INFORME DE PQRSDF NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2014

Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Secretaría General

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Decreto 025 de 2014, Articulo 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 de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones –PQRSDF- correspondiente al bimestre Noviembre - 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 Noviembre y el 31 de Diciembre de 2014, el seguimiento a las PQRSDF recibidas en los anteriores tres (3) periodos, abril – mayo, junio - julio y agosto – octubre de 2014 y se incluye el segundo Informe mensual de PQRSDF reportado por las regionales durante los meses de Noviembre y Diciembre de 2014[1].

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.

[1] El 03 se septiembre de 2014, a través de correo electrónico institucional, la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo, envío 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 desarrollas para mejora en el servicio al usuario. La presentación, y solicitud de información fue reiterada por ese mismo medio, a todas las Regionales el 15 de octubre de 2014.

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

1. ESTADO DE LA GESTIÓN BIMESTRE NOVIEMBRE – 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 noviembre al 31 de diciembre de 2014, incluyendo las PQRSDF de la Sedes Regionales.

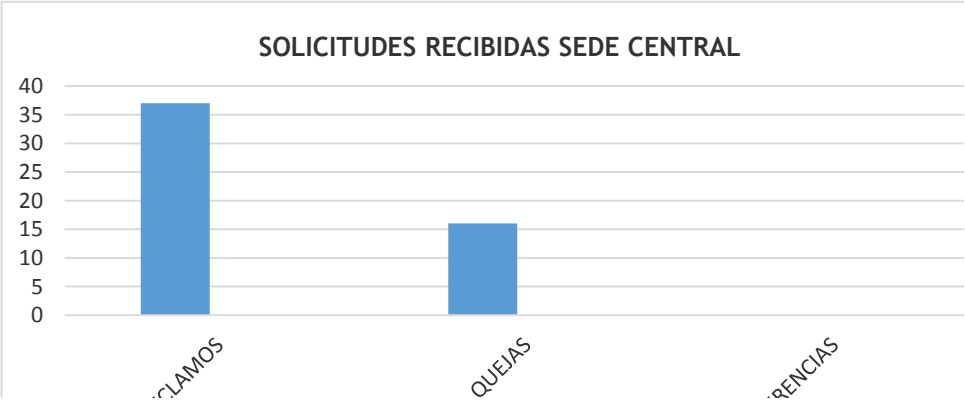
1.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF

Durante el bimestre Noviembre – Diciembre de 2014, se tramitaron en la Sede Central de la Defensoría del Pueblo, un total de 53 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 recibió el segundo reporte correspondiente a las PQRSDF obtenidas durante los meses de noviembre y diciembre de 2014, con un total de 10[2].

1.1.1. TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS SEDE CENTRAL

En total se tramitaron durante este periodo 53 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tipo de PQRSDF	NUMERO PQRSDF	PORCENTAJE %
RECLAMOS	37	69.8
QUEJAS	16	30.2
SUGERENCIAS	0	0
FELICITACIONES	0	0
TOTAL	53	100



[2] Regionales que reportan: Atlántico, Casanare, Cundinamarca, Quindío y Sucre.

1.2. ESTADO DE LAS PQRSDF SEDE CENTRAL:

1.2.1. Reclamos[3]: Total Periodo: 37, que equivalen a un 69.8 % de las PQRSDF.

De los 37 Reclamos recibidos durante el periodo reportado, se puede observar reducción con relación al periodo anterior[4], destacándose la 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	30
Regional Cundinamarca	3
Sede Central Defensoría del Pueblo	4
TOTAL	37

1.2.2. **Quejas[5]:** En este periodo se radicaron 16 quejas, que equivalen a un 30.2 % de las PQRSDF; de estas 16, se han cerrado satisfactoriamente 6, que representan un 37.5 % del total de quejas del mes. 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:

DEPENDENCIA O REGIONAL[6]	NUMERO DE QUEJAS ASIGNADAS	NUMERO DE QUEJAS CONTESTADAS	NUMERO DE QUEJAS PENDIENTES POR
Regional Bogotá y/o C.A.C.	4	1	3
Secretaria General	2	2	-
Subdirección del Talento Humano	3	0	3
Dirección Nacional de Defensoría Pública	1	1	-
Regional Norte de Santander	1	1	-
Regional Putumayo	1	1	-
Regional Meta	1	0	1
Regional Boyacá	1	0	1
Regional Urabá	1	0	1
Regional Cauca	1	0	1
TOTAL	16	6	10

[3] 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.
[4] En comparación con el periodo agosto - octubre de 2014, fueron presentados 73 reclamos.
[5] 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.
[6] Recibidas en Bogotá – Secretaría General - y trasladadas a las Regionales.

1.2.2.1. Al cierre de este informe se mantienen 10 quejas Abiertas que equivalen a un 62.5 % del total del mes. 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, sin embargo, seguiremos insistiendo para que los tiempos de respuesta se acorten y se promueva el respeto por el usuario, entendemos que de las PQRSDF presentadas contra los Defensores Públicos, se debe esperar que el profesional presente el informe al supervisor del contrato, para luego enviarle respuesta al peticionario. De las quejas presentadas contra las Regionales se establece que tienen que ver con el desempeño profesional de defensores públicos, por lo que se ha insistido en que se genere una respuesta eficaz y oportuna.

1.3.3 Sugerencias: No se presentaron Sugerencias durante este periodo. **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

1.3.4 Denuncias: No se presentaron denuncias durante este periodo. **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

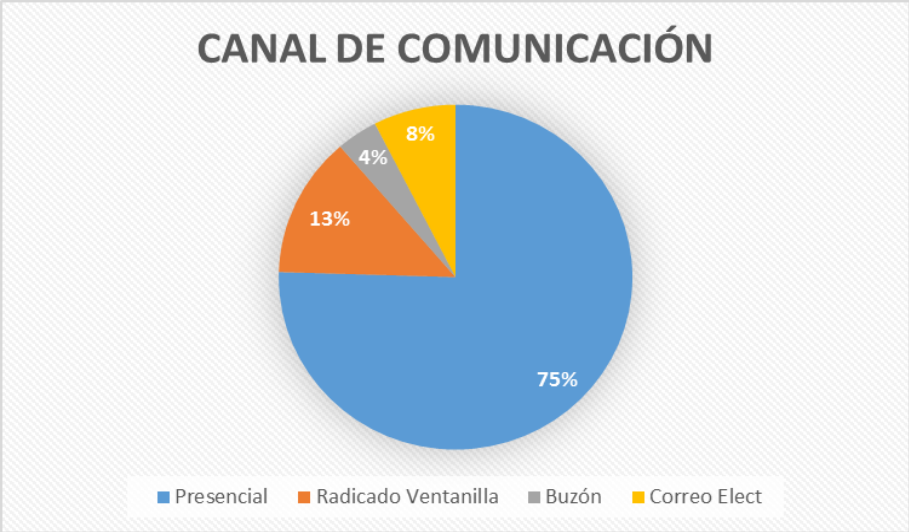
1.3.5 Peticiones: No se presentaron Peticiones durante este periodo. **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

1.3.6 Felicitaciones: No se presentaron Felicitaciones durante este periodo. **Felicitación**: reconocimiento o agradecimiento que presenta el usuario por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

1.4 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	40
Radicado Ventanilla	7
Buzón	2
Correo Electrónico	4



1.5 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	4	10.8 %
Por mejor atención personalizada	11	29.7 %
Por asignación de citas por medios electrónicos	3	8.1 %
No ser atendido por teléfono	2	5.4 %
Inseguridad, vigilancia y control de acceso a la Entidad	3	8.1 %
Atención Preferencial - Discapacitados	4	10.8 %
Descentralización de la Defensoría de Bogotá	2	5.4 %
Por mejor sede para la Regional Bogotá, C.A.C	2	5.4 %
Por deficiencia en servicios públicos de la entidad	6	16.2 %
TOTAL	37	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 divisando 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	6 casos	37.5 %
Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos	6 casos	37.5 %
Inconformidad sobre Personal de Vigilancia	2 casos	12.5 %
Inconformidad con Estudiantes Consultorio Jurídico	2 casos	12.5 %
TOTAL	16 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.

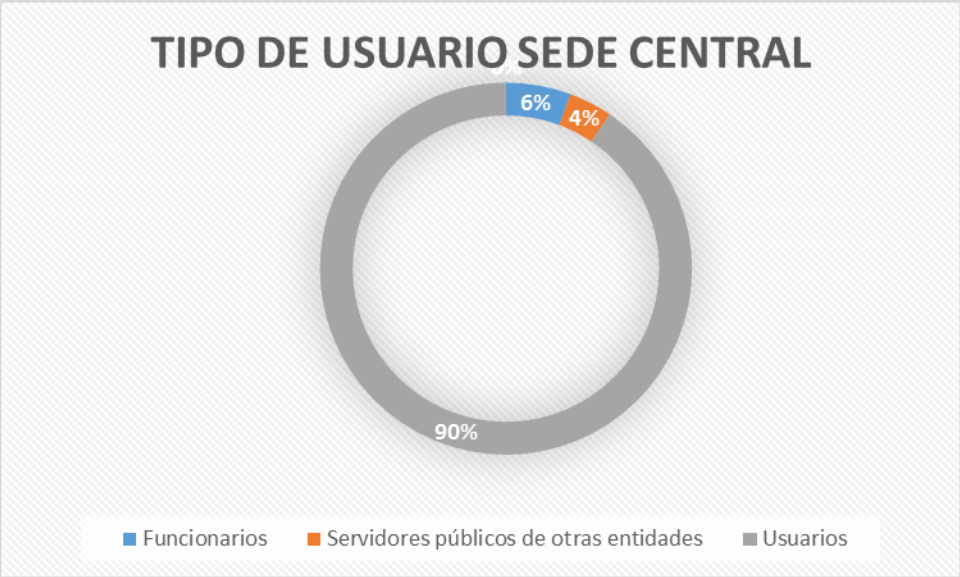
1.5.3 Sugerencias: Durante el presente periodo no se presentaron.

1.5.4 Felicitaciones: En el transcurso del trimestre no se recibieron felicitaciones.

1.6 PQRSDF POR TIPO DE USUARIO SEDE CENTRAL:

1.6.1 Por Género: La clasificación de las PQRSDF por tipo de usuario indica que la mayoría corresponden a hombres, con 33, que representan un 62.3 % y mujeres, con 20, que representan el 37.7 % del total de las PQRSDF. Cabe destacar que se mantiene la tendencia de los informes anteriores, 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.

1.6.2 Por tipo de usuario: Funcionarios: 3 PQRSDF: 5.7 % Servidores públicos de otras entidades: 2 PQRSDF: 3.7 % Usuarios: 48 PQRSDF: 90.6 %. Continúa manteniéndose la tendencia de aumento de PQRSDF por parte de los usuarios de la Defensoría del pueblo, 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.



1.7 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS QUEJAS SEDE CENTRAL

DEPENDENCIA O REGIONAL	NUMERO DE QUEJAS ASIGNADAS	PORCENTAJE DE RESPUESTA %
Regional Bogotá y/o C.A.C.	4	25
Secretaria General	2	100
Subdirección del Talento Humano	3	0
Dirección Nacional de Defensoría Pública	1	100
Regional Putumayo	1	100
Regional Norte de Santander	1	100
Regional Meta	1	0
Regional Boyacá	1	0
Regional Urabá	1	0
Regional Cauca	1	0
TOTAL	16	42.5

Se analizó el 100% de la muestra de las Quejas radicadas en el período evaluado, las cuales contabilizan 16 en total; concluyendo lo siguiente: El 42.5 % del total fueron contestadas a tiempo, y el 47.5 % 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. Durante el presente periodo disminuyo la tendencia a la oportunidad en respuesta, por lo que se hace necesario reiterar a funcionarios en general, sobre el grado de importancia y respeto por los usuarios.

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.

1.8 CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF POR DEPENDENCIA O REGIONAL

Las PQRSDF recibidas durante el bimestre están distribuidas por regionales[7] y dependencias de la siguiente manera:

DEPENDENCIA O REGIONAL	NUMERO DE QUEJAS	NUMERO DE RECLAMOS	NUMERO DE SUGERENCIAS	NUMERO DE FELICITACIONES
Secretaria General	2			
Regional Bogotá y/o C.A.C.	4	30		
Subdirección del Talento Humano	3			
Dirección Nacional de Defensoría Pública	1			
Regional Putumayo	1			
Regional Norte de Santander	1			
Regional Meta	1			
Regional Boyacá	1			
Regional Urabá	1			
Regional Cauca	1			
Regional Cundinamarca		3		
Sede Central Defensoría del Pueblo		4		
TOTAL	16	37		

1.9 DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRSDF. NIVEL CENTRAL

Analizando el número de PQRSDF tramitadas en la Sede Central de la Defensoría del Pueblo, (53) podemos establecer que el 64.1 % del total periodo, fueron relacionadas con actuaciones del el C.A.C sede Bogotá, (34) lo que devela el uso y concurrencia de usuarios hacia esa sede; estableciendo como preferencia de los usuarios en general por las asesorías brindadas a través de los profesionales.

De otro lado, vislumbramos la presencia de usuarios de otras zonas del país en la sede del CAC Bogotá, en búsqueda de rápida y oportuna solución de su caso, lo que genera aumento de la estadística y mayor demanda en la atención.

Las PQRSDF, que correspondieron a la sede central de la Defensoría del Pueblo, se analizan teniendo en cuenta dos elementos: el primero tiene que ver con la necesidad del usuario en ser atendido por funcionarios en las diferentes dependencias para resolver una consulta profesional, y el otro, del ciudadano que solo quiere ser escuchado, ya que considera que ningún organismo estatal responde a sus necesidades. De este último se divisa un gran número de ciudadanos que requieren atención psicológica especializada.

[7] Corresponde a PQRSDF que llegan a nivel central, canales de información y se trasladan a dependencias y Regionales para su trámite.

1.10 REPORTES DE REGIONALES NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2014

REGIONALES	REPORTE OPORTUNO DE PQRSDF	REGIONALES QUE NO REPORTARON **OPORTUNAMENTE** PQRSDF
AMAZONAS		X
ANTIOQUIA		X
ARAUCA		X
ATLANTICO	X	
BOGOTA		X
BOLIVAR		X
BOYACA		X
CALDAS		X
CAQUETA		X
CASANARE	X	
CAUCA		X
CESAR		X
CORDOBA		X
CUNDINAMARCA	X	
CHOCO		X
GUAINIA		X
GUAJIRA		X
GUAVIARE		X
HUILA		X
MAGDALENA		X
MAGDALENA MEDIO		X
META		X
NARIÑO		X
NRTE DE SANTANDER		X
OCAÑA		X
PUTUMAYO		X
QUINDIO	X	
RISARALDA		X
SANA ANDRES		X
SANTANDER		X
SUCRE	X	
URABA		X
TOLIMA		X
VALLE DEL CAUCA		X
VAUPES		X
VICHADA		X

1.11. REGISTRO DEL REPORTE OPORTUNO DE LAS REGIONALES DE PQRSDF

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	FELICITACIONES
CASANARE	0	0	0	0	0
CUNDINAMARCA	0	0	0	0	0
QUINDIO	0	1	0	0	0
SUCRE	2	0	0	2	5
ATLANTICO	0	0	0	0	0
TOTAL	2	1	0	2	5

El presente reporte corresponde al periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2014 y el 31 de diciembre de 2014 con un total de 10 PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente por 5 regionales y no reportado por 31; es así como, a partir del 1 de octubre de 2014, se consolida informe preliminar, observando aplicación de la Guía para el Manejo de los Buzones de PQRSDF, con el procedimiento instaurado y las herramientas técnicas desarrollas. 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.

Entre los reportes de informados por las Regionales**,** se destacan las quejas las cuales 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.

1.11 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA PARA ESTE PERIODO

Con base en los resultados presentados anteriormente, la Oficina de cultura y servicio al ciudadano PQRSDF presenta las siguientes recomendaciones, reiterando lo expresado en el informe anterior, en el sentido de:

- 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.

- 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.

- Implementar acciones de mejora y mantenimiento oportuno de las instalaciones físicas de la Entidad, principalmente en los puntos de atención al usuario.

- Concientizar a las dependencias y Regionales sobre cultura del reporte y la respuesta oportuna al ciudadano

- 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.

- Desarrollar una estrategia donde se plasme el respeto hacia el usuario y funcionarios de la Entidad.

- Consolidar una estrategia efectiva de comunicación hacia los usuarios sobre los trámites, servicios, horarios y alcance de la Defensoría del Pueblo.

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.[8]

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

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.[9]

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 Victimas 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	-	

[9] Reiteradas mediante correos electrónicos de 2 de septiembre de 2014 y 8 de noviembre de 2014.

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.