

**INFORME DE PQRSDF  
JULIO, AGOSTO Y  
SEPTIEMBRE  
2018**  
Secretaria General

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. GENERALIDADES .....	5
2.1 Objetivo .....	5
2.2 Metodología .....	5
2.3 Alcance del Informe .....	6
3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL .....	6
3.1 Tipo de solicitudes recibidas - Nivel Central.....	6
3.2 PQRSDF por medio de recepción.....	7
3.3 Caracterización de usuario .....	8
3.3.1 Por Género.....	8
3.4 Distribución de las PQRSDF por dependencias .....	8
3.4.1 Peticiones:.....	11
3.4.2 Quejas.....	12
3.4.3 Reclamos.....	13
3.4.4 Sugerencias .....	13
3.4.5 Denuncias .....	13
3.4.6 Felicitaciones .....	13

4. Oportunidad de respuesta PQRSDF periodo reportado .....	13
4.1 Dependencias con mayor número de PQRSDF .....	15
5. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES .....	15
5.1 Estado de la Gestión trimestre julio, agosto y septiembre de 2018.....	15
5.2 Resultado de las PQRSDF .....	15
5.3 Tipo de solicitudes recibidas.....	16
6. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO - SEDE CENTRAL.....	17
6.1 Metodología de seguimiento .....	17
6.2 Trimestre abril, mayo y junio 2018 .....	17
6.3 Trimestre julio, agosto y septiembre 2018 .....	¡Error! Marcador no definido.
6.3.2 Número de PQRSDF .....	17
7. CONCLUSIONES .....	18

## 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 enero, febrero y marzo 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](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 abril al 30 de junio 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	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%

<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

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
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>32</b>

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<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

Tabla 3. Distribución de PQRSDf por dependencia

numero	asunto	dirigido a	tramite
1	Queja	Regional Bogotá	cerrada
2	Queja	Subdirección de Talento Humano	Cerrado

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



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.

3.4.3 Número de solicitudes recibidas: 01

3.4.4 Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: Cero

3.4.5 Tiempo de respuesta de cada solicitud: diez días

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

### 3.5 QUEJAS

**Quejas:** En este periodo fueron radicadas 19 quejas de éstas, a la fecha<sup>2</sup> han sido cerradas satisfactoriamente (14).

- Quejas cerradas: cantidad (14). 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 se relacionaron con inconformidad en el servicio de gestión, y 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: cinco (05), son aquellas que a la fecha del presente informe no han sido respondidas al usuario, éstas fueron trasladadas a las siguientes regionales: Magdalena, Santander, Quindío, Bogotá, Centro de Atención al Ciudadano.

---

<sup>2</sup> Fecha de corte del Informe: 30 de septiembre de 2018

- Quejas más frecuentes

TIPO DE QUEJAS	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIAS)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos	15	
Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos	8	
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

De acuerdo con la relación de quejas presentadas en el segundo trimestre del 2018 podemos observar una disminución en el número de quejas presentadas.

- 3.5.1 Reclamos:** Durante este periodo se reportaron tres (03 ) reclamos. En su gran mayoría por inconformidad con la atención a los usuarios.
- 3.5.2 Sugerencias:** Durante este periodo no se reportaron sugerencias.
- 3.5.3 Denuncias:** Durante este periodo se tramito (01) denuncia, contra el Defensor del Pueblo Regional Ocaña, por presuntos hechos de corrupción.
- 3.5.4 Felicitaciones:** Durante este periodo se reportaron (06) felicitaciones. Tres (3) casos por agradecimiento a la Regional Bogotá. Una (1) a la Regional Valle por Buena atención. Una (1) Cundinamarca por asesoría y acompañamiento y una (1) Regional Meta por oportuna asesoría y acompañamiento.

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

<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.

Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDf

Dependencia o Regional	Número de PQRSDf Asignadas	Número de PQRSDf contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Bogotá	6	5	83%
Subdirección de Talento Humano	2	2	100%
Oficina Jurídica	1	1	100%
Secretaria General	2	2	100%
Regional Norte de Santander	1	0	0%
Regional Magdalena	1	0	0%
Centro de Atención al Ciudadano	4	3	75%
Control Interno Disciplinario	2	2	100%
Regional Valle	2	2	100%
Dirección de Acciones y Recursos Judiciales	1	1	100%
Regional Santander	1	0	0%
Regional Meta	1	1	100%
Regional Quindío	1	0	0%
Delegada de desplazados	1	1	100%
Regional Boyacá	1	1	100%
Regional Cundinamarca	1	1	100%
Regional Arauca	1	1	100%
Subdirección Administrativa	2	2	100%
Regional Antioquia	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>78%</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDf

PQRSDf	Número
Casos Cerrados	25
Total Casos	32
Indicador	78%

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 2018, (Julio, Agosto y Septiembre de 2018), siendo contabilizados treinta y dos (32) en total. Como evidenciamos, el 78% del total de las PQRSDf fueron contestadas a tiempo y el 22% no.

Cabe anotar que durante el tercer trimestre de 2018, se denota aumento en los trámites de respuesta a cada uno de los traslados, tanto en las dependencias como en las regionales.

#### **4.1 Dependencias con mayor número de PQRSDF**

Analizando el número de PQRSDF tramitadas en la sede central de la Defensoría del Pueblo, treinta y dos (32) podemos establecer que el 63% 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 Norte de Santander, Magdalena, Santander, Valle, Meta, Quindío, Boyacá, Cundinamarca, Arauca, Antioquia, Unidad de Atención al Ciudadano, Subdirección de Talento Humano, Oficina Jurídica, Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales, Delegada de Desplazados. Se corrieron los traslados respectivos, los cuales guardan relación con el desempeño de defensores y servidores públicos.

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 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 julio al 30 de septiembre de 2018.

#### **5.2 Resultado de las PQRSDF**

En Julio, Agosto y Septiembre de 2018, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 38 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 treinta y ocho (38) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 8. Reporte de Regionales

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Vichada	0	0	0	0	0	0
Regional Nariño	0	2	0	1	0	0
Regional Atlántico	0	5	0	1	0	5
Regional Bolívar	0	3	0	1	0	0
Regional Meta	0	0	0	0	0	0
Regional Tolima	0	0	0	1	0	1
Regional Quindío	0	0	0	0	0	4
Regional Caldas	0	0	0	0	0	5
Regional Tolima	0	1	0	0	0	0
Regional Arauca	0	0	0	0	0	0
Regional Valle	0	0	0	0	0	5
Regional Boyacá	0	0	0	0	0	0
Regional Risaralda	1	0	0	0	0	6
Regional Tolima	0	1	0	0	0	0
Regional Bogotá	0	1	0	0	0	4
Regional Valle	0	2	0	0	0	8
Regional Norte de Santander	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>38</b>
<b>Total PQRSDF</b>	<b>38</b>					

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El presente reporte corresponde a los meses de julio, agosto y septiembre de 2018, con un total de treinta y ocho (38) PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente por diecisiete regionales.

Las regionales , Caquetá, , Casanare, Cauca, Córdoba, Cesar, Cundinamarca, Chocó, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Magdalena Medio, Ocaña, Santander, Norte de Santander, Putumayo, Urabá, Valle del Cauca, 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 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.

## **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 y canal presencial

### **6.2 Trimestre Enero- Febrero y Marzo 2018**

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

#### **6.2.1 Trimestre Abril- Mayo- Junio 2018**

En este periodo se tramitaron (24) PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 13; por lo tanto hay 11 pendientes por responder a los usuarios.

#### **6.2.2 Trimestre Julio- Agosto y Septiembre**

De este periodo destacamos se tramitaron 73 PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 40 PQRSDF; por lo tanto hay 33 PQRSDF pendientes por responder a los usuarios.

#### **6.2.3 Número de PQRSDF**

Tabla 9. Número de PQRSDF

PQRSDF	Número
Segundo Trimestre 2018	73
Tercer Trimestre 2018	32
Indicador	0.56

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Con relación al trimestre anterior, disminuyeron los requerimientos presentados por los usuarios, en 0.56 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 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.