

CUADRO DE ANÁLISIS DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2017

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 OCIO O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	REITERACIONES PARA LA RESPUESTA	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 RPTA. DEFINITIVA POR SECRETARÍA GENERAL	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Denuncia	Edith Jacqueline Cetina Carreño	Regional Arauca	Correspondencia	10/05/2017	Presunta conducta que implica estafa de servidora pública		25/05/2017	24/05/2017					01/06/2017	De acuerdo con las evidencias aportadas por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación al Ciudadano (GTSTPC) el oficio en donde se le comunica a la usuaria sobre el traslado de su denuncia a la Oficina de Control Interno Disciplinario se devolvió por causal de "no reside", según guía de 4-72 del 2 de junio de 2017; sin embargo la OCI constató que en la comunicación de la usuaria aparece el número del celular y un correo electrónico. Es importante resaltar que la efectividad y el respeto por el derecho de petición se encuentra subordinada a que la autoridad requerida emplee una notificación eficaz para la respuesta.
2	Felicitación	Irma Lucía Mejía Restrepo	Regional Bogotá	Virtual	16/01/2017	Felicitación a una funcionaria por la gestión realizada	17/01/2017						18/01/2017	06/02/2017	Se realizó el procedimiento establecido
3	Petición	Félix Eduardo Buitrago Cubillos	Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos	Virtual	22/03/2017	Solicita explicación de la razón por la cual no se efectuó indemnización de algunas personas que fueron reconocidas en acción de grupo	24/03/2017	24/03/2017						08/05/2017	Según la base de datos que aportó Secretaría General está pendiente por responder. Se cumplió el procedimiento establecido y por ende la respuesta oportuna del derecho de petición.
4	Queja	Anónima	Regional Cundinamarca	Correspondencia	10/04/2017	Queja contra funcionario por presunto inadecuado comportamiento								04/05/2017	Según la base de datos que aportó Secretaría General está pendiente por responder. De conformidad con los hechos relatados en la comunicación, la OCI considera es una denuncia.
5	Queja	Gustavo González Valencia	Regional Córdoba	Virtual	15/06/2017	Presunto inadecuado comportamiento de defensor público	21/06/2017							11/07/2017	Según la base de datos que aportó Secretaría General está pendiente por responder. Se cumplió el procedimiento establecido y por ende la respuesta oportuna del derecho de petición.
6	Reclamo	Jamile Caviedes Riaño	Regional Bogotá	Presencial	27/03/2017	Falta de atención por insuficiencia de abogados	30/03/2017	30/03/2017						19/04/2017	Dentro de las evidencias aportadas por Secretaría General se observó que la Coordinadora del Centro de Atención Ciudadana mediante memorando recibido por Secretaría General el 7 de abril de 2017, suministró explicación de la falta de atención y comenta que a la señora se le atendió el 4/04/2017; sin embargo no se le respondió a la reclamante. Según la base de datos que aportó Secretaría General está pendiente por responder. Se cumplió el procedimiento establecido y por ende la respuesta oportuna del derecho de petición.
7	Reclamo	Julio César Rincón Ochoa	Dirección Nal de Recursos y Acciones Judiciales	Virtual	19/05/2017	Inconformidad con la atención telefónica							25/05/2017	12/06/2017	El usuario se trató de comunicar con las extensiones de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales y de atención a quejas ciudadanas, sin obtener respuesta. De acuerdo con las evidencias aportadas por Secretaría General, ni siquiera la DNRAJ se enteró del tema. Asimismo, la OCI considera que la respuesta emitida al reclamo no fue de fondo; además no cumplió con los principios de calidad, servicio y coherencia.

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	REITERACIONES PARA LA RESPUESTA	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 RPTA. DEFINITIVA POR SECRETARÍA GENERAL	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
8	Sugerencia	Rafael Vicente Unibio Aguirre	Secretaría General	Virtual	10/04/2017	Solicitud para revisar el servicio de atención telefónica							24/04/2017	04/05/2017	De conformidad con el documento <i>Protocolo de Servicios</i> establece en cuanto a <i>Opiniones y Comentarios</i> "el procedimiento consiste en analizar el comentario y responder con acciones de gestión actual o futuras de la entidad". La OCI observó dentro del texto solo que se le agradeció al usuario. Igual es también un reclamo, en donde se incluye una sugerencia.

NIVEL REGIONAL

9	Queja	Maribel Suárez López	Regional Boyacá	Correspondencia	19/05/2017	La usuaria manifestó que no fue atendida								12/06/2017	Mediante mensaje electrónico del 2 de agosto de 2017, la regional informó a la OCI esta queja se encontraba en el buzón y no pudo ser tramitada, en razón a se encuentra ilegible; sin embargo se trató de comunicar al móvil pero contestó una persona de sexo masculino, quien señaló no tener conocimiento de la queja; tampoco apareció registro de solicitud de atención. La OCI considera que es un reclamo.
10	Queja	Nancy Isabel Martínez Sierra	Regional Magdalena Medio	Correspondencia	29/03/2017	Presunto acto de corrupción (cohecho) por parte de un contratista								21/04/2017	De conformidad con el mensaje electrónico del 29 de agosto de 2017, la regional informó que se hizo contacto telefónico con la usuaria con el fin de que ampliara la queja, tomada por el mismo defensor regional el 3 de mayo de 2017, razón por la cual la remite a Defensoría Pública de la regional, en donde se analizó la situación y se tomó como decisión el archivo de la misma el 15 de junio de 2017. Se incumplió el procedimiento establecido y por ende la respuesta oportuna del derecho de petición. La OCI considera que por la connotación de los hechos es una denuncia, por lo tanto no se estudiaron las posibilidades jurídicas diferentes al análisis de un incumplimiento contractual, cerrando la misma bajo un criterio técnico, al mencionar que los hechos ocurrieron en vigencia de un contrato ya terminado.
11	Queja	Eudes Riaño	Regional Magdalena Medio	Correspondencia	16/03/2017	Inconformidad con el servicio de atención por demora								07/04/2017	La defensoría regional a través de mensaje electrónico del 30 de agosto de 2017 comunicó que la función del trámite de PQRSDF está asignada al ingeniero de sistemas, quien se encuentra en vacaciones y quien señaló que el usuario no dejó correo electrónico o dirección, solo el número del móvil, la regional trató de comunicarse pero no fue posible lograrla; sin embargo el defensor regional en una reunión de planeación estratégica socializó la queja y tomó los correctivos correspondientes, por lo que debió quedar plasmado en una memoria de reunión, que más adelante enviarán la evidencia. La OCI observó en el formato, que el usuario dejó los datos del correo electrónico y número celular, pero son un poco ilegibles. De acuerdo con el contenido se debe clasificar como un reclamo. La OCI recomienda dejar la anotación en la matriz de PQRSDF que se llamó y no fue posible la comunicación con los datos del día que se efectuó la llamada y el número marcado, además que la letra es ilegible.
12	Queja	Teresa Franco	Regional Risaralda	Correspondencia	19/01/2017	Demora en la atención	25/01/2017					31/07/2017		09/02/2017	El trámite que la regional utilizó fue consignar en una memoria de reunión, en donde asistieron la defensora regional, la auxiliar administrativo y la quejosa, la ampliación de la queja, presentarle disculpas a la señora y de conformidad con lo consignado en la matriz todavía sigue siendo atendida la peticionaria. La OCI considera que es un reclamo. Se incumplió el procedimiento establecido y por ende la respuesta oportuna del derecho de petición.

Fuente: Bases de datos PQRSDF primer semestre 2017 y expedientes escaneados

*Esta clasificación fue tomada de la base de datos que aportó la Secretaría General para el caso del nivel central y de las matrices de PQRSDF que suministraron las defensorías regionales.

**Esta actividad no se encuentra dentro del procedimiento EG-P01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Versión 3 vigente desde 09/06/2016.

***Para el cálculo se tomó como referencia la fecha cuando el usuario realizó la PQRSDF, es decir, la columna sexta.