



**INFORME DE PQRSDF
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y
DICIEMBRE
2018**
Secretaría General

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

2. GENERALIDADES

2.1. Objetivo

2.2. Metodología

2.3. Alcance del Informe

3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL

3.1. Tipo de solicitudes recibidas - Nivel Central

3.2. PQRSDf por medio de recepción

3.3. Caracterización de usuario

3.3.1. Por Género

3.4. Distribución de las PQRSDf por dependencias

3.4.1. Peticiones:

3.4.2 Solicitud de Acceso a la información

3.4.3 Quejas

3.4.4 Reclamos

3.4.5 Denuncias

4. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES

4.1.Estado de la Gestión trimestre octubre- noviembre- diciembre de 2018

4.2.Resultado de las PQRSDF

4.3.Tipo de solicitudes recibidas

5. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO - SEDE CENTRAL

5.1.Metodología de seguimiento

5.2.Trimestre julio-agosto y septiembre 2018

6.3.Trimestre octubre-noviembre- diciembre 2018

6. Número de PQRSDF

7.CONCLUSIONES

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 025 de 2014, Artículo 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*”, presentamos informe de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF- correspondiente al trimestre octubre, noviembre y diciembre de 2018.

Con la implementación del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano en la Secretaría General - Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF-, 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 el grado de satisfacción, con los servicios ofrecidos.

Presentamos a continuación información obtenida a través del procedimiento de “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones”, durante el periodo señalado, así mismo, reporte de las contestadas en los anteriores periodos, incluyendo las reportadas por las regionales.

2. GENERALIDADES

2.1 Objetivo

Informar a la alta dirección sobre el desempeño institucional en la atención de las PQRSDF, reportadas al Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General, así mismo, consolidar el contenido de las mismas, como insumo para la toma de decisiones

2.2 Metodología

Para elaborar el presente documento se realizó la consolidación y posterior análisis estadístico de las PQRSDF recibidas a través de los siguientes canales de comunicación, dentro del periodo en observación:

Presencial: El usuario puede presentar una PQRSDF en la oficina del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General o en la oficina destinada en la sede regional para tal fin. Allí se le brindará atención personalizada, orientación y recibirá de manera verbal o escrita la manifestación de su no conformidad, entregándosele copia de la misma.

Ventanilla de Correspondencia: A través de este canal los usuarios radican las PQRSDF asignándoseles un número de radicación.

Canal Electrónico: La persona natural o jurídica puede ingresar a través de la página web de la Entidad enviando la PQRSDF a través del correo electrónico buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co y por medio del Formulario de recepción de Peticiones digital.

Línea telefónica: Desde cualquier lugar del país, el usuario puede comunicarse a la dependencia competente y presentar la PQRSDF. Una vez recibida le será asignado un número de radicación.

- Nivel central: PBX 3144000 - 3147300 extensión 2101.
- Regionales: Podrá hacerse a través del número telefónico asignado, el cual podrá evidenciarse a través del Directorio de dependencias ubicado en la página web.

Buzones: Se encuentran ubicados en diferentes lugares de la Entidad, (Sede central - regionales) acompañados del formato de recepción de PQRSDf con código EG-P01-F01.

2.3. Alcance del Informe

El informe contiene las PQRSDf recibidas, entre el 1 de Octubre al 31 de Diciembre de 2018, por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, así como los datos reportados por las regionales, obtenidos mediante radicados, o a través de los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad..

De acuerdo con lo señalado en el inciso segundo de los artículos 13 y 15 de la Ley 1437 de 2011, toda solicitud de información, Queja, Reclamo y Denuncia, se considera un derecho de petición, el cual puede presentarse en forma verbal o escrita y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación.

3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL

3.1 Tipo de solicitudes recibidas - Nivel Central

Durante el periodo en reporte se presentaron 32 PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf

Tipo de PQRSDf	Numero de PQRSDf	de Porcentaje %
PETICIONES	2	6%
QUEJAS	19	60%
RECLAMOS	3	9%
FELICITACIONES	6	19%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	1	3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	3%
TOTAL	32	100%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

3.2 PQRSDf por medio de recepción

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDf y muestra la preferencia de los usuarios por la utilización del canal de formulario único de peticiones, seguido de ventanilla.

A continuación presentamos la distribución de las PQRSDf por medio de recepción y se identifica el canal más utilizado.

Tabla 2. Distribución de PQRSDf por Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	solicitud de acceso	Felicitaciones	Total
Radicado ventanilla	1	12	1	0	1	1	5	21
Presencial	0	1	0	0	0	0	0	1
Telefónico	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo electrónico	1	4	0	0	0	0	1	7
Formulario único de recepción de peticiones	0	2	2	0	0	0	0	4
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	20	3	0	1	1	6	32

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Como se observa, el principal canal de comunicación utilizado en el periodo fue ventanilla, es decir veintiuno (21) PQRSDf; seguido por el correo electrónico, con siete (7) comunicaciones.

3.3 Caracterización de usuario

3.3.1 Por Género: La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que se presentaron veinte (20) mujeres, y once (11) hombres, y 1 usuario anónimo.

3.4 Distribución de las PQRSDf por dependencias

Las PQRSDf presentadas a nivel nacional que fueron remitidas al Grupo de servicio, transparencia y participación del ciudadano, durante el periodo observado, presentaron la siguiente distribución:

Tabla 3. Distribución de PQRSDF por dependencia

Numero	Asunto	Dirigido a	Tramite
1	Queja	Regional Bogotá	cerrada
2	Queja	Subdirección de Talento Humano	Cerrado
3	Queja	Oficina Jurídica	Cerrada
4	Queja	Secretaria General	Cerrada
5	Reclamo	Regional Norte de Santander	pendiente
6	Queja	Regional Magdalena	pendiente
7	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	Cerrada
8	Queja	Control Interno Disciplinario	Cerrada
9	Queja	Regional Caquetá	cerrada
10	Derecho de Petición	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	Cerrada
11	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	Cerrada
12	Queja	Regional Valle	Cerrada
13	Solicitud de Acceso a la Información	Subdirección de Talento Humano	Cerrada
14	Queja	Regional Santander	Pendiente
15	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	pendiente
16	Felicitación	Regional Meta	Cerrada
17	Queja	Regional Quindío	pendiente
18	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	Cerrado
19	Queja	Delegada para los derechos de la población desplazada	Cerrado
20	Queja	Regional Boyacá	cerrado
21	Queja	Regional Bogotá	cerrada
22	Queja	Regional Cundinamarca	cerrada
23	Felicitación	Regional Bogotá	cerrada
24	Queja	Secretaria General	cerrada

25	Felicitación	Regional Bogotá	cerrada
26	Derecho de Petición	Arauca	Pendiente
27	Queja	Regional Bogotá	pendiente
28	Felicitación	Regional Bogotá	Cerrada
29	Queja	Subdirección Administrativa	Cerrada
30	Felicitación	Regional Valle	Cerrada
31	Reclamo	Regional Antioquia	Pendiente
32	Reclamo	Subdirección Administrativa	Cerrada

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

3.4.1 Peticiones: En este periodo se radicaron dos peticiones (2). Una hacía referencia a un recurso de insistencia, se envió por competencia a la Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales, y la segunda hacía referencia a una petición de un concepto en un tema de Derecho Civil, y fue enviado por competencia a la Regional Arauca.

3.4.2 Solicitudes de acceso a la información: En este trimestre se tramito una (1) solicitud de acceso a la información, relacionadas con el caso del Relleno Doña Juana y dos dirigidas a la Delegada de Indígenas y Minorías Étnicas.

Número de solicitudes recibidas: 01

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: Cero

Tiempo de respuesta de cada solicitud: diez días

Número de solicitudes en las que se negó acceso a la información: Cero

Mediante correo electrónico se solicitó información a la Dirección Nacional y Tramite de quejas, donde informaron que no se recibió ninguna Solitud de Acceso a la información durante el trimestre.

3.4.3. Quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones.

En este trimestre se presentaron 21 quejas la mayoría de ellas, hacen referencia a inconformidad con la Atención o asesoría brindada a los usuarios.

3.4.4. Reclamos.

En este trimestre se presentaron tres reclamos dirigidos a la Regional Norte de Santander, Atlántico y la Subdirección Administrativa.

3.4.5. Denuncias.

En este trimestre no se presentó ninguna Denuncia.

3.4.6 Felicitaciones.

En este trimestre se presentaron 4 felicitaciones.

4. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES

4.1. Estado de la Gestión trimestre Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018

El presente informe contiene los datos estadísticos de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el Grupo de Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano, a través de los canales de correo electrónico institucional y radicado único por las Defensorías Regionales, durante el trimestre comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2018.

4.2. Resultado de las PQRSDF

En Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 61 PQRSDF a través de los buzones de sugerencias y de forma presencial. Se recibieron y consolidaron tres (3) reportes.

4.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se gestionaron durante este periodo sesenta y uno (61) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 8. Reporte de Regionales

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Bogotá	0	3	0	0	0	5
Regional Boyacá	0	0	0	0	0	0
Regional Vichada	0	0	0	0	0	0
Regional Valle	0	3	0	0	0	13
Regional Atlántico	1	9	0	1	0	5
Regional Tolima	0	4	0	0	0	0
Regional Quindío	0	1	0	0	0	2
Regional Caldas	0	5	0	0	0	1
Regional Arauca	0	0	0	0	0	1
Regional Risaralda	0	0	0	0	0	6
Regional Nariño	0	0	0	0	0	0
Regional Norte de Santander	0	0	0	0	0	0
Regional Sucre	0	0	0	0	0	1
Regional Magdalena Medio	0	0	0	0	0	0
Total	1	25	0	1	0	34
Total PQRSDF	61					

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El presente reporte corresponde a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018, con un total de sesenta y uno (61) PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente por catorce regionales.

Las regionales Amazonas, Antioquia, Bolívar, Caquetá, Casanare, Cuaca Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Choco, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Meta, Ocaña, Pacífico, Putumayo, San Andrés, Santander, Urabá, Tumaco y Vaupés. No realizaron ningún reporte durante el trimestre actual.

Entre los informes presentados por las Regionales evidenciamos que disminuyeron las quejas las cuales se centralizaron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos. En cuanto a las sugerencias observamos la búsqueda por parte del usuario en la obtención de un mejor servicio. Las felicitaciones aumentaron principalmente en las Regionales Valle y Risaralda, las cuales fueron enfocadas en reconocer las labores cumplidas por los defensores, servidores públicos, así como se manifiesta beneplácito por las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, expresando igualmente complacencia por los servicios ofrecidos.

5. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO - SEDE CENTRAL

5.1. Metodología de seguimiento

Para el desarrollo del control y seguimiento de las PQRSDF, se han tenido en cuenta las fechas de recibo, memorandos de traslado, correos electrónicos reiterativos y llamadas telefónicas.

Procedimiento diario: Se hace revisión y verificación de la página web, incluyendo el correo electrónico institucional y canal presencial.

5.2. Trimestre Julio- Agosto y Septiembre 2018

De este periodo destacamos se tramitaron 32 PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 25 PQRSDF; por lo tanto hay 7 PQRSDF pendientes por responder a los usuarios.

5.3 Trimestre Octubre- Noviembre- Diciembre 2018

En este periodo se tramitaron (32) PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente (25) por lo tanto hay 7 pendientes por responder a los usuarios.

6. Número de PQRSDF

Tabla 9. Número de PQRSDF

PQRSDF	Número
Tercer Trimestre 2018	32
Cuarto Trimestre 2018	32
Indicador	0

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Con relación al trimestre anterior, se mantuvieron la misma cantidad requerimientos presentados por los usuarios. Los cuales se miden con este indicador diseñado con asesoría de la Oficina de Planeación de la Entidad.

7. CONCLUSIONES

Como podemos observar, la tendencia nos muestra que las dependencias requeridas están mejorando en los tiempos de respuesta, se nota un aumento en las respuestas favorables de las peticiones. Seguimos insistiendo en crear hábitos de respeto con el usuario, traducidos en la oportunidad y claridad en la contestación a los requerimientos, siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley.

Cabe resaltar, que la creación del Formulario Único de Peticiones, publicado en la página web de la Entidad, facilita la radicación de solicitudes por parte los ciudadanos. La apertura de este canal ha sido labor realizada por Secretaría General y por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.