



Informe de PQRSDf del periodo enero - abril de 2020

Secretaría General - Grupo de Transparencia y
Servicio al Ciudadano

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”, se presenta el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF correspondiente al cuatrimestre enero - abril de 2020

Con la implementación del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano adscrito a la Secretaría 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.

Se 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.

2. GENERALIDADES

2.1 Objetivo

Informar a la alta dirección sobre el desempeño institucional en la atención de las PQRSDF que se reciben en toda la entidad 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 y radicadas en el sistema de gestión documental, dentro del periodo en observación:

- Virtual: A través de la página institucional de la entidad www.defensoria.gov.co ingresando al link: Servicios en Línea, y

diligenciando en su totalidad el Formulario Único de Recepción de Peticiones.

- Escrito: Presentado en medio físico en las ventanillas de correspondencia del nivel central y de las Defensorías Regionales y a través de los buzones dispuestos en esas dependencias.
- Presencial: En el nivel central en el Grupo de Transparencia y Servicio Ciudadano en Bogotá; a nivel territorial en las Defensorías Regionales.
- Telefónico: En el nivel central y en las Defensorías Regionales a través de las líneas telefónicas dispuestas por la Entidad y los teléfonos de contacto disponibles en el Directorio Institucional publicado en la página web de la entidad, incluyendo las Defensorías Regionales de Bogotá y Cundinamarca.
- Buzones: se dispone de buzones físicos en los puntos de atención para la recepción de PQRSDF las cuales son radicadas en el sistema de gestión documental de la entidad.

2.3 Alcance del Informe

El informe contiene el análisis de las PQRSDF recibidas, entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2020, todas ellas reportadas en el sistema de gestión documental y se realiza con fecha de corte 22 de julio de 2020.

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 A NIVEL NACIONAL

3.1 Tipo de solicitudes recibidas a nivel nacional

Durante el periodo se recibieron en total 52.937 PQRSDF por los diferentes canales dispuestos por la Entidad, distribuidas así:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDF

Tipo	Total	Porcentaje
Petición ¹	48.919	92,41%
Quejas	3.853	7,28%
Reclamo	67	0,13%
Sugerencias	59	0,11%
Denuncia	18	0,03%
Felicitaciones	21	0,04%
Total general	52.937	100%

Fuente: Grupo de Transparencia y Servicio Ciudadano

Se observa que del total de PQRSDF fueron recibidas y clasificadas como peticiones un total de 48.919 que equivalen a un 92.41%.

De las cifras mencionadas las catalogadas como quejas² corresponden a un 7.28%, que una vez analizado parte de su contenido se observa que en su gran mayoría corresponden a quejas contra otras entidades o peticiones de servicio misional, es decir, que se encuentran mal clasificadas en el sistema de gestión documental.

En lo que se refiere a Reclamos³ se observa que fueron clasificados un total de 67 equivalentes a un 0.13%, de las cuales menos de 10 corresponden a reclamos y en su gran mayoría corresponden a peticiones de servicio misional.

En cuanto a sugerencias⁴ se clasificaron un total de 59 correspondientes al 11%, que al igual que sucede con las quejas y reclamos, en su gran mayoría se encuentran mal clasificadas.

Respecto a las Denuncias⁵ se clasificaron 18 que corresponden a un 0.03% de las cuales en su gran mayoría no corresponden con su definición.

¹ Consultas, Derechos de Petición, Honorables congresistas, Petición de documentos, Petición de Información, Petición entre autoridades

² Queja: 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 de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

³ Reclamo: 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 Entidad o su prestación indebida.

⁴ Sugerencias: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

⁵ Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular para que se adelante, la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o administrativa sancionatoria.

Se clasificaron en total 21 felicitaciones⁶ que corresponden al 0.04% de las PQRSDf, casi en su totalidad corresponden con su definición.

3.2 PQRSDf por medio de recepción

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDf:

Tabla 2. PQRSDf recibidas por Canal de comunicación

Canal	Total	Porcentaje
Correo electrónico	20.840	39.37%
Formulario PQRSDf	5.627	10.63%
Interno ⁷	23	0.04%
Mensajería	331	0.63%
Personal	270	0.51%
Telefónico	10	0.02%
Ventanilla	25.836	48.81%
Total general	52.937	100%

Fuente: Grupo de Transparencia y Servicio Ciudadano

El mayor número de PQRSDf presentadas en el periodo son recibidas por las ventanillas de recepción con un 48.81%.

Teniendo en cuenta la actual coyuntura de salud pública relacionada con el brote del Coronavirus (COVID-19) y en atención a las directrices impartidas por el Gobierno Nacional, a mediados del mes de marzo la entidad deja de prestar los servicios de manera presencial y se fortalecen los canales de ventanilla, correo electrónico y el formulario para el “Registro Único de Peticiones” disponible en la página web de la Entidad, mostrando que el correo electrónico es el segundo canal más utilizado con el 39.37% y tienen un bajo porcentaje de utilización los canales personal, telefónico, mensajería e interno con 1.2% aproximadamente.

Adicionalmente es necesario destacar que durante los años 2019 e inicios de 2020, todas las dependencias incluidas las Defensorías Regionales

⁶ Felicitación: Reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que se presta o un aspecto de la gestión institucional.

⁷ Interna: corresponde a PQRSDf presentadas por usuarios internos de la entidad y se radican en el sistema de gestión documental.

implementaron el sistema de gestión documental Orfeo, en el cual quedan consignadas todas las PQRSDf que se reciben por los diferentes canales.

3.3 Estado de respuesta de PQRSDf

La siguiente clasificación hace referencia a la oportuna respuesta de las PQRSDf de acuerdo con los términos establecidos por la ley.

Es necesario señalar que el presente informe, tiene en cuenta la ampliación de los términos para respuesta de peticiones establecidos en el Decreto 491 de 2020, en el marco del Estado de la Emergencia ocasionado por la pandemia del coronavirus COVID-19.

Tabla 3. PQRSDf por estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	Total	Porcentaje
Respuesta fuera de términos	4.698	8.87%
Respuesta oportuna	47.210	89.19%
Sin respuesta	1.029	1.94%
Total general	52.937	100%

Fuente: Grupo de Transparencia y Servicio Ciudadano

El número de PQRSDf atendidas oportunamente corresponde a 47.210 de un total de 52.937, lo que equivale a 89.18%, las PQRSDf respondidas en tiempos superiores a los establecidos corresponden a un 8.87% y las que no tienen respuesta asociada en el sistema de gestión documental el 1.94%.

En la siguiente tabla se totalizan las PQRSDf de acuerdo con la clasificación establecida en el sistema de gestión documental:

Tabla 4. Tipos de PQRSDf por estado de respuesta

Tipo	Clasificación PQRSDf	Fuera de Terminio	Respuesta oportuna	Sin Respuesta	Total general
Petición	Consultas	5	240	6	251
Petición	Derecho de petición	1.273	12.123	434	13.830
Petición	Honorables Congresistas	36	62	4	102
Petición	Petición de documentos	30	122	9	161
Petición	Petición de información	427	1988	54	2.469

Petición	Peticiones entre autoridades	189	702	31	922
Petición	Solicitud defensor	2.341	28441	402	31.184
Quejas	Queja	366	3402	85	3.853
Reclamos	Reclamo	14	53		67
Sugerencias	Sugerencia	12	45	2	59
Denuncia	Denuncia acto de corrupción	4	13	1	18
Felicitación	Felicitaciones	1	19	1	21
	Total general	4.698	47.210	1.029	52.937

Fuente: Grupo de Transparencia y Servicio Ciudadano

En la siguiente tabla se encuentran las PQRSDf con respuestas fuera de los términos establecidos y aquellas que en el sistema de gestión documental no tienen asociada una respuesta.

Tabla 5. PQRSDf (Sin respuesta y respuesta fuera de términos) por clasificación

Clasificación de PQRSDf	Respuesta por fuera de términos	Sin respuesta	Total general	Porcentaje
Consultas	5	6	11	0.19%
Denuncia acto de corrupción	4	1	5	0.09%
Derecho de petición	1273	434	1707	29.81%
Felicitaciones	1	1	2	0.03%
Honorables Congresistas	36	4	40	0.70%
Petición de documentos	30	9	39	0.68%
Petición de información	427	54	481	8.40%
Peticiones entre autoridades	189	31	220	3.84%
Queja	366	85	451	7.87%
Reclamo	14		14	0.24%
Solicitud defensor	2341	402	2743	47.90%
Sugerencia	12	2	14	0.24%
Total general	4.698	1.029	5.727	100%

Fuente: Grupo de Transparencia y Servicio Ciudadano

Se observa que de las 5.727 de PQRSDf que presentan novedad en cuanto a los términos de respuesta, el 47.9% de las mismas corresponden a solicitudes de defensor público.

En cuanto a derechos de petición se observa que 1.273 que equivalen 22,23% presentan respuesta por fuera de los términos y 434 que equivalen al 7,58% no cuentan con respuesta asociada en el sistema de gestión documental.

En la siguiente tabla se encuentran las dependencias que tienen asignadas actualmente las 5.727 radicaciones que presentan novedades con relación a su respuesta:

Tabla 6. Dependencia actual responsable de las PQRSDF (Sin respuesta y respuesta fuera de términos)

DEPENDENCIA ACTUAL	Respuesta fuera de términos	Sin Respuesta	Total general
AMAZONAS	1	24	25
ANTIOQUIA		6	6
ARAUCA	1	3	4
ARCHIVO VIRTUAL ⁸	4.679	491	5.170
ATLANTICO		3	3
BOGOTA		13	13
BOYACA		53	53
CAQUETA	6	7	13
CASANARE		41	41
CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA C.A.C.	1	10	11
CHOCO	1	12	13
COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR		13	13
CUNDINAMARCA		7	7
DELEGADA DERECHOS ECONOMICOS,SOCIALES Y CULTURALES		1	1
DELEGADA GRUPOS ETNICOS		16	16
DELEGADA ORIENTACION Y ASESORIA DE LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO		7	7
DELEGADA POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA		5	5
DELEGADA PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SISTEMA DE ALERTAS TEMPRANAS		2	2
DELEGADA SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL		4	4
DESPACHO DEL DEFENSOR		2	2
DIRECCION NACIONAL DE ATENCION Y TRAMITE DE QUEJAS		3	3
DIRECCION NACIONAL DE DEFENSORIA PUBLICA		1	1

⁸ Corresponde a la finalización del trámite de una PQRSDF en el sistema de gestión documental.

DIRECCION NACIONAL DE PROMOCION Y DIVULGACION DE DERECHOS HUMANOS	1	1	2
DIRECCION NACIONAL DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	1	6	7
GRUPO DE CONTABILIDAD		5	5
GRUPO DE CONTRATACION		4	4
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL		46	46
GRUPO DE REPRESENTACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL		4	4
GRUPO DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO		3	3
GUAINIA		14	14
LA GUAJIRA	1	28	29
META	1	30	31
NARIÑO		1	1
NORTE DE SANTANDER		2	2
OCAÑA	1	3	4
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1	1
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL		2	2
OFICINA DE PLANEACION		3	3
OFICINA DE SISTEMAS		1	1
OFICINA JURIDICA		1	1
PACIFICO		12	12
PUTUMAYO		10	10
QUINDIO		3	3
REGISTRO Y SELECCION DE DE OPERADORES	1		1
RISARALDA		3	3
SECRETARIA GENERAL		3	3
SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	1	5	6
SUBDIRECCION FINANCIERA		2	2
SUCRE		2	2
TUMACO		87	87
URABA		1	1
VALLE DEL CAUCA		5	5
VAUPES	1	15	16
VICHADA	1	2	3
Total general	4.698	1.029	5.727

Fuente: Grupo de Transparencia y Servicio Ciudadano

CONCLUSIONES

- Se concluye que del total de PQRSDf presentadas, el 89.18% fueron respondidas oportunamente.
- Que del total de PQRSDf recibidas en el periodo evaluado, 4.698 que corresponde al 8.87% se dieron respuesta fuera de términos y que 1.029 PQRSDf equivalentes al 1.94% no aparecen con respuesta asociada, por lo cual se considera necesario 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.
- Es necesario 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.
- Se han fortalecido los diferentes canales de acceso, entre ellos, medios de atención virtual y telefónica para la recepción de las PQRSDf teniendo en cuenta la pandemia ocasionada por el Covid-19.

Elaboró:

John Jairo Vargas Buitrago - Jhon Chaves Sandoval
Grupo de Transparencia y Servicio Ciudadano - Secretaria General
Fecha: 24 de julio de 2020

La Defensoria 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.pqr sdf@defensoria.gov.co