

INFORME CONSOLIDADO PQRSDF ABRIL - DICIEMBRE DE 2014



**Defensoría
del Pueblo**
C O L O M B I A

Secretaría General

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la 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*”, se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF- correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de abril y el 31 de diciembre de 2014.

Con la implementación del área de servicio al ciudadano, Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF-, en la Secretaria General, 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 la satisfacción de los mismos, con los servicios ofrecidos.

Presentamos a continuación, información obtenida a través del proceso de recepción y trámite para las PQRSDF en la entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de Abril y el 31 de Diciembre de 2014, el seguimiento a las PQRSDF y se incluye el Informe de PQRSDF reportado por las regionales durante los meses de Octubre a Diciembre de 2014.

La Defensoría del Pueblo cuenta con diferentes canales para que los usuarios comuniquen y presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, estas son:

Canal Presencial: Puede presentar una PQRSDF en la Oficina de Secretaria General, o en la destinada para tal fin en la regional. Allí se orientará el usuario, se recepcionará de manera verbal o escrita y se entregará copia del mismo.

Ventanilla de Correspondencia: En esa ventanilla se radican todas las solicitudes presentadas por los usuarios y le otorgaran un número de radicación.

Página web: La persona natural o jurídica puede ingresar en la página web de la entidad y enviar la PQRSDF a través del correo electrónico buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co.

Línea telefónica: Desde cualquier lugar del país, el usuario puede comunicarse al PBX 3144000 - 3147300 extensión 2101 y presentar su PQRSDF.

Buzones: Se encuentran ubicados en diferentes lugares de la entidad, acompañados del Formato único.

1. ESTADO DE LA GESTIÓN PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ABRIL Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

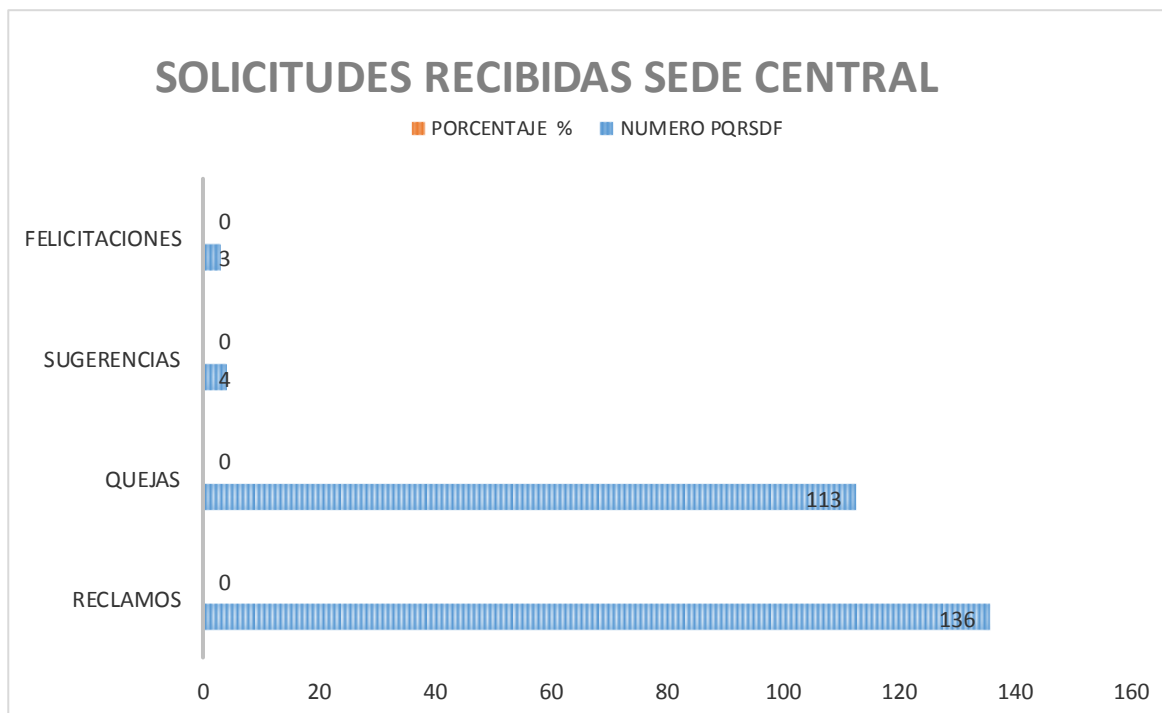
El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF recibidas por la Defensoría del Pueblo, durante el bimestre comprendido entre el 1 de abril al 31 de diciembre de 2014, incluyendo las PQRSDF de la Sedes Regionales.

1.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF

Durante el periodo Abril - Diciembre de 2014, se tramitaron en la Sede Central de la Defensoría del Pueblo, un total de 256 PQRSDF, a través de los buzones de sugerencias, correo electrónico, página web, línea telefónica y de manera presencial en la Oficina de - PQRSDF-, a la cual acuden los usuarios. De las sedes Regionales, se recibieron dos (2) reportes correspondientes a las PQRSDF obtenidas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014, con un total de 63¹. El Total de PQRSDF tramitadas en la Defensoría del Pueblo durante el periodo de abril a diciembre de 2014 fue de 319.

1.1.1. TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS SEDE CENTRAL

En total se tramitaron durante este periodo 256 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:



¹ Regionales que reportan: 15.

Tipo de PQRSDF	ABRIL MAYO	JUNIO JULIO	AGOSTO OCTUBRE	NOVIEMBRE DICIEMBRE	NUMERO PQRSDF	PORCENTAJE %
RECLAMOS	0	26	73	37	136	53.1
QUEJAS	32	30	35	16	113	44.2
SUGERENCIAS	0	0	4	0	4	1.5
FELICITACIONES	0	1	2	0	3	1.2
TOTAL	32	57	114	53	256	100

1.2. ESTADO FINAL DE LAS PQRSDF SEDE CENTRAL:

1.2.1. Reclamos²: Total Periodo: 136, que equivalen a un 53.1 % de las PQRSDF.

De los 136 Reclamos recibidos durante el periodo reportado, se puede observar comunicación con las necesidades de los usuarios, a través de la cultura de atención al ciudadano.

DEPENDENCIA O REGIONAL	NUMERO DE CASOS PERIODO
C.A.C Bogotá	106
Regional Cundinamarca	3
Sede Central Defensoría del Pueblo	13
Subdirección Administrativa	10
Grupo de Sistemas	4
TOTAL	136

1.2.2. Quejas³: En este periodo se radicarón 113 quejas, que equivalen a un 44.2 % de las PQRSDF; de estas 113, se han cerrado satisfactoriamente 92, que representan un 81.4 % del total de quejas del periodo. Al mencionar quejas cerradas, se hace relación a las respuestas obtenidas con los traslados, e informadas al peticionario, caracterizándose por mejorar la eficiencia en el proceso por parte de la Dependencia o Regional, en los tiempos de respuesta. Quejas contestadas oportunamente. Al cierre de este informe se mantienen un total de 21 quejas abiertas que equivalen a un 18.6 % del total. Son el resultado del total de quejas presentadas, menos las contestadas, lo que se traduce en proceso de espera de respuesta por parte de la Dependencia respectiva. De las quejas presentadas contra los

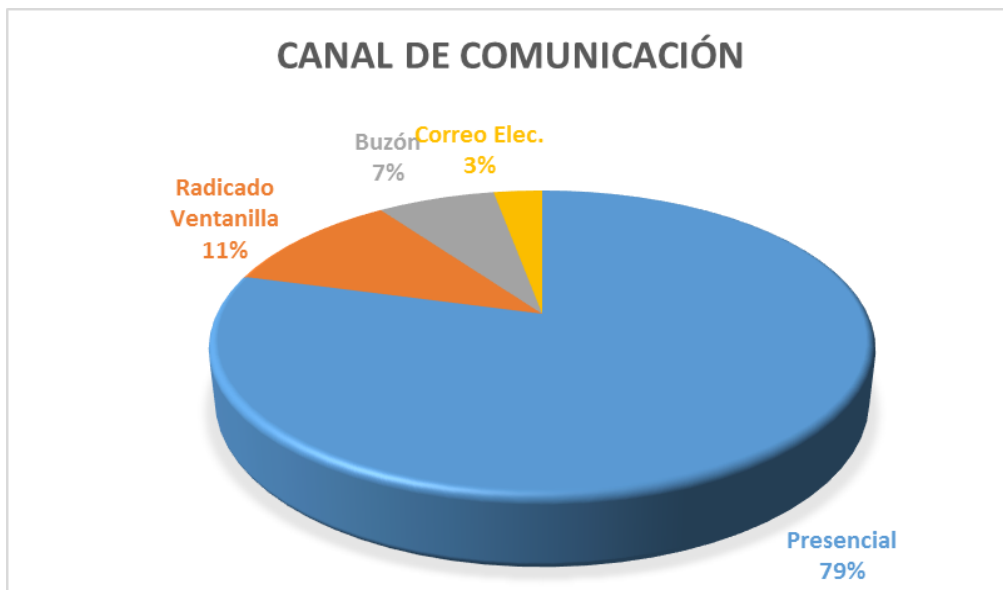
² Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

³ Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Defensores Públicos, se debe esperar que el profesional presente el informe al supervisor del contrato, para luego enviarle respuesta al peticionario.

1.3 PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCIÓN SEDE CENTRAL:

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las Quejas y muestra la preferencia de los usuarios por el la utilización del canal de radicación en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo, superando los demás canales. Cabe destacar que en el periodo anterior el canal presencial había superado ampliamente los otros canales.



CANAL DE COMUNICACIÓN	
Presencial	195
Radicado Ventanilla	27
Buzón	17
Correo Electrónico	7
Telefónico	10
TOTAL	256

1.4 PQRSDF MÁS FRECUENTES SEDE CENTRAL

1.5.1 Reclamos:

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE %
Por mejor servicio en la sede C.A.C Bogotá	52	38.2 %
Por mejor atención personalizada	21	15.4 %
Por asignación de citas por medios electrónicos	8	5.8 %
No ser atendido por teléfono	11	8.0 %

Inseguridad, vigilancia y control de acceso a la Entidad	10	7.3 %
Atención Preferencial - Discapacitados	10	7.3 %
Descentralización de la Defensoría de Bogotá	4	2.9 %
Por mejor sede para la Regional Bogotá, C.A.C	6	4.4 %
Por asignación de profesionales más competentes	2	1.4 %
Mal funcionamiento de la página web	5	3.6 %
Por creación de Guardería para hijos de usuarios	1	0.7 %
Por deficiencia servicios públicos en la entidad	6	4.4 %
TOTAL	136	100 %

Analizando los reclamos, podemos observar que la mayoría de ellos se presentaron en búsqueda de un mejor servicio y atención personalizada en el C.A.C. Bogotá, ya que algunas personas requieren agilidad en sus consultas profesionales.; de éstos se puede establecer que algunos de ellos provienen de personas recurrentes a la entidad, es decir, de usuarios que se acercan a la sede central de la Defensoría del Pueblo, solicitando nuevas asesorías profesionales que ya han sido atendidas, tramitadas o finalizadas. De este grupo, se siguen divisoando ciudadanos que requieren atención psicológica especializada, considerando a la Defensoría del Pueblo, como la entidad que se encuentra en la obligación de resolverle su reclamo.

1.5.2 Quejas:

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de Servidores Públicos	13 casos	11.5 %
Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos	68 casos	60.1 %
Inconformidad sobre personal de vigilancia	9 casos	7.9 %
Inconformidad con estudiantes consultorio jurídico	2 casos	1.7 %
No contestar los teléfonos de la entidad	8 casos	7.0 %
Ausencia de Defensor Regional	1 caso	0.8 %
Mal trato telefónico	3 casos	2.6 %
Falta de elementos de trabajo	2 casos	1.7 %
Atención preferencial personas discapacitadas	3 casos	2.6 %
Búsqueda de funcionario específico para asesoría	1 casos	0.8 %
Inconformidad con la iluminación en las dependencias	1 caso	0.8 %
Inconformidad labores sindicato	1 caso	0.8 %
Mal trato a persona de Servicios Generales	1 caso	0.8 %
TOTAL	113 casos	100 %

De acuerdo a la relación de quejas presentadas en este periodo, se divisa el mayor número por inconformidad sobre el desempeño profesional de Defensores Públicos, siendo similar a la tendencia evaluada en el periodo anterior, sin embargo se destaca el incremento de las inconformidades por el desempeño de servidores públicos. Así mismo disminuyeron las inconformidades derivadas de no contestar los teléfonos y se presentan nuevas quejas sobre el desempeño de los estudiantes de Consultorio Jurídico.

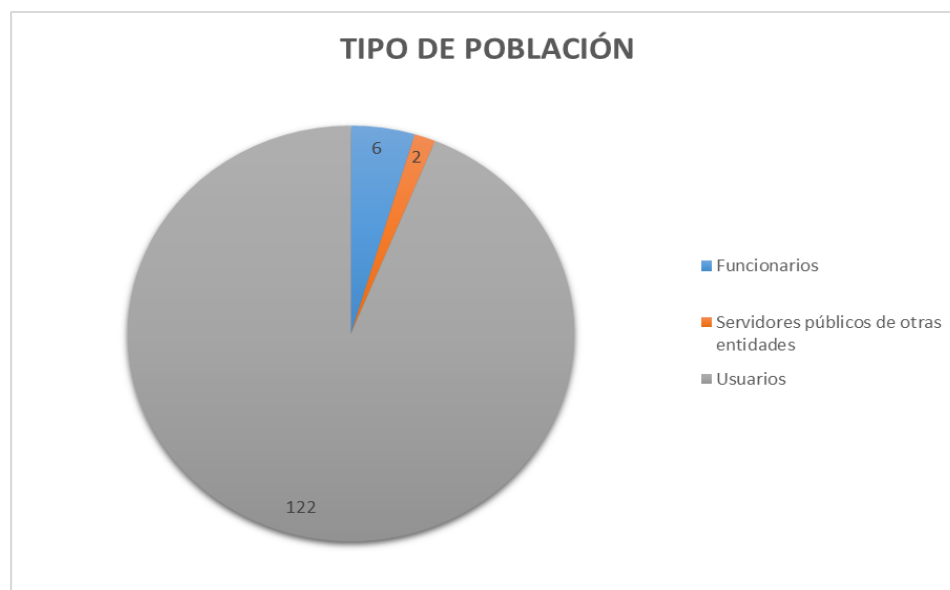
1.5.3 Sugerencias: Durante el presente periodo se presentaron 4 sugerencias las cuales tienen que ver con nombramiento de más funcionarios para la Regional Bogotá y Cundinamarca para que puedan agilizar los trámites internos y atender procesos en diferentes especialidades. Así mismo se sugiere ampliar el número de ventanillas de atención al ciudadano y contar con baños mejores y dignos para los usuarios con sus respectivos elementos de aseo.

1.5.4 Felicitaciones: En el transcurso del periodo se presentaron 3 felicitaciones las cuales tienen que ver con la logística de la Defensoría del Pueblo, entidad que a criterio de estos usuarios se encuentra bien conformada, incluyendo personas con gran capacidad humana que orientan adecuadamente a la comunidad. Así mismo se destacan los comentarios sobre la defensora pública Alexandra del Rio, quien ha asesorado correctamente a los usuarios.

1.5 PQRSDF POR TIPO DE USUARIO SEDE CENTRAL:

1.5.1. Por Género: La clasificación de las PQRSDF por tipo de usuario indica que la mayoría de los usuarios son mujeres, las cuales representan un 57.8 % y hombres, que representan el 42.2 % del total de las PQRSDF. Cabe destacar que se mantiene la tendencia general, con relación al papel de “gestoras” por parte de mujeres hacia casos que tienen que ver con sus familiares, (esposos, compañeros, hijos, padres) a quienes les están asesorando los Servidores y Defensores Públicos.

1.5.2. Por tipo de usuario: Usuarios: 122, que corresponden al 94.0 % PQRSDF, Funcionarios Defensoría del Pueblo: 5, que corresponden al 3.8 % y Servidores públicos de otras entidades: 2, que corresponden al 1.7 %, sin embargo se desataca el ingreso a este grupo por parte de funcionarios de otras entidades quienes se quejaron de actuaciones de funcionarios de la Defensoría del Pueblo.



1.6 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS QUEJAS SEDE CENTRAL

Por orden de ingreso	Abril Mayo		Junio Julio		Agosto Octubre		Noviembre Diciembre		Consolidado año 2014	
	Total	Pe/nte	Total	Pe/nte	Total	Pe/nte	Total	Pe/nte	Total	Pe/nte
Reg. Bogotá CAC	22	1	19	2	13	2	4	3	58	8
Subdi. Adtva			2		9				11	
Subdi. Talento H			2		2		3	3	7	3
Supervi Vigilancia			2						2	
D. Del. Mujer y AG			1		1	1			2	1
D. Der. Colec y A			1						1	
D. Nal. ATQ			2						2	
Secret. Privada			1						1	
Reg. Santander	2	1							2	1
Reg. Antioquia	2	1							2	1
Reg. Risaralda	1								1	
Reg. Cundinamarca	1								1	
Reg. Sucre	1				1				2	
Reg. Vaupés	1	1							1	1
Reg. Magd. Medio	1								1	
Of. Comunicac. I.I	1								1	
Secret. Gral.					3		2		5	
UO Rep. Víctimas					1				1	
Reg. Nariño					1				1	
Reg. Atlántico					1				1	
Aso Nal Emple. DP					1				1	
D. Del. Orien Vict.					1	1			1	1
D. Del. Asun Indig					1				1	
R. Norte de Sant							1		1	
R. Putumayo							1		1	
R. Meta							1	1	1	1
R. Boyacá							1	1	1	1
R. Urabá							1	1	1	1
R. Cauca							1	1	1	1
D. Nal. Def Publi							1		1	
TOTAL	32	4	30	2	35	4	16	10	113	20

Se analizó el 100% de la muestra de las Quejas radicadas en el período evaluado, las cuales contabilizan 113 en total; concluyendo lo siguiente: El 82.3 % del total fueron contestadas a tiempo, y el 17.7 % no fueron contestadas. En consecuencia se está cumpliendo de manera parcial, con lo establecido en el procedimiento de respuesta de PQRSDF, así como lo estipulado en el oficio remisorio al funcionario encargado de dar contestación, teniendo como premisa la oportunidad y lineamientos establecidos en la Ley.

Por lo anterior, instamos a las dependencias pendientes de dar contestación, a cumplir con el usuario y la Entidad, así como a generar un ambiente de cordialidad basado en el respeto y pertinencia en la respuesta. Dentro de ese proceso, recordamos a las dependencias que no han contestado los requerimientos de meses anteriores.

1.7 REPORTES DE REGIONALES SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2014

REGIONALES	NUMERO DE REPORTES PRESENTADOS SEPTIEMBRE	NUMERO DE REPORTES PRESENTADOS NOVIEMBRE	REGIONALES QUE NO HAN REPORTADO DATOS E INFORMES
	OCTUBRE	DICIEMBRE	
AMAZONAS			X
ANTIOQUIA	1		
ARAUCA			X
ATLANTICO	1	1	
BOGOTA			X
BOLIVAR	1		
BOYACA			X
CALDAS	1		
CAQUETA			X
CASANARE	1	1	
CAUCA			X
CESAR			X
CORDOBA			X
CUNDINAMARCA	1	1	
CHOCO	1		
GUAJIRA	1		
GUAJIRA			X
GUAVIARE			X
HUILA	1		
MAGDALENA			X
MAGDALENA MEDIO			X
META	1		
NARIÑO	1		
NRTE DE SANTANDER			X
OCAÑA			X
PUTUMAYO			X
QUINDIO	1	1	
RISARALDA	1		
SANA ANDRES			X
SANTANDER			X
SUCRE	1	1	
URABA			X
TOLIMA			X
VALLE DEL CAUCA	1		
VAUPES			X
VICHADA			X
TOTAL REGIONALES	15	5	21

A través de correo electrónico institucional, el día el 03 de septiembre de 2014, la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo, envió a las 36 Regionales, Guía para el manejo de los Buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con el procedimiento establecido y las herramientas técnicas desarrolladas para mejora en el servicio al usuario, con solicitud de información y reporte estadístico que se debe enviarse mensualmente dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente, a los correos electrónicos: buzón.pqrsdf@defensoria.gov.co y amarquez@defensoria.gov.co). Lo anterior fue reiterado a través del mismo medio, el 15 de octubre de 2014. Sin embargo, como se evidencia en los primeros reportes, se ha ejecutado de manera parcial, por lo cual se hace necesario insistir en el tema, ya que con ello se consolidará, sistematizará y facilitará la emisión de un informe estadístico de la entidad, a fin de establecer oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

1.11. REGISTRO DEL REPORTE OPORTUNO DE LAS REGIONALES DE PQRSDF

El presente reporte corresponde al periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2014 y el 31 de diciembre de 2014 con un total de 63 PQRSDF, atendido oportunamente por 5 regionales, parcialmente por 10 regionales y no reportado por 21; observando aplicación de la Guía para el Manejo de los Buzones de PQRSDF, con el procedimiento instaurado y las herramientas técnicas desarrolladas. Resultado: Mejora en el servicio al usuario. Como efecto a mediano plazo, se espera incremento paulatino de las PQRSDF, y la optimización del servicio a través de los nuevos canales de comunicación.

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	FELICITACIONES
QUINDIO	0	3	0	0	2
RISARALDA	0	0	0	0	0
CALDAS	0	0	0	0	0
ANTIOQUIA	0	1	0	3	0
VALLE	0	0	0	0	6
NARIÑO	1	1	0	0	3
CASANARE	0	3	0	0	0
ATLANTICO	0	1	0	0	0
SUCRE	2	2	0	3	7
BOLIVAR	1	4	0	0	0
CUNDINAMARCA	0	0	0	0	0
GUAINIA	0	0	0	0	0
CHOCO	0	1	0	0	14
HUILA	0	1	0	0	2
META	0	2	0	0	0
TOTAL	4	19	0	6	34

Entre los reportes de petición informados por las Regionales, se destacan: El mantener alternativas lúdicas para los canales y programas de televisión proyectados a los usuarios mientras esperan atención profesional, y el incremento en la planta de personal entre otros; las quejas se centraron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos, en privacidad en las consultas, reparaciones locativas y prioridad en la atención de adultos mayores y discapacitados. Las **sugerencias** se centraron en solicitar más personal para atender a la comunidad, mantener buenos modales por parte de

funcionarios y mejorar la planta física. Las **felicitaciones** se enfocan en reconocer las labores cumplidas por los defensores y funcionarios públicos en los casos asignados, así como las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, mostrando complacencia por los servicios ofrecidos.

1.8 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA 2014

Con base en los resultados presentados anteriormente, la Oficina de cultura y servicio al ciudadano PQRSDF ha presentado en el transcurso del año las siguientes recomendaciones:

- Acortar los tiempos de remisión de Memorandos de traslado, para darle el tiempo necesario al servidor público o contratista de preparar respuesta oportuna.
- Capacitar a los funcionarios que atiendan usuarios, en protocolos y normatividad existente para atención de personas con habilidades diferenciadas, en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y menores de edad.
- Capacitar al servidor público y contratista sobre la importancia de cumplir los tiempos de respuesta acordes con lo estipulado en el Código Contencioso Administrativo.
- Concientizar a las dependencias y Regionales sobre cultura del reporte y la respuesta oportuna al ciudadano
- Consolidar una estrategia efectiva de comunicación hacia los usuarios sobre los trámites, servicios, horarios y alcance de la Defensoría del Pueblo.
- Desarrollar una estrategia donde se plasme el respeto hacia el usuario y funcionarios de la Entidad.
- Diseñar una estratégica de comunicación donde se haga énfasis en el respeto y el buen trato hacia el personal de servicios generales, aseo y vigilancia.
- Disponer de un control sobre el número de llamadas no contestadas por las dependencias a través de un líder en la atención telefónica.
- Fortalecer los canales de comunicación con las dependencias, principalmente con las regionales y defensores públicos, haciendo énfasis en respeto y oportunidad de respuesta al usuario.
- Fortalecer sistema de priorización de órdenes según semaforización con el personal de atención al usuario y archivo (atención por fichas de acuerdo a prioridad - atención preferencial a mayores de 65 años, embarazadas, niños, discapacitados, personas agudamente enfermas.
- Implementar acciones de mejora y mantenimiento oportuno de las instalaciones físicas de la Entidad, principalmente en los puntos de atención al usuario.
- Iniciar el proceso de acompañamiento y sistematización de las PQRSDF en las oficinas regionales.
- Promover la Re inducción por parte del Grupo de Talento Humano y la oficina de PQRSDF a los servidores públicos y contratistas, en búsqueda de una atención conforme a los protocolos definidos por la Entidad.
- Proveer al personal de recepción, de herramientas de sistemas y comunicación que les permita acceder al correo interno con el fin de establecer el nombre del funcionario o contratista responsable de la extensión telefónica.

2 SEGUIMIENTO DE LAS PQRSDF ACTUALIZADO

METODOOGIA DEL SEGUIMIENTO DE LAS PQRSDF

Para el desarrollo del control y seguimiento de las PQRSDF, se ha tenido en cuenta los memorandos de traslado, fechas de recibo, correos electrónicos reiterativos y llamadas telefónicas. Procedimiento diario: Revisión y verificación de la página web, incluyendo correo electrónico institucional; revisión y verificación de los mecanismos creados para la recepción de las PQRSDF, canal presencial y correo directo.

BIMESTRE ABRIL MAYO DE 2014.

ORIGEN DE LA QUEJA	DEPENDENCIA O REGIONAL ASIGNADA PARA RESPUESTA	NUMERO DE CASOS	# DE CASOS CON RESPUESTA OPORTUNA	# DE CASOS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA
Bogotá	UAC Bogotá Regional Bogotá	22	17	4
Santander	Regional Santander	2	1	
Antioquia	Regional Antioquia	2	1	
Risaralda	- Regional Risaralda - Control Interno Disciplinario	1	1	
Cundinamarca	Regional Cundinamarca	1	1	
Sucre	Regional Sucre	1		1
Vaupés	- Talento Humano - Control Interno Disciplinario	1		
Magdalena Medio	Regional Magdalena Medio	1	1	
Of. Comunicaciones e Imagen Inst.	Of. Comunicaciones e Imagen Inst.	1	1	
TOTAL		32	23	5

Aunque se profirieron respuestas a los usuarios, insistimos a los funcionarios en la ejecución oportuna de las mismas conforme a la Ley. Si bien es cierto, se han efectuado cinco (5) contestaciones extemporáneas a los usuarios, todavía faltan cuatro (4) por realizarse.⁴ Dentro de las contestaciones ejecutadas en este periodo se destaca la respuesta enviada por la Regional Bogotá a memorando 50- 062 de 19 de mayo de 2014.

⁴ Reiteradas mediante correos electrónicos de 2 de septiembre de 2014 y 8 de noviembre de 2014.

BIMESTRE JUNIO JULIO DE 2014.

ORIGEN DE LA QUEJA	DEPENDENCIA O REGIONAL ASIGNADA PARA RESPUESTA	NUMERO DE CASOS	# DE CASOS CON RESPUESTA	NUMERO DE CASOS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA
Bogotá	Regional Bogotá	19	6	11
Bogotá	Subdirección Administrativa	2	2	
Bogotá	Subdirección Talento Humano	2	1	1
Bogotá	Supervisor de Vigilancia Defensoría	2	2	
Bogotá	Defensoría Delegada Mujer y Asuntos de Género	1	1	
Bogotá	Defensoría Delegada para los Derechos Colectivos y de Ambiente	1	1	
Bogotá	Grupo de Recepción y Análisis Quejas	2	2	
Bogotá	Secretaría Privada	1	1	
TOTAL		30	16	12

Analizando el comportamiento de respuesta, se establece una clara tendencia a mejorar los tiempos, sin embargo, falta por resolver 2 PQRSDF. Dentro de las repuestas ejecutadas durante el presente periodo se destacan las recibidas de parte de la Regional Bogotá a los memorandos 50-098 de julio de 2014 y 50-117 de 22 de julio de 2014.

PERIODO AGOSTO - OCTUBRE DE 2014.

ORIGEN DE LA QUEJA	DEPENDENCIA O REGIONAL ASIGNADA PARA RESPUESTA	NUMERO DE CASOS	# DE CASOS CON RESPUESTA	NUMERO DE CASOS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA
Bogotá	Secretaria General	3	3	
Bogotá	Regional Bogotá	3	2	1
Bogotá	Unidad Operativa para la Representación Judicial de Víctimas SNDP	1	1	
Bogotá	C.A.C Bogotá	10	7	1
Bogotá	Defensoría Delegada Mujer y Asuntos de Género	1	-	-
Bogotá	Regional Atlántico	1	1	-
Bogotá	Regional Nariño	1	1	-
Bogotá	Regional Sucre	1	1	-
Bogotá	Subdirección Administrativa	9	9	-
Bogotá	Asociación Nacional de Empleados de la Defensoría del Pueblo	1	1	-
Bogotá	Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría de Víctimas de Conflicto Armado	1	-	-
Bogotá	Subdirección del Talento Humano	2	1	-
Bogotá	Defensoría Delegada de asuntos Indígenas y Minorías Étnicas	1	1	-
TOTAL		35	28	02

De este periodo se observa faltan 5 respuestas a las PQRSDF. Así mismo se destacan las respuestas enviadas por parte de la Regional Bogotá a los memorandos 50-125 de 1 de agosto de 2014, 50-139 de 12 de agosto de 2014, 50-164 de 19 de septiembre de 2014 y 50-195 de 30 de octubre de 2014, Dentro de las PQRSDF tramitadas por la Regional Bogotá, se puede observar que del universo de solicitudes presentadas, cerca del 84 % obtuvo una respuesta de fondo, es decir, en su mayoría se han contestado; sin embargo, consideramos importante seguir haciendo énfasis en mejorar los tiempos de respuesta establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

Elaboró: Luis Eddy Acero Camacho
Álvaro Fabián Márquez Figueroa.