



Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones enero – marzo de 2022

Secretaria General
Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano



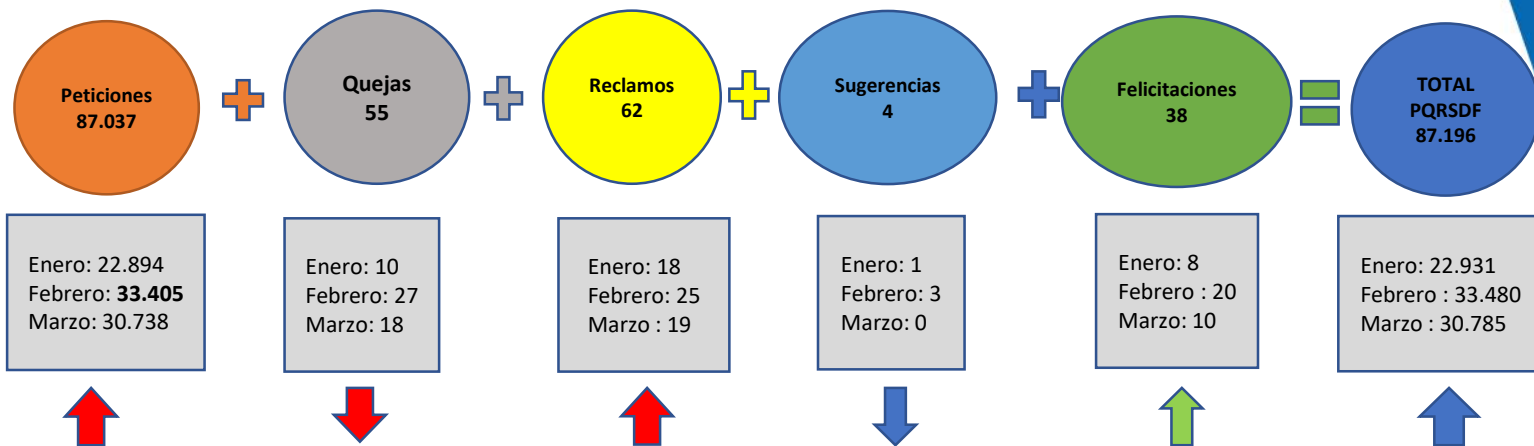


El Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, elabora el presente documento que contiene la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf del **periodo 01 de enero de 2022 al 31 de marzo de 2022** con base en la información registrada en el sistema de gestión documental - ORFEO, con **corte al 28 de abril de 2022.**





Comportamiento trimestre Enero – Marzo 2022

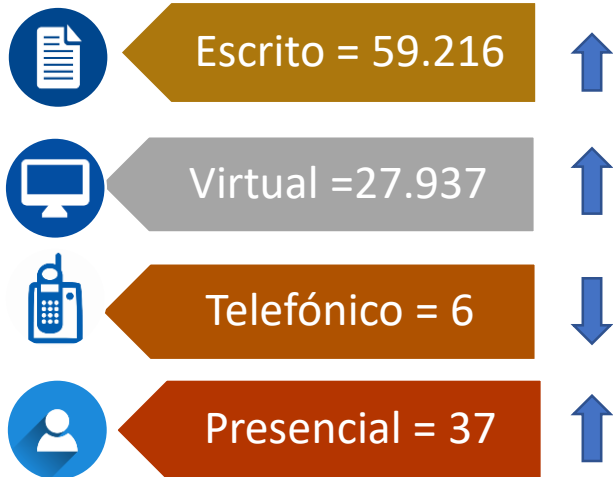


De 87.196 PQRSDF recibidas en el periodo, el **99,82%** corresponden a **Peticiones**, Reclamos 0.07%, Quejas 0,06%, felicitaciones 0,04% , 0,005% Sugerencias . Identificando un incremento en las Peticiones misionales, así como un crecimiento en el numero de felicitaciones. De otro lado se identifica una reducción en numero de quejas y reclamos asociadas a la prestación del servicio.





Comportamiento canales de recepción PQRSDF



Para presentar una PQRSDF:
ingrese aquí:



SERVICIO EN LÍNEA

INGRESAR

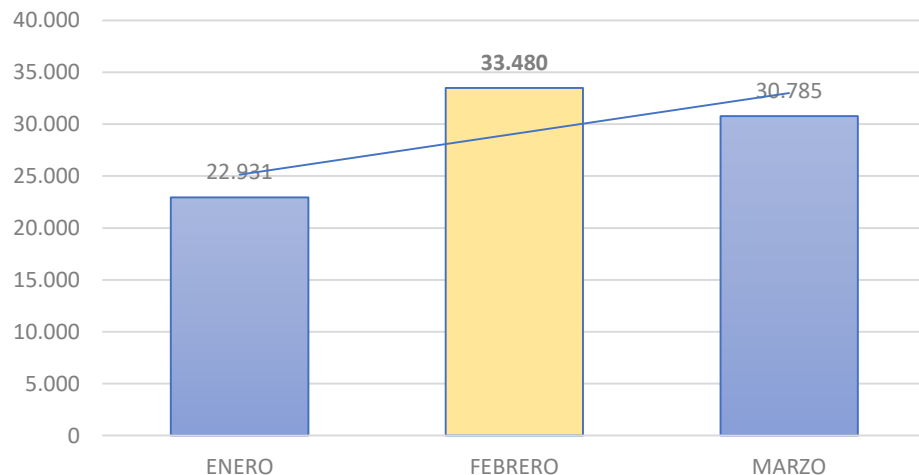
La declaración de la emergencia sanitaria Covid-19 desde marzo de 2020, ha propiciado que el canal de radicación escrito mantenga su protagonismo frente al comportamiento de los demás canales de radicación. No obstante a partir del 1 de diciembre del 2021, la Defensoría del Pueblo retorno a la atención presencial de manera gradual y controlada.





Distribución mensual de PQRSDF en 2022

PQRSDF POR MES - Vigencia 2022



Para el periodo analizado (enero-marzo), febrero fue el mes con mayor número de radicaciones, con un total de 33.480 peticiones. Este **incremento** se concentra principalmente en el número de radicados dirigidos a Recursos y Acciones Judiciales, interpretando que puede estar directamente asociado al **reconocimiento de la acción de grupo Doña Juana el pasado 12 de febrero**.

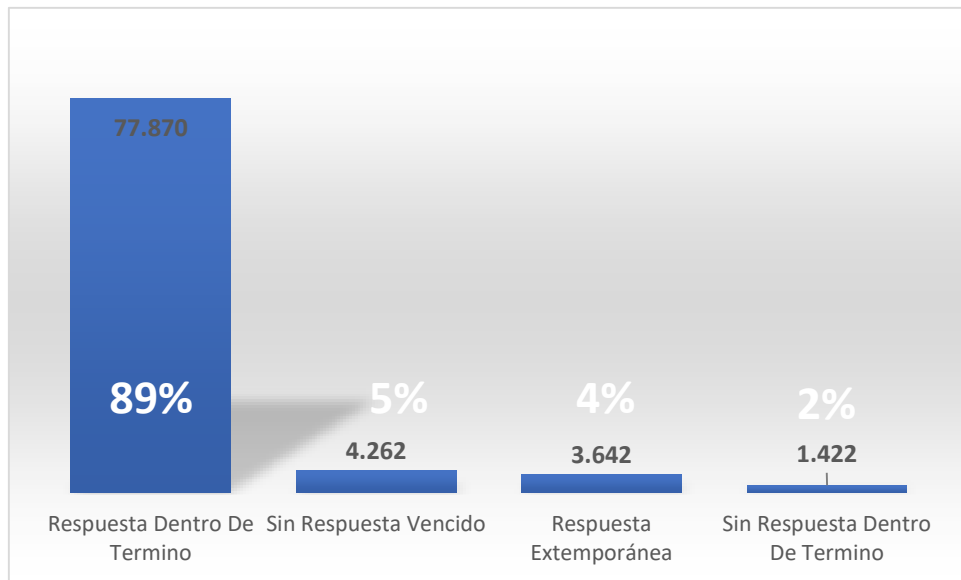
De igual forma podemos percibir que enero es el mes con menor número de peticiones recibidas frente al periodo analizado. No obstante presenta un aumento del 15% con 2.995 peticiones, con respecto al mes anterior (dic-21: 19.936).





Estado De Respuesta PQRSDf

Periodo: enero-marzo-22



El **89%** de las PQRSDf: Respondidas **en termino**, mostrando una **perdida de 6 puntos** respecto del periodo anterior.

El **5%** de las PQRSDf: **términos vencidos**, sin respuesta, presentando un **incremento de 4 puntos** con respecto al periodo anterior (512). Esta situación principalmente ha sido ocasionada por el incremento en el numero de vencimientos relacionados a las peticiones dirigidas a Recursos y Acciones Judiciales.

El **4%** de las PQRSDf: Respondidas de manera **extemporánea**, reportando el incremento de 1 punto porcentual sobre el periodo anterior (2,492).

El **2%** de las PQRSDf: Aun **no** han sido **respondidas** – se encuentran **dentro de términos**. Indicador que también presenta un crecimiento de 1 punto.



Tiempo promedio de Respuesta de PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	Promedio de respuesta en días hábiles
Felicitaciones	16,25
Petición	10,00
Quejas	10,25
Reclamos	8,03
Sugerencias	14,50
Total general	10,00



Durante el periodo **enero-marzo 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 10 días**.

Lo anterior representa un **incremento en 0,8 días al trimestre anterior** (9.2días).

Fuente de información –ORFEO – Grupo Gestión Documental - generado al día 28 de abril de 2022,

* Términos de respuesta ampliados con el Decreto 491 de 2020, en el marco del Estado de la Emergencia ocasionado por la pandemia del coronavirus COVID-19.



Peticiones de Información

Documento / Consultas

Estado de Petición de información	Petición de documentos de información	Consultas	Total general	
Respuesta Dentro De Termino		1535	133	1668
Respuesta Extemporánea		153	17	170
Sin Rta Dentro De Termino		11	3	14
Sin Respuesta Vencido		34	3	37
Total general		1733	156	1889

Durante el periodo **Ene-Mar 22**, se recibieron un total de **1.889 solicitudes de acceso a información**, de las cuales:

*El 88% respondidas en términos. 1 punto por debajo del trimestre anterior.

*El 9% respondidas fuera de términos.

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

*El 1% aun no han sido respondidas- se encuentran dentro de términos.



Análisis cualitativo

Tipo de Petición	Si	No	TOTAL MUESTRA x TIPOLOGIA	MARGEN DE ERROR
11. Publicaciones.		1	1	100%
14. Sugerencia.		1	1	100%
16. Felicitaciones.	11	14	25	56%
21. Queja sobre funcionario o contratista DP.	1	1	2	50%
05. Consultas.	12	10	22	45%
12. Queja misional	34	25	59	42%
17. No requiere respuesta.	5.681	2.686	8.367	32%
19. Solicitud defensor público.	87	28	115	24%
07. Acciones Judiciales.	530	168	698	24%
22. Trámites Talento Humano	10	3	13	23%
18. Respuesta.	473	75	548	14%
10. Informes.	130	17	147	12%
08. Invitaciones.	187	21	208	10%
04. Peticiones entre autoridades.	37	4	41	10%
02. Petición de documentos o información.	32	3	35	9%
01. Derecho de petición	218	5	223	2%
09. Facturas.	1		1	0%
13. Reclamo por servicios Defensoría.	1		1	0%
20. Misión de Trabajo.	12		12	0%
Total general	7.457	3.062	10.519	29%





Conclusiones

- En comparación con el trimestre anterior (oct-dic 21) se reporta **un incremento del 16% (11.916)**, el cual se concentra principalmente en la Dirección de Recursos y Acciones Judiciales (10% del total del incremento). Dinámica generada al parecer por el reconocimiento de la acción judicial del caso de doña Juana el pasado 12 de febrero, rompiendo la tendencia del área frente a las peticiones radicadas, tal y como lo muestra el cuadro resumen relacionado a continuación:

Reconocimiento acción de Grupo Doña Juana: 12 feb-22
650mil expedientes: Usuarios con expectativa de reconocimiento
17.450 ciudadanos Reconocidos – Adherentes (proceso para tramite de pago)

	Oct-21	Nov-21	Dic-21	Ene-21	Feb-22	Mar-22	Abr-22
Derechos de petición radicados	0	0	0	0	3.352	711	302

	7-dic	22-dic	30-dic	31-ene	28-feb	8-mar	15-mar	31-mar	18-abr	26-abr	11-may
Peticiones sin rta -términos vencidos	2	3	4	1	1	3	3	3	3.626	3.822	3.956



Conclusiones

- Para este trimestre se identifican varias **variables que afectan la dinámica positiva** que se traía durante el segundo semestre del 2021 **frente a la mejora del cumplimiento de términos de ley**. Ellos son:
 - **Perdida de 4 puntos** frente al **indicador de vencimientos**, pasando de 1% a 5%.
 - **Perdida de 6 puntos en las PQRSDF respondidas en términos**, en comparación con el trimestre anterior.
 - **Incremento de 1 punto** en el porcentaje de **respuestas extemporáneas**, pasando de 3% a 4%.
 - **Aumento del tiempo promedio de respuesta** en 0,8 días, pasando de 9.2 a 10 días.
- Lo anterior prende las alarmas: Se requieren planes de acción concretos y permanentes en las áreas, frente al cumplimiento de los términos de respuesta. En caso contrario la entidad esta abocada al incremento de vencimientos.

Para ello, se relacionan las áreas de mayor impacto en el numero de vencidos generados en el trimestre.

Dependencia	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Total general
Recursos Y Acciones Judiciales		3242	470	3712
Centro De Atención Al Ciudadano	71	77	12	160
Bogotá		5	44	49
Boyacá		15	34	49
Valle Del Cauca	2	11	28	41



Recomendaciones y /o propuestas de posibles planes de acción

- La Secretaria General, ofrece la ampliación temporal de la capacidad instalada para la atención de peticiones con termino asociadas al caso de Doña Juana, a través de un plan de apoyo del área para los meses de mayo- julio.
- La Secretaria General, plantea la necesidad de acoger y desarrollar la propuesta de establecer convenios permanentes de pasantías con las universidades con carreras de Derecho, para ampliar la capacidad instalada para la atención de las diferentes acciones judiciales de grupo reconocidas (impacto vencimientos- oportunidad en la atención - índice de satisfacción al usuario).
- Lanzamiento del video tutorial y el guion de orientación de los ciudadanos del caso de Doña Juana para reducir el numero de radicación de peticiones innecesarias frente al proceso (ej: personas no reconocidas, radicación de documentos, etc.).
- A partir de las conclusiones de la mesa de trabajo del 1ro de abril, es prioritario que se gestione la parametrización específica de las peticiones de Doña Juana, o se solicite la creación de la Tipología específica: facilita la radicación, tramite y gestión. Esto le compete al área dueña del proceso. Mejora en la radicación dirigida/orientada a través del formulario único en línea (perfilamiento de peticiones).



Conclusiones análisis cualitativo

De acuerdo con la muestra analizada de 10.519 radicados para verificar la adecuada clasificación de las PQRSDF. Se identifica un margen de error del 29% , un incremento de 18 puntos por encima del análisis realizado en el trimestre anterior, esto se debe a un ejercicio de autodiagnóstico generado en el periodo de octubre 21 a marzo 22 a partir de la implementación del botón modificar, encontrando que la mayoría de las inconsistencias están asociadas a las tipologías:

- Publicaciones : 100%
- Sugerencias: 100%
- Felicitaciones : 56%
- Queja sobre Funcionario o Contratista: 50%

También podemos observar que con respecto a la tipología Derechos de Petición y consultas se evidencia una mejora significativa:

Tipología	oct-dic21	ene- mar22
Derechos de Petición	49%	2%
Consultas	83%	45%



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



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

(Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, y denuncias en contra funcionario de la Defensoría del Pueblo).



Para temas asociados al ejercicio de protesta social:

correoquejasprotestasocial@defensoria.gov.co

Para temas relacionados con Colombianos en el exterior:

correocolombianosenelexterior@defensoria.gov.co

Para temas relacionados con defensa pública:

defensoriapublica@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>