



# INFORME DE PQRSDF ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2019

Secretaría General

- ❖ INTRODUCCION
- ❖ GENERALIDADES
- ❖ METODOLOGIA
- ❖ ALCANCE DEL INFORME
- ❖ DATOS ESTADISTICOS SEDE CENTRAL- GRUPO DE SERVICIOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION DEL CIUDADANO- SECRETARIA GENERAL
- ❖ TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS- NIVEL CENTRAL
- ❖ PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCION
- ❖ CARACTERIZACION DEL USUARIO
- ❖ DISTRIBUCION DE LAS PQRSDF POR DEPENDENCIA
- ❖ QUEJAS
- ❖ PETICIONES
- ❖ SOLICITUDES
- ❖ RECLAMOS
- ❖ DENUNCIAS
- ❖ FELICITACIONES
- ❖ DATOS ESTADISTICOS REGIONALES

- ❖ ESTADO DE GESTION TRIMESTRE ABRIL- MAYO Y JUNIO DE 2019
- ❖ RESULTADO DE LAS PQRSDF
- ❖ TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LAS REGIONALES
- ❖ SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTORICO- SEDE CENTRAL
- ❖ TRIMESTRE ENERO-FEBRERO- MARZO 2019
- ❖ TRIMESTRE ABRIL-MAYO-JUNIO 2019
- ❖ NUMERO DE PQRSDF
- ❖ CONCLUSIONES

## 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](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.

## Alcance del Informe

El informe contiene las PQRSDf recibidas, entre el 1 de Abril al 30 de junio de 2019, 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.

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

### Tipo de solicitudes recibidas - Nivel Central

Durante el periodo en reporte se presentaron 20 PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf

Tipo PQRSDf	de Numero PQRSDf	de Porcentaje %
PETICIONES	0	0%
QUEJAS	12	65%
RECLAMOS	7	35%
FELICITACIONES	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	1	5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

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 de acceso	Felicitaciones	Total
Radicado ventanilla	0	8	4	0	1	0	0	13
Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0
Telefónico	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo electrónico	0	1	0	0	0	0	0	1
Formulario único de recepción de peticiones	0	3	3	0	0	0	0	6
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>

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 trece (13) PQRSDf; seguido por el formulario único de peticiones, con seis (6) comunicaciones.

## Caracterización de usuario

- **Por Género:** La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que se presentaron doce (12) mujeres, y ocho (8) hombres.

## 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 Antioquia	Cerrado
2	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	Cerrado
3	Queja	Regional Meta	Pendiente
4	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	Pendiente
5	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	Cerrada
6	Reclamo	Regional Santander	pendiente
7	Queja	Dirección Nacional de Defensoría Pública	Cerrada
8	Reclamo	Centro de Atención al Ciudadano	Cerrada
9	Reclamo	Centro de Atención al Ciudadano	Pendiente
10	Reclamo	Centro de Atención al Ciudadano	Cerrada
11	Denuncia	Oficina de Control Interno Disciplinario	Cerrado
12	Queja	Regional Santander	Pendiente
13	Reclamo	Regional Meta	Pendiente
14	Queja	Regional Norte de Santander	Pendiente
15	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	Cerrada
16	Queja	Dirección Nacional de Defensoría Pública	Pendiente
17	Reclamo	Centro de Atención al Ciudadano	pendiente
18	Queja	Regional Sucre	Pendiente
19	Reclamo	Centro de Atención al Ciudadano	Cerrado
20	Queja	Regional Bogotá	Pendiente

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

**2. Quejas:** En este periodo se radicaron doce quejas, la mayoría por inconformidad con la atención que reciben los usuarios por parte de los funcionarios de la entidad.

**2.1 Peticiones:** En este periodo no se radicaron peticiones.

2.2 **Solicitudes de acceso a la información:** En este trimestre no se tramitaron solicitudes de acceso a la información.

- Número de solicitudes recibidas: cero
- 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. Reclamos:** En este periodo se recibieron siete reclamos.

**4. Denuncias:** en este periodo se recibió una denuncia.

**5. Felicitaciones:** en este periodo no se recibieron felicitaciones.

## 6. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES

### 6.1 Estado de la Gestión trimestre Abril, Mayo y Junio de 2019

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 abril al 30 de junio de 2019.

### 6.2 Resultado de las PQRSDF

En Abril, Mayo y Junio de 2019, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 37 PQRSDF a través de los buzones de sugerencias y de forma presencial. Se recibieron y consolidaron tres (3) reportes.

### 6.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se gestionaron durante este periodo treinta y siete (37) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 7. Reporte de Regionales

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Bolívar	0	0	0	0	0	1
Regional Tolima	0	0	0	0	0	0
Regional Magdalena Medio	0	1	0	0	0	0
Regional Atlántico	0	10	0	0	0	1
Regional Meta	0	1	0	0	0	1
Regional Córdoba	0	0	0	0	0	0
Regional Vichada	4	0	0	0	0	0
Regional Tolima	0	0	0	0	0	1
Regional Risaralda	0	0	0	0	0	0
Regional Caldas	0	4	3	0	0	1
Regional Sucre	0	1	0	0	0	0
Regional Valle	0	3	0	0	0	4
Regional Quindío	0	1	0	0	0	0
Regional Bogotá	0	0	0	0	0	0
Regional Boyacá	0	0	0	0	0	0
Regional Arauca	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>Total PQRSDF</b>	<b>37</b>					

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El presente reporte corresponde a los meses de Abril, Mayo y junio de 2019, con un total de treinta y siete (37) PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente por dieciséis regionales.

Las regionales Amazonas, Antioquia, Bolívar, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Choco, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Norte de Santander, 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 aumentaron las quejas respecto al trimestre anterior, 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, Caldas y Bolívar, las cuales fueron enfocadas en reconocer las labores cumplidas por los defensores, servidores públicos.

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

### 8.1 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.

### 8.2 Trimestre Enero- Febrero y Marzo de 2019

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

### 8.3 Trimestre Abril - Mayo- Junio de 2019

En este periodo se tramitaron (20) PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente (09) por lo tanto hay 11 pendientes por responder a los usuarios.

## 9. Número de PQRSDF

Tabla 9. Número de PQRSDF

PQRSDF	Número
Primer Trimestre 2019	21
Segundo Trimestre 2019	20
Indicador	0,04

En el trimestre de Abril, mayo y junio de 2019 disminuyo 0.04% veces la recepción de PQRSDF respecto al trimestre anterior.

## 10. 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.

