



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

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

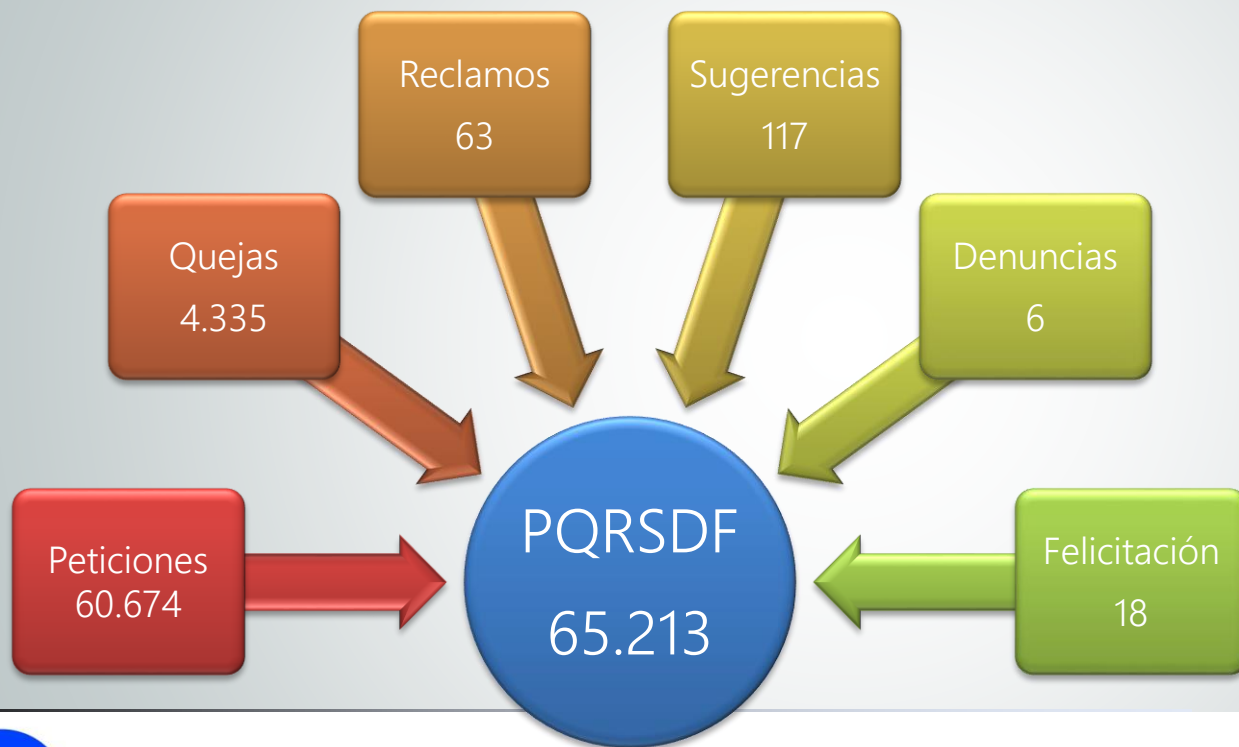
Mayo - Agosto de 2020

Secretaría General
Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano



El Grupo de Transparencia y Servicio al ciudadano, elabora el presente informe que contiene las cifras de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades del periodo mayo – agosto de 2020 con base en la información registrada en el sistema de gestión documental con corte 28 de septiembre de 2020.

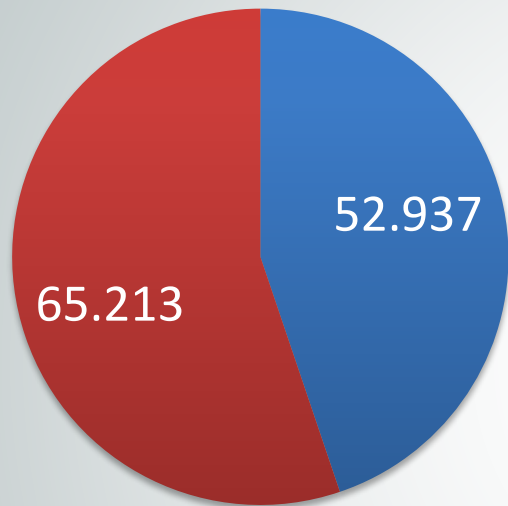
PQRSDF Recibidas en el cuatrimestre



Del total de PQRSDF recibidas en el periodo, las peticiones equivalen al 93,04%.

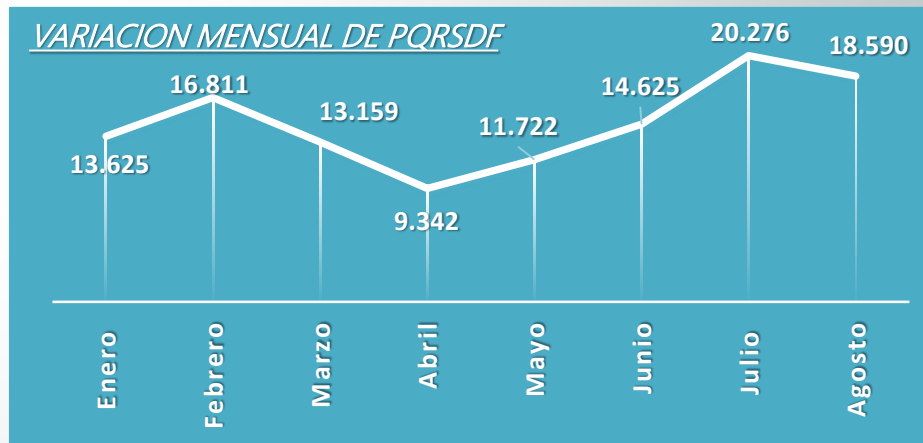
En su gran mayoría, las quejas, reclamos, sugerencia y denuncias presentan deficiencias en su tipificación en el sistema de gestión documental y en su gran mayoría corresponden a peticiones de servicio.

Comparación con el periodo anterior (enero – abril)



■ Periodo Ene - Abr ■ Periodo May - Agos

Con relación al periodo enero – abril de 2020 se observa un incremento de 12.276 PQRSDF recibidas en el periodo mayo – agosto.



Total PQRSDF Recibidas por Canal de Recepción

Del total PQRSDF registradas en el sistema de gestión documental, se encuentra que el canal mas utilizado es el virtual, siendo el correo electrónico la herramienta más utilizada con 38.764 que equivale al 59.4% y el formulario "Registro Único de Peticiones" disponible en la pagina web con 23.230 que corresponde al 35.6%

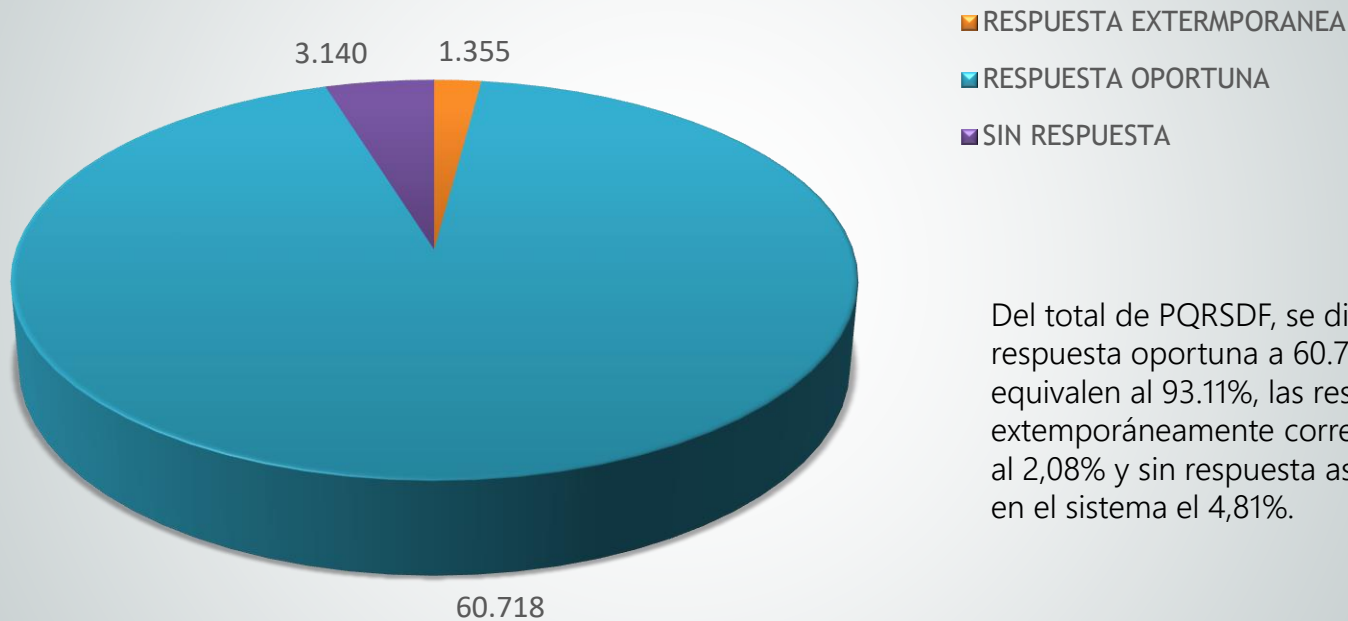
Es importante señalar que por la alerta sanitaria mundial ocasionada por el Covid-19, desde el mes de marzo de 2020 se adopto el trabajo en casa, consolidándose el canal virtual como el mas utilizado para la presentación de PQRSDF por parte de la ciudadanía y partes interesadas.

En el siguiente enlace encontrará el formulario "Registro Único de Peticiones":

<http://eliseo.defensoria.gov.co/visionweb/cac2/rupweb.htm>



Oportunidad de respuesta



Del total de PQRSDF, se dio respuesta oportuna a 60.718 que equivalen al 93.11%, las respondidas extemporáneamente corresponden al 2,08% y sin respuesta asociada en el sistema el 4,81%.

Tiempo promedio de Respuesta – Peticiones (días hábiles)

		Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo de Respuesta
Derechos de Petición	•Peticiones de interés general y particular	30*	6,3
Consultas	•Es la solicitud presentada ante la DEFENSORIA DEL PUEBLO para que emita un concepto o exponga su criterio respecto de materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones	35*	11,0
Petición de Documentos	•Toda persona tiene derecho a solicitar copias de los documentos que reposan en la Defensoría del Pueblo	20*	6,6
Petición de Información	•Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información pública y/o consultar y pedir copias de los documentos que reposan en la Defensoría del Pueblo, salvo que dicha información tenga carácter de clasificada o reservada	20*	7,3
Congresistas	•Las solicitudes del Congreso de la República.	5	4,4
Peticiones de Defensor Publico		15	3,4

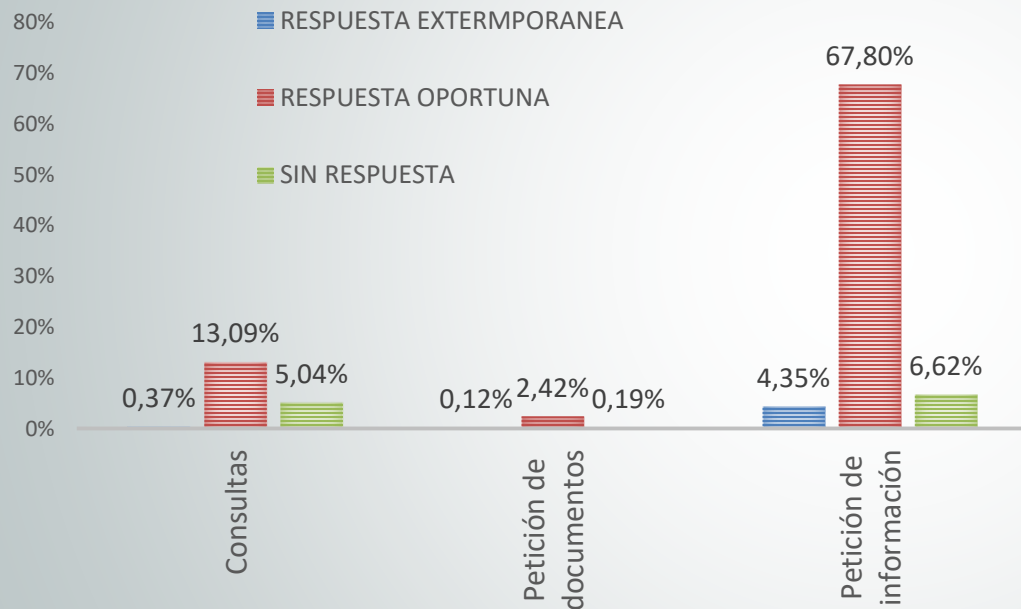
* Términos de respuesta ampliados con el Decreto 491 de 2020, en el marco del Estado de la Emergencia ocasionado por la pandemia del coronavirus COVID-19.



Tiempos promedio de Respuesta - PQRSDF (días hábiles)

		Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo de Respuesta
Quejas	<ul style="list-style-type: none">• 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 DEFENSORIA DEL PUEBLO en desarrollo de sus funciones.	15	5,7
Reclamos	<ul style="list-style-type: none">• 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 DEFENSORIA DEL PUEBLO o su prestación indebida	15	6,1
Sugerencias	<ul style="list-style-type: none">• Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la DEFENSORIA DEL PUEBLO.	15	4,7
Denuncias	<ul style="list-style-type: none">• Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular en la DEFENSORIA DEL PUEBLO para que se adelante, la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o administrativa sancionatoria.	15	15,6
Felicitaciones	<ul style="list-style-type: none">• Reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que se presta o un aspecto de la gestión de la DEFENSORIA DEL PUEBLO.	15	4,24

Peticiones de Información



Se recibieron un total de 3.217 solicitudes de acceso a la información, distribuidas entre consultas (18,5%), petición de documentos (2,7%) y de información (78,7%),

De este total 2.680 respondidas oportunamente (83,3%), 156 con respuesta extemporánea (4,8%) y 381 sin respuesta (11,8%)

Seguimiento a recomendaciones del informe anterior

Sensibilizar los servidores públicos en la necesidad de brindar respuesta oportuna a las PQRSDF en los términos establecidos y utilizando como único medio, el sistema de gestión documental.



Durante el segundo trimestre se viene estructurando una herramienta de análisis de las radicaciones en el sistema de gestión documental que permite el seguimiento de las respuestas a las PQRSDF y se inicio su socialización conjuntamente con el Grupo de Gestión Documental a todas las dependencias de la Entidad

Profundizar las definiciones de PQRSDF en las ventanillas de recepción y servidores públicos para que puedan ser mejor tipificadas en el sistema de gestión documental, pues se observa que gran parte de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias no se encuentran bien tipificadas



En la socialización de la herramienta de análisis de las radicaciones, se hizo énfasis en las definiciones establecidas en la resolución 772 de 2020, que reglamenta el Derecho de Petición al interior de la Entidad con el fin de que las PQRSDF sean bien tipificadas.

Los días 28 y 29 de septiembre, se realizó capacitación a aproximadamente 250 funcionarios en la necesidad de clasificar adecuadamente las PQRSDF.

Conclusiones:

- Se concluye que del total de PQRSDf presentadas, el 93,11% fueron respondidas oportunamente, con respuesta extemporánea el 2,08% y sin respuesta el 4,81%, por lo cual se considera necesario continuar sensibilizando a los servidores públicos en dar respuesta oportuna a las PQRSDf en los términos establecidos y utilizando como único medio, el sistema de gestión documental.
- Se continúan presentando deficiencias en la clasificación de las PQRSDf de acuerdo con lo establecido en la Resolución 772 de 2020, se espera que para el próximo informe y teniendo en cuenta las capacitaciones que se han llevado a cabo, se obtengan cifras confiables.

Anexo: Listado Derechos de Petición mayo-agosto de 2020
Fecha: 5 de octubre de 2020

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



Contáctenos:



Teléfono PBX: (57) (1) 314 73 00



Buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co



[Formulario Registro Único de Peticiones](#)



DefensoriadelPuebloColombia



@defensoriacol



Defensoría del Pueblo Colombia



defensoriacol



Defensoría del Pueblo Colombia



Defensoría del Pueblo Colombia

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

