

N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	No. RADICADO	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISIÓN 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	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Denuncia	Félix Dionisio Henríquez Álvarez	Regional Valle	Virtual	07/05/2018	5543243	Presunta conducta irregular defensor público	El memorando está calendarado 7 de mayo de 2018, pero no se logró constatar la fecha de recibido por la dependencia implicada	08/05/2018					29/05/2018	El Grupo de Control, Vigilancia y Gestión Estadística envió respuesta a la Secretaría General el 21 de junio de 2018. La defensora regional contestó al usuario pero de acuerdo con las evidencias aportadas no se pudo establecer la fecha de la remisión de la respuesta. La OCI considera que es una queja teniendo en cuenta que se presentó inconformidad con la gestión realizada por el defensor público, que si bien se realizó conforme a lo establecido en esos casos, no satisfizo la expectativas del quejoso.
2	Felicitación	Ramón E. Beltrán Junta de Acción Comunal Alpes Futuro	Regional Bogotá	Correspondencia	18/04/2018		Agradecimiento por la gestión realizada por defensor público en acción popular.	18/04/2018					19/04/2018	10/05/2018	Se contestó oportunamente
3	Queja	Johny Amilkar Ángel Palomino	Regional Cauca	Virtual	28/02/2018		Presunto incumplimiento de respuesta oportuna a un derecho de petición del 16/08/2017	17/04/2018	16/04/2018		16/03/2018 22/03/2018 04/04/2018			22/03/2018	La OCI observó que el quejoso utilizó el canal virtual para interponer la queja ante el Delegado para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales; sin embargo aparece con el sctiker de radicado de fecha del 28/02/2018 según lo enviado; la delegada le dio traslado con memorando 40110-069 del 2/03/2018 a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas con el fin que se le emitiera respuesta, con copia a la OCID y al quejoso; asimismo se constató que mediante mensaje electrónico del 16/03/2018 del Grupo de Mediación de la DNATQ se le dio conocimiento de la queja al implicado y a la regional, con reiteraciones del 22/03/2018 y 04/04/2018. El 13/04/2018 el Grupo de Mediación informó al Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano sobre la falta de respuesta de la queja. No se le emitió respuesta y por tanto hubo incumplimiento del procedimiento.
4	Reclamo	William Villalba León	Regional Cundinamarca	Virtual	17/05/2018		Solicita se investigue y sancione la deficiente atención telefónica de varias servidoras públicas	24/05/2018	24/05/2018				23/05/2018 (respuesta con relación al trámite dado por la reg. C/marca.)	08/06/2018	Dentro de la trazabilidad de los documentos aportados se observó dos PQRSDF una que es una queja en donde el ciudadano comentó su inconformidad por la atención telefónica suministrada por algunas servidoras públicas, en donde no se evidenció trámite alguno. Por otro lado se advirtieron varios mensajes electrónicos del Grupo de Recepción y Análisis Nacional, en donde instan al usuario a que se comunique con la Regional C/marca. El ciudadano presentó inconformidad con la respuesta, por lo tanto es un reclamo, siendo reiterativo. La Secretaría General le dio respuesta al ciudadano con relación a confirmarle sobre el requerimiento de asesoría y acompañamiento que le realizó la regional y a las inquietudes que presentó, mediante oficios calendarados 23/05/2018, 29/05/2018 y 18/06/2018; dentro de lo enviado no le remiten a la OCI los mensajes electrónicos en donde adjuntan los dos (2) últimos oficios como tampoco la respuesta suministrada por la regional.
5	Solicitud de Información	Rafael Ricardo Chaves Rojas	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	Virtual	15/04/2018	7230179	Solicitud sobre el estado actual de su proceso en la acción de grupo de Doña Juana	16/04/2018	16/04/2018				28/05/2018	07/05/2018	De acuerdo con los soportes se remitió respuesta definitiva el 24/07/2018. La OCI considera que no es una solicitud de información, sino una petición de interés particular. La respuesta fue inoportuna e incompleta. Hubo incumplimiento del procedimiento establecido.

NIVEL REGIONAL

6	Queja	John Fredy Senior	Defensoría Regional Atlántico	Telefónica	07/03/2018	201800053543	Solicita la devolución de los documentos aportados.	12/03/2018	12/03/2018					02/04/2018	Dentro de los documentos enviados se comprobó en la guía de 472 que fue devuelta por la causal "No reside" y en la respuesta del Profesional Administrativo y de Gestión a la defensora regional le informó que llamó a el quejoso quien informó que los documentos le fueron devueltos el 8/03/2018. La OCI considera que es una petición.
---	-------	-------------------	-------------------------------	------------	------------	--------------	---	------------	------------	--	--	--	--	------------	---

N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	No. RADICADO	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	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
7	Queja	José Lorenzo Rumbo	Regional Guajira	Correspondencia	19/06/2018		Impuntualidad en la atención	19/06/2018					02/08/2018	11/07/2018	De conformidad con la matriz de PQRSDF no se evidenció la fecha de respuesta al usuario; no obstante según mensaje electrónico del 2 de agosto 2018 la defensora regional informó que previo al envío de la respuesta a través de correo electrónico, se había hablado telefónicamente con el usuario. De conformidad con el contenido de la misma la OCI considera que es un reclamo. La respuesta por escrito fue extemporánea

Fuente: Bases de datos PQRSDF primer semestre 2018 y expedientes escaneados enviados por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

\*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.