

INFORME DE PQRSDF ENERO - FEBRERO DE 2015



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 Defensoría del Pueblo.....	6
3.1	Estado de la gestión Bimestre Enero - Febrero 2015.....	6
3.2	Resultado de las PQRSDF.....	6
3.3	Tipo de solicitudes recibidas.....	7
3.4	Clasificación de las PQRSDF de acuerdo al número de casos presentados.....	7
3.4.1	Reclamos.....	7
3.4.1.1	Reclamos más frecuentes.....	8
3.4.2	Quejas.....	8
3.4.2.1	Quejas cerradas.....	9
3.4.2.2	Quejas abiertas.....	9
3.4.2.3	Quejas más frecuentes.....	9
3.4.2.4	Oportunidad respuesta periodo reportado.....	10
3.4.3	Sugerencias.....	10
3.4.4	Denuncias.....	10
3.4.5	Peticiones.....	11
3.4.6	Felicitaciones.....	11
3.5	PQRSDF por medio de recepción.....	11
3.6	Caracterización de usuarios.....	11
3.6.1	Por género.....	11
3.6.2	Por Género.....	11

3.6.3	Por tipo de usuario.....	12
3.7	Clasificación de PQRSDF por dependencia o regional.....	12
3.8	Dependencia con mayor número de PQRSDF.....	12
4	Datos estadísticos Regionales.....	13
4.1	Estado de la gestión bimestre Enero - Febrero de 2015.....	13
4.2	Resultado de las PQRSDF.....	13
4.3	Tipo de solicitudes recibidas.....	13
4.4	Registro reporte oportuno de PQRSDF por orden de ingreso.....	14
4.5	Otros reportes.....	15
5	Conclusiones.....	15
5.1	Sede central Defensoría del Pueblo.....	15
5.2	Regionales.....	16
6	Seguimiento actualizado de PQRSDF.....	16
6.1	Metodología de seguimiento.....	16
6.2	Bimestre Abril - Mayo 2014.....	17
6.3	Bimestre Junio - Julio 2014.....	17
6.4	Periodo Agosto - Octubre 2014.....	17
6.5	Bimestre Noviembre - Diciembre 2014.....	18
6.6	Bimestre Enero - Febrero 2015.....	18

Listado de Tablas

Tabla 1.1.	Resultado de las PQRSDF.....	7
Tabla 1.2.	Clasificación de PQRSDF de acuerdo a casos presentados.....	8
Tabla 1.3.	Reclamos más frecuentes.....	8
Tabla 1.4.	Quejas abiertas y cerradas.....	9

Tabla 1.5. Quejas más frecuentes.....	9
Tabla 1.6. Oportunidad de respuesta.....	10
Tabla 1.7. Canal de comunicación.....	11
Tabla 1.8. PQRSDf por dependencia o regional.....	12
Tabla 1.9. Regionales que reportan.....	13
Tabla 1.10. Registro reporte oportuno Regionales.....	14
Tabla 1.11. Bimestre Junio - Julio 2014.....	17
Tabla 1.12. Periodo Agosto - Octubre 2014.....	17
Tabla 1.13. Bimestre Noviembre - Diciembre 2014.....	17

Listado de Figuras

Figura 1.1. Solicitudes recibidas sede central.....	7
---	---

1 Introducción

En cumplimiento a lo establecido en la Decreto 025 de 2014, Artículo 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*”, se presenta el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF- correspondiente al bimestre enero - febrero de 2015.

Con la implementación del Área de Servicio y Cultura Ciudadana, Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF-, en la Secretaría General, 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 la satisfacción de los mismos, 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 Enero y el 28 de Febrero de 2015, las PQRSDF contestadas de anteriores periodos y se incluye el tercer Informe mensual de PQRSDF reportado por las regionales¹.

2 Generalidades

2.1 Objetivo

Informar acerca del desempeño del Área de Servicio y Cultura Ciudadana de la Secretaría General, en relación con el servicio de atención a las peticiones (incluye solicitudes de información), quejas (Contra Servidores Públicos y Contratistas de la Entidad), reclamos

¹ El 18 de febrero de 2015, a través de correo electrónico institucional, la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo, envió a las 36 Regionales, Guía para el manejo de los Buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con el procedimiento establecido y las herramientas técnicas desarrolladas para mejorar en el servicio al usuario. La presentación, y solicitud de información había sido enviada y reiterada por ese mismo medio, a todas las Regionales los días 2 de septiembre y 15 de octubre de 2014.

(Contra servicio de la Entidad), sugerencias, denuncias y felicitaciones, presentadas durante enero y febrero de 2015.

2.2 Metodología

Las estadísticas se soportan en la consolidación de información correspondiente al número de PQRSDF obtenidas mediante:

Canal Presencial: Puede presentar una PQRSDF en la Oficina de Secretaría General, o en la destinada para tal fin en la regional. Allí se orientará le brindará atención personalizada l usuario, se recibirá de manera verbal o escrita su no conformidad y se le entregará copia de la misma.

Ventanilla de Correspondencia: En esa ventanilla se radican todas las solicitudes presentadas por los usuarios y le otorgan un número de radicación.

Página web: La persona natural o jurídica puede ingresar en la página web de la entidad y enviar la PQRSDF a través del correo electrónico buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co.

Línea telefónica: Desde cualquier lugar del país, el usuario puede comunicarse al PBX 3144000 - 3147300 extensión 2101 y presentar su PQRSDF.

Buzones: Se encuentran ubicados en diferentes lugares de la entidad, acompañados del Formato único.

2.3 Alcance del Informe

El informe presenta las PQRSDF recibidas por el Área de Servicio y Cultura Ciudadana de la Secretaría General y radicados bajo los conceptos de: peticiones (incluye solicitudes de información), quejas (contra el Servidores Públicos y Contratistas), reclamos, sugerencias y felicitaciones; tanto en forma escrita como por medio de los demás canales con que cuenta la entidad.

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 escrito y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación.

3 Datos Estadísticos Sede central Defensoría del Pueblo

3.1 Estado de la Gestión Bimestre Enero - Febrero de 2015

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF recibidas por la Defensoría del Pueblo, durante el bimestre comprendido entre el 1 de enero al 28 de febrero de 2015.

3.2 Resultado de las PQRSDF

Durante el bimestre Enero - Febrero de 2015, se tramitaron en la Sede Central de la Defensoría del Pueblo, un total de 36 PQRSDF, a través de correo electrónico, página web, línea telefónica y de manera presencial en la Oficina de -PQRSDF- ubicada en la Secretaría General, a la cual acuden los usuarios. De las Regionales se recibió información y se consolidó el tercer reporte arrojando como resultado 50 PQRSDF.

3.3 Tipo de solicitudes recibidas

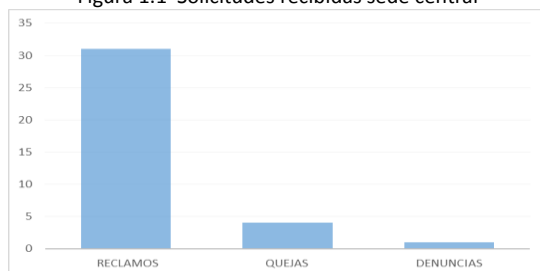
En total se tramitaron durante este periodo 36 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1.1 Resultado de las PQRSDF

Tipo de PQRSDF	NUMERO PQRSDF	PORCENTAJE %
RECLAMOS	31	86.1
QUEJAS	4	11.1
DENUNCIAS	1	2.8
TOTAL	36	100

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

Figura 1.1 Solicitudes recibidas sede central



Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

3.4 Clasificación de PQRSDF de acuerdo al número de casos presentados:

3.4.1 Reclamos²: Total Periodo: 31, que equivalen a un 88.6 % de las PQRSDF.

De los 31 Reclamos recibidos durante el periodo reportado, se puede observar reducción con relación al periodo anterior³, destacándose la comunicación con las necesidades de los usuarios, a través de la cultura de atención al ciudadano.

Tabla 1.2 Clasificación de PQRSDF de acuerdo a casos presentados

DEPENDENCIA O REGIONAL	NUMERO DE CASOS PERIODO
Regional Bogotá	18
Sede Central Defensoría del Pueblo	14
Regional Caldas	1
Regional Chocó	1
Regional Cundinamarca	1
TOTAL	35

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

3.4.1.1 Reclamos más frecuentes:

Tabla 1.3 Reclamos más frecuentes

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE %
No ser atendido por teléfono sede central D. P.	8	25.8 %
Mejor atención personalizada	7	22.5 %
Mejoramiento de medios electrónicos página web	9	29.0 %
Mejoramiento servicios sanitarios en la D.P.	3	9.7 %
Mejoramiento calidad profesional de servidores y	2	6.5 %
Plazo para acceder a cargos	2	6.5 %
Total	31	100 %

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

Analizando los reclamos, podemos observar que la mayoría de ellos se presentaron en búsqueda de un mejor servicio a través de la atención telefónica y personalizada, debido a que algunos usuarios requieren agilidad en sus consultas profesionales. Así mismo se destaca la inclusión de reclamos por el mejoramiento tecnológico de la página web y correos electrónicos que permitan un mejor acceso al usuario, con el mejoramiento de los servicios sanitarios de la Entidad y carencia de elementos de aseo; calidad profesional del personal de planta y contratado, y ampliación de plazo para acceder a los cargos que provee la Defensoría del Pueblo.

² Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

³ Comparados con periodo noviembre - diciembre de 2014, fueron presentados 37 reclamos.

3.4.2 **Quejas**⁴: En este periodo se radicaron 4 quejas, que equivalen a un 11.1 % de las PQRSDF; de estas 4, se ha cerrado satisfactoriamente 2, que representan un 50 % de quejas del mes.

3.4.2.1 **Quejas cerradas**, hacen relación a las respuestas obtenidas con los traslados, e informadas al peticionario, caracterizándose por mejorar la eficiencia en el proceso por parte de la Dependencia o Regional, en los tiempos de respuesta.

3.4.2.2 **Quejas abiertas**: Son el resultado del total de quejas presentadas, menos las contestadas, lo que se traduce en proceso de espera de respuesta por parte de la Dependencia respectiva. Al cierre de este informe se mantienen 2 quejas Abiertas que equivalen a un 50 % del total del mes; sin embargo, seguiremos insistiendo para que los tiempos de respuesta se acorten y se siga promoviendo el respeto por el usuario. En el entendido que las PQRSDF presentadas contra los Defensores Públicos, se debe esperar que el profesional presente el informe al supervisor del contrato, para luego enviarle respuesta al peticionario. De las quejas presentadas contra las Regionales se establece que tienen que ver con el desempeño profesional de defensores públicos, por lo que se ha insistido en que se genere una respuesta eficaz y oportuna.

Tabla 1.4. Quejas abiertas y cerradas

Dependencia o Regional ⁵	Número de quejas asignadas	Número de quejas contestadas	Número de quejas pendientes por contestar
Regional Bogotá	1	1	0
Regional Antioquia	1	0	1
Regional Cundinamarca	1	0	1
Subdirección Administrativa	1	1	0
TOTAL	4	2	2

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

3.4.2.3 **Quejas más frecuentes**:

Tabla 1.5. Quejas más frecuentes

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
----------------	-----------------	------------

⁴ Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

⁵ Recibidas en Bogotá - Secretaría General - y trasladadas a las Regionales.

Inconformidad sobre desempeño de Servidores Públicos	1	25 %
Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos	2	50 %
Inconformidad con el volumen de trabajo	1	25 %
Total	4	100 %

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

De acuerdo a la relación de quejas presentadas en este periodo, se divisa el mayor número por inconformidad sobre el desempeño profesional de Defensores Públicos, siendo similar a la tendencia evaluada en el periodo anterior, sin embargo se observa una queja de servidores públicos de la Defensoría del Pueblo y funcionarios de la empresa 4- 72, pertenecientes al Grupo de Correspondencia de la sede central de la Defensoría del Pueblo, quienes presentan inconformidad con el volumen de trabajo y la implementación de sistema relacionado con sus labores.

3.4.2.4 Oportunidad de respuesta periodo reportado

Tabla 1.6. Oportunidad de respuesta

Dependencia o Regional	Número de quejas asignadas	Porcentaje de respuesta %
Regional Bogotá v/o C.A.C.	1	100
Regional Antioquia	1	0
Regional Cundinamarca	1	0
Subdirección Administrativa	1	100
Total	3	50

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

La muestra de Quejas radicadas en el período evaluado disminuyó considerablemente, las cuales contabilizan 4 en total; concluyendo que el 50 % del total fueron contestadas a tiempo, y el 50 % no fueron contestadas. En consecuencia, se está cumpliendo de manera parcial con lo establecido en el procedimiento de respuesta de PQRSDF, así como lo estipulado en el oficio remitido al funcionario encargado de dar contestación, teniendo como premisa, la oportunidad y lineamientos establecidos en la Ley.

Por lo anterior, instamos a las dependencias pendientes de dar contestación, a seguir avanzando en la obligación de cumplir con el usuario y la Entidad, así como a generar un ambiente de cordialidad basado en el respeto y la pertinencia en la respuesta. Dentro de ese proceso, hemos reiterado la solicitud de informes a las dependencias que no han contestado los requerimientos de periodos anteriores.

3.4.3 Sugerencias: No se presentaron durante este periodo. Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad. Denuncias: Se presentó denuncia mediante canal telefónico de persona quien manifestó que Defensor Público de la Regional Atlántico, habría presentado

título de postgrado falso para ingresar a la Entidad. Ésta se trasladó a la Dirección Nacional de Defensoría Pública, dependencia que a su vez manifestó que una vez revisada la base de datos de la Entidad y el Sistema de Información, se estableció que la persona denunciada no pertenece a esa dependencia.

3.4.4 Denuncias: Durante este periodo se presentó denuncia telefónica anónima en contra de presunto contratista. Una vez revisada la base de datos de la Entidad y Sistema de Información, se estableció que desde al año 1999 hasta la fecha no ha hecho parte de ni como contratista, ni inscrito a aspirante de Defensor Público. Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

3.4.5 Peticiones: No se presentaron Peticiones durante este periodo. Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

3.4.6 Felicitaciones: No se presentaron Felicitaciones durante este periodo. Felicitación: reconocimiento o agradecimiento que presenta el usuario por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

3.5 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 el la utilización del canal de radicación en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo, superando los demás canales. Cabe destacar que en el periodo anterior el canal presencial había superado ampliamente los otros canales.

Tabla 1.7. Canal de comunicación

Canal de comunicación			
Canal	Quejas	Reclamos	Denuncias
Presencial	1	4	
Radicado ventanilla	2		
Telefónico		22	1
Correo electrónico	1	5	
Total	4	31	1

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

3.6 PQRSDf por caracterización de usuario

3.6.2 Por Género: La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que la mayoría corresponden a mujeres, con 20, que representan un 57.1 % y hombres, con 15, que representan el 42.9 % del total de las PQRSDf. Cabe destacar que se mantiene la tendencia de los informes anteriores, con relación al papel de “gestoras” por parte de mujeres hacia casos que tienen que ver con sus familiares, (esposos, compañeros, hijos, padres) a quienes les están asesorando los Servidores y Defensores Públicos.

3.6.3 Por tipo de usuario: 35 PQRSDf: 97.2 %. Servidores públicos: 1 PQRSDf: 2.8 % Continúa manteniéndose la tendencia de aumento de PQRSDf por parte de los usuarios de la Defensoría del pueblo.

3.7 Clasificación de PQRSDf por dependencia o regional

Las PQRSDf recibidas durante el bimestre están distribuidas por regionales⁶ y dependencias de la siguiente manera:

Tabla 1.8. PQRSDf por dependencia o regional

Dependencia o Regional	Numero reclamos	Numero Quejas	Numero Denuncias	Total PQRSDf
Regional Bogotá y/o C.A.C.	9	1		10
Regional Antioquia		1		1
Regional Cundinamarca		1		1
Dirección Nacional de Defensoría Pública			1	1
Sede Central Defensoría del Pueblo	22	1		23
Total	31	4	1	36

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

3.8 Dependencias con mayor número de PQRSDf

Analizando el número de PQRSDf tramitadas en la Sede Central de la Defensoría del Pueblo, (23) podemos establecer que el 63.8 % del total periodo, fueron relacionadas con actividades de la sede central de la Defensoría del Pueblo, lo que devela el aumento, uso y concurrencia de usuarios hacia las diferentes dependencias, sin embargo también se presentó concurrencia en la Regional Bogotá, principalmente en el Centro de Atención al Ciudadano C.A.C.

⁶ Corresponde a PQRSDf que llegan a nivel central, canales de información y se trasladan a dependencias y Regionales para su trámite.

Las PQRSDf, que correspondieron a la sede central de la Defensoría del Pueblo, se analizan teniendo en cuenta dos elementos: el primero tiene que ver con la necesidad del usuario en ser atendido por funcionarios en las diferentes dependencias para resolver una consulta profesional, y el otro, del ciudadano que solo quiere ser escuchado, ya que considera que ningún organismo estatal responde a sus necesidades. De este último se divisa algún número de ciudadanos que requieren atención psicológica especializada.

4 Datos estadísticos Regionales

4.1 Estado de la Gestión Bimestre Enero - Febrero de 2015

El presente informe contiene los datos estadísticos de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDf recibidas en el Área de Servicio y Cultura Ciudadana a través de canal de correo electrónico institucional por las Defensorías Regionales, durante el bimestre comprendido entre el 1 de enero al 28 de febrero de 2015.

4.2 Resultado de las PQRSDf

Durante el bimestre enero - febrero de 2015, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 50 PQRSDf a través de los buzones de sugerencias. Se recibió a través de correo electrónico institucional los dos reportes del año.

4.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se tramitaron durante este periodo 50 PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1.9. Regionales que reportan

Regionales	Reporte oportuno de PQRSDf	Regionales que no reportan oportunamente PQRSDf
Amazonas		X
Antioquia	X	
Arauca	X	
Atlántico	X	
Bogotá		X
Bolívar	X	
Boyacá	X	
Caldas		X
Caquetá		X
Casanare	X	
Cauca	X	
Cesar		X
Córdoba	X	

Cundinamarca	X	
Chocó		X
Guainía		X
Guajira		X
Guaviare		X
Huila	X	
Magdalena		X
Magdalena medio		X
Meta	X	
Nariño		X
Norte de Santander	X	
Ocaña		X
Putumayo		X
Quindío	X	
Risaralda		X
San Andrés		X
Santander		X
Sucre		x
Urabá		X
Tolima		X
Valle del Cauca		X
Vaupés		X
Vichada		X

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

4.4 Registro reporte oportuno PQRSDF por orden de ingreso

Tabla 1.10 Registro reporte oportuno Regionales

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Huila	0	0	0	1	0	0
Quindío	2	1	0	2	0	20
Atlántico	0	0	0	0	0	0
Casanare	0	0	0	0	0	0
Cundinamarca	0	0	0	0	0	0
Cauca	0	9	0	1	0	0
Bolívar	0	0	0	3	0	0
Antioquia	0	2	0	0	0	0
Boyacá	1	0	0	0	2	0
Norte de Sant	0	2	0	0	0	0
Meta	0	1	0	0	0	2
Córdoba	0	1	0	0	0	0
Arauca	0	0	0	0	0	0
Total	3	16	0	7	2	22

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

El presente reporte corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 28 de febrero de 2015 con un total de 50 PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente por 13 regionales y no reportado por 23; es así como, a partir del 1 de octubre de 2014, se consolida informe preliminar, observando aplicación de la Guía para el Manejo de los Buzones de PQRSDF, con el procedimiento instaurado y las herramientas técnicas desarrolladas. Resultado: Mejora en el servicio al usuario. Como efecto a mediano plazo, se espera incremento paulatino de las PQRSDF, y la optimización del servicio a través de los nuevos canales de comunicación.

Entre los reportes de informados por las Regionales, se destacan las **quejas** las cuales se centraron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos, en privacidad en las consultas, reparaciones locativas y prioridad en la atención de adultos mayores y discapacitados. Las **sugerencias** se centraron en solicitar más personal para atender a la comunidad, mantener buenos modales por parte de funcionarios y mejorar la planta física. Sobre la **Petición y denuncias telefónicas** y por buzón reportadas por la Regional Boyacá no fueron reportados los asuntos ni pormenores. Las **felicitaciones** se enfocan en reconocer las labores cumplidas por los defensores y funcionarios públicos en los casos asignados, así como las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, mostrando complacencia por los servicios ofrecidos.

4.5 Otros reportes

Durante el periodo reportado, el Área de Servicio y Cultura Ciudadana de la Secretaría General, re direccionó 234 correos electrónicos hacia la Dirección Nacional de Trámite de Quejas ATQ, provenientes de usuarios que consideraban que es a través del correo buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co, se debían tramitar asuntos relacionados con esa dependencia, sin embargo y con el fin de establecer claridad en este canal de comunicación, se solicitó a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, fuera revisado el link de la página web, y se realizaran los ajustes respectivos para establecer las diferencias entre las funciones de las dependencias, lo cual se realizó de manera diligente y satisfactoria.

5 Conclusiones

5.1 Sede central Defensoría del Pueblo

El Área de Servicio y Cultura Ciudadana de la Secretaría General, realiza seguimiento continuo a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por los diferentes canales, como una forma de retroalimentación con el usuario de la Defensoría del Pueblo; esto se efectúa para desarrollar acciones de mejora.

Como podemos observar en el informe, la tendencia es al mejoramiento en los tiempos de respuesta, es decir, son muy pocas las solicitudes que se tramitan después de 15 días, pues requieren de una contestación elaborada. Sin embargo se espera que contratistas o defensores públicos, vayan creando en sus hábitos, la importancia en la oportunidad,

siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley. Esto es parte también de nuestra tarea, la insistencia a través de las capacitaciones lideradas por la Secretaría General en la materialización de resultados en beneficio del usuario.

Por último se destaca que el mayor número de quejas reportadas durante este periodo, tiene que ver con el tema de Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos, ocupando el 50 % del total de PQRSDf, seguido con la Inconformidad sobre desempeño de Servidores Públicos con un 25 %, e Inconformidad con el volumen de trabajo con un 25 %. Así mismo los reclamos en su orden tienen que ver con no ser atendido por teléfono sede central D. P, el cual ocupó el 25.8 % del total del periodo, seguido de la búsqueda del usuario por una mejor atención personalizada con el 22.5 %, búsqueda del mejoramiento de los medios electrónicos como página web y correo electrónico, con un 29.0 %, el mejoramiento de los servicios sanitarios para usuarios 9.7 %, y por último el mejoramiento de la calidad profesional de funcionarios y contratistas, y la solicitud de plazo para acceder a los cargos dispuestos por la Defensoría del Pueblo con el 6.5 %.

5.2 Regionales

Dentro del seguimiento continuo a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por las sedes regionales de la Defensoría del pueblo, podemos observar una clara tendencia a mejorar tanto la calidad de la información como la cantidad de las mismas, traducidas en el incremento de las solicitudes como en el número de reportes. Se sigue insistiendo desde la Secretaría General en el mejoramiento en los tiempos de respuesta con los usuarios. Cabe anotar que dentro de este grupo de solicitudes se pueden destacar las **quejas** las cuales se centraron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos, siendo muy similares a las consolidadas en la sede central de la Defensoría del Pueblo.

6 Seguimiento actualizado PQRSDf

Se realiza el informe de PQR de acuerdo al mapa de procesos de la entidad, con el fin de que se den a conocer las solicitudes que tramita cada proceso del INS, sin desmeritar alguno. Seguimiento de PQRSDf - Actualizado

6.1 Metodología de seguimiento

Para el desarrollo del control y seguimiento de las PQRSDf, se ha tenido en cuenta los memorandos de traslado, fechas de recibo, 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 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 2 usuarios de las sedes regionales quienes manifestaron en su totalidad, satisfacción por los servicios ofrecidos por la Defensoría del Pueblo.

Comentado [AM1]:

6.2 Bimestre Abril - Mayo 2014

Aunque se profirieron respuestas a los usuarios, insistimos a los funcionarios en la ejecución oportuna de las mismas conforme a la Ley. Las dependencias faltantes efectuaron las contestaciones pendientes correspondientes al bimestre abril - mayo de 2014. Se destacan la respuestas enviadas por las Regionales de Antioquia y Santander vía correo electrónico el 5 y 26 de marzo de 2015 respectivamente.

6.3 Bimestre Junio - Julio 2014

Tabla 1.11 Bimestre Junio - Julio 2014

Origen de la Queja	Dependencia o Regional asignada para respuesta	Número de casos	Número de casos con respuesta oportuna	Número de casos con respuesta extemporánea
Bogotá	Regional Bogotá C.A.C	19	6	12

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

Analizando el comportamiento de respuesta, se establece tendencia a mejorar los tiempos, sin embargo, falta por resolver 1 PQRSDF de la Regional Bogotá la cual fue enviada al coordinador de Consultorio Jurídico de la Regional Bogotá mediante Memorando No. 50-111 de 14 de julio de 2014, quien a su vez remitió oficio al Centro de atención al Ciudadano según lo manifiesta en Oficio de 17 de julio de 2014.

6.4 Periodo Agosto - Octubre 2014

Tabla 1.12 Periodo Agosto - Octubre 2014

Origen	Dependencia o Regional asignada para	Número	Número de	Número de
Bogotá	C.A.C Bogotá	10	7	2
Bogotá	Defensoría Delegada Mujer y Asuntos de Género	1	-	

Bogotá	Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría de Víctimas de Conflicto Armado	1	-	
TOTAL		12	7	2

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

Analizando el comportamiento de la respuesta se establece que están pendientes de respuesta los Memorandos No. 50- 152 de 03 de septiembre de 2014, reiterado mediante correos electrónicos de 08 de noviembre de 2014 y 03 de febrero de 2015 a la Defensoría Delegada para los Derechos de la Mujer y Asuntos de Género; Memorando No. 50-129 de 1 de agosto de 2014 a la Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría de las Víctimas del Conflicto Armado.

6.5 Bimestre Noviembre - Diciembre 2014

Tabla 1.13 Bimestre Noviembre - Diciembre 2014

Origen de la Queja	Dependencia o Regional asignada para respuesta	Número de casos	Número de casos con respuesta oportuna	Número de casos con respuesta extemporánea
Bogotá	Coordinador Grupo Consultorio jurídico	1	-	-
Bogotá	Regional Meta	1	-	-
Bogotá	Regional Urabá	1	-	-
Bogotá	Regional Boyacá	1	-	-
Bogotá	Regional Cauca	1	-	-
	Total	5		

Fuente: Área de Servicio y Cultura Ciudadana Secretaría General

6.6 Bimestre Enero - Febrero 2015

De este periodo se observa faltan 5 respuestas a las PQRSDF, las cuales fueron reiteradas mediante correo electrónico institucional de 6 de febrero de 2015. Cabe anotar que del universo de solicitudes presentadas, no se obtuvo respuesta de fondo, es decir, no han sido contestadas, lo que implica seguir insistiendo en mejorar los tiempos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

Elaboró: Álvaro Fabián Márquez Figueroa.
Luis Eddy Acero Camacho