

INFORME DE PQRSDF MARZO - ABRIL DE 2015



**Defensoría
del Pueblo**
C O L O M B I A

Secretaría General

Contenido

1	Introducción.....	4
2	Generalidades.....	4
2.1	Objetivo.....	4
2.2	Metodología.....	4
2.3	Alcance del Informe.....	5
3	Datos Estadísticos Sede Central Defensoría del Pueblo.....	5
3.1	Estado de la gestión Bimestre Enero - Febrero 2015.....	5
3.2	Resultado de las PQRSDF.....	5
3.3	Tipo de solicitudes recibidas.....	6
3.4	Clasificación de las PQRSDF de acuerdo al número de casos presentados.....	6
3.4.1	Quejas.....	6
3.4.1.1	Quejas cerradas.....	6
3.4.1.2	Quejas abiertas.....	7
3.4.1.3	Quejas más frecuentes.....	7
3.4.1.4	Oportunidad de respuesta.....	8
3.4.2	Reclamos.....	9
3.4.3	Sugerencias.....	9
3.4.4	Denuncias.....	9
3.4.5	Felicitaciones.....	9
3.5	PQRSDF por medio de recepción.....	9
3.5.1	Caracterización de usuarios.....	9
3.5.1.1	Por género.....	9
3.5.1.2	Por tipo de usuario.....	10
3.6	Clasificación de PQRSDF por dependencia o regional.....	10
3.7	Dependencia con mayor número de PQRSDF.....	10

4	Datos estadísticos Regionales.....	11
4.1	Estado de la gestión bimestre Enero - Febrero de 2015.....	11
4.2	Resultado de las PQRSDf.....	11
4.3	Tipo de solicitudes recibidas.....	11
4.4	Registro reporte oportuno de PQRSDf por orden de ingreso.....	12
4.5	Otros reportes.....	13
5	Conclusiones.....	13
5.1	Sede central Defensoría del Pueblo.....	13
5.2	Regionales.....	14
6	Seguimiento actualizado de PQRSDf.....	15
6.1	Metodología de seguimiento.....	15
6.6	Bimestre Enero - Febrero 2015.....	15

Listado de Tablas

Tabla 1.1.	Resultado de las PQRSDf.....	6
Tabla 1.2.	Clasificación de PQRSDf de acuerdo a casos presentados.....	6
Tabla 1.3.	Quejas abiertas y cerradas.....	7
Tabla 1.4.	Quejas más frecuentes.....	7
Tabla 1.5.	Oportunidad de respuesta.....	8
Tabla 1.6.	Canal de comunicación.....	9
Tabla 1.7.	PQRSDf por dependencia o regional.....	10
Tabla 1.8.	Regionales que reportan.....	11
Tabla 1.9.	Registro reporte oportuno Regionales.....	12
Tabla 1.10.	Bimestre Enero - Febrero 2015.....	15

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 marzo - abril de 2015.

Con la implementación del Área de Cultura y Servicio Ciudadano, 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 marzo y el 30 de abril de 2015, las PQRSDF contestadas de anteriores periodos y se incluye el cuarto Informe mensual de PQRSDF reportado por las regionales¹.

2 Generalidades

2.1 Objetivo

Informar acerca del desempeño del Área de Cultura y Servicio Ciudadano 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 (Contra servicio de la Entidad), sugerencias, denuncias y felicitaciones, presentadas durante marzo y abril 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 Secretaria General, o en la destinada para tal fin en la regional. Allí se atenderá al usuario, brindará atención personalizada, orientará, recibirá de manera verbal o escrita la no conformidad y se le entregará copia de la misma.

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 mejora 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.

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 Cultura y Servicio Ciudadano 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 de comunicación 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 Marzo - Abril 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 marzo al 30 de abril de 2015.

3.2 Resultado de las PQRSDF

Durante el bimestre marzo - abril de 2015, se tramitaron en la Sede Central de la Defensoría del Pueblo, un total de 21 PQRSDF, a través de correo electrónico, página web, línea telefónica y de manera presencial en la Oficina de -PQRSDF- ubicada en la Secretaría General. De las Regionales se recibió información y se consolidó el tercer reporte, arrojando como resultado 84 PQRSDF.

3.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se tramitaron durante este periodo 21 PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1.1 Resultado de las PQRSDf

Tipo de PQRSDf	NUMERO PQRSDf	PORCENTAJE %
QUEJAS	18	85.6
SUGERENCIAS	1	4.8
DENUNCIAS	1	4.8
FELICITACIONES	1	4.8
TOTAL	21	100

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

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

Tabla 1.2 Clasificación de PQRSDf de acuerdo a casos presentados

DEPENDENCIA O REGIONAL	NUMERO DE CASOS PERIODO
Supervisor de Vigilancia D.P	1
Sede Central Defensoría del Pueblo	2
Regional Atlántico	2
Regional Bogotá	6
Regional Cundinamarca	1
Regional Santander	2
Regional Tolima	1
Dirección Nacional de Defensoría Pública	1
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	2
Subdirección Administrativa	2
Control Interno Disciplinario	1
TOTAL	21

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

3.4.1 Quejas: En este periodo se radicaron 18 quejas, que equivalen a un 85.7 % de las PQRSDf; de estas, se han cerrado satisfactoriamente 6, que representan un 33.3 % de quejas del mes.

3.4.1.1 Quejas cerradas, hacen relación a las respuestas obtenidas de las dependencias o regionales con los traslados, informadas al peticionario y descargadas del sistema. Para su materialización se ha analizado cada caso en particular, establecido responsabilidades, realizado seguimiento y proyectada respuesta satisfactoria. Para que cumplan requisitos de procesabilidad deberá tenerse en cuenta el haber sido escrita en un lenguaje correcto, estar suficientemente motivada, ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas, así como haber sido presentada con datos personales y de notificación física o sitio web.

3.4.1.2 Quejas abiertas: 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 12 quejas abiertas que equivalen a un 66.6 % del total del mes, de las cuales después del traslado no se ha obtenido respuesta; sin embargo, al analizar su comportamiento hay que tener en cuenta variables como, horarios internos de los defensores públicos o funcionarios, así como, el tiempo en el cual el profesional presenta su informe al jefe o supervisor del contrato. De las quejas presentadas en la sede central en contra de regionales, se puede observar que la mayoría de ellas tienen que ver con el desempeño profesional de defensores públicos; por lo que realizamos de manera permanente a través del proceso de capacitación, exhortos a los funcionarios para proyectar respuestas eficaces y oportunas.

Tabla 1.3. Quejas abiertas y cerradas

Dependencia o Regional ²	Número de quejas asignadas	Número de quejas contestadas	Número de quejas pendientes por contestar
Supervisor de Vigilancia D.P	1	1	
Sede Central Defensoría del Pueblo	2		2
Regional Atlántico	2		2
Regional Bogotá	4	2	2
Regional Cundinamarca	1		1
Regional Santander	2	1	1
Regional Tolima	1	1	
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	2	1	1
Subdirección Administrativa	2		2
Control Interno Disciplinario	1		1
Total	18	6	12

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

3.4.1.3 Quejas más frecuentes

Tabla 1.4. Quejas más frecuentes

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de Servidores Públicos	5	27.8 %
Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos	13	72.2 %
Total	18	100 %

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

² Recibidas en Bogotá - Secretaría General - y trasladadas a las Dependencias o Regionales.

De acuerdo a la relación de quejas presentadas, podemos observar tendencias similares a los periodos anteriores en lo que tiene que ver con el desempeño profesional de defensores públicos, con un 72%.

Las no conformidades en contra de servidores públicos son de menor incidencia, sin embargo se presentó una contra funcionario que atiende la ventanilla del Grupo de Correspondencia de la sede central. De otro lado, servidores públicos y contratistas mediante correo electrónico institucional manifestaron su inconformidad en contra de servidora pública perteneciente a la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales durante el proceso de recepción documental del caso “Doña Juana”.

3.4.1.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado

Tabla 1.5. Oportunidad de respuesta quejas

Dependencia o Regional ³	Número de quejas asignadas	Número de quejas contestadas	Porcentaje de respuesta %
Supervisor de Vigilancia D.P	1	1	100
Sede Central Defensoría del Pueblo	2		0
Regional Atlántico	2		0
Regional Bogotá	4	2	50
Regional Cundinamarca	1		0
Regional Santander	2	1	50
Regional Tolima	1	1	100
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	2	1	50
Subdirección Administrativa	2		0
Control Interno Disciplinario	1		0
Total	18	6	35

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

La muestra de Quejas radicadas en el período evaluado aumentó considerablemente, las cuales contabilizan 18 en total; concluyendo que el 33.3 % del total fueron contestadas a tiempo, y el 66.6 % no fueron contestadas, por que no se ha obtenido respuesta a los traslados respectivos, en consecuencia, hay que reforzar dentro del proceso de capacitación la premisa del cumplimiento con el usuario para ofrecer un servicio con calidad, trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Por lo anterior, instamos a las dependencias pendientes de dar contestación, a seguir avanzando en la tarea 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 a las dependencias que no han contestado los requerimientos de periodos anteriores.

³ Recibidas en Bogotá - Secretaría General - y trasladadas a las Dependencias o Regionales.

- 3.4.2 Reclamos: No se reportaron reclamos durante este periodo, contrario a lo reportado durante los periodos anteriores, destacándose la comunicación con las necesidades de los usuarios, a través de la cultura de atención al ciudadano.
- 3.4.3 Sugerencias: Se presentó durante este periodo una (1) Sugerencia a través de correo electrónico la cual fue trasladada a la Dirección Nacional de Defensoría Pública.
- 3.4.4 Denuncias: Durante este periodo se presentó una (1) Denuncia a través de correo electrónico en contra de defensor público, la cual se trasladó oportunamente a la Regional Bogotá
- 3.4.5 Felicitaciones: Durante este periodo una usuaria presentó Felicitación a través de correo electrónico, destacando la asesoría prestada por la defensora pública Bertha Patricia Reyes, de la Regional Bogotá. 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 1.6. Canal de comunicación

Canal de comunicación				
Canal	Quejas	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Radicado ventanilla	6			
Radicado ventanilla Oficio	1			
Telefónico	1			
Correo electrónico	10	1	1	1
Total	18	1	1	1

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

3.5.1 PQRSDF por caracterización de usuario

- 3.5.1.1 Por Género: La clasificación de las PQRSDF por tipo de usuario indica que la mayoría corresponden a mujeres, con 13, que representan un 61.9 % y hombres, con 8, que representan el 38.1 % 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.

3.5.1.2 Por tipo de usuario: 20 PQRSDF: 95.3 %. Servidores públicos: 1 PQRSDF: 4.7 %
 Continúa manteniéndose la tendencia de aumento de PQRSDF por parte de los usuarios de la Defensoría del pueblo, es decir, la gran mayoría son presentadas por ciudadanos para atender sus necesidades en asesorías profesionales y conductas de funcionarios.

3.6 Clasificación de PQRSDF por dependencia o regional

Las PQRSDF recibidas durante el bimestre están distribuidas por regionales⁴ y dependencias de la siguiente manera:

Tabla 1.7. PQRSDF por dependencia o regional

Dependencia o Regional ⁵	Quejas	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	total
Supervisor de Vigilancia D.P	1				1
Sede Central Defensoría del Pueblo	2				2
Regional Atlántico	2				2
Regional Bogotá	4		1	1	6
Regional Cundinamarca	1				1
Regional Santander	2				2
Regional Tolima	1				1
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	2				2
Dirección Nacional de Defensoría Pública		1			1
Subdirección Administrativa	2				2
Control Interno Disciplinario	1				1
Total	18	1	1	1	21

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

3.7 Dependencias con mayor número de PQRSDF

Analizando el número de PQRSDF tramitadas en la Sede Central de la Defensoría del Pueblo, (21) podemos establecer que el 28.5 % del total periodo, fueron relacionadas con actividades de la Regional Bogotá, lo que devela un aumento, uso y concurrencia de usuarios hacia los servicios ofrecidos por el Centro de Atención al Ciudadano C.A.C. A las regionales de Cundinamarca, Santander y Tolima se corrieron traslados relacionados con el desempeño de defensores públicos. Contra la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, presentó no conformidad, debido al proceso de recepción documental del renombrado caso de “Doña Juana”.

⁴ Corresponde a PQRSDF que llegan a nivel central, canales de información y se trasladan a dependencias y Regionales para su trámite.

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

4 Datos estadísticos Regionales

4.1 Estado de la Gestión Bimestre Marzo - Abril 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 los canales de correo electrónico institucional y radicado único por las Defensorías Regionales, durante el bimestre comprendido entre el 1 de marzo al 30 de abril de 2015.

4.2 Resultado de las PQRSDF

Durante el bimestre marzo - abril de 2015, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 84 PQRSDF a través de los buzones de sugerencias. Se recibieron y consolidaron dos reportes.

4.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se tramitaron durante este periodo 84 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1.8. 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 Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

4.4 Registro reporte oportuno PQRSDf por orden de ingreso

Tabla 1.9 Registro reporte oportuno Regionales

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Cauca	0	0	0	0	0	0
Bolívar	0	1	0	3	0	7
Arauca	0	0	0	0	0	0
Huila	0	2	0	2	0	2
Risaralda	0	3	0	1	0	0
Nariño	0	3	1	0	0	6
Meta	0	1	0	0	0	0
Casanare	0	0	0	0	0	0
Córdoba	0	0	0	1	0	0
Atlántico	0	5	0	0	0	1
Quindío	0	1	0	1	0	26
Antioquia	0	6	0	0	1	4
Boyacá	0	0	0	0	0	0
Cundinamarca	0	0	0	0	0	0
San Andrés	0	0	0	1	1	0
Urabá	0	0	1	0	0	0
Caldas	0	0	0	0	0	1
Sucre	0	1	0	1	0	0
Total	0	23	2	10	2	47

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

El presente reporte corresponde al periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2015 y el 30 de abril de 2015 con un total de 84 PQRSDf, el cual fue atendido oportunamente a través de correo electrónico por 16 regionales y por numero radicado físico por 2 regionales

(Huila y Sucre), no reportado por 18; 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 informes de las Regionales se destacan las **quejas**, las cuales se centraron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos, en solicitud de privacidad en las consultas, reparaciones locativas y prioridad en la atención de adultos mayores y discapacitados. Las **sugerencias** se centraron en nombramiento de más personal para atender a la comunidad, mantener buenos modales por parte de funcionarios y mejorar la planta física. Sobre las **denuncias** reportadas por las Regionales Antioquia y San Andrés tienen que ver con actuaciones profesionales de Defensores Públicos. Las **felicitaciones** se enfocan en reconocer las labores cumplidas por los defensores, funcionarios públicos y personal de vigilancia, 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 Cultura y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, re direccionó 196 correos electrónicos, hacia la Dirección Nacional de Trámite de Quejas -ATQ-, provenientes de usuarios que consideraban el uso del canal de correo electrónico institucional buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co. La tendencia durante este periodo disminuyó, ya que la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, atendió de manera diligente y satisfactoria la solicitud de revisar el link de la página web; como resultado se minimizaron las solicitudes y visualizaron los ajustes.

5 Conclusiones

5.1 Sede central Defensoría del Pueblo

El Área de Cultura y Servicio al Ciudadano 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 para desarrollar acciones de mejora. La tarea también se encuentra encaminada a crear conciencia en funcionarios, contratistas y usuarios, a través de capacitaciones lideradas por la Secretaría General en Cultura y Servicio Ciudadano, donde se materializan los resultados, convertidos en beneficio al usuario, estimulación al servidor público como responsable de la tarea a ejecutar, y la creación de un ambiente de respeto y confianza que acerca a la Defensoría del Pueblo con la comunidad. Lo anterior deberá redundar en el cumplimiento el cabal de la misión institucional, ofreciendo un servicio con calidad, trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Es de vital relevancia promover al interior de la Entidad, la Cultura de Servicio al Ciudadano como un proceso transversal en el cual debe involucrarse todo el personal. Así mismo nos encontramos realizando acciones para mejorar la calidad de la información

suministrada por las áreas y que se constituyen en insumo para la estructuración de este informe, cuyas conclusiones facilitarán la toma de decisiones y la adopción de medidas tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad. De otra parte, con la sensibilización a los funcionarios en materia de Servicio al Ciudadano, se espera que haya mayor participación, ya que el trabajo en equipo de manera armónica.

Como podemos observar en el presente 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, a través del proceso de capacitación, se ha logrado influir en los servidores y contratistas en la creación de hábitos de respeto por el usuario, así como en la oportunidad de la contestación a los requerimientos, siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley.

Por último se destaca que el mayor número de quejas reportadas durante este periodo, tienen que ver con Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos, ocupando el 72.2 % del total de PQRSDF, seguido con la Inconformidad sobre desempeño de Servidores Públicos con un 27.8 %.

Hacemos énfasis en la gestión realizada por esta oficina ante las diferentes dependencias, ya que como resultado de ella, no se presentaron reclamos durante este periodo. La labor seguirá siendo ejecutada en procura de buscarle al usuario una atención personalizada que atienda sus inquietudes, con soluciones inmediatas y efectivas.

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 cantidad y calidad de la información, lo que se traduce en un incremento de las solicitudes y el número de reportes con datos claros y procesables.

Las quejas 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.

Cabe destacar el incremento de las felicitaciones, de las cuales se observa la buena atención de funcionarios de la Regional Antioquia a los usuarios, así como el aumento de las mismas en Quindío, al reconocer varias acciones de tutela presentadas por los Defensores Públicos, protegiendo los Derechos Fundamentales de los usuarios.

Se continúa insistiendo desde la Secretaría General en el mejoramiento en los tiempos de respuesta de las PQRSDF. Seguimos innovando en búsqueda de la promoción de la cultura del respeto, conforme a las tendencias mundiales y teniendo como marco de referencia, las políticas en la materia lideradas por el Departamento Nacional de Planeación.

6 Seguimiento actualizado PQRSDF 2015

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

6.1 Metodología de seguimiento

Para el desarrollo del control y seguimiento de las PQRSDF, se han 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 1 usuario de las sedes regionales quienes manifestaron en su totalidad, satisfacción por respuesta a la PQRSDF radicada.

Comentado [AM1]:

6.2 Bimestre Enero - Febrero 2015

Tabla 1.10 Bimestre Enero - Febrero 2015

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 Antioquia	1	-	-
Bogotá	Regional Cundinamarca	1	-	-
	Total	2	-	-

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

De este periodo se observa faltan 2 respuestas a las PQRSDF, las cuales fueron reiteradas mediante correo electrónico institucional de 31 de marzo de 2015 y 19 de mayo 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