

CUADRO DE ANÁLISIS DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	No. RADICADO	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISION PQRSDF A OCID O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	REITERACIONES PARA LA RESPUESTA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO EN DONDE SE INFORMA MOTIVO DE LA DEMORA Y FECHA DE ENTREGA DE RPTA.	FECHA ENTREGA DEL OFICIO DE RTA. DEFINITIVA POR LA DEP. IMPLICADA AL USUARIO	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Denuncia	Carmenza Rincón García	Regional Ocaña	Virtual	24/10/2017	201700274601	Posible conducta irregular de servidores públicos	26/10/2017	26/10/2017	26/10/2017				16/11/2017	La OCI recomienda tener en cuenta lo previsto en el "Instructivo para la Gestión de Comunicaciones Oficiales y Organización de Archivos en la Defensoría del Pueblo" en lo concerniente a que "las comunicaciones oficiales que se reciban a las cuentas de correo electrónico personales institucionales de los servidores públicos de la Defensoría, deberán ser impresas y entregadas en las unidades de correspondencia para proceder con el registro y radicación".
2	Felicitación	Ana Elisa Lombana Londoño	Grupo de Gestión Documental	Correspondencia	14/12/2017	201700316718	Felicitación a los servidores de la oficina de radicación de correspondencia por eficientes y buena atención.	21/12/2017					21/12/2017	09/01/2018	Se dio respuesta a tiempo
3	Petición	María Claudia Medina Rubio	Subdirección de Servicios Administrativos	Correspondencia	07/12/2017	201700311387	Solicitud copia de los videos dentro de un proceso penal	12/12/2017	11/12/2017				19/12/2017	22/12/2017	Se dio respuesta a tiempo
4	Queja	Yenifer Beltrán Perdomo	Regional Caquetá	Presencial	26/07/2017	201700186700	Inconformidad con la atención prestada por la defensora pública	26/07/2017	26/07/2017					17/08/2017	De conformidad con la documentación aportada por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano no hubo respuesta tampoco; teniendo en cuenta que ya se había producido una solicitud del 3 de mayo de 2017. De conformidad con la base de datos enviada aparece una reiteración del 28/08/2017, la cual no la remitieron dentro de la trazabilidad de la queja. No se siguió con la política de operación 1 del procedimiento EG-P01, en donde se determina que "el líder de la dependencia competente de las PQRSDF, deberá dar respuesta al usuario dentro de los términos establecidos en la ley. El incumplimiento de ello, será informado a la OCID".
5	Reclamo	John Alexander Ballén Amador	Regional Bogotá	Virtual	02/08/2017	201700194663	Inconformidad con la gestión de defensor público	08/08/2017	08/08/2017				14/08/2017	25/08/2017	De conformidad con el contenido de la comunicación, la OCI considera es una queja. El Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano no tenía las evidencias de los mensajes electrónicos del usuario que presentó la queja, como de la respuesta que la Regional Bogotá le envió.

NIVEL REGIONAL

6	Queja	Yully Andrea Toro Jaramillo	Regional Caldas	Correspondencia	20/09/2017		Incumplimiento con la promesa de servicio	17/10/2017					03/10/2017	11/10/2017	Acorde con el contenido de la comunicación de la usuaria, la OCI considera que hay un error en la clasificación de la PQRSDF, es un reclamo. De conformidad con lo expresado por la usuaria, la respuesta suministrada no fue de fondo, coherente y completa. No se siguió con el procedimiento establecido. Dentro del SGC al usuario se le incumplió con la promesa del servicio en términos del horario publicitado en las instalaciones de la sede.
7	Queja	Rosa Delia Torres A.	Regional Norte de Santander	Correspondencia	06/09/2017	201700226899	Presunto irrespeto de servidor público	04/10/2017					13/02/2018	27/09/2017	En concordancia con la documentación remitida la OCI considera que hay un error en la clasificación de la PQRSDF, es una denuncia por lo tanto debió pasarse a la Oficina de Control Interno Disciplinario. Cabe resaltar que en la vigencia 2017 la OCI realizó auditoría de gestión a la regional, formulando un hallazgo en este sentido y compulsando copia de la queja a la OCID. No se dio respuesta oportuna.

N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	No. RADICADO	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISION PQRSDF A OCID O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	REITERACIONES PARA LA RESPUESTA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO EN DONDE SE INFORMA MOTIVO DE LA DEMORA Y FECHA DE ENTREGA DE RPTA.	FECHA ENTREGA DEL OFICIO DE RTA. DEFINITIVA POR LA DEP. IMPLICADA AL USUARIO	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
8	Queja	Milenis Muñoz Sincelejo	Regional Sucre	Virtual	24/10/2017	201700272034	Descontento con la atención recibida por servidora pública	30/10/2017					26/02/2018	16/11/2017	De conformidad con las evidencias aportadas, la respuesta emitida no fue suficiente, efectiva y congruente respecto de las pretensiones planteadas por la usuaria como tampoco fue oportuna.

Fuente: Bases de datos PQRSDF segundo semestre 2017 y expedientes escaneados enviados por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

*Esta clasificación fue tomada de la base de datos que aportó Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano para el caso del nivel central y de las matrices de PQRSDF que suministraron las defensorías regionales.

***Para el cálculo se tomó como referencia la fecha cuando el usuario realizó la PQRSDF, es decir, la columna sexta.