



CUADRO DE ANÁLISIS DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2019
Anexo 1

N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISION PQRSDF A OCID O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO EN DONDE SE INFORMA MOTIVO DE LA DEMORA Y FECHA DE ENTREGA DE RPTA.	FECHA ENTREGA DEL OFICIO DE RTA. DEFINITIVA POR LA DEP. IMPLICADA AL USUARIO	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Denuncia	Roberto Ramírez											De conformidad con el mensaje electrónico del 5 de agosto de 2019 de Secretaría General se informó que esta denuncia se trasladó a la Oficina de Control Interno Disciplinario, sin dejar el expediente; sin embargo se hizo la solicitud de copia. La Secretaría General aportó el oficio de fecha de elaboración 30/05/2019 en donde se le indicó al ciudadano que se le dio traslado a la OCID, no hay evidencia de número de radicado de correspondencia.
2	Felicitación	Álvaro Ramírez Quintero	Defensoría Regional Bogotá	Correspondencia	22/02/2019	Agradecimiento por la gestión realizada por defensor público.	01/03/2019					15/03/2019	Revisados los soportes aportados por Secretaría General no se encontró la respuesta al usuario.
3	Queja	Jorge Rodrigo Mendoza	Defensoría Regional Cauca	Virtual	04/01/2019	Presunta inasistencia de funcionarios		14/01/2019 fecha de elaboración del oficio				28/01/2015	Dentro de lo remitido por Secretaría General está la respuesta emitida por el Defensor Regional Cauca del 21/01/2019 pero no se logró evidenciar la respuesta al usuario.
4	Queja	Sidney Lorena Villarraga	Centro de Atención al Ciudadano	Correspondencia	13/05/2019	Atención inadecuada de servidor público	21/05/2019	21/05/2019			30/05/2019 fecha de elaboración del oficio	04/06/2019	De acuerdo con lo remitido por Secretaría General aunque se le emitió respuesta, no quedó la evidencia como tal del número de radicado; no obstante en la base de datos se encontró una observación de correspondencia devuelta, pero se constató que en la queja se consignó el número de celular.
5	Reclamo	Donaldo De la Cruz	Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas	Virtual	25/01/2019	Deficiencias en la atención telefónica		25/01/2019				15/02/2019	Dentro de los soportes enviados se observó un mensaje electrónico del 1 de febrero de 2019 en donde la profesional responsable del GRAN le solicita información más específica al usuario; respondiéndole el 2 de febrero de 2019; sin que se evidencie respuesta al usuario con respecto al reclamo.
NIVEL REGIONAL													
6	Queja	Edgar Romero Ávila	Defensoría del Pueblo Regional Valle	Virtual	29/03/2019	Fallas en la atención recibida por la defensora pública y solicitud de reasignación de abogado	29/03/2019				06/05/2019	23/04/2019	Acorde con las evidencias se envió varios mensajes electrónicos así: El 5 de abril el profesional administrativo y de gestión citó al quejoso para atender la queja formulada; respondió el 8 de abril en donde se le informó que no es posible atender dicha convocatoria. Otro, del PAG citándolo nuevamente después de haber conversado con él y el 6 de mayo de 2019 el PAG le comunicó al usuario que como no asistió a las citaciones que se le hicieron continuaba con la misma defensora pública que le asistió el caso. No se cumplió con el procedimiento establecido.
7	Queja	Diego Rodríguez Rocha	Defensoría del Pueblo Regional Tolima	Correspondencia	21/02/2019	Presunta atención inadecuada de la defensora pública	22/02/2019	22/02/2019			04/03/2019	14/03/2019	Respuesta oportuna y adecuada

Fuente: Bases de datos PQRSDF primer semestre 2019 y expedientes escaneados enviados por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano el 05/08/2019 y Matriz de PQRSDF de regionales seleccionadas
 *Esta clasificación fue tomada de la base de datos que aportó Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano para el caso del nivel central y de las matrices de PQRSDF que suministraron las defensorías regionales.
 ***Para el cálculo se tomó como referencia la fecha cuando el usuario realizó la PQRSDF, es decir, la columna sexta.