.
- 3.4.5 Denuncias:** Durante este periodo se recibieron y tramitaron dos (2) denuncias, las cuales fueron remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

El primer caso hace referencia a denuncia presentada por delitos de falsedad en documento público, en contra de un Defensor Público de la Regional Bogotá.

El segundo caso contra un servidor público de la Regional Arauca, por valerse de su cargo para estafar a víctima en la compra de una propiedad.

² Fecha de corte del Informe: 24 de Julio de 2017

3.4.6 Felicitaciones: Durante este periodo se reportaron tres (3) felicitaciones, dos (2) casos por la gestión de servidores y defensores públicos de la Entidad, y un (1) caso por agradecimiento a la sede Regional Boyacá por intervención en tema de salud.

3.5 Distribución de las PQRSDf por Dependencia o Regional y Avance en la atención

A continuación se presenta cuadro que contiene la distribución consolidada de PQRSDf por Dependencias o Regionales y el avance logrado en el periodo en reporte:

Tabla 5. Distribución y atención de PQRSDf

DEPENDENCIA O REGIONAL	Número de PQRSDf Asignadas	PESO %	Número de PQRSDf contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Bogotá	5	15.63%	3	60,00%
Secretaría General	5	15.63%	5	100,00%
Regional Antioquia	2	6.25%	1	50,00%
Regional Caldas	2	6.25%	0	0,00%
Regional Cundinamarca	2	6.25%	1	50,00%
Regional Santander	2	6.25%	1	50,00%
Regional Tolima	2	6.25%	2	100,00%
Control Interno Disciplinario	2	6.25%	2	100,00%
Subdirección Administrativa	2	6.25%	0	0,00%
Regional Boyacá	1	3.13%	1	100,00%
Regional Caquetá	1	3.13%	0	0,00%
Regional Cesar	1	3.13%	0	0,00%
Regional Córdoba	1	3.13%	0	0,00%
Regional Meta	1	3.13%	0	0,00%
Regional San Andrés	1	3.13%	1	100,00%
Regional Valle	1	3.13%	0	0,00%
Subdirección Talento Humano	1	3.13%	1	100,00%
TOTAL	32	100.00%	18	56,25%

De lo anterior se observa:

- 18 PQRSDF ya fueron cerrados, es decir el 56%.
- El 31.25% de las PQRSDF (10) se encuentran concentradas en Regional Bogotá y Secretaría General.
- El 35.29%, siete (7) de las Dependencias o Regionales, atendieron oportunamente las PQRSDF.

3.6 Oportunidad de Respuestas por caso

Como se observa en la tabla 6, el tiempo promedio de respuesta se estableció en 10 días hábiles, que comparados con el trimestre anterior mejoró en un (1) día.

Es importante señalar que la demora en la atención de las PQRSDF, que se encuentran pendientes, por parte de las dependencias, afectara negativamente este promedio.

Tabla 6. Tiempos de Respuesta en días hábiles

Número	Asunto	Dependencia / Regional Asignada	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta (hábiles)
1	Reclamo	Regional San Andrés	03/04/2017	04/05/2017	21
2	Reclamo	Regional Bogotá	05/04/2017	02/06/2017	40
3	Sugerencia	Secretaría General	10/04/2017	21/04/2017	8
4	Queja	Regional Cundinamarca	11/04/2017		
5	Queja	Subdirección Administrativa	21/04/2017		
6	Felicitación	Secretaría General	24/04/2017	04/05/2017	8
7	Queja	Regional Santander	28/04/2017	15/05/2017	11
8	Queja	Subdirección Administrativa	02/05/2017		
9	Queja	Regional Caquetá	03/05/2017		
10	Felicitación	Secretaría General	03/05/2017	04/05/2017	2
11	Queja	Regional Bogotá	04/05/2017		
12	Reclamo	Regional Bogotá	05/05/2017	22/05/2017	12

Número	Asunto	Dependencia / Regional Asignada	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta (hábiles)
13	Reclamo	Regional Antioquia	05/05/2017	18/05/2017	10
14	Petición	Talento Humano	08/05/2017	09/05/2017	2
15	Reclamo	Regional Meta	09/05/2017		
16	Reclamo	Regional Caldas	11/05/2017		
17	Felicitación	Regional Boyacá	12/05/2017	12/05/2017	1
18	Reclamo	Regional Antioquia	12/05/2017		
19	Reclamo	Regional Tolima	12/05/2017	19/05/2017	6
20	Petición	Regional Bogotá	15/05/2017	06/06/2017	17
21	Denuncia	Control Interno Disciplinario	15/05/2017	16/05/2017	2
22	Reclamo	Secretaría General	22/05/2017	24/05/2017	3
23	Denuncia	Control Interno Disciplinario	22/05/2017	24/05/2017	3
24	Queja	Regional Cesar	25/05/2017		
25	Reclamo	Regional Valle	13/06/2017		
26	Queja	Regional Córdoba	20/06/2017		
27	Queja	Regional Santander	23/06/2017		
28	Queja	Regional Bogotá	27/06/2017		
29	Queja	Regional Cundinamarca	28/06/2017	24/07/2017	17
30	Reclamo	Regional Caldas	29/06/2017		
31	Reclamo	Secretaría General	30/06/2017	10/07/2017	6
32	Petición	Regional Tolima	21/06/2017	13/07/2017	15
				PROMEDIO	10

Fuente: Grupo de Transparencia, participación y servicio al ciudadano Secretaría General

Sin embargo se espera obtener respuestas a los traslados efectuados a las dependencias o sedes Regionales de los casos presentados en la tabla 3.: Subdirección Administrativa, Regional Antioquia, Regional Bogotá, Regional Caldas, Regional Caquetá, Regional Cesar,

Regional Córdoba, Regional Cundinamarca, Regional Meta, Regional Santander, y Regional Valle del Cauca.

4. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PQRSDF EN REGIONALES

4.1 Estado de la Gestión trimestre Abril - Junio de 2017

A continuación se presentan los datos estadísticos de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF recibidas por las sedes Regionales, a través de los canales de correo electrónico institucional y radicado único por las Defensorías Regionales, durante el trimestre comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2017, y reportadas al Grupo de Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano.

4.2 Resultado de las PQRSDF

Durante el segundo trimestre de 2017, las Regionales remitieron tres (3) reportes, que dan cuenta de 70 PQRSDF, recibidas a través de los canales: buzón de sugerencias y presencial.

4.3 Tipo de solicitudes recibidas

A continuación presentamos cuadro que contiene la clasificación de las PQRSDF reportadas por las Regionales durante el segundo trimestre:

Tabla 8. Reporte de Regionales

	Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTALES
1	Amazonas	0	1	0	0	0	0	1
2	Antioquia	0	8	0	0	0	3	11
3	Arauca	0	0	0	0	0	0	0
4	Atlántico	0	3	0	0	0	1	4
5	Bogotá	0	4	0	0	0	0	4
6	Bolívar	0	1	0	3	0	0	4
7	Boyacá	1	1	0	0	0	3	5
8	Caldas	0	0	0	0	0	0	0
9	Caquetá	0	0	0	0	0	0	0
10	Casanare	0	0	0	0	0	0	0
11	Cauca	0	0	0	0	0	0	0
12	Cesar	0	0	0	0	0	0	0

	Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTALES
13	Córdoba	0	0	0	0	0	0	0
14	Cundinamarca	0	0	0	0	0	0	0
15	Chocó	0	0	0	0	0	0	0
16	Guainía	0	0	0	0	0	0	0
17	Guajira	0	0	0	0	0	0	0
18	Guaviare	0	0	0	0	0	0	0
19	Huila	0	0	0	0	0	0	0
20	Magdalena	0	0	0	0	0	0	0
21	Magdalena medio	0	3	0	0	0	1	4
22	Meta	0	2	0	0	0	0	2
23	Nariño	0	0	0	0	0	0	0
24	Nte de Santander	0	0	0	0	0	0	0
25	Ocaña	0	0	0	0	0	0	0
26	Putumayo	0	0	0	0	0	0	0
27	Quindío	0	0	0	0	0	3	3
28	Risaralda	0	0	0	0	0	0	0
29	San Andrés	0	0	0	0	0	8	8
30	Santander	0	6	0	0	0	1	7
31	Sucre	0	0	0	0	0	0	0
32	Urabá	0	0	0	0	0	0	0
33	Tolima	0	7	0	0	0	1	8
34	Valle del Cauca	0	3	0	2	0	4	9
35	Vaupés	0	0	0	0	0	0	0
36	Vichada	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	1	39	0	5	0	25	70

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

La actividad de remitir informe mensual sobre las PQRSDF en Regionales fue atendida oportunamente por 18 regionales en el mes de abril, 18 en el mes de mayo, y 15 en el mes de junio. Las regionales Caquetá, Casanare, Cauca, Córdoba, Cundinamarca, Chocó, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Nariño, Ocaña, Putumayo, Sucre, Urabá y Vaupés no lo presentaron.

De los informes presentados por las Regionales se observa:

- Las **quejas**, las cuales se relacionaron principalmente con el desempeño profesional de los defensores públicos.

- Las sugerencias, orientadas a la obtención de un mejor servicio.
- Las felicitaciones, dieron cuenta del reconocimiento de los usuarios por las labores cumplidas por los defensores, servidores públicos y personal de vigilancia, así como por las sedes correctamente adecuadas para la su atención. Se destacan las Regionales Quindío y Valle del Cauca

5. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO- SEDE CENTRAL

5.1 Metodología de seguimiento

Para el control y seguimiento de las PQRSDF, se han tenido en cuenta su fecha de recibo del PQRSDF, memorandos de traslado, correos electrónicos reiterativos y llamadas telefónicas.

5.2 Trimestre Enero - Marzo 2017

De este periodo destacamos se tramitaron (70) PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 44 PQRSDF.

A la fecha no ha sido notificado el Grupo de Servicio, Transparencia y Atención al Usuario sobre el estado del trámite.

5.3 Trimestre Abril - Mayo - Junio 2017

De este periodo destacamos se tramitaron 32 PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 21 PQRSDF, es decir quedaron 11 pendientes de respuesta a los usuarios.

5.3.1 Número de PQRSDF

Tabla 9. Número de PQRSDF

PQRSDF	Número
Primer Trimestre 2017	70
Segundo Trimestre 2017	32
Indicador	0,46

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Con relación al trimestre anterior, disminuyeron los requerimientos presentados por los usuarios, en 0.46 veces. Los cuales se miden con este indicador diseñado con asesoría de la Oficina de Planeación de la Entidad.

6. CONCLUSIONES

- El tiempo de respuesta mejoró en un (1) día hábil. La tendencia apunta al mejoramiento de los tiempos de respuesta, como resultado de los procesos de capacitación. Debemos continuar insistiendo en la creación de hábitos orientados al respeto del usuario, traducidos en oportunidad y claridad en la respuesta a sus requerimientos, siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley.
- Al realizar el análisis de las quejas reportadas durante este periodo, se observa que la inconformidad de los usuarios está relacionada con el desempeño de los defensores públicos, las cuales equivalen al 69.23 % del total del trimestre en reporte, y con el desempeño de servidores públicos, con un 30.77 %. Esto denota un aumento de las quejas asociadas al servicio de defensoría pública, principalmente en el Centro de Atención al Ciudadano de Bogotá.
- El porcentaje de respuesta ha mejorado en comparación con periodos anteriores. El indicador de Eficiencia refleja que se han respondido de fondo, el 56% de las PQRSDF tramitadas por sede central, no obstante, se deben mejorar los tiempos de respuesta a los requerimientos de los usuarios.

Cabe resaltar, que la creación del Formulario Único de Peticiones, publicado en la página web de la Entidad, ha facilitado la interacción del ciudadano con la Entidad respecto de la radicación de sus solicitudes. Este nuevo canal fue desarrollado por Secretaría General - Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, y por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Proyectó: JCS
Revisó: HOSC - LEAC