



CUADRO DE ANÁLISIS DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2019
Anexo 1

DEPENDENCIAS	RADICADO ENTRADA	FECHA DE RADICADO	FECHA DE LA PQRSDF	TIPO DE PETICIÓN	TERMINOS_ PETICION	FECHA_VENCIMIENTO	REFERENCIA	MEDIO DE RECEPCIÓN	NOMBRE	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	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS	OBSERVACIONES OCI
REGIONAL BOYACÁ	20190060071391712	13/11/2019	12/11/2019	Queja	15	2019-12-04	QUEJA CONTRA EL DEFENSOR PUBLICO	Ventanilla	JORGE ENRIQUE MUÑOZ SERRANO					20190060071198131	19-11-2019	6	Analizando la respuesta suministrada si bien se le explicó el sustento legal y se le respondió en los términos, no se suministró solución a su inconformidad, pues se debió remitir a la dependencia competente para agilizar el trámite.
REGIONAL MAGDALENA MEDIO	20190060211213542	08/10/2019	01/10/2019	Queja	15	2019-10-29	QUEJA POR MAL SERVICIO	Ventanilla	MONICA ESTER HERRERA	15/10/2019	08/10/2019 20190060211012621					0	Se observó error en la clasificación dado que es un reclamo por demora en la atención. El formato de recepción de PQRSDF tiene como fecha 1 de octubre (martes) de 2019 y en Orfeo aparece el registro con fecha 8/10/2019, según lo relatado los hechos sucedieron en las horas de la mañana y aunque el reclamo se realizó a través de buzón debió haberse registrado el mismo día, teniendo en cuenta que la apertura es a las 3.30 p.m., según el procedimiento. No hay la respuesta definitiva al usuario, aunque en el reporte de estadística para informe PQR extraído de Orfeo, aparece que se le dio contestación ya que el radicado corresponde a la información que se le da al usuario con respecto al traslado del reclamo al área competente, es decir no se constató la respuesta que atiende el reclamo oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.
REGIONAL ANTIOQUIA	20190060021488252	27/11/2019	20/11/2019	Queja	15	2019-12-18	QUEJA CONTRA DEFENSORA PUBLICA DIANA MARITZA VERGARA	Ventanilla	JORGE E URIBE								Revisado por la OCI el 13/02/2020 desde Orfeo se notó que la comunicación se radicó pero no se le creó o incluyó en un expediente, como consecuencia no se logró establecer la trazabilidad del respectivo trámite.
REGIONAL GUAJIRA	20190060171373442	08/11/2019	07/11/2019	Reclamo	15	2019-11-29	solicitud de nuevo defensor publico para representacion judicial	Ventanilla	EDILSON ANTONIO ELLES MEJIA					20190060171379731	18-12-2019	40	La OCI evidenció que se creó el número de radicado de respuesta con el formato en blanco, es decir, al parecer no hubo respuesta.
REGIONAL ANTIOQUIA	20190060021475122	25/11/2019	22/11/2019	Reclamo	15	2019-12-16	SE QUEJAN CONTRA EL ABOGADO JORGE ENRIQUE TRIANA - PIDEN CAMBIO	Ventanilla	TATIANA MARCELA ARIAS ARIAS					20190060021330061	11-12-2019	16	A pesar que se le atendió el requerimiento a la usuaria no se observa dentro de la trazabilidad que se registra en Orfeo la remisión de la queja para el defensor público y el correspondiente trámite realizando el análisis exhaustivo para determinar la veracidad de lo mencionado por la reclamante, teniendo en cuenta que es una de las obligaciones contractuales del defensor público la de informar el estado del proceso al usuario.
REGIONAL ATLANTICO	20190060041181382	01/10/2019	01/10/2019	Derecho de petición	15	2019-10-22	DERECHO DE PETICIÓN	Ventanilla	KATIS BERMUDEZ Z.								Error en la clasificación, es una felicitación en donde la Representante Legal de la Fundación Atanasio Girardot elogia a la Defensoría del Pueblo y hace una propuesta de articulación entre las entidades, según lo evidenciado el 17/02/2020 no se le hizo el trámite de PQRSDF.