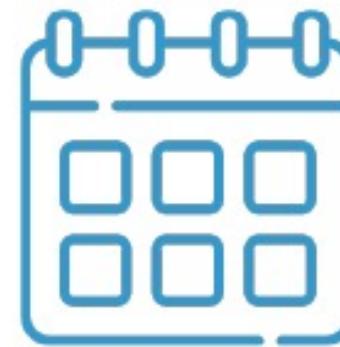




# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones



ene -mar  
2024

Secretaría General  
Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano





El presente documento elaborado por el **Grupo de Transparencia y Servicio Al Ciudadano de la Secretaría General**, contiene de manera detallada la información de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSDf** del periodo **01 de enero de 2024 al 31 de marzo de 2024** de acuerdo a la información registrada en el sistema de gestión documental **ORFEO**, con corte al 22 de abril 2024.

Para el 2024 se han **incorporado** variables que componen el ejercicio **de medición de la percepción Ciudadana** a través de la aplicación de encuestas de valoración de la prestación del servicio, dando así un **mayor valor a la voz de la ciudadanía frente a nuestra gestión institucional**.





## Peticiones recibidas en el periodo



Periodo	Peticiones	Generales	Acceso a la Información	Asociadas a la prestación del servicio	Petición Irrespetuosa
Ene-24	34.195	5.013	300	88	1
Feb-24	42.090	6.564	409	139	2
Marz-24	35.830	6.289	344	113	2

**TOTAL**

**112.115**

**17.866**

**1.053**

**340**

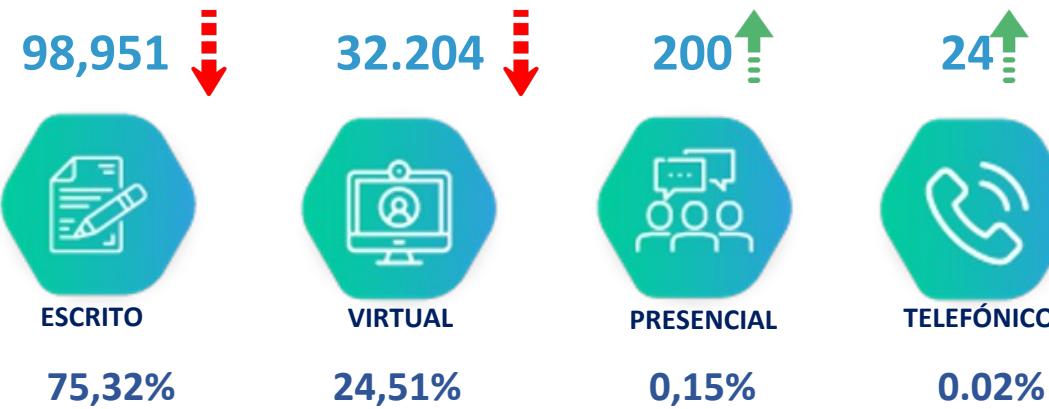
**5**



Para mayor detalle  
clic acá



## Comportamiento de los canales de radicación de PQRSDF



La radicación de una PQRDSF a través de los canales oficiales de radicación, contribuyen al trámite y atención oportuna de los mismos.

**RADIQUE AQUÍ  
SU PETICIÓN**   
Para presentar  
una **PQRSDF** ingrese  
[aquí](#)





## Canales OFICIALES radicación PQRSDF Defensoría Del Pueblo



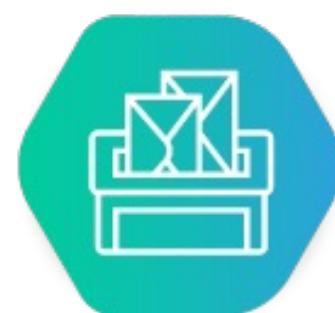
**Registro Único de Peticiones**  
- RUP - En Línea  
Sin desplazamientos, asigna radicado (acuse de recibido) al finalizar el trámite.



**Atención Presencial sedes a nivel nacional**  
Consulta direcciones y horarios de atención en nuestra página web.



**Líneas únicas nacionales de Orientación al ciudadano**  
01-8000-914-814 (gratuita)  
60 (1) 314-40 00 - 60 (1) 314-73 00



**Buzones físicos PQRSDF**  
Ubicados en cada punto de atención a nivel nacional.  
**Alternativa de radicación anónima**

# Comportamiento y distribución mensual de PQRSDF ene – mar 2024

TIPOLOGIAS	ene-24	feb-24	mar-24	Total General	Total peticiones 4º trimestre 2023	Variación %
<b>Acceso a la información</b>	<b>300</b>	<b>409</b>	<b>344</b>	<b>1.053</b>	<b>1.087</b>	<b>3%</b>
4. Petición de documentos o información [10 días]	286	393	312	991	1.026	4%
6. Petición Consultas [30 días]	14	16	32	62	61	-2%
<b>Otros / generales</b>	<b>5.013</b>	<b>6.564</b>	<b>6.289</b>	<b>17.866</b>	<b>23.224</b>	<b>30%</b>
2. Otras Peticiones Generales [15 días]		2	4	6	441	7250%
2.1 Invitaciones [15 días]	709	1.238	1.363	3.310	4.180	26%
2.2 Facturas [15 días]	18	26	88	132	129	-2%
2.3 Informes [15 días]	354	424	418	1.196	1.348	13%
2.4 Publicaciones [15 días]	16	10	19	45	67	49%
2.5 Respuesta [15 días]	3.453	4.296	3.923	11.672	12.353	6%
2.6 Tramites de Índole administrativo [15 días]	439	532	433	1.404	4.521	222%
2.7 Recursos [15 días]	3	1	6	10	8	-20%
2.8 Actas de Comité interinstitucionales [15 días]	21	35	35	91	177	95%
<b>Petición</b>	<b>34.195</b>	<b>42.090</b>	<b>35.830</b>	<b>112.115</b>	<b>103.161</b>	<b>-8%</b>
1. Peticiones Misionales [15 días]	1.473	1.935	3.002	6.410	6.765	6%
1.1 Petición Misional [15 días]	13.690	16.222	13.723	43.635	40.452	-7%
1.2 Solicitud de Defensor Público [15 días]	13.742	17.119	13.329	44.190	38.719	-12%
1.3 RAJ: Acciones constitucionales ( populares y de grupo) [30 días]	804	1.023	952	2.779	3.183	15%
1.3.1 RAJ: Radicación documentos anexos [90 días]	1.567	1.467	892	3.926	2.412	-39%
10. Procesos Conciliatorios [10 días]	3	36	115	154	362	135%
5. Petición entre autoridades [10 días]	316	367	251	934	932	0%
7. Petición Honorables Congresistas [5 días]	4	11	6	21	34	62%
9. Acciones Judiciales (Oficina Jurídica) [30 días]	13	302	608	923	1.507	63%
9.1 Acciones Judiciales	2.481	3.387	2.781	8.649	8.413	-3%
9.2 Valoración de apoyos	102	221	171	494	382	-23%
<b>Petición Irrespetuosa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>		<b>19%</b>
8. Peticiones Irrespetuosas [30 días]	1	2	2	5		#DIV/0!
<b>Prestación de servicio</b>	<b>88</b>	<b>139</b>	<b>113</b>	<b>340</b>	<b>405</b>	<b>27%</b>
3. QRSDF [15 días]				3		-2%
3.1 Queja sobre funcionario o contratista DP [15 días]	52	88	69	209	266	-18%
3.2 Reclamo por servicio prestado por la DP [15 días]	16	21	16	53	52	50%
3.3 Sugerencia [15 días]	10	14	4	28	23	21%
3.4 Denuncia por acto de corrupción [15 días]			2	2	3	-100%
3.5 Felicitaciones [15 días]	10	16	22	48	58	-100%
<b>Total general</b>	<b>39.597</b>	<b>49.204</b>	<b>42.578</b>	<b>131.379</b>	<b>127.877</b>	<b>-3%</b>



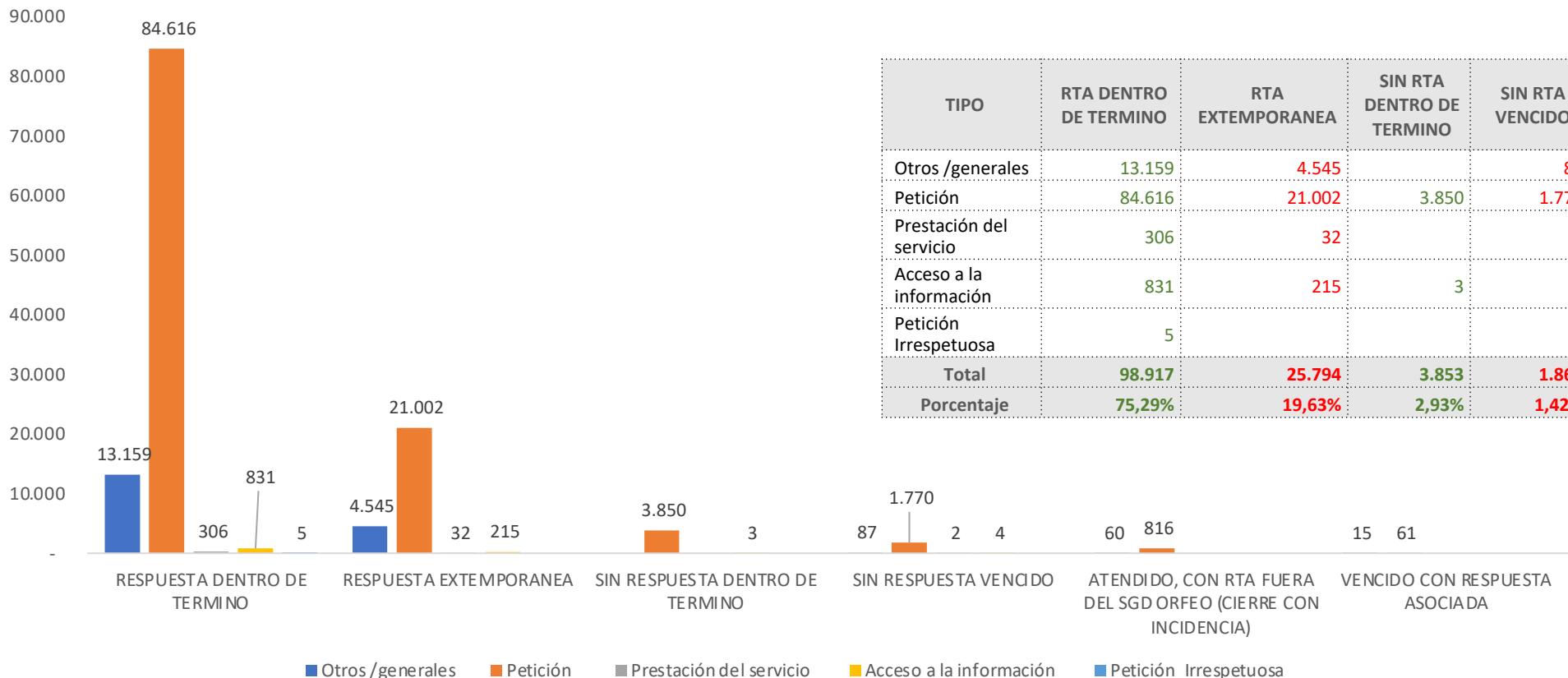
# Análisis detallado del comportamiento PQRSDF por canal de recepción

TIPOLOGIAS	Correo electrónico	Fax	ESCRITO	Mensajería	Ventanilla	Total ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL		
										Formulario PQRSDF	Total general
Acceso a la información	530	1	1		420	952				101	1053
4. Petición de documentos o información [10 días]	501	1	1		392	895				96	991
6. Petición Consultas [30 días]	29				28	57				5	62
Otros / generales	11141	10	1	20	6364	17536	10	2		318	17866
2. Otras Peticiones Generales [15 días]	3				3	6					6
2.1 Invitaciones [15 días]	2213	1	1		1022	3237	8	2		63	3310
2.2 Facturas [15 días]	16			1	112	129	2			1	132
2.3 Informes [15 días]	449	1			744	1194				2	1196
2.4 Publicaciones [15 días]	32				13	45					45
2.5 Respuesta [15 días]	8102	8		17	3449	11576				96	11672
2.6 Tramites de Índole administrativo [15 días]	253			2	995	1250				154	1404
2.7 Recursos [15 días]	7				3	10					10
2.8 Actas de Comité© interinstitucionales [15 días]	66				23	89				2	91
Petición	58472	53	3	28	21660	80216	189	22		31688	112115
1. Peticiones Misionales [15 días]	133				83	216				6194	6410
1.1 Petición Misional [15 días]	18994	15	2	17	6864	25892	131	20		17592	43635
1.2 Solicitud de Defensor Publico [15 días]	30049	30	1	9	9951	40040	55	1		4094	44190
1.3 RAJ: Acciones constitucionales ( populares y de grupo) [30 días]	1494	1			530	2025	2	1		751	2779
1.3.1 RAJ: Radicación documentos anexos [90 días]	261				1900	2161				1765	3926
5. Petición entre autoridades [10 días]	550	1			354	905	1			28	934
7. Petición Honorables Congresistas [5 días]	18				3	21					21
9. Acciones Judiciales (Oficina Jurídica) [30 días]	1					1				922	923
9.1 Acciones Judiciales	6730	6			1687	8423				226	8649
9.2 Valoración de apoyos	232			2	151	385				109	494
10. Procesos Conciliatorios [10 días]	10				137	147				7	154
Prestación de servicio	131				113	244	1			95	340
3.1 Queja sobre funcionario o contratista DP [15 días]	88				80	168	1			40	209
3.3 Sugerencia [15 días]	2				4	6				22	28
3.4 Denuncia por acto de corrupción [15 días]	2					2					2
3.5 Felicitaciones [15 días]	12				18	30				18	48
3.2 Reclamo por servicio prestado por la DP[15 días]	27				11	38				15	53
Petición Irrespetuosa	2				1	3				2	5
8. Peticiones Irrespetuosas [30 días]	2				1	3				2	5
Total general	70276	64	5	48	28558	98951	200	24		32204	131379





## Estado de Respuesta PQRSDF Periodo: ene-mar 2024



TIPO	RTA DENTRO DE TERMINO	RTA EXTEMPORANEA	SIN RTA DENTRO DE TERMINO	SIN RTA VENCIDO	ATENDIDO, (CIERRE CON INCIDENCIA)	VENCIDO CON RTA ASOCIADA	Total general
Otros /generales	13.159	4.545					17.866
Petición	84.616	21.002	3.850	1.770	816	61	112.115
Prestación del servicio	306	32		2			340
Acceso a la información	831	215	3	4			1.053
Peticion Irrespetuosa	5						5
Total	98.917	25.794	3.853	1.863	876	76	131.379
Porcentaje	75,29%	19,63%	2,93%	1,42%	0,67%	0,06%	100%



Para conocer el estado de rta  
por tipología de clic aquí

# Estado de respuesta por tipología

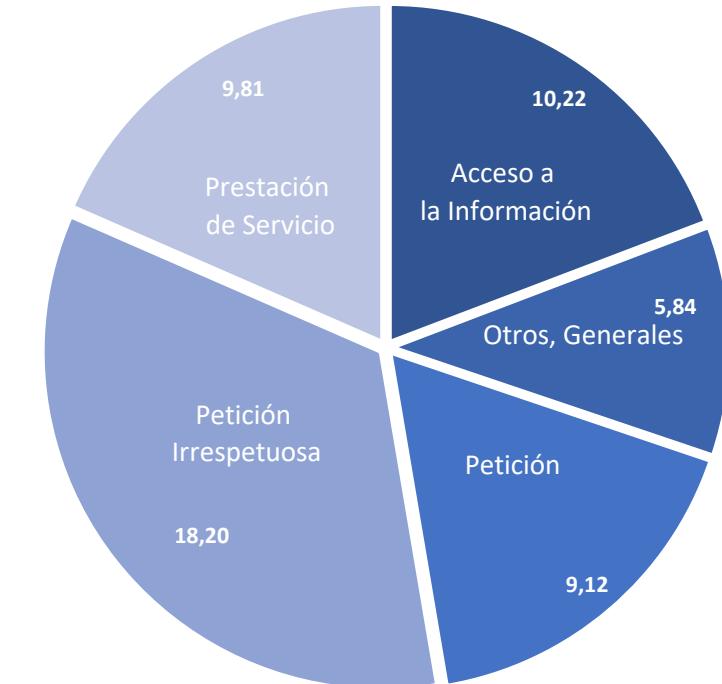
TIPOLOGÍA	ATENDIDO, (CIERRE CON INCIDENCIA)	RTA DENTRO DE TERMINO	RTA EXTEMPORANEA	SIN RTA DENTRO DE TERMINO	SIN RTA VENCIDO	VENCIDO CON RTA ASOCIADA	Total general
<b>Acceso a la información</b>		<b>831</b>	<b>215</b>	<b>3</b>	<b>4</b>		<b>1053</b>
4. Petición de documentos o información [10 días]		808	180		3		991
6. Petición Consultas [30 días]		23	35	3	1		62
<b>Otros / generales</b>	<b>60</b>	<b>13159</b>	<b>4545</b>		<b>87</b>	<b>15</b>	<b>17866</b>
2. Otras Peticiones Generales [15 días]		2			4		6
2.1 Invitaciones [15 días]		2358	925		17	10	3310
2.2 Facturas [15 días]	47	83	2				132
2.3 Informes [15 días]	1	1147	40		7	1	1196
2.4 Publicaciones [15 días]		43	2				45
2.5 Respuesta [15 días]	11	8716	2905		36	4	11672
2.6 Tramites de Índole administrativo [15 días]	1	747	634		22		1404
2.7 Recursos [15 días]		10					10
2.8 Actas de Comité@ interinstitucionales [15 días]		53	37		1		91
<b>Petición</b>	<b>816</b>	<b>84616</b>	<b>21002</b>	<b>3850</b>	<b>1770</b>	<b>61</b>	<b>112115</b>
1. Peticiones Misionales [15 días]	431	4872	14		1093		6410
1.1 Petición Misional [15 días]	15	32789	10650		141	40	43635
1.2 Solicitud de Defensor Publico [15 días]	367	41957	1844		10	12	44190
1.3 RAJ: Acciones constitucionales ( populares y de grupo) [30 días]		729	1858	133	56	3	2779
1.3.1 RAJ: Radicación documentos anexos [90 días]		811	12	3103			3926
10. Procesos Conciliatorios [10 días]		153	1				154
5. Petición entre autoridades [10 días]	2	812	114		6		934
7. Petición Honorables Congressistas [5 días]		13	7		1		21
9. Acciones Judiciales (Oficina Jurídica) [30 días]		4	2	522	395		923
9.1 Acciones Judiciales	1	2020	6463	92	67	6	8649
9.2 Valoración de apoyos		456	37		1		494
<b>Petición Irrespetuosa</b>		<b>5</b>					<b>5</b>
8. Peticiones Irrespetuosas [30 días]		5					5
<b>Prestación de servicio</b>		<b>306</b>	<b>32</b>		<b>2</b>		<b>340</b>
3.1 Queja sobre funcionario o contratista DP [15 días]		191	17		1		209
3.2 Reclamo por servicio prestado por la DP [15 días]		47	6				53
3.3 Sugerencia [15 días]		24	4				28
3.4 Denuncia por acto de corrupción [15 días]			1		1		2
3.5 Felicitaciones [15 días]		44	4				48
<b>Total general</b>	<b>876</b>	<b>98.917</b>	<b>25.794</b>	<b>3.853</b>	<b>1.863</b>	<b>76</b>	<b>131.379</b>





# Tiempo promedio respuesta P Q R S D F

TIPOLOGÍA	TIEMPO PROM RTA días laborales
<b>Acceso a la información</b>	
4. Petición de documentos o información [10 días]	10,22
6. Petición Consultas [30 días]	7,40
	13,03
<b>Otros / generales</b>	
2. Otras Peticiones Generales [15 días]	5,84
2.1 Invitaciones [15 días]	3,50
2.2 Facturas [15 días]	7,30
2.3 Informes [15 días]	4,56
2.4 Publicaciones [15 días]	5,50
2.5 Respuesta [15 días]	5,38
2.6 Tramites de Ándole administrativo [15 días]	6,48
2.7 Recursos [15 días]	7,24
2.8 Actas de Comité interinstitucionales [15 días]	5,50
	7,06
<b>Petición</b>	
1. Peticiones Misionales [15 días]	9,12
1.1 Petición Misional [15 días]	2,08
1.2 Solicitud de Defensor Público [15 días]	7,17
1.3 RAI: Acciones constitucionales ( populares y de grupo) [30 días]	5,48
1.3.1 RAI: Radicación de documentos anexos [90 días]	8,46
10. Procesos Conciliatorios [10 días]	37,67
5. Petición entre autoridades [10 días]	5,99
7. Petición Honorables Congresistas [5 días]	6,34
9. Acciones Judiciales (Oficina Jurídica) [30 días]	4,95
9.1 Acciones Judiciales	7,33
9.2 Valoración de apoyos	5,81
	9,03
<b>Petición Irrespetuosa</b>	
8. Peticiones Irrespetuosas [30 días]	18,20
<b>Prestación de servicio</b>	
3.1 Queja sobre funcionario o contratista DP [15 días]	18,20
3.2 Reclamo por servicio prestado por la defensora del Pueblo [15 días]	8,57
3.3 Sugerencia [15 días]	8,58
3.4 Denuncia por acto de corrupción [15 días]	6,39
3.5 Felicitaciones [15 días]	17,00
	8,52
<b>Total general</b>	6,44



**Tiempo promedio de Rta periodo ene-mar-24  
6,44 días hábiles.**



## 1.053 peticiones de acceso a la Información de carácter Público

### 991 Peticiones Solicitud Información



- 808 Respondidas en término
- 180 Respuesta Extemporánea
- 3 Sin Rta – vencida
- 0 Sin Rta – en término

Oportunidad en la atención del  
79%

Extemporaneidad del 20,4%

### 62 Peticiones de Consultas



- 23 Respondidas en término
- 35 Respuesta Extemporánea
- 1 Sin Rta – vencida
- 3 Sin Rta – en término

1.04% de vencimientos



**Tipo de trámite de las peticiones de solicitud de Información de carácter Público**



### Peticiones Solicitud Información

PERIODO	Negado	Trasladadas	Traslado/ Negado	Total
Ene-24	2	7	-	18
Feb-24	1	4	1	11
Mar-24	1	1	-	4



### Peticiones de Consultas

PERIODO	Negado	Trasladadas	Traslado/ Negado	Total
Ene-24	-	-	-	0
Feb-24	1	2	-	3
Mar-24	-	-	-	0



# Análisis Cualitativo



ene -mar  
2024

Secretaría General  
Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano





## VALORACIÓN DEL SERVICIO



### FELICITACIONES

reconocimientos a la gestión institucional, a la gestión  
de un servidor de la DP – a un equipo en particular.

- Para el periodo analizado, la Entidad recibió 48 felicitaciones, dirigidas a 13 dependencias, 12 de ellas Defensorías Regionales.
- El 60% de los reconocimientos positivos de la ciudadanía frente a nuestra gestión (bajo la modalidad PQRSDF), se concentraron en 4 dependencias, las cuales están distribuidas así:

Antioquia	15:	31%
Quindío	6:	13%
Arauca	4:	8%
Caldas	4:	8%



# VALORACIÓN DEL SERVICIO

A través de la encuestas de percepción

Valle del Cauca

Arauca

Bolívar

Caldas

Córdoba

Risaralda

San Andrés

Antioquia

Nariño

Sur de Córdoba

Guainía

Bogotá

Casanare

Norte de Santander

Sucre

Tolima



28  
ene-24

33  
feb-24

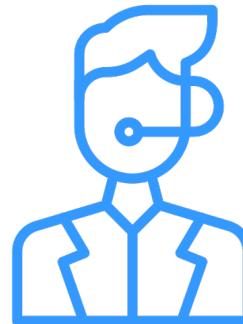
45  
mar-24

## RECONOCIMIENTOS

A través de las encuestas de percepción del servicio se identifican observaciones relacionadas con el reconocimiento o exaltación puntual del desempeño o gestión adelantada particularmente por un servidor público que incide directamente en propiciar una experiencia satisfactoria a las ciudadanías y la construcción de momentos de verdad positivos.



## VALORACIÓN DEL SERVICIO



### QUEJAS CONTRA SERVIDOR PÚBLICO

DEPENDENCIA	PQRSDF	ENCUESTAS	TOTAL	%
BOGOTA	19	4	23	10%
SANTANDER	18		18	8%
ANTIOQUIA	15		15	7%
VALLE DEL CAUCA	8	5	13	6%
META	11		11	5%
VICHADA	11		11	5%
ARAUCA	10		10	5%
RISARALDA	10		10	5%

- Para el periodo analizado, la Entidad recibió 209 Quejas contra servidor público, relacionadas con 37 dependencias, de las cuales 5 de ellas corresponden al nivel central, y 32 Defensorías Regionales.
- El 50% de las quejas contra servidor Público están concentradas en 8 regionales. Y un 1% se encuentran en proceso de revisión de la Oficina de Control Interno Disciplinario - OCID.



## VALORACIÓN DEL SERVICIO



### 81 RECLAMOS ASOCIADOS AL SERVICIO

- 53 a través de QRSDF
- 28 a través de encuestas de percepción

El 46% de los reclamos recibidos a través del ejercicio de derecho de petición, y las encuestas de satisfacción frente al servicio, se concentran en 4 dependencias, las cuales están distribuidas así:

DEPENDENCIA	PQRSDF	ENCUESTAS	TOTAL	%
Bolívar	4	8	12	15%
Norte de Santander		10	10	12%
Choco	8		8	10%
Meta	7		7	9%



## VALORACIÓN DEL SERVICIO



Quindío: 1 50%

Defensoría Pública: 1 50%

### 2 DENUNCIAS CIUDADANAS

En todos los casos la Entidad Adelanta el proceso de análisis y revisión de las mismas a través del área competente, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento.



# VALORACIÓN DEL SERVICIO

## Índice de Satisfacción al usuario - ISU: 2023- abril 2024

	DIMENSIÓN DE ATENCIÓN	2021			2022			2023			2024
		Ene – abr	May-agosto	Sep-dic	Ene-abr	May-agosto	Sep-dic	Ene – abr	May-agosto	Sep-dic	Ene – abr
Oportunidad	Tiempo de espera	96%	93%	96%	93%	88%	97%	95%	96%	96%	97%
	Tiempo de atención	95%	92%	95%	92%	90%	97%	95%	97%	97%	98%
Competencia técnica - Conocimiento	La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna	95%	93%	95%	94%	88%	98%	96%	97%	97%	98%
Confianza - Credibilidad	El servicio le transmitió confianza y buen trato	96%	94%	96%	95%	90%	99%	97%	99%	99%	99%
	<b>ISU GLOBAL</b>	<b>95,5%</b>	<b>93,0%</b>	<b>95,5%</b>	<b>93,5%</b>	<b>89,0%</b>	<b>97,8%</b>	<b>95,8%</b>	<b>97,3%</b>	<b>97,3%</b>	<b>98,0%</b>
	<b>Cantidad Encuestas Aplicadas</b>	<b>9.462</b>	<b>10.912</b>	<b>11.713</b>	<b>8.131</b>	<b>9.721</b>	<b>10.224</b>	<b>9.927</b>	<b>10.440</b>	<b>12.943</b>	<b>16.842</b>

- Incremento del 106% en el numero de encuestas aplicadas entre el 2021 y el 2024 con respecto al cierre del 2020
- Se identifica una tendencia de crecimiento del 152% en el numero de encuestas aplicadas en el 2024 frente a lo corrido del 2024.





## CALIDAD EN LA RADICACION Y TRÁMITE

Relación entre el propósito de la solicitud de la petición y la tipología del trámite

TIPOLOGIA	ENERO					FEBRERO					% CALIDAD	
	NO	SI	no se deja visualizar	Total general	% CALIDAD	NO	SI	no se deja visualizar	Total general	% CALIDAD		
1. Peticiones Misionales [15 días]	4	28		32	88%	51	152		203	75%		
1.1 PeticiÃ³n Misional [15 días]	49	320		369	87%	13	552		565	98%		
1.2 Solicitud de Defensor Publico [15 días]	18	148		166	89%	207			207	100%		
1.3 RAJ: Acciones constitucionales ( populares y de grupo) [30 días]	21	151		172	88%	21	4		25	16%		
10. Procesos Conciliatorios [10 días]		3		3	100%	6			6	100%		
2.1 Invitaciones [15 días]	1	59	1	61	97%	36			36	100%		
2.3 Informes [15 días]	25	2		27	7%	1	15		16	94%		
2.4 Publicaciones [15 días]	3	4		7	57%	1	9		10	90%		
2.5 Respuesta [15 días]	1	30		31	97%	30	57		87	66%		
2.6 Tramites de Índole administrativo [15 días]		15	5	20	75%	5	5		10	50%		
2.8 Actas de ComitÃ© interinstitucionales [15 días]		15		15	100%	3	40		43	93%		
3.1 Queja sobre funcionario o contratista DP [15 días]		49		49	100%	17	20	13	50	40%		
3.2 Reclamo por servicio prestado por la defensorÃa del Pueblo [15 días]	5	8		13	62%	1			1	0%		
3.3 Sugerencia [15 días]	7	3		10	30%	5	29		34	85%		
3.5 Felicitaciones [15 días]		8		8	100%	297	91	1	389	23%		
4. PeticiÃ³n de documentos o informaciÃ³n [10 días]	150	111	1	263	42%	5. PeticiÃ³n entre autoridades [10 días]	97	270		367	74%	
5. PeticiÃ³n entre autoridades [10 días]		30	1	31	97%	6. PeticiÃ³n Consultas [30 días]	12			12	0%	
6. PeticiÃ³n Consultas [30 días]	3	3		6	50%	7. PeticiÃ³n Honorables Congresistas [5 días]	11			11	100%	
7. PeticiÃ³n Honorables Congresistas [5 días]	1	3		4	75%	8. Peticiones Irrespetuosas [30 días]	2			2	100%	
9.1 Acciones Judiciales	9	133		142	94%	9.1 Acciones Judiciales	1	106		107	99%	
9.2 ValoraciÃ³n de apoyos		71		71	100%	9.2 ValoraciÃ³n de apoyos	65			65	100%	
<b>Total general</b>	<b>297</b>	<b>1194</b>	<b>8</b>	<b>1500</b>	<b>80%</b>	<b>Total general</b>	<b>554</b>	<b>1677</b>	<b>14</b>	<b>2246</b>	<b>75%</b>	

Análisis muestra que busca medir el trámite de las peticiones bajo la tipología correcta



## CALIDAD EN LA RADICACION Y TRÁMITE

MARZO

Tipologías	NO	SI	no se deja visualizar	Total general	% CALIDAD
1. Peticiones Misionales [15 días]		38		38	100%
1.1 Petición Misional [15 días]	122	629	1	752	84%
1.2 Solicitud de Defensor Público [15 días]	30	374	1	405	92%
1.3 RAJ: Acciones constitucionales ( populares y de grupo) [30 días]	14	144	1	159	91%
10. Procesos Conciliatorios [10 días]		99		99	100%
2. Otras Peticiones Generales [15 días]		1		1	100%
2.1 Invitaciones [15 días]	1	35		36	97%
2.2 Facturas [15 días]	3	46	1	50	92%
2.3 Informes [15 días]	52	18		70	26%
2.4 Publicaciones [15 días]	7	4		11	36%
2.5 Respuesta [15 días]	7	125	2	134	93%
2.6 Trámites de Índole administrativo [15 días]	6	71	39	116	61%
2.7 Recursos [15 días]	1	5		6	83%
2.8 Actas de Comité interinstitucionales [15 días]	1	24		25	96%
3.1 Queja sobre funcionario o contratista DP [15 días]	27	40	1	68	59%
3.2 Reclamo por servicio prestado por la defensoría del Pueblo [15 días]	14	2		16	13%
3.3 Sugerencia [15 días]	3	1		4	25%
3.4 Denuncia por acto de corrupción [15 días]	1	1		2	50%
3.5 Felicitaciones [15 días]	1	21		22	95%
4. Petición de documentos o información [10 días]	261	55		316	17%
5. Petición entre autoridades [10 días]	16	98	1	115	85%
6. Petición Consultas [30 días]	13			13	0%
7. Petición Honorables Congresistas [5 días]		6		6	100%
8. Peticiones Irrespetuosas [30 días]	1	1		2	50%
9.1 Acciones Judiciales	51	298	3	352	85%
9.2 Valoración de apoyos	1	59		60	98%
<b>Total general</b>	<b>633</b>	<b>2195</b>	<b>50</b>	<b>2878</b>	<b>76%</b>

El porcentaje de calidad del trimestre enero-marzo 2024 fue del 76,5%

- Se identificaron 59 comunicaciones internas tramitadas como derecho de petición
- Se evidencia confusión entre las peticiones de solicitud de información y petición entre autoridades. Margen de error del trimestre 67%
- Confusión entre las peticiones misionales, las acciones judiciales y las acciones Constitucionales
- Informes tramitados como peticiones de índole administrativo
- Respuestas ciudadanas tramitadas como peticiones de solicitud de información



La Defensoría del Pueblo, invita a la **ciudadanía, grupos de interés y partes interesadas** a formular las **preguntas, observaciones, dudas, inquietudes, sugerencias** respecto de este informe **dentro de los próximos 15 días hábiles** posterior a su publicación.

Estas podrán ser enviadas al **correo electrónico:**



**buzon.pqrdf@defensoria.gov.co**

Cabe resaltar que este email no está destinado para recepción de PQRSD, es exclusivamente para lo anunciado en la parte superior.



## Glosario PQRSDEF:

**Peticiones:** Es toda solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa a la Defensoría del Pueblo, por razones de interés individual, colectivo o general, con el fin de requerir la prestación de sus servicios de acuerdo con sus competencias.

**Quejas:** Manifestación de insatisfacción (protesta, censura, descontento, inconformidad) hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario contratista de la Defensoría del Pueblo en desarrollo de sus funciones.

**Reclamos:** Manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Defensoría del Pueblo o su prestación indebida

**Sugerencias:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Defensoría del Pueblo.

**Denuncias:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular en la Defensoría del Pueblo para que se adelante, la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o administrativa sancionatoria.

**Felicitaciones:** Reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que se presta o un aspecto de la gestión de la Defensoría del Pueblo.