

N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	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	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	Anónimo	Regional Ocaña	Correspondencia	16/07/2018	Presuntos actos de corrupción del defensor regional			23/07/2018			08/08/2018	
2	Derecho de petición	Saúl Rojas Amazo	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	Virtual	23/07/2018	Inconformidad con el trámite dado al recurso de insistencia	25/07/2018	25/07/2018			27/07/2018	14/08/2018	De conformidad con el contenido de la petición la OCI considera que es un reclamo. En la respuesta emitida se evidenció que se utilizaron tecnicismos; por lo que la OCI recomienda tener en cuenta el perfil de los usuarios que acuden a la Defensoría del Pueblo para redactar las respuestas en un lenguaje sencillo y claro para el receptor.
3	Felicitación	Claudia Patricia Largo	Regional Cundinamarca		27/08/2018		29/08/2018					17/09/2018	Se consignó en la tabla la fecha de elaboración del oficio del memorando a la Regional Cundinamarca emitido por Secretaría General. De acuerdo con la evidencia enviada por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano fue devuelto por la empresa de mensajería por difícil acceso el 11/09/2018; no obstante en el escrito de la señora aparece un número de celular, en donde se le pudo haber contactado para solicitarle el suministro de un correo electrónico para enviar la respuesta.
4	Queja	Luz Indira Rojas Triana	Centro de Atención al Ciudadano	Correspondencia	No aparece	Atención inadecuada de servidor público	19/11/2018						De conformidad con las evidencias no aparece fecha en el escrito de la señora, se evidencia que en la base de datos de Secretaría General 02/11/2018, el cual fue un viernes y el procedimiento vigente en el acápite de "Políticas o lineamientos de operación" determina en el numeral 3 que los buzones tendrán apertura únicamente los días martes, dejando constancia en el formato denominado "memoria de reunión". Por otro lado, el envío de la respuesta a la señora fue mediante mensaje electrónico en donde no se pudo establecer la fecha; la OCI realizó solicitud para el envío de los soportes y no fueron allegados.
5	Reclamo	María Inés Mora	Subdirección de Servicios Administrativos	Correspondencia	28/09/2018	Falta de servicio de baños para los usuarios	03/10/2018	02/10/2018				22/10/2019	Se observó dos (2) versiones diferentes en el informe presentado por el funcionario a quien se delegó para que hiciera la respectiva indagación; sin embargo en la respuesta emitida, no se tuvo en cuenta la versión que dio la usuaria. Consultado el CAC se evidenció que para el 28/09/2018 efectivamente no se agendó nuevas citas. En el oficio del reclamo no se consignó la hora de recibido, estos datos son importantes para establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos. Mediante mensaje electrónico del 26/02/2019 del GGD se nos informó que no se encontró trazabilidad del envío.

N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	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	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
6	Solicitud de Información	Gilberto Augusto Blanco Zúñiga- Procurador Delegada para la Salud, la Seguridad Social y el trabajo decente		Correspondencia	26/07/2018	Solicitud de información recurso de insistencia del señor Jaime Alberto Rincón Correa					01/08/2018	10/08/2018	

NIVEL REGIONAL

6	Queja	Esperanza Coral	Regional Nariño	Correspondencia	20/11/2018	Inadecuada actitud y comportamiento de los abogados que la atendieron						11/12/2018	Se observó que el formato utilizado para la recepción de las PQRSDF no corresponde al vigente y según las evidencias enviadas se incumplió el procedimiento DE-P04 y por ende la Resolución 327 de 2018. A través de mensaje electrónico del 24 de enero de 2019 la regional informó que se hizo la búsqueda en Vision Web con el número de cédula y no se encontró registro alguno, se efectuó llamada al móvil que aparece allí y no corresponde a la señora, no obstante la encargada del tema en Secretaría General le indicó que realizara un oficio y se publicara en la cartelera de la Regional, enviando como evidencia una comunicación oficial a los usuarios calendarado 23/01/2019 en donde se le comunica a la señora que se le dio traslado a la queja
7	Felicitación	Aide Ríos Quintero	Regional Quindío	Correspondencia	19/06/2018							11/07/2018	De conformidad con el mensaje electrónico de la regional del 5/02/2019 se informó que solo se evidenció la recepción del formato por lo tanto no se cumplió con el trámite establecido en el procedimiento vigente en lo concerniente a responder con un agradecimiento, valorando el esfuerzo de la entidad en lograr los objetivos e invitando al usuario a continuar atento a la gestión.

Fuente: Bases de datos PQRSDF segundo semestre 2018 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.