



Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones Abril – Junio de 2022

Secretaría General
Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano





Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos



El presente documento elaborado por el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, contiene de manera detallada la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf del periodo 01 de abril de 2022 al 30 de junio de 2022 con base en la información registrada en el sistema de gestión documental - ORFEO, con corte al 08 de julio de 2022.

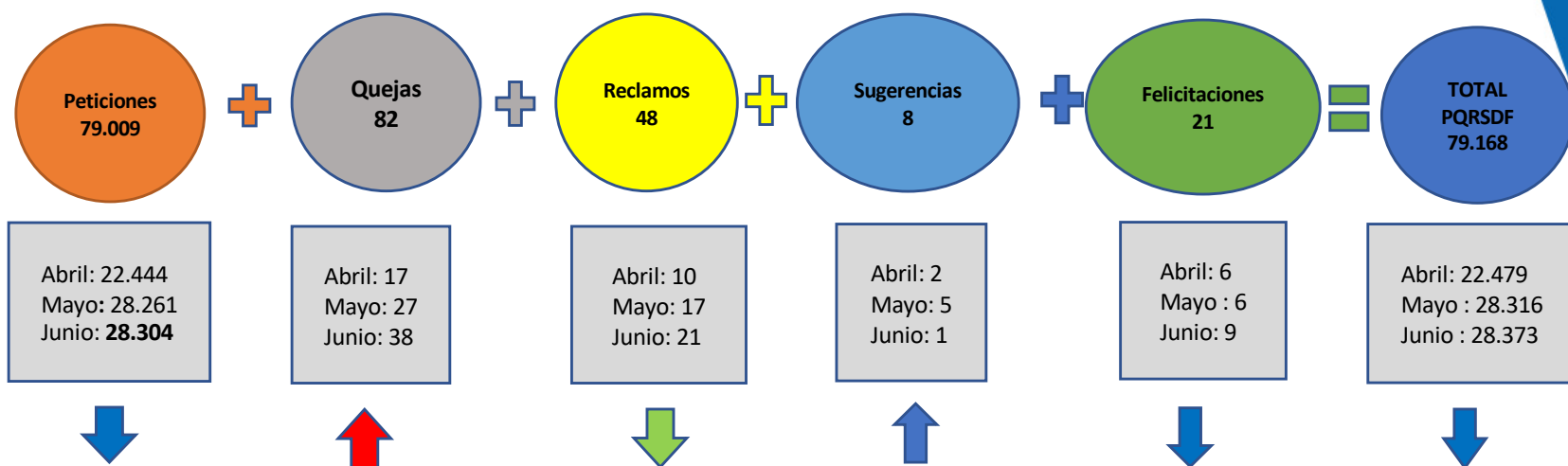




Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

Comportamiento trimestre Abril - Junio 2022



De 79.168 PQRSD recibidas en el periodo, el **99,80%** corresponden a **Peticiones**, Reclamos 0.06%, Quejas 0,10%, felicitaciones 0,03% , 0,01% Sugerencias . Identificando una disminución en las Peticiones misionales, en los reclamos, y las felicitaciones así como un crecimiento en el numero de quejas y las sugerencias.





Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

Comportamiento canales de recepción PQRSDf



Escrito = 58.143



Virtual = 20.941



Telefónico = 5



Presencial = 79



Para presentar una PQRSDf:
ingrese aquí:



SERVICIO EN LÍNEA

INGRESAR





Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

Distribución mensual de PQRSDF en 2022



En comparación con el trimestre anterior tuvimos una reducción de 8.028 peticiones, que como los mencionamos en el informe anterior pueden asociados a la acción del grupo Doña Juana.

En el periodo analizado (abril-junio), junio fue el mes con mayor número de radicaciones, con un total de 28.373 peticiones.

En cambio abril es el mes con menor número de peticiones radicadas en el trimestre analizado, el cual puede estar asociado a la vacancia de semana santa, pese a que la entidad mantuvo habilitada la radicación de peticiones a través del canal virtual y las ventanillas de radicación a nivel nacional.

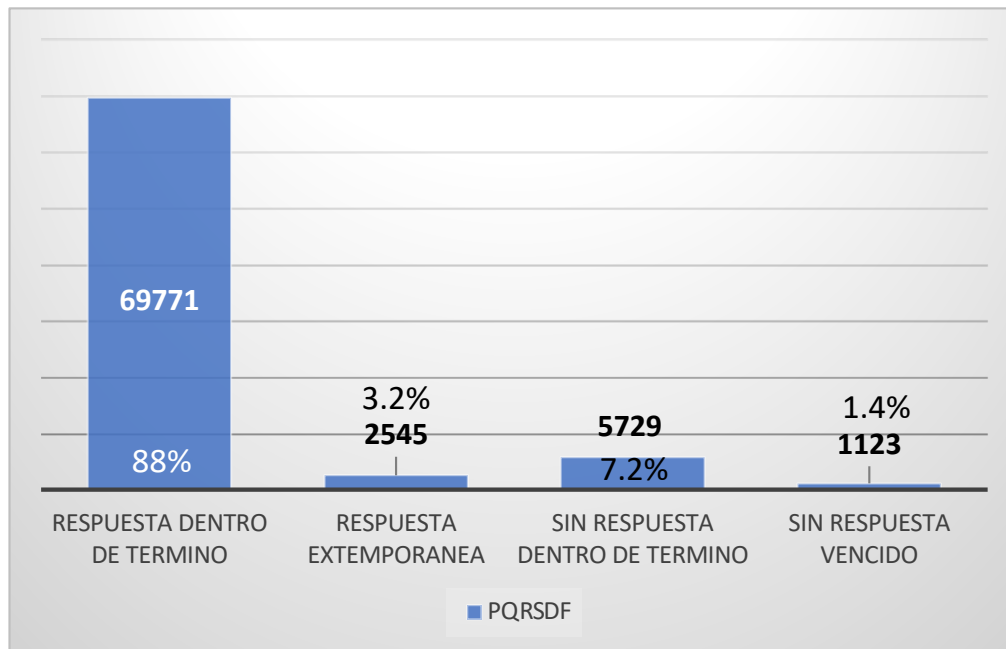




Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

Estado De Respuesta PQRSDF Periodo: abril-junio-22



El 88% de las PQRSDF, fueron **respondidas en termino**, lo que significa un decrecimiento de 1 punto porcentual respecto del periodo anterior.

El 1,4% de las PQRSDF: Se encuentran sin respuesta y con términos **vencidos**, presentando una reducción positiva de **3.6 puntos** con respecto al periodo anterior (4.262). Esta situación principalmente ha sido ocasionada por el incremento en el numero de los vencimientos relacionados a las peticiones dirigidas a Recursos y Acciones judiciales.

El 3,2% de las PQRSDF fueron **respondidas de manera extemporánea**, resultado positivo y de mejora, que señala una disminución de 0,8 punto porcentual sobre el periodo anterior .

El 7% de las PQRSDF: Aun **no han sido respondidas** - se encuentran **dentro de términos**. Indicador que también presenta un crecimiento de 5 punto.

Fuente de información –ORFEO – Grupo Gestión Documental - generado al día 8 de julio de 2022.





Tiempo promedio de Respuesta de PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	Promedio de respuesta en días hábiles
Felicitaciones	13,21
Petición	9,52
Quejas	9,14
Reclamos	10,60
Sugerencias	15,25
Total general	9,52



Durante el periodo **Abril-junio de 2022**, se observa que el tiempo promedio de respuesta de las PQRSDF, se encuentran ajustados a los términos de ley, logrando un **tiempo promedio de respuesta es de 9,52 días**.

Lo anterior representa una **mejora** representada en una **disminución de 0,48 días al trimestre anterior (10.0 días)**.



Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

Peticiones de Información

Documento / Consultas

Estado de Petición de información	Petición de documentos de información	Consultas	Total general
Respuesta Dentro De Termino	1471	56	1527
Respuesta Extemporánea	164		164
Sin Respuesta Dentro De Termino	79	36	115
Sin Respuesta Vencido	40	4	44
Total general	1754	96	1850



Durante el periodo **Abr-Jun 22**, se recibieron un total de **1.850 solicitudes de acceso a información**, de las cuales:

*El 83% respondidas en términos. 6 punto por debajo del trimestre anterior.

***El 9% respondidas fuera de términos.**

*El 6% aun no han sido respondidas- se encuentran dentro de términos.

***El 2% sin respuesta y con términos vencidos, aumentando un punto con respecto al trimestre anterior.**

Fuente de información –ORFEO – Grupo Gestión Documental - generado al día 8 de julio de 2022.



Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

Reporte cualitativo

TIPO DE PETICION	NO	SI	TOTAL MUESTRA X TIPOLOGIA	MARGEN DE ERROR
10. Informes.	46	15	61	15%
18. Respuesta.	19	0	19	6%
17. No requiere respuesta.	14	7	21	5%
19. Solicitud defensor público.	8	0	8	3%
01. Derecho de petición	7	19	26	2%
07. Acciones Judiciales.	3	141	144	1%
08. Invitaciones.	2	22	24	1%
05. Consultas.	2	0	2	1%
02. Petición de documentos o información	1	1	2	0,32%
04. Peticiones entre autoridades.	1	1	2	0,32%
12. Queja misional	1	0	1	0,32%
22. Trámites Talento Humano	1	0	1	0,32%
16. Felicitaciones.	0	1	1	0,00%
Total general	105	205	310	34%





Conclusiones

- En comparación con el trimestre anterior (enero-marzo de 2022) se reporta una disminución del 10% (8.028). Como el trimestre anterior, se concentra principalmente en la dinámica generada por el reconocimiento de la acción judicial del caso de doña Juana en el mes de febrero, rompiendo la tendencia del área frente a las peticiones radicadas, tal y como lo muestra el cuadro resumen relacionado a continuación, mostrando el aumento en el número de peticiones recibidas a Recursos y Acciones Judiciales en el mes de junio.

	30-dic	31-ene	28-feb	8-mar	15-mar	31-mar	18-abr	26-abr	11-may	6-jun	14-jun	21-jun	30-jun
Peticiones sin Rta- términos vencidos	4	1	1	3	3	3	3.626	3.822	3.956	4.278	4.248	4.141	4.020



Conclusiones

- Con respecto al periodo anterior, se evidencia un comportamiento positivo y mejora en las varias variables relacionadas a continuación:
 - Indicador de **vencimientos**: se presenta una **reducción de 3.6 puntos pasando de 5% a 1.4%** con respecto al periodo ene-mar.
 - **Reducción** de un 1 punto en el numero de **respuestas extemporáneas**.
 - **Mejora** en el **tiempo promedio de respuestas**, reduciendo 0,48 días con respecto al periodo anterior
- La dinámica positiva que reflejan las variables relacionadas en el punto anterior cobran mayor valor si se considera que con la entrada en vigencia de la ley 2007 del 2022 , donde a partir del 10 de mayo se reestablecieron los términos de respuesta establecidos para la atención de una petición. relacionan las áreas de mayor impacto en el numero de vencidos generados en el trimestre: Por tanto, una vez superada la contingencia generada por la Acción de Grupo Doña Juana se debe continuar mejorando el cumplimiento de la promesa de servicio a nuestros usuarios, a través de una respuesta oportuna y en términos de calidad a sus requerimientos.
- Es un reto para la entidad lograr una reducción importante del numero de respuestas extemporáneas y así reducir el riesgo de nuevos vencimientos y sobre todo afianzar el compromiso de la oportunidad en la atención



Conclusiones análisis cualitativo

De acuerdo a la muestra analizada de 310 radicados para verificar la adecuada clasificación de la PQRSDF. Se identifica un margen de error del 34%, un incremento de 5 puntos por encima del análisis realizado el trimestre anterior. Podemos observar que este margen se ve reflejado en estas tres tipologías:

Tipologías	Margen de error
10- Informes	15%
18. Respuesta	6%
17. No requiere respuesta	5%



Conclusiones análisis cualitativo

En atención a la muestra analizada de 310 radicados para verificar la adecuada clasificación de la PQRSDF, además de lo señalado en la diapositiva anterior, se logro identificar casos críticos de clasificación en donde la totalidad de las solicitudes fueron mal clasificadas

TIPO DE PETICION	NO	SI	TOTAL, MUESTRA X TIPOLOGIA	MARGEN DE ERROR
17. No requiere respuesta.	14	7	21	66%
18. Respuesta.	19	0	19	100%
19. Solicitud defensor público.	8	0	8	100%
05. Consultas.	2	0	2	100%
12. Queja misional	1	0	1	100%
22. Tramites Talento Humano	1	0	1	100%



Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

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.pqrsdf@defensoria.gov.co

Anexo: Listado de Derechos de Petición Abril – Junio 2022



Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

Glosario PQRSDf:

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.



Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos



Formulario Registro Único de Peticiones

Radique aquí sus PQRSFD

http://eliseo.defensoria.gov.co/visionweb/cac2/web_preconsulta.php



Para temas asociados al ejercicio de protesta social:

correoquejasprotestasocial@defensoria.gov.co

Para temas relacionados con Colombianos en el exterior:

correocolombianosenelexterior@defensoria.gov.co



DefensoriadelPuebloColombia



@defensoriacol



Defensoría del Pueblo Colombia



defensoriacol



Defensoría del Pueblo Colombia



Defensoría del Pueblo Colombia



Líneas únicas de atención nacional:
01-8000-914-814 (gratuita) 60 (1) 314-40 00

<https://www.defensoria.gov.co>