



**INFORME DE PQRSDF
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y
DICIEMBRE DE 2019**
Secretaria General

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 enero, febrero y marzo de 2019.

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.

GENERALIDADES

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.

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.

Alcance del Informe

El informe contiene las PQRSDf recibidas, entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019, por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, así como los datos reportados por el sistema de gestión documental ORFEO.

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.

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



Tipo de solicitudes recibidas

Durante el periodo en reporte se presentaron 13.361 PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf

Tipo de PQRSDf	Numero de PQRSDf	Porcentaje %
PETICIONES	11.105	83,115%
QUEJAS	1.401	10,486%
RECLAMOS	42	0,314%
FELICITACIONES	20	0,150%
SUGERENCIAS	14	0,105%
DENUNCIAS	9	0,067%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	770	5,763%
TOTAL	13.361	100%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

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.

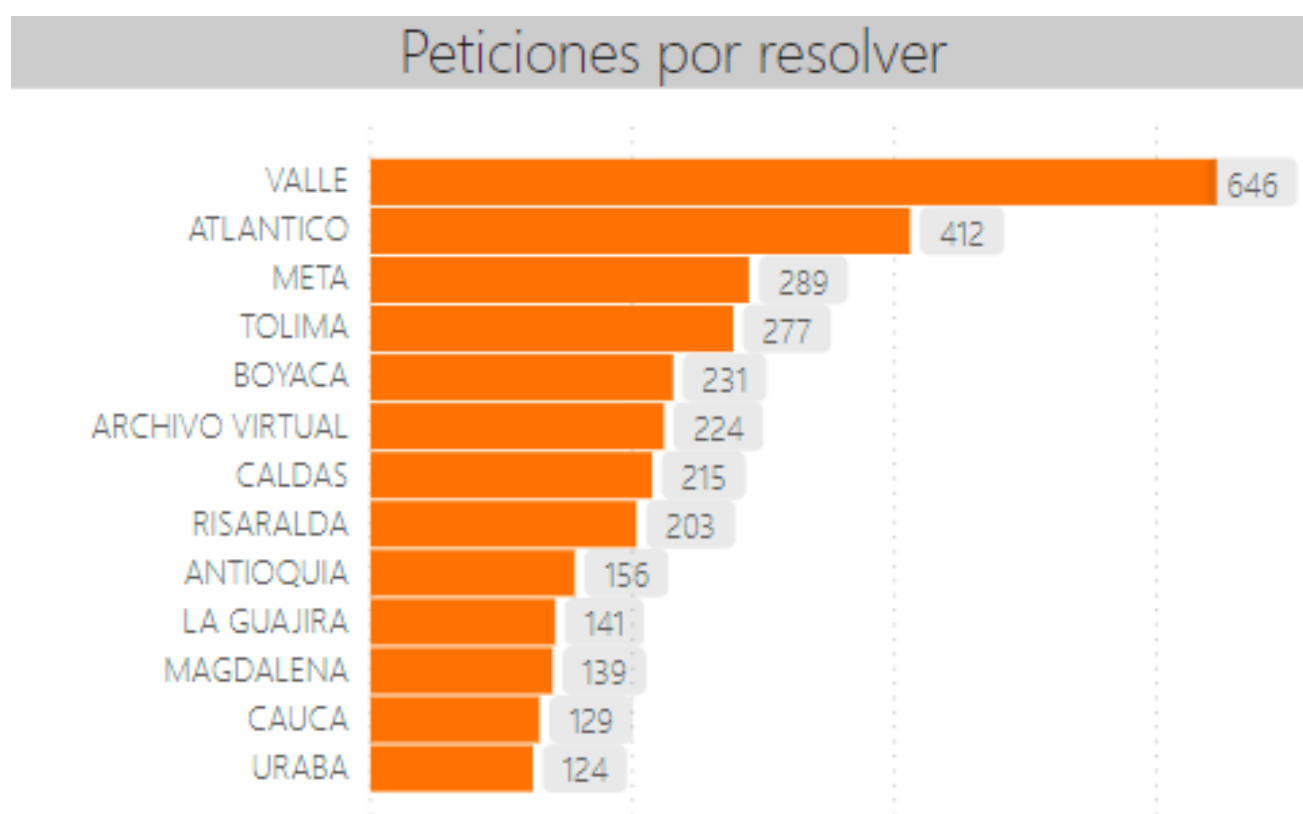
Tabla 2. Distribución de PQRSDF por Canal de comunicación

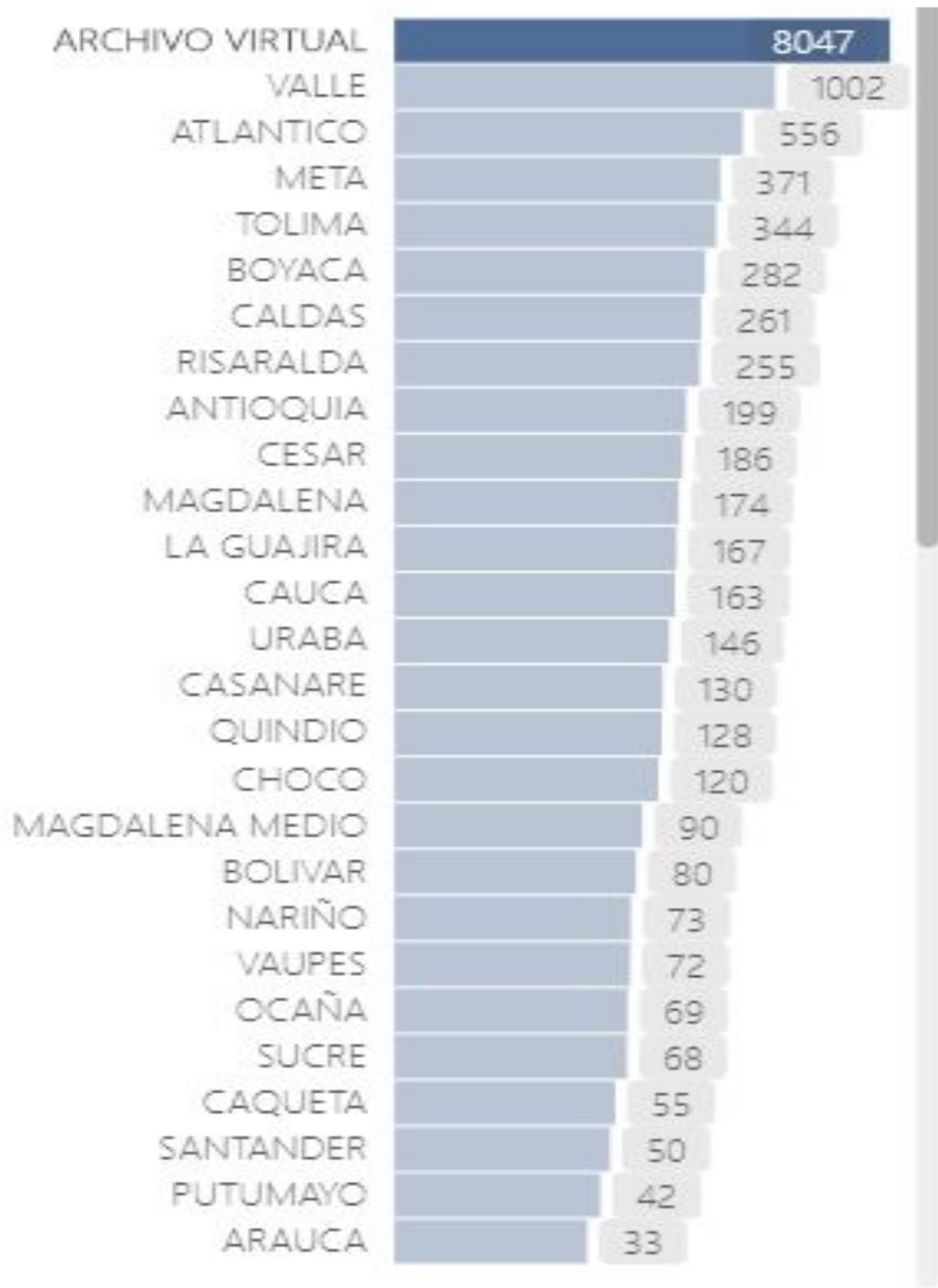
Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Solicitud acceso información	Felicitaciones	Total
CORREO ELECTRONICO	4144	628	18	7	3	427	2	5229
FORMULARIO PRSDF	10	1	0	0	0	1	0	12
INTERNO	14	1	0	1	0	0	0	16
MENSAJERIA	518	6	1	0	0	15	0	540
PERSONAL	42	7	0	0	0	7	0	56
TELEFONICO	2	1	0	0	0	0	0	3
VENTANILLA	6375	757	23	6	6	320	18	7505
Total	11105	1401	42	14	9	770	20	13361

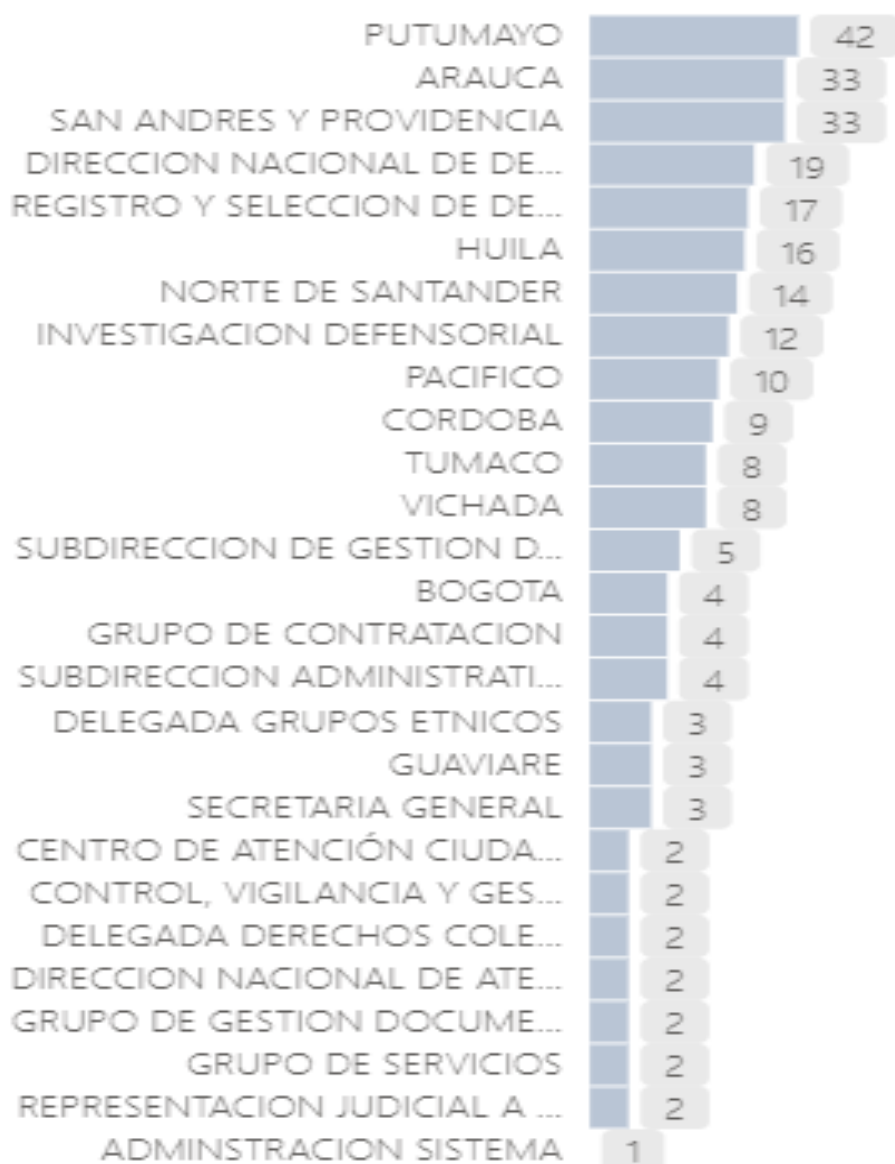
Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Como se observa, el principal canal de comunicación utilizado en el periodo fue ventanilla, es decir siete mil quinientos cinco (7.505) PQRSDF; seguido por el correo electrónico, con cinco mil doscientos veintinueve (5.229) comunicaciones.

Las dependencias con mayor número de PQRSD sin responder son las siguientes:







Como se puede observar Valle, Atlántico, Meta, Tolima, Boyacá, Caldas, Risaralda, Antioquia, Cesar y Magdalena son las Dependencias con más peticiones atrasadas y sin respuesta.

Peticiones: En este periodo se radicaron 11.105 peticiones

Quejas: En este periodo se radicaron 1.401 quejas. (Quejas por vulneración de derechos humanos)

Reclamos: En este periodo se radicaron 42 Reclamos.

Sugerencias: En este periodo se radicaron 14 sugerencias.

Denuncias: En este periodo se radicaron 9 Denuncias.

Solicitud de Acceso a la Información: En este periodo se radicaron 770 solicitudes de Acceso a la información.

Felicitaciones: En este periodo se radicaron 20 felicitaciones.



En promedio están tardando diez días en dar respuesta.

Indicador de tiempo de respuesta a la semana previa **1,66** objetivo 3.38 (+51%)



CONCLUSIONES

Como podemos observar, la tendencia nos muestra que con la implementación del sistema de gestión documental ORFEO las dependencias requeridas están mejorando en los tiempos de respuesta.