

**INFORME DE PQRSDF MAYO -  
JUNIO DE 2015**



**Defensoría  
del Pueblo**  
COLOMBIA

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.....	9
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.....	14
6.1	Metodología de seguimiento.....	15
6.2	Bimestre Enero - Febrero 2015.....	15
6.3	Bimestre Marzo - Abril 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
Tabla 1.11.	Bimestre Marzo - Abril 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 mayo - junio de 2015.

Con la implementación del Área de Cultura y Servicio 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 mayo y el 30 de junio de 2015, las PQRSDF contestadas de anteriores periodos y se incluye el quinto Informe mensual de PQRSDF reportado por las regionales<sup>1</sup>.

## 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 mayo y junio 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 le atenderá al usuario y brindará atención

<sup>1</sup> En las capacitaciones a Regionales y Dependencias durante el primer semestre de 2015, se ha promovido la Cultura del Servicio y el respeto por los usuarios, recordando la 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 la atención.

personalizada, orientará, recibirá de manera verbal o escrita la 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](mailto: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 mayo - junio 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 mayo al 30 de junio de 2015.

### 3.2 Resultado de las PQRSDf

Durante el bimestre mayo - junio de 2015, se tramitaron en la sede central de la Defensoría del Pueblo, un total de 18 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 46 PQRSDf.

### 3.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se tramitaron durante este periodo 18 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1.1 Resultado de las PQRSDF

Tipo de PQRSDF	NUMERO PQRSDF	PORCENTAJE %
QUEJAS	17	94.4
RECLAMO	1	5.6
TOTAL	18	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 QUEJAS PERIODO	NUMERO DE RECLAMOS PERIODO
Regional Antioquia	2	
Regional Bogotá	2	
Regional Cundinamarca	1	
Regional Risaralda	1	
Regional Tolima	1	
Regional Valle	1	
Subdirección Administrativa	5	
Dirección Nacional de Defensoría Pública	1	
Defensoría Delegada para los Derechos Colectivos y del ½ ambiente	1	
Defensoría Delegada para la Salud, Seguridad Social y Discapacidad	1	
Secretaría General	1	1
TOTAL	17	1

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

3.4.1 Quejas: En este periodo se radicaron 17 quejas, que equivalen a un 94.4 % de las PQRSDF; de estas, se han cerrado satisfactoriamente 6, que representan un 35.3 % 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 analiza cada caso en particular, estableciendo responsabilidades, realizado seguimiento y ejecutando proyección de respuesta satisfactoria. Para que cumplan requisitos de procebilidad deberá tenerse en cuenta la escritura en un lenguaje correcto y claro, 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 11 quejas abiertas que equivalen a un 64.7 % 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 <sup>2</sup>	Número de quejas asignadas	Número de quejas contestadas	Número de quejas pendientes por contestar
Regional Antioquia	2		2
Regional Bogotá	2		2
Regional Cundinamarca	1	1	
Regional Risaralda	1		1
Regional Tolima	1		1
Regional Valle	1		1
Subdirección Administrativa	5	2	3
Dirección Nacional de Defensoría Pública	1	1	
Defensoría Delegada para los Derechos Colectivos y del ½ ambiente	1	1	
Defensoría Delegada para la Salud, Seguridad Social y Discapacidad	1		1
Secretaría General	1	1	
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>11</b>

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	13	76.4 %

<sup>2</sup> Recibidas en Bogotá - Secretaría General - y trasladadas a las Dependencias o Regionales.

Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos	4	23.6 %
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

De acuerdo a la relación de quejas presentadas, podemos observar aumento en las PQRSDF relacionadas con el desempeño de Servidores Públicos, con un 76.4 %.

Las no conformidades en contra de Defensores Públicos son de menor incidencia, y se encuentran directamente relacionadas con las Regionales.

#### 3.4.1.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado

Tabla 1.5. Oportunidad de respuesta quejas

Dependencia o Regional <sup>3</sup>	Número de quejas asignadas	Número de quejas contestadas	Porcentaje de respuesta %
Regional Antioquia	2		0
Regional Bogotá	2		0
Regional Cundinamarca	1	1	100
Regional Risaralda	1		0
Regional Tolima	1		0
Regional Valle	1		0
Subdirección Administrativa	5	2	40
Dirección Nacional de Defensoría Pública	1	1	100
Defensoría Delegada para los Derechos Colectivos y del ½ ambiente	1	1	100
Defensoría Delegada para la Salud, Seguridad Social y Discapacidad	1		0
Secretaría General	1	1	100
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>40</b>

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

La muestra de Quejas radicadas en el período evaluado aumentó considerablemente, las cuales contabilizan 17 en total; concluyendo que el 40 % del total fueron contestadas a tiempo y el 60 % no fueron contestadas, por que no se ha obtenido respuesta a los traslados respectivos; en consecuencia, hay que seguir insistiendo desde el proceso de capacitación tanto a Servidores como a Defensores Públicos, sobre la buena práctica de cumplimiento con los usuarios y así ofrecer un servicio con calidad, trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Por lo anterior, instamos a las dependencias pendientes de proferir respuestas, para que ellas sean ajustadas a la necesidad de los usuarios, basadas en la oportunidad y pertinencia

<sup>3</sup> Recibidas en Bogotá - Secretaría General - y trasladadas a las Dependencias o Regionales.



en la respuesta. Dentro de ese proceso, debemos ser reiterativos en procura de lograr que quienes no hayan contestado los requerimientos, lo hagan de manera proactiva.

3.4.2 Reclamos: Durante este periodo se reportó un (1) reclamo el cual se presentó en la Sede Central de la Defensoría del Pueblo y tiene que ver con diligencia y logística en el ingreso a la sede central de la Defensoría del Pueblo. La respuesta al usuario destaca la voluntad de seguir velando para que la atención se realice de manera ágil, insistiendo en el seguir trabajando para el mejoramiento de los niveles de satisfacción.

3.4.3 Sugerencias: No se presentaron durante este periodo.

3.4.4 Denuncias: No se presentaron durante este periodo.

3.4.5 Felicitaciones: No se presentaron durante este periodo.

### 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 con Formato PQRSDf en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo, superando los demás canales. Si bien es cierto la tendencia es similar a la del periodo anterior, se destaca la reactivación del canal buzón de sugerencias.

Tabla 1.6. Canal de comunicación

Canal	Quejas	Reclamos
Radicado ventanilla Formato	5	
Radicado ventanilla Oficio	4	
Telefónico	1	
Correo electrónico	5	
Buzón	2	1
Total	17	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 igual número de hombres y mujeres presentaron PQRSDf lo que demuestra que las presentadas por hombres aumentaron con relación al periodo anterior.

3.5.1.2 Por tipo de usuario: 18 PQRSDf presentadas por usuarios de la Defensoría del pueblo, lo que equivale al 100 %, es decir, la totalidad son presentadas por ciudadanos para atender sus necesidades en asesorías profesionales, conductas de funcionarios y no conformidades con el servicio.

### 3.6 Clasificación de PQRSDf por dependencia o regional

Las PQRSDf recibidas durante el bimestre están distribuidas por regionales<sup>4</sup> y dependencias de la siguiente manera:

Tabla 1.7. PQRSDf por dependencia o regional

Dependencia o Regional <sup>5</sup>	Quejas	Reclamos	total
Regional Antioquia	2		2
Regional Bogotá	2		2
Regional Cundinamarca	1		1
Regional Risaralda	1		1
Regional Tolima	1		1
Regional Valle	1		1
Subdirección Administrativa	5		5
Dirección Nacional de Defensoría Pública	1		1
Defensoría Delegada para los Derechos Colectivos y del ½ ambiente	1		1
Defensoría Delegada para la Salud, Seguridad Social y Discapacidad	1		1
Secretaría General	1	1	2
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>18</b>

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, (18) podemos establecer que el 27.7 % del total periodo, fueron relacionadas con actividades que tienen que ver con la Subdirección Administrativa y sus dependencias como Recepción e ingreso a la Sede Central y Grupo de Correspondencia. A las Regionales de Antioquia, Bogotá, Cundinamarca, Risaralda, Tolima y Valle se corrieron traslados relacionados con el desempeño de defensores públicos. Se presentaron no conformidades contra las Defensorías Delegadas para los Derechos Colectivos y del Medio Ambiente, y para la Salud, Seguridad Social y Discapacidad.

<sup>4</sup> Corresponde a PQRSDf que llegan a nivel central, canales de información y se trasladan a dependencias y Regionales para su trámite.

<sup>5</sup> Recibidas en Bogotá - Secretaría General - y trasladadas a las Regionales.

#### 4 Datos estadísticos Regionales

##### 4.1 Estado de la Gestión Bimestre mayo - junio 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 mayo al 30 de junio de 2015.

##### 4.2 Resultado de las PQRSDF

Durante el bimestre mayo - junio de 2015, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 46 PQRSDF a través de los buzones de sugerencias. Se recibieron y consolidaron dos (2) reportes.

##### 4.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se tramitaron durante este periodo 46 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
Risaralda	0	2	0	1	0	0
Urabá	0	0	0	0	0	0
Caldas	0	0	0	0	0	13
Antioquia	0	8	0	2	0	1
Meta	0	2	0	1	0	2
Atlántico	0	0	0	0	0	0
Casanare	0	0	0	0	0	0
Arauca	0	0	0	0	0	0
Norte de San.	0	2	0	0	0	0
Nariño	0	2	0	0	0	0
Cundinamarca	0	0	0	0	0	0
Tolima	0	0	0	0	0	0
Córdoba	0	1	0	1	0	1
Huila	0	0	0	1	0	1
Sucre	0	0	0	0	0	0
Bolívar	0	2	0	1	0	2
Total	0	19	0	7	0	20

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

El presente reporte corresponde a los meses de mayo y junio de 2015, con un total de 46 PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente a través de correo electrónico por 13 regionales y por numero radicado físico por 3 regionales, (Huila, Sucre y Bolívar) no reportado por 20 regionales; es así como, a partir del 1 de octubre de 2014, se consolida

informe preliminar del primer semestre de 2015, observando aplicación de la Guía para el Manejo de los Buzones de PQRSDF, con el procedimiento instaurado y las herramientas técnicas desarrolladas. Como resultado se observa 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 siguen destacando las **quejas**, las cuales se centralizaron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos. Las **sugerencias**, en búsqueda de la obtención de un mejor servicio. No hubo **denuncias** reportadas por las Regionales durante el bimestre. Las **felicitaciones aumentaron principalmente en la Regional Caldas**, las cuales fueron enfocadas en reconocer las labores cumplidas por los defensores, funcionarios públicos y personal de vigilancia, así como el beneplácito por las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, expresando 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 144 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](mailto:buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co). La tendencia durante este periodo disminuyó.

## 5 Conclusiones

### 5.1 Sede central Defensoría del Pueblo

El Área de Cultura y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo, sigue ejerciendo una labor importante en el seguimiento continuo a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por los diferentes canales, como una forma de retroalimentación con el usuario, y así 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 convirtiéndolos en beneficio común como la estimulación al servidor público y la conciencia en su responsabilidad en la tarea a ejecutar, así como en 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 el seguir promoviendo 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 continuamos en la tarea de realizar 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.

Como podemos observar en el presente informe la tendencia es al mejoramiento en los tiempos de la respuesta, lo cual se ha dado como resultado de los procesos de capacitación, es decir, hemos 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.

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 servidores públicos las cuales equivalen al 76.4 % del total del bimestre, seguido de la Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos con un 23.6 %, lo que denota disminución de las quejas derivadas por las asesorías profesionales, principalmente en el Centro de Atención al Ciudadano de Bogotá.

Hacemos énfasis en la gestión realizada por esta oficina ante las diferentes dependencias, ya que como resultado de ella, solo se presentó un (1) reclamo durante este periodo. La labor seguirá siendo ejecutada en procura de prestar 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 la calidad de la información, aunque la cantidad haya disminuido en este bimestre, lo que se traduce en la importante incidencia de las capacitaciones ejecutadas por la Secretaria General en Cultura y Servicio Ciudadano. Como resultado de lo anterior observamos un mejor reporte en la información.

Durante el bimestre mayo - junio de 2015 las quejas en las Regionales se centraron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos, siendo muy similares a las consolidadas en periodos anteriores.

Seguimos divisoando un notable incremento en las felicitaciones, de las cuales se observa la buena atención por parte de funcionarios de la Regional Caldas con los usuarios; se presentaron también felicitaciones en las Regionales de Meta, Bolívar, Antioquia, Córdoba y Huila, la mayoría de ellas reconociendo la labor prestada por los Defensores Públicos y Funcionarios, promoviendo y protegiendo los derechos de los usuarios.

Vale la pena seguir insistiendo en el mejoramiento en los tiempos de respuesta de las PQRSDf, así como en la innovación en los diferentes procesos relacionados, en búsqueda de impulsar el respeto con el usuario, de conformidad con 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 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.

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, 19 de mayo de 2015 y 24 de junio 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.

### 6.3 Bimestre Marzo - Abril 2015

Tabla 1.11 Bimestre Marzo - Abril 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 Atlántico	1	-	-

Bogotá	Regional Bogotá	2	-	-
Bogotá	Regional Cundinamarca	1		
	Total	4	-	-

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

De este periodo se observa faltan 4 respuestas a las PQRSDF, las cuales fueron reiteradas mediante correo electrónico institucional de 24 de junio 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