

**INFORME DE PQRSDF  
ENERO, FEBRERO Y MARZO  
DE 2019**  
Secretaria General

# TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. GENERALIDADES.....	5
2.1. Objetivo .....	5
2.2. Metodología .....	5
2.3. Alcance del Informe .....	6
3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL .....	6
3.1. Tipo de solicitudes recibidas - Nivel Central.....	6
3.2. PQRSDF por medio de recepción.....	7
3.3. Caracterización de usuario .....	8
3.3.1. Por Género .....	8
3.4. Distribución de las PQRSDF por dependencias.....	8
3.4.1. Peticiones:.....	9
3.4.2. Quejas .....	¡Error! Marcador no definido.
3.4.3. Reclamos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4.4. Sugerencias.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4.5. Denuncias .....	¡Error! Marcador no definido.

4. Oportunidad de respuesta PQRSDF periodo reportado ...	¡Error! Marcador no definido.
4.1. Dependencias con mayor número de PQRSDF .....	¡Error! Marcador no definido.
5. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES .....	10
5.1. Estado de la Gestión trimestre enero, febrero y marzo de 2019- .....	110
5.2. Resultado de las PQRSDF .....	10
5.3. Tipo de solicitudes recibidas.....	10
6. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO - SEDE CENTRAL.....	11
6.1. Metodología de seguimiento .....	11
6.2. Trimestre Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018.....	11
6.2.1. Trimestre Enero, Febrero y Marzo de 2019.....	¡Error! Marcador no definido.
6.3. Número de PQRSDF .....	12
7. CONCLUSIONES .....	12

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 025 de 2014, Artículo 19, numeral 7 “*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*”, presentamos informe de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF- correspondiente al trimestre enero, febrero y marzo de 2019.

Con la implementación del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano en la Secretaría General - Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF-, se estableció un canal de comunicación entre la Defensoría del Pueblo y sus usuarios, que provee 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 las funciones 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 señalado, así mismo, reporte de las contestadas en los anteriores periodos, incluyendo las reportadas por las regionales.

## 2. GENERALIDADES

### 2.1 Objetivo

Informar a la alta dirección sobre el desempeño institucional en la atención de las PQRSDF, reportadas al Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General, así mismo, consolidar el contenido de las mismas, como insumo para la toma de decisiones

### 2.2 Metodología

Para elaborar el presente documento se realizó la consolidación y posterior análisis estadístico de las PQRSDF recibidas 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 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 asignándoseles un número de radicación.

**Canal Electrónico:** La persona natural o jurídica puede ingresar a través de la página web de la Entidad enviando la PQRSDF a través del correo electrónico [buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co](mailto:buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co) y por medio del Formulario de recepción de Peticiones digital.

**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, entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2019, 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..

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 escrita y/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 reporte se presentaron 21 PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf

Tipo PQRSDf	de Numero PQRSDf	de Porcentaje %
PETICIONES	0	0%
QUEJAS	12	57%
RECLAMOS	4	19%
FELICITACIONES	5	24%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	0	0%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

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 por la utilización del canal de formulario único de peticiones, seguido de ventanilla.

A continuación presentamos la distribución de las PQRSDf por medio de recepción y se identifica el canal más utilizado.

Tabla 2. Distribución de PQRSDf por Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	solicitud de acceso	Felicitaciones	Total
Radicado ventanilla	0	7	0	0	0	0	3	10
Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0
Telefónico	0	0	1	0	0	0	0	1
Correo electrónico	0	0	3	0	0	0	0	3
Formulario único de recepción de peticiones	0	5	0	0	0	0	2	7
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>21</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Como se observa, el principal canal de comunicación utilizado en el periodo fue ventanilla, es decir diez (10) PQRSDf; seguido por el formulario único de peticiones, con siete (7) comunicaciones.

### 3.3 Caracterización de usuario

3.3.1 **Por Género:** La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que se presentaron trece (13) mujeres, y ocho (8) hombres.

### 3.4 Distribución de las PQRSDf por dependencias

Las PQRSDf presentadas a nivel nacional que fueron remitidas al Grupo de servicio, transparencia y participación del ciudadano, durante el periodo observado, presentaron la siguiente distribución:

Tabla 3. Distribución de PQRSDf por dependencia

Numero	Asunto	Dirigido a	Tramite
1	Queja	Centro de atención al ciudadano	pendiente



2	Queja	Regional Cauca	Cerrada
3	Queja	Regional Bogotá	Cerrada
4	Reclamo	Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas	Pendiente
5	Felicitación	Centro de Atención al Ciudadano	Cerrada
6	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	pendiente
7	Queja	Regional Norte de Santander	Pendiente
8	Felicitación	Regional Bogotá	Cerrada
9	Reclamo	Centro de Atención al Ciudadano	Pendiente
10	Queja	Subdirección Administrativa	Cerrada
11	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	Pendiente
12	Felicitación	Regional Bogotá	Cerrada
13	Reclamo	Regional Santander	Cerrada
14	Queja	Grupo de Contratación	Pendiente
15	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	Cerrada
16	Felicitación	Centro de Atención al Ciudadano	Cerrada
17	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	pendiente
18	Reclamo	Regional Bogotá	Pendiente
19	Felicitación	Regional Bogotá	Cerrado
20	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	Pendiente
21	Queja	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	Pendiente

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

3.4.1 **Peticiones:** En este periodo no se radicaron peticiones.

3.4.2 **Solicitudes de acceso a la información:** En este trimestre no se tramitaron solicitudes de acceso a la información.

3.4.3 Número de solicitudes recibidas: cero

3.4.4 Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: Cero

3.4.5 Tiempo de respuesta de cada solicitud: diez días

3.4.6 Número de solicitudes en las que se negó acceso a la información: Cero

Mediante correo electrónico se solicitó información a la Dirección Nacional y Tramite de quejas, donde informaron que no se recibió ninguna Solicitud de Acceso a la información durante el trimestre.

#### 4. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES

##### 4.1 Estado de la Gestión trimestre Enero, Febrero y Marzo de 2019

El presente informe contiene los datos estadísticos de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el Grupo de Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano, a través de los canales de correo electrónico institucional y radicado único por las Defensorías Regionales, durante el trimestre comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2019.

##### 4.2 Resultado de las PQRSDF

En Enero, Febrero y Marzo de 2019, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 26 PQRSDF a través de los buzones de sugerencias y de forma presencial. Se recibieron y consolidaron tres (3) reportes.

##### 4.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se gestionaron durante este periodo veintisiete (27) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 8. Reporte de Regionales

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Atlántico	1	2	0	0	0	2
Regional Meta	0	0	0	0	0	0
Regional Tolima	0	1	0	0	0	1
Regional Valle	0	1	0	2	0	1
Regional Vichada	0	0	0	0	0	0
Regional Quindío	1	1	0	0	0	1
Regional Risaralda	0	0	0	0	0	0
Regional Boyacá	0	0	0	0	0	0
Regional Nariño	0	2	0	0	0	3
Regional Bogotá	0	2	0	0	0	6
Regional Magdalena Medio	0	0	0	0	0	0

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Arauca	0	0	0	0	0	0
Total	2	9	0	2	0	14
Total PQRSDF						27

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El presente reporte corresponde a los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2019, con un total de veintisiete (27) PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente por doce regionales.

Las regionales Amazonas, Antioquia, Bolívar, Caldas; Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Choco, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Norte de Santander, Ocaña, Pacífico, Putumayo, San Andrés, Santander, Urabá, Tumaco y Vaupés. No realizaron ningún reporte durante el trimestre actual.

Entre los informes presentados por las Regionales evidenciamos que disminuyeron las quejas las cuales se centralizaron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos. En cuanto a las sugerencias observamos la búsqueda por parte del usuario en la obtención de un mejor servicio. Las felicitaciones aumentaron principalmente en las Regionales Valle y Risaralda, las cuales fueron enfocadas en reconocer las labores cumplidas por los defensores, servidores públicos, así como se manifiesta beneplácito por las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, expresando igualmente complacencia por los servicios ofrecidos.

## 5. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO - SEDE CENTRAL

### 5.1 Metodología de seguimiento

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

Procedimiento diario: Se hace revisión y verificación de la página web, incluyendo el correo electrónico institucional y canal presencial.

### 5.2 Trimestre Octubre- Noviembre y Diciembre de 2018

De este periodo destacamos se tramitaron 32 PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 25 PQRSDf; por lo tanto hay 7 PQRSDf pendientes por responder a los usuarios.

### 5.2.1 Trimestre Enero - Febrero- Marzo de 2019

En este periodo se tramitaron (21) PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente (09) por lo tanto hay 12 pendientes por responder a los usuarios.

### 6.3 Número de PQRSDf

Tabla 9. Número de PQRSDf

PQRSDf	Número
Cuarto Trimestre 2018	32
Cuarto Trimestre 2019	21
Indicador	65%

## 6. CONCLUSIONES

Como podemos observar, la tendencia nos muestra que las dependencias requeridas no están mejorando en los tiempos de respuesta, se nota una disminución en las respuestas favorables de las peticiones. Seguimos insistiendo en crear hábitos de respeto con el usuario, traducidos en la oportunidad y claridad en la contestación a los requerimientos, siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley.

Cabe resaltar, que la creación del Formulario Único de Peticiones, publicado en la página web de la Entidad, facilita la radicación de solicitudes por parte los ciudadanos. La apertura de este canal ha sido labor realizada por Secretaría General y por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.