

# INFORME DE PQRSDF JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE 2017

Secretaría General



Defensoría  
del Pueblo  
C O L O M B I A

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. GENERALIDADES.....	4
2.1 Objetivo .....	4
2.2 Metodología .....	4
2.3 Alcance del Informe.....	5
3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL.....	5
3.1 Tipo de solicitudes recibidas - Nivel Central .....	5
3.2 PQRSDF por medio de recepción .....	6
3.3 Caracterización de usuario.....	7
3.3.1 Por Género .....	7
3.4 Distribución de las PQRSDF por dependencias .....	7
3.4.1 Peticiones: .....	8
3.4.2 Solicitudes de información.....	8
3.4.3 Quejas .....	9
3.4.4 Reclamos .....	10
3.4.5 Sugerencias .....	10
3.4.6 Denuncias .....	10
3.4.7 Felicitaciones .....	10
4. Oportunidad de respuesta PQRSDF periodo reportado .....	10
4.1 Dependencias con mayor número de PQRSDF .....	11
5. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES .....	12
5.1 Estado de la Gestión trimestre Julio, Agosto y Septiembre de 2017.....	12
5.2 Resultado de las PQRSDF .....	12
5.3 Tipo de solicitudes recibidas .....	12

6. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO - SEDE CENTRAL .....	13
6.1 Metodología de seguimiento .....	14
6.2 Trimestre Enero - Febrero - Marzo 2017 .....	14
6.3 Trimestre Abril - Mayo - Junio 2017 .....	14
6.3.2 Número de PQRSDF .....	14
7. CONCLUSIONES .....	15

## 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 julio, agosto y septiembre de 2017.

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](mailto: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 julio al 30 de septiembre de 2017, 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

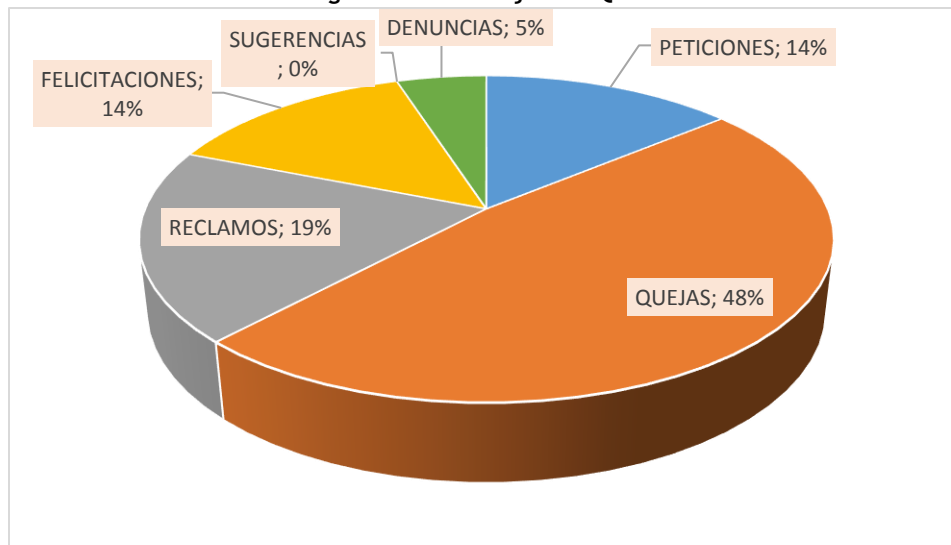
Durante el periodo en reporte se presentaron 21 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDF

Tipo de PQRSDF	Numero de PQRSDF	Porcentaje %
PETICIONES	3	14%
QUEJAS	10	48%
RECLAMOS	4	19%
FELICITACIONES	3	14%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

**Figura 1. Porcentaje de PQRSDf**



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 comunicación correo electrónico, seguido de la radicación con oficio y con formato PQRSDf en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo. Sin embargo destacamos la implementación del formulario único de recepción de peticiones en la página web de la Entidad, por donde se recibieron 4 PQRSDf.

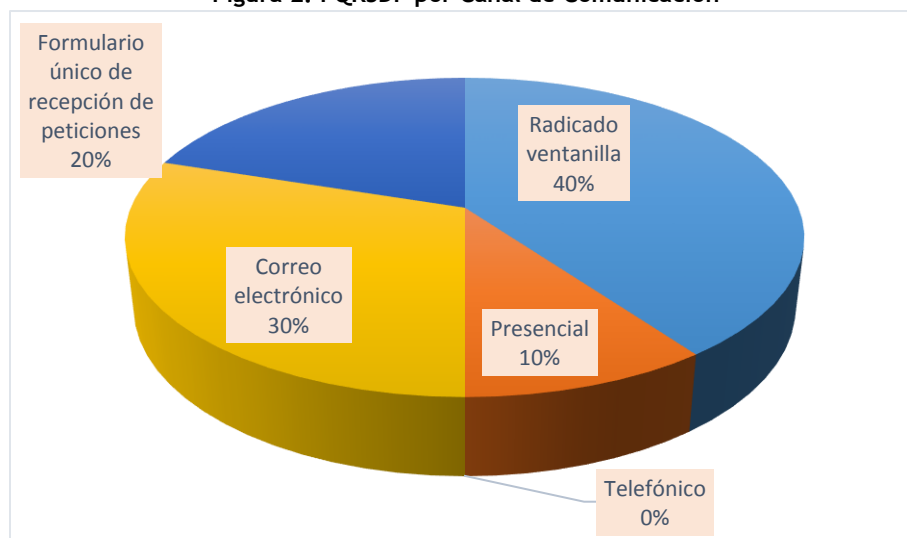
A continuación presentamos la distribución de las PQRSDf por medio de recepción y se identifica el canal más utilizado.

**Tabla 2. Distribución de PQRSDf por Canal de comunicación**

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Radicado ventanilla	3	3	2	0	0	0	8
Presencial	0	2	0	0	0	0	2
Telefónico	0	0	0	0	0	0	0
Correo electrónico	0	3	0	0	1	3	6
Formulario único de recepción de peticiones	0	3	1	0	0	0	4
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>21</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Figura 2. PQRSDf por Canal de Comunicación



Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Como se observa, el principal canal de comunicación utilizado en el periodo fue el radicado por ventanilla con un 40% del total de los casos, es decir ocho (8) PQRSDf; seguido por el canal Correo Electrónico, con el 30%, (6 comunicaciones).

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 comunicación correo electrónico, seguido de la radicación con oficio y con formato PQRSDf en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo. Sin embargo destacamos la implementación del formulario único de recepción de peticiones en la página web de la Entidad.

### 3.3 Caracterización de usuario

3.3.1 **Por Género:** La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que se presentaron nueve (9) mujeres, y 12 hombres.

### 3.4 Distribución de las PQRSDf<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> Son PQRSDf que llegan nivel central



Tabla 3. Distribución de PQRSDf por dependencia

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Numero	Asunto	Dirigido a	Estado
1	Queja	Regional Bogotá	Cerrada
2	Queja	Regional Valle	Pendiente
3	Queja	Regional Ocaña	Pendiente
4	Reclamo	Regional Bogotá	Cerrada
5	Queja	Regional Bogotá	Cerrada
6	Queja	Regional Bogotá	Cerrada
7	Queja	Regional Caquetá	Pendiente
8	Reclamo	Regional Bogotá	Cerrada
9	Reclamo	Regional Bogotá	Cerrada
10	Reclamo	Regional Bogotá	Pendiente
11	Queja	Regional Bogotá	Cerrada
12	Denuncia	Control Interno Disciplinario	Pendiente
13	Queja	Regional Cundinamarca	Pendiente
14	Felicitación	Dirección Nacional de Atención y Tramite de Quejas	Cerrada
15	Felicitación	Dirección Nacional de Atención y Tramite de Quejas	Cerrada
16	Queja	Regional Bogotá	Pendiente
17	Felicitación	Subdirección Administrativa	Pendiente
18	queja	Regional Risaralda	Pendiente
19			
20	derecho de petición	despacho Defensor del Pueblo	Cerrada
21	derecho de petición	despacho Defensor del Pueblo	Cerrado

3.4.1 **Peticiones:** En este periodo se radicaron tres (3) peticiones.

3.4.2 ***Solicitudes de información.*** El primer caso hace referencia a una petición presentada por un ciudadano quien solicita información sobre los estudios previos del contrato de un defensor público de la Regional Tolima. La Dirección de defensoría pública responde oportunamente citando los decretos que cobijan la contratación directa en la Defensoría del Pueblo.

El segundo caso presentado por el sindicato ASEMDEP. La Subdirección de Gestión de Talento Humano responde oportunamente y de fondo

explicando jurídicamente las razones por las cuales no hay viabilidad de ascensos para funcionarios en el momento.

El tercer derecho de petición radicado por usuario donde solicita información sobre la reestructuración de la Defensoría, la Subdirección de Talento Humano da respuesta oportunamente respondiendo de Fondo a los requerimientos del derecho de petición.

3.4.3 **Quejas:** En este periodo fueron radicadas 10 quejas que equivalen al 48% de las PQRSDF; de éstas, a la fecha<sup>2</sup> han sido cerradas satisfactoriamente tres (3), es decir un 30% de quejas del periodo.

- Quejas cerradas: cantidad tres (3). Se relacionan con las respuestas obtenidas de las dependencias o regionales después de haberse surtido el traslado; ellas fueron informadas al peticionario y descargadas del sistema.

Es importante señalar que de las quejas cerradas una (1) se relacionó con inconformidad en el servicio de gestión, y dos (2) por mal servicio al usuario, por parte defensores públicos adscritos a la Regional Bogotá.

En los anteriores casos, se recibió copia del informe presentado por los defensores, donde se evidencio la gestión y asesoría dada en cada uno de ellos, así mismo, la copia de la respuesta dada a los quejosos.

- Quejas abiertas: seis (6), son aquellas que a la fecha del presente informe no han sido respondidas al usuario, éstas fueron trasladadas a las siguientes regionales: Bogotá, Valle, Ocaña, Caquetá, Cundinamarca, y Risaralda. Hacen referencia a mal servicio de los defensores públicos y servidores públicos, y equivalen al (66%) principalmente por mal servicio de los servidores públicos y falta de gestión de los Defensores.
- Quejas más frecuentes

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

TIPO DE QUEJAS	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIAS)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos	4	33,33%

<sup>2</sup> Fecha de corte del Informe: 30 de septiembre de 2017

TIPO DE QUEJAS	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIAS)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos	6	66,67%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con la relación de quejas presentadas en el tercer trimestre del 2017 podemos observar un aumento en las Quejas relacionadas con el desempeño de defensores públicos, como son: (i) mal comportamiento en el desempeño de sus funciones y (ii) falta de gestión y trámite, entre otros. Se presentaron ocho (10) casos, comparados con los nueve (9) casos del periodo anterior.

**3.4.4 Reclamos:** Durante este periodo se reportaron cuatro (4) reclamos. De estos casos, se destacan los más comunes referentes a las demoras en la atención de los diferentes centros de atención de la Defensoría del Pueblo. Así mismo demoras en la atención telefónica.

**3.4.5 Sugerencias:** Durante este periodo no se reportaron sugerencias.

**3.4.6 Denuncias:** Durante este periodo se tramitaron una (1) denuncia en contra de un conductor de la Regional Santander. Estas denuncias fueron remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

**3.4.7 Felicitaciones:** Durante este periodo se reportaron tres (3) felicitaciones. Dos (2) casos por agradecimiento a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas por intervención en tema de salud. Y uno por buena atención a un servidor público de la Subdirección Administrativa.

#### 4. Oportunidad de respuesta PQRSDf periodo reportado<sup>3</sup>

Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDf

Dependencia o Regional	Número de PQRSDf Asignadas	Número de PQRSDf contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Bogotá	8	6	75%
Regional Valle	1	0	0,00%
Regional Ocaña	1	0	0,00%
Regional Caquetá	1	0	0,00%

<sup>3</sup> Las PQRSDf contestadas hacen relación a las respuestas obtenidas de las dependencias o sedes regionales de la Entidad. El porcentaje de respuesta refleja las PQRSDf contestadas del total de radicadas.

Dependencia o Regional	Número de PQRSDf Asignadas	Número de PQRSDf contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Risaralda	1	0	0,00%
Secretaria General	1	1	100,00%
Control interno	1	0	0,00%
Regional Cundinamarca	1	0	0,00%
Direccional Nacional de Atención Tramites y Quejas	2	2	100,00%
Subdirección Administrativa	1	1	100,00%
Despacho Defensor	2	2	100,00%
Regional Amazonas	1	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>57,14%</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDf

PQRSDf	Número
Casos Cerrados	12
Total Casos	21
Indicador	57,14%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Los casos radicados en el presente periodo tuvieron una disminución significativa con relación al segundo trimestre del año 2017, (abril, mayo y junio 2017), siendo contabilizados veinte y uno (21) en total. Como evidenciamos, el 57,14% del total de las PQRSDf fueron contestadas a tiempo y el 42.86% no.

Cabe anotar que durante el segundo trimestre de 2017, se denota agilidad en los trámites de respuesta a cada uno de los traslados, tanto en las dependencias como en las regionales, lo que nos confirma la receptividad hacia las capacitaciones presenciales.

#### 4.1 Dependencias con mayor número de PQRSDf

Analizando el número de PQRSDf tramitadas en la sede central de la Defensoría del Pueblo, veinte y uno (21) podemos establecer que el 43% del total periodo, fueron relacionadas con actividades que tienen que ver con el Nivel central por lo que consideramos se debe a la gran cantidad de usuarios atendidos en esta sede. A las Regionales de Valle, Bogotá, Caquetá, Risaralda, y Ocaña, se corrieron los traslados respectivos, los cuales guardan relación con el desempeño de defensores y servidores

públicos. Así mismo fueron recibidas no conformidades contra la recepción de la sede centro, adscrita a la Subdirección Administrativa.

Importante tener en cuenta seguimos exhortando a las dependencias y Regionales, para que se cumplan los tiempos establecidos en la Ley; así como también desde el correo institucional y el proceso de capacitación liderado por esta dependencia, instamos a servidores y defensores públicos a generar buena práctica de respuesta, para ofrecer un servicio con calidad, trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

## 5. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES

### 5.1 Estado de la Gestión trimestre Julio, Agosto y Septiembre de 2017

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 julio al 30 de septiembre de 2017.

### 5.2 Resultado de las PQRSDF

En Julio, Agosto y Septiembre de 2017, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 126 PQRSDF a través de los buzones de sugerencias y de forma presencial. Se recibieron y consolidaron tres (3) reportes.

### 5.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se gestionaron durante este periodo ciento veinte seis (126) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 8. Reporte de Regionales

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Amazonas	0	0	0	1	0	0
Regional Antioquia	0	3	0	0	0	6
Regional Atlántico	0	20	0	4	1	6
Regional Bogotá	0	1	0	0	0	0
Regional Bolívar	1	5	0	3	0	3
Regional Boyacá	0	2	0	0	0	0

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Caldas	0	2	4	0	0	0
Regional Magdalena	0	3	0	0	0	0
Regional Magdalena Medio	1	2	0	0	0	19
Regional Norte Santander	0	2	0	0	0	0
Regional Putumayo	0	0	0	0	0	1
Regional Quindío	0	0	0	3	0	8
Regional Risaralda	0	2	1	0	0	6
Regional San Andrés	0	3	0	0	0	7
Regional Santander	0	0	0	0	0	0
Regional Sucre	0	1	0	0	0	0
Regional Tolima	0	3	0	0	0	1
Regional Vichada	0	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>57</b>
<b>Total PQRSDF</b>	<b>126</b>					

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El presente reporte corresponde a los meses de julio, agosto y septiembre de 2017, con un total de ciento veinte seis (126) PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente por 18 regionales.

Las regionales Caquetá, Casanare, Cauca, Córdoba, Cundinamarca, Chocó, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Nariño, Ocaña, Putumayo, Sucre, Urabá y Vaupés no realizaron ningún reporte durante el trimestre actual.

Entre los informes presentados por las Regionales evidenciamos se siguen destacando 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 Magdalena medio, Atlántico y Antioquia, 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.

## 6. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO - SEDE CENTRAL

## 6.1 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; F, canal presencial, y buzón de sugerencias.

## 6.2 Trimestre Enero - Febrero - Marzo 2017

En este periodo se tramitaron 70 PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 51; por lo tanto hay 19 PQRSDf pendientes por responder a los usuarios.

## 6.3 Trimestre Abril - Mayo - Junio 2017

En este periodo se tramitaron (32) PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 24; por lo tanto hay 8 pendientes por responder a los usuarios.

### 6.3.1 Trimestre Julio-Agosto - Septiembre 2017

De este periodo destacamos se tramitaron 21 PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 11 PQRSDf; por lo tanto hay 10 PQRSDf pendientes por responder a los usuarios.

### 6.3.2 Número de PQRSDf

Tabla 9. Número de PQRSDf

PQRSDf	Número
Segundo Trimestre 2017	32
Tercer Trimestre 2017	21
Indicador	66%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Con relación al trimestre anterior, disminuyeron los requerimientos presentados por los usuarios, en 0.66 veces. 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 no están mejorando en los tiempos de respuesta, se nota una disminución 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.

Proyectó: VSH

Revisó: HOSC - LEAC