INFORME DE PQRSDF JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2016

Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Secretaría General

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 5

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 Estado de la Gestión Trimestre Julio, Agosto y Septiembre de 2016 6

3.2 Tipo de solicitudes recibidas nivel central 7

3.3 PQRSDF por medio de recepción 7

3.4 Caracterización de usuario 8

3.4.1 Por Género 8

3.4.2 Por tipo de usuario 9

3.5 Distribución por dependencias de las PQRSDF 9

3.5.1 Peticiones: 9

3.5.2 Quejas 10

3.5.2.1 Quejas cerradas 10

3.5.2.2 Quejas abiertas 11

3.5.2.3 Quejas más frecuentes 12

3.5.2.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado 12

3.5.3 Reclamos 13

3.5.4 Sugerencias 14

3.5.5 Denuncias 14

3.5.6 Felicitaciones 14
3.6 Tiempos de Respuestas 15
3.7 Dependencias con mayor número de PQRSDF 16
4. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES 17
4.1 Estado de la Gestión trimestre Julio, Agosto y Septiembre de 2016 17
4.2 Resultado de las PQRSDF 17
4.3 Tipo de solicitudes recibidas 17
5. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO- SEDE CENTRAL 19
5.1 Metodología de seguimiento 19
5.2 Trimestre Enero – Febrero - Marzo 2016 19
5.3 Trimestre Abril – Mayo – Junio 2016 20
5.4 Trimestre Julio – Agosto – Septiembre 2016 20
5.4.1 Número de PQRSDF 20
6. CONCLUSIONES 20

Listado de Tablas

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDF 7
Tabla 2. Canal de comunicación 8
Tabla 3. Distribución de PQRSDF por dependencia 9
Tabla 4. Quejas más frecuentes 12
Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDF 12
Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDF 13
Tabla 7. Tiempos de Respuesta en días hábiles 15
Tabla 8. Reporte de Regionales 17
Tabla 9. Número de PQRSDF 20

Listado de Figuras

Figura 1. Porcentaje de PQRSDF.....7

Figura 2. PQRSDF por Canal de Comunicación.....8

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 025 de 2014, Articulo 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 julio, agosto y septiembre de 2016.

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 proceso de recepción y trámite para las PQRSDF en la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2016, las PQRSDF, contestadas de anteriores periodos, incluyendo el informe mensual de PQRSDF reportado por las regionales.

2. GENERALIDADES

2.1 Objetivo

Informar acerca del desempeño del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General, con relación al servicio de atención de peticiones (incluye solicitudes de información), quejas (Contra Servidores Públicos y Contratistas de la Entidad), reclamos (Contra servicio de la Entidad), sugerencias, denuncias y felicitaciones, presentadas durante julio, agosto y septiembre de 2016.

2.2 Metodología

El análisis de estadísticas se soporta en la consolidación de información correspondiente al número de PQRSDF obtenidas mediante los siguientes canales de comunicación:

Presencial: El usuario puede presentar una PQRSDF en la oficina de Secretaria General o en la oficina destinada en la sede regional para tal fin. Allí será atendido el usuario, a quien se le brindará atención personalizada, orientación, se le recibirá de manera verbal o escrita la manifestación de su no conformidad y se le entregará copia de la misma.

Ventanilla de Correspondencia: A través de este canal se radican todas las solicitudes presentadas por los usuarios otorgándoles un número de radicación.

Página web: 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.

Línea telefónica: Desde cualquier lugar del país, el usuario puede comunicarse a la dependencia competente y presentar la respectiva PQRSDF, la cual una vez recibida será otorgado un número de radicación PBX 3144000 – 3147300 extensión 2101.

Regionales: Podrá hacerse a través del número telefónico correspondiente a esas dependencias, el cual podrán obtener a través de la página web.

Buzones: Se encuentran ubicados en diferentes lugares de la Entidad, (Sede central – regionales) acompañados del formato único.

2.3 Alcance del Informe

El presente informe contiene las PQRSDF recibidas por la Secretaría General obtenidas mediante radicados por medio de los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad, bajo los conceptos de: Peticiones (incluye solicitudes de información), Quejas (contra el servidores públicos y contratistas), Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

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 por 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 Estado de la Gestión Trimestre Julio, Agosto y Septiembre de 2016

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF -, recibidas en la Defensoría del Pueblo, durante el trimestre comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2016, tanto en el nivel central como a nivel regional. Se tramitaron en la sede central de la Defensoría del Pueblo, un total de treinta y un (31) PQRSDF, a través de los canales definidos. De las regionales se recibió información y se consolidó reporte, arrojando como resultado 113 PQRSDF.

3.2 Tipo de solicitudes recibidas nivel central

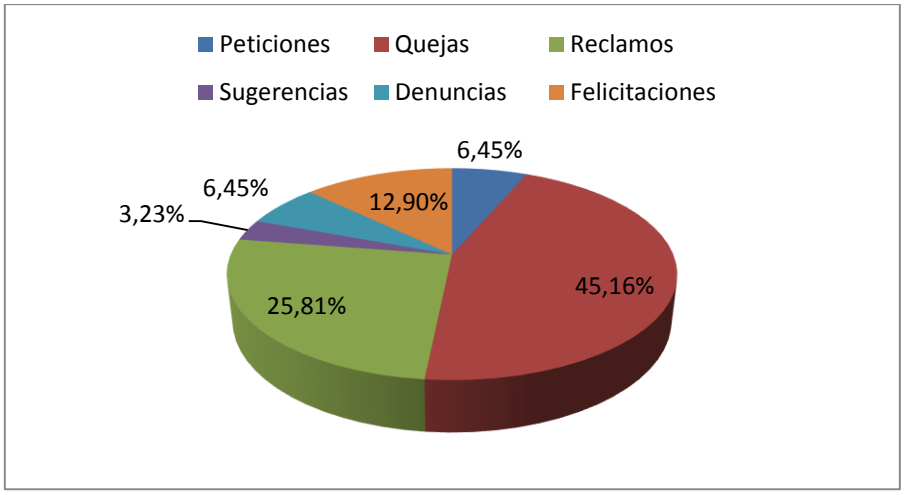
En total tramitamos durante este periodo treinta (31) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDF

Tipo de PQRSDF	NUMERO PQRSDF	PORCENTAJE %
Peticiones	2	6,45%
Quejas	14	45,16%
Reclamos	8	25,81%
Sugerencias	1	3,23%
Denuncias	2	6,45%
Felicitaciones	4	12,90%
TOTAL	31	100%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Figura 1. Porcentaje de PQRSDF



Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

3.3 PQRSDF por medio de recepción

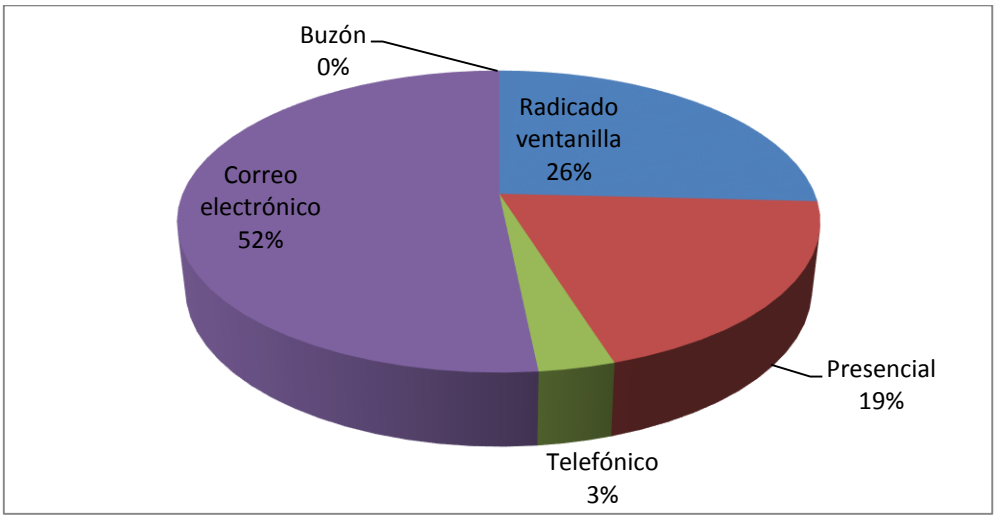
La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDF y muestra la preferencia de los usuarios por la utilización del canal de comunicación correo electrónico, seguido de la radicación con oficio y con formato PQRSDF en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo. Sin embargo destacamos se presentó queja por canal telefónico, observando que en periodos anteriores no se había utilizado este canal.

Tabla 2. Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Radicado ventanilla	1	4	2		1	
Presencial		4	1		1	
Telefónico		1				
Correo electrónico	1	5	5	1		4
Buzón						
Total	2	14	8	1	2	4

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Figura 2. PQRSDF por Canal de Comunicación



Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El principal canal de comunicación utilizado en el periodo fue el correo electrónico, buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co, (el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad) con un 52% del total de los casos, es decir, se radicaron diez y seis (16) PQRSDF.

3.4 Caracterización de usuario

3.4.1 **Por Género**: La clasificación de las PQRSDF por tipo de usuario indica que se presentaron 16 mujeres y 15 hombres, manteniéndose la tendencia del periodo anterior.

3.4.2 **Por tipo de usuario**: Treinta (30) PQRSDF fueron presentadas por usuarios de la Defensoría, es decir el 96% de los casos; el 4% restante hace referencia al derecho de petición de información de una Red Nacional de Veedurías.

3.5 Distribución por dependencias de las PQRSDF[1]

Tabla 3. Distribución de PQRSDF por dependencia

DEPENDENCIA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Antioquia		1				
Regional Atlántico		1				
Regional Bogotá		8	5		1	2
Regional Bolívar						1
Regional Boyacá		1				
Regional Cundinamarca		1				
Regional Meta			1			
Regional Risaralda					1	
Regional Santander				1		
Regional Tolima		1				
Regional Urabá		1				
Delegada para los Derechos de las mujeres y asuntos de género	1					
Dirección Nacional de Recursos y Acciones judiciales			1			
Secretaría General	1		1			1
TOTAL	2	14	8	1	2	4

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

3.5.1 **Peticiones:** En este periodo se radicaron dos (2) peticiones. , este caso hace referencia a ***solicitud de información***. Fue presentada por estudiante de la Universidad el Rosario y guarda relación con asuntos de Derechos sexuales y de

[1] Son PQRSDF que llegan a CANAL nivel central

las mujeres, se trasladó a la Defensoría Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género.

3.5.2 **Quejas**: En este periodo fueron radicadas catorce**, (**14) quejas que equivalen al 46.67 % de las PQRSDF; de éstas, a la fecha[2] han sido cerradas satisfactoriamente once (11), es decir un 78.57 % de quejas del periodo.

3.5.2.1 **Quejas cerradas**: Once, (11) se relacionan con las respuestas obtenidas de las dependencias o regionales después de haberse surtido el traslado; así mismo fueron informadas al peticionario y descargadas del sistema. Para su cierre analizamos cada caso en particular, estableciendo responsabilidades, realizando seguimiento y observando que la respuesta proferida por la dependencia, se realice bajo estándares de respeto y oportunidad; así mismo procurando que sea satisfactoria a las expectativas del usuario.

Para que se cumplan los requisitos de procebilidad deberán tenerse en cuenta: 1. La escritura en un lenguaje correcto y claro. 2. Estar suficientemente motivadas. 3. Ser respetuosas con las instancias aludidas o implicadas. 4. Haber sido presentadas con datos personales y de notificación física o sitio web.

De estos once (11) casos que se han cerrado corresponden:

- **Regional Antioquia:** Inconformidad sobre desempeño de servidor público. Un (1) caso presentado por una usuaria quejándose por mal comportamiento de la servidora pública. En el informe presentado por la asesora, se evidencia que el nombre de la quejosa no se encuentra reportado como usuario de la Defensoría del Pueblo.
- **Regional Boyacá:** Inconformidad sobre desempeño de servidor público. Un (1) caso presentado por una usuaria de la sede Regional en donde manifiesta descontento por la gestión de servidora pública en la asignación de un Defensor Público para su hermano que se encuentra privado de la libertad. En el informe presentado por la servidora pública de la Regional, se evidencia que por falta de documentos en ese momento no se podía asignar el defensor público. Sin embargo fue atendida nuevamente y resuelta la defensa del interno.
- **Regional Cundinamarca:** Inconformidad sobre desempeño de servidor público. Un (1) caso presentado por señora que manifiesta descontento por falta de gestión ya que no le fue proyectado un derecho de petición solicitado. En la respuesta proferida por parte de la sede Regional le es reiterado que en una solicitud de división de núcleo familiar víctima de desplazamiento forzado se debe solicitar inicialmente un concepto del estado actual de núcleo familiar desplazado.

[2] Fecha de corte del Informe: 18 de Octubre de 2016

- **Regional Tolima:** Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos. Un (1) caso presentado por una usuaria en contra de servidora pública por descontento con atención recibida. Le fue contestado a la usuaria que la dependencia está procurando mejorar en el servicio, manifestando están tomando los correctivos necesarios.
- **Regional Bogotá:** Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos. Cuatro (4) casos: el primero presentado por usuaria quien argumentó mala atención de abogado; profesional que respondió que no realizó la consulta por falta de documentación de la usuaria, sin embargo, la Regional ofreció una asesoría especializada y citó nuevamente a la usuaria. El segundo caso tiene que ver con una señora quien quejándose de falta de gestión de una servidora, manifestó descontento. En el informe presentado por la abogada, se pueden evidenciar los soportes de las asesorías y trámites adelantados solicitados por la usuaria. En el tercer caso, un señor se queja de servidora pública por mal comportamiento. En el informe detallado presentado por el profesional es manifestado que el quejoso fue irrespetuoso con la funcionaria de la Entidad. El cuarto caso tiene que ver con queja presentada por usuaria en contra de servidora pública porque no le atendió la solicitud de un Defensor Público a una interna de la Cárcel Buen Pastor de Bogotá. En la respuesta proferida por la sede Regional, se evidencia que la solicitud no se encontraba vencida y le fue asignado el abogado solicitado.
- **Regional Bogotá:** Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos. Tres (3) casos de defensores públicos; el primero presentado por usuaria en contra de la gestión realizada por el defensor asignado. El contratista presentó informe a la Regional, en donde se evidencian los trámites adelantados, y se cita nuevamente para ser atendida. El segundo caso tiene que ver con una usuaria quien se quejó por la mala atención de un defensor público en un asunto laboral. En su respuesta el profesional informó y presentó el formulario de *visionweb*, en donde se le solicita a la usuaria presentar cualquier prueba para comenzar las gestiones pertinentes. El tercer caso fue presentado en contra de una defensora pública por parte de un interno de la Cárcel "La Picota", quien argumentó supuesta falta de gestión. El informe presentado por la defensora publica evidencia los radicados relacionados presentados ante el juzgado 23 de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Bogotá D.C. Según ello, se encuentra a la espera que el juez se pronuncie sobre el caso.

3.5.2.2 **Quejas abiertas**: Tres (3), son el resultado del total de quejas presentadas, menos las contestadas, lo que se traduce en proceso de espera a la dependencia respectiva, es decir, son aquellas que no han sido respondidas al usuario. Al cierre de este informe se mantienen tres (3) quejas abiertas (21.43%) las cuales fueron trasladadas una (1) a Regional Bogotá, una (1) a Regional Atlántico y una (1) a la

Regional Urabá. Estas quejas se radicaron en la sede central de la Defensoría del Pueblo.

3.5.2.3 Quejas más frecuentes

Tabla 4. Quejas más frecuentes

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIA)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos	8	50,00%
Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos	8	50,00%
Total	16	100%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

De acuerdo a la relación de quejas presentadas en el segundo trimestre del 2016 podemos observar un leve aumento en las PQRSDF relacionadas con el desempeño de servidores públicos, como son: por mal comportamiento en el desempeño de sus funciones y por falta de gestión y trámite, entre otros. Se presentaron ocho (8) casos, que comparados con los seis (6) casos del periodo anterior, permiten evidenciar aumentaron un 3.33% las quejas y denuncias.

3.5.2.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado[3]

Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDF

DEPENDENCIA O REGIONAL	Número de PQRSDF Asignadas	Número de PQRSDF contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Antioquia	1	1	100,00%
Regional Atlántico	1	0	0,00%
Regional Bogotá	16	14	87,50%
Regional Bolívar	1	1	100,00%
Regional Boyacá	1	1	100,00%
Regional Cundinamarca	1	1	100,00%
Regional Meta	1	0	0,00%
Regional Risaralda	1	1	100,00%
Regional Santander	1	0	0,00%

[3] 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.

DEPENDENCIA O REGIONAL	Número de PQRSDF Asignadas	Número de PQRSDF contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Tolima	1	1	100,00%
Regional Urabá	1	0	0,00%
Delegada para los Derechos de las mujeres y asuntos de género	1	1	100,00%
Dirección Nacional de Recursos y Acciones judiciales	1	0	0,00%
Secretaría General	3	3	100,00%
TOTAL	31	24	77,42%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDF

PQRSDF	Número
Casos Cerrados	19
Total Casos	30
Indicador	63%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

La muestra de quejas radicadas en el presente periodo se mantuvo con relación al segundo trimestre del año, (abril, mayo, junio 2016), siendo contabilizadas treinta (31) en total. Como evidenciamos, el 77% del total de las PQRSDF fueron contestadas a tiempo y el 23% no.

Cabe anotar que durante este periodo se denota agilidad en los trámites de respuesta a cada uno de los traslados, tanto en las dependencias como en las regionales, lo que nos confirma la receptividad hacia las capacitaciones presenciales y reiteraciones mediante correo electrónico.

3.5.3 Reclamos: Durante este periodo se reportaron ocho (8) reclamos. Cinco (5) casos en contra del servicio de la Regional Bogotá. En el primero, el usuario informa sobre falta de respuesta a solicitud de defensor público. El segundo caso hace referencia a la falta de atención de un usuario que llegó a las 3:28 pm, en donde le informan que todos los turnos fueron asignados para el restante del día. El tercer caso es por supuesto ingreso de vendedores ambulantes a las oficinas de atención. El cuarto caso, una usuaria se queja por el excesivo frio que se presenta en el C.A.C. El quinto caso una usuaria reclama que la atención es muy demorada en el C.A.C.

Un (1) caso presentado por una víctima desplazada por la violencia, en donde reclama por el mal servicio en la Regional Meta. Un (1) Reclamo atendido directamente en Secretaría General por incomodidad en las obras desarrolladas en la sede central de la Defensoría del Pueblo. Un (1) reclamo presentado por una usuaria en contra del Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos adscrito a la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, por falta de respuesta a correos electrónicos.

3.5.4 Sugerencias: Durante este periodo se tramitó una (1) sugerencia donde un usuario propone se asigne a una persona adicional repartiendo los turnos en el Centro de Atención Ciudadano de la Regional Santander.

3.5.5 Denuncias: Durante este periodo fueron tramitadas dos (2) denuncias. El primer caso tiene que ver con supuestas irregularidades en la atención por parte de defensora pública de Regional Bogotá. El Defensor Regional respondió informando que el usuario solicitó ser asesorado para presentar acción de tutela en contra de Universidad por no devolver el valor de la matrícula del semestre, sin embargo le solicitaron los documentos de soporte. Adicional a ello evidenciaron los defensores que las malas calificaciones del usuario, reflejan la pérdida del cupo, razón por la cual la tutela no sería viable en este caso. El segundo caso hace referencia a una supuesta agresión verbal de un servidor público a una usuaria en la Regional Risaralda. El Defensor Regional respondió informando las confusiones que se han presentado por estos hechos, debido al parecido físico del Servidor Público con una persona ajena a la Entidad. El proceso es adelantado en la Fiscalía General de la Nación.

3.5.6 **Felicitaciones**: Durante este periodo se reportaron cuatro (4) felicitaciones. Dos (2) casos a servidores públicos de la Regional Bogotá. Un (1) caso de felicitación a la Entidad, el cual fue respondido directamente desde la Secretaría General y un (1) caso por buen servicio de Defensora Pública de la Regional Bolívar.

3.6 Tiempos de Respuestas

Tabla 7. Tiempos de Respuesta en días hábiles

Número	Asunto	Dependencia / Regional Asignada	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta (hábiles)
1	Queja	Regional Tolima	01/07/2016	01/08/2016	20
2	Sugerencia	Regional Santander	07/07/2016		
3	Queja	Regional Bogotá	11/07/2016	22/07/2016	9
4	Queja	Regional Bogotá	19/07/2016	22/07/2016	3
5	Reclamo	Regional Bogotá	21/07/2016	26/07/2016	4
6	Felicitación	Regional Bogotá	27/07/2016	27/07/2016	1
7	Reclamo	Regional Bogotá	27/07/2016	05/09/2016	28
8	Felicitación	Regional Bogotá	01/08/2016	01/08/2016	1
9	Reclamo	Regional Bogotá	05/08/2016	11/08/2016	5
10	Queja	Regional Bogotá	08/08/2016	17/08/2016	7
11	Denuncia	Regional Bogotá	09/08/2016	05/09/2016	19
12	Petición	Secretaría General	11/08/2016	22/08/2016	7
13	Reclamo	Regional Bogotá	17/08/2016	17/08/2016	1
14	Reclamo	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	22/08/2016		
15	Felicitación	Secretaría General	22/08/2016	22/08/2016	1
16	Petición	Delegada para los Derechos de las Mujeres y asuntos de Género	22/08/2016	31/08/2016	8
17	Queja	Regional Bogotá	24/08/2016	09/09/2016	13
18	Reclamo	Regional Meta	24/08/2016		
19	Queja	Regional Bogotá	25/08/2016		
20	Reclamo	Secretaría General	29/08/2016	30/08/2016	2
21	Queja	Regional Bogotá	31/08/2016	18/10/2016	34
22	Felicitación	Regional Bolívar	05/09/2016	05/09/2016	1
23	Queja	Regional Bogotá	06/09/2016	30/09/2016	19
24	Queja	Regional Antioquia	13/09/2016	22/09/2016	8
25	Queja	Regional Atlántico	19/09/2016		
26	Denuncia	Regional Risaralda	20/09/2016	12/10/2016	17
27	Queja	Regional Cundinamarca	21/09/2016	24/10/2016	23
28	Queja	Regional Bogotá	22/09/2016	22/09/2016	1
29	Queja	Regional Urabá	26/09/2016		

Número	Asunto	Dependencia / Regional Asignada	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta (hábiles)
30	Queja	Regional Boyacá	29/09/2016	18/10/2016	13
31	Reclamo	Regional Bogotá	30/09/2016		
				PROMEDIO	10

Fuente: Grupo de Transparencia, participación y servicio al ciudadano Secretaría General

Conforme a como se evidencia en esta tabla observamos que los casos pendientes subirán el promedio en el tiempo de respuesta oportuna. El Grupo de Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano , según el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones dentro del marco del proceso de Evaluación de la Satisfacción de Grupos de interés, ha trasladado los diferentes casos recibidos por los Canales de Atención habilitados por la Entidad. Sin embargo esperamos obtener respuestas a los traslados efectuados a las dependencias o sedes Regionales de los casos presentados en la tabla 7:

- Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales
- Regional Atlántico
- Regional Bogotá
- Regional Meta
- Regional Santander
- Regional Urabá

3.7 Dependencias con mayor número de PQRSDF

Analizando el número de PQRSDF tramitadas en la sede central de la Defensoría del Pueblo, treinta y uno (31) podemos establecer que el 51.61% del total periodo, fueron relacionadas con actividades que tienen que ver con la Regional Bogotá por lo que consideramos se debe a la gran cantidad de usuarios atendidos en esta sede. A las Regionales de Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Cundinamarca, Meta, Risaralda, Santander, Tolima y Urabá, se corrieron los traslados respectivos, los cuales guardan relación con el desempeño de defensores y servidores públicos. Así mismo fueron recibidas no conformidades contra la Defensoría Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género y la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales.

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.

4. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES

4.1 Estado de la Gestión trimestre Julio, Agosto y Septiembre de 2016

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 2016.

4.2 Resultado de las PQRSDF

En Julio, Agosto y Septiembre de 2016, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 113 PQRSDF a través de los buzones de sugerencias y de forma presencial. Se recibieron y consolidaron tres (3) reportes.

4.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se gestionaron durante este periodo ciento trece (113) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 8. Reporte de Regionales

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Amazonas	0	0	0	0	0	1
Antioquia	0	10	0	4	0	16
Arauca	0	0	0	0	0	0
Atlántico	1	4	0	0	0	2
Bogotá	0	0	0	0	0	5
Bolívar	1	2	0	0	0	3
Boyacá	0	0	0	0	0	6
Caldas	0	1	0	0	0	0
Caquetá	0	0	0	0	0	0
Casanare	0	0	0	0	0	0
Cauca	0	0	0	0	0	0
Cesar	0	0	0	0	0	0
Córdoba	0	1	0	2	0	0

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Cundinamarca	0	0	0	0	0	0
Chocó	0	0	0	0	0	0
Guainía	0	0	0	0	0	1
Guajira	0	0	0	0	0	0
Guaviare	0	0	0	0	0	0
Huila	0	2	0	1	0	0
Magdalena	0	1	0	0	0	0
Magdalena medio	0	2	0	0	0	4
Meta	0	0	0	0	1	0
Nariño	0	0	0	0	0	0
Norte de Santander	0	0	0	0	0	0
Ocaña	0	0	0	0	0	0
Putumayo	0	0	0	0	0	0
Quindío	0	0	0	1	0	6
Risaralda	0	0	0	0	0	0
San Andrés	0	3	0	0	0	2
Santander	0	0	0	0	0	0
Sucre	0	0	0	0	0	0
Urabá	0	0	0	0	0	0
Tolima	1	4	0	1	0	2
Valle del Cauca	0	4	1	1	0	16
Vaupés	0	0	0	0	0	0
Vichada	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	34	1	10	1	64

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El presente reporte corresponde a los meses de julio, agosto y septiembre de 2016, con un total de ciento trece (113) PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente por veintiún (21) regionales en el mes de julio; diecinueve (19) regionales en el mes de agosto y dieciocho (18) regionales en el mes de Septiembre. Las regionales Caquetá, Casanare, Cauca, Cundinamarca, Chocó, Guajira, Guaviare, Nariño, Putumayo, Sucre, Urabá y Vaupés no han realizado ningún reporte durante el trimestre actual. Observamos así mismo que en las regionales que reportan información dan la aplicación del procedimiento instaurado.

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 Antioquia, Bogotá, Boyacá y Valle del Cauca, las cuales fueron enfocadas en reconocer las labores cumplidas por los defensores, servidores públicos y personal de vigilancia, así como se manifiesta beneplácito por las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, expresando igualmente complacencia por los servicios ofrecidos.

5. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO- SEDE CENTRAL

El informe de PQRSDF lo realizamos de acuerdo al mapa de procesos de la Entidad, con el fin de dar a conocer las solicitudes que tramita cada uno de ellos, sin desmeritar alguno. Seguimiento de PQRSDF - Actualizado

5.1 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: Revisión y verificación de la página web, incluyendo correo electrónico institucional; revisión y verificación de los mecanismos creados para la recepción de las PQRSDF, canal presencial, buzón de sugerencias y correo directo.

Así mismo se realizaron llamadas selectivas a los usuarios con el fin de realizar encuestas de satisfacción, con el fin de determinar la oportunidad de la respuesta, la claridad, el uso del lenguaje y el grado de satisfacción. Ésta última se corroboró a través de 3 llamadas a los usuarios de la sede central de la Defensoría del Pueblo y 1 usuario de las sedes regionales quienes manifestaron en su totalidad, satisfacción por respuesta a la PQRSDF radicada.

5.2 Trimestre Enero – Febrero - Marzo 2016

De este periodo se observa falta una (1) respuesta a una queja, trasladada a la Defensoría Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad, la cual ha sido reiterada varias veces mediante correo electrónico institucional.

5.3 Trimestre Abril - Mayo – Junio 2016

De este periodo se puede concluir que se tramitaron (25) PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente (20) PQRSDF; por lo tanto hay (5) PQRSDF pendientes por responder a los usuarios las cuales han sido reiteradas en varias oportunidades a las dependencias.

5.4 Trimestre Julio - Agosto – Septiembre 2016

De este periodo destacamos se tramitaron (31) PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente (24) PQRSDF; por lo tanto hay (7) PQRSDF pendientes por responder a los usuarios, han sido reiteradas en varias oportunidades a las dependencias respectivas.

5.4.1 Número de PQRSDF

Tabla 9. Número de PQRSDF

PQRSDF	Número
Segundo Trimestre 2016	25
Tercer Trimestre 2016	31
Indicador	1,24

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Con relación al trimestre anterior, aumentaron los requerimientos presentados por los usuarios, en 1.24 veces. Los cuales se miden con este indicador diseñado con asesoría de la Oficina de Planeación de la Entidad.

6. CONCLUSIONES

Como podemos observar, la tendencia apunta al mejoramiento de los tiempos de respuesta, materializada en el uso adecuado de los canales de comunicación, así como también a la acogida a los correos electrónicos institucionales y procesos de capacitación. Con lo anterior 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.

Al realizar el análisis de las quejas reportadas durante este periodo, podemos observar las que tienen que ver con inconformidad sobre el desempeño de los defensores públicos las

cuales equivalen al 50.00 % del total del trimestre, seguido de la Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos con un 50.00 %, lo que denota un igual número de las quejas derivadas por las asesorías profesionales, principalmente en el Centro de Atención al Ciudadano de Bogotá.

Las sedes Regionales reportaron sesenta y cuatro (64) felicitaciones, las cuales reflejan un 57% del total de las PQRSDF. Estos casos son presentados por usuarios en agradecimiento a la atención y a los diferentes servicios ofrecidos por servidores y defensores públicos a nivel nacional.

El indicador de Eficiencia (tabla 6), refleja que se han respondido de fondo, el 77% de las PQRSDF tramitadas por sede central. El porcentaje de respuesta a mejorado en el transcurso del año, no obstante, se deben mejorar los tiempos de respuesta a los requerimientos de los usuarios con el objetivo de mejorar el servicio.

Proyectó: JHCS
Revisó: AFMF - LEAC