

INFORME DE PQRSDF JULIO - DICIEMBRE DE 2015



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

Secretaría General

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 SEMESTRE Julio - Diciembre de 2015.

Con la implementación del Área de Cultura y Servicio al Usuario en la Secretaría General - Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF-, se estableció un canal de comunicación entre la Defensoría del Pueblo y sus usuarios, que provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas, tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar las Funciones de la Entidad. La gestión de ésta oficina, pretende además consolidar la cultura de atención al usuario en la Defensoría del Pueblo, buscando mejorar el grado de satisfacción, con los servicios ofrecidos.

Presentamos a continuación información obtenida a través del proceso de recepción y trámite para las PQRSDF en la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de diciembre de 2015, las PQRSDF contestadas de anteriores periodos y se incluye el Informe mensual de PQRSDF reportado por las regionales¹.

2 GENERALIDADES

2.1 Objetivo

Informar acerca del desempeño del Área de Cultura y Servicio al Usuario 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 julio, agosto y septiembre 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, brindará atención personalizada, orientará, recibirá de manera verbal o escrita la no conformidad y se le entregará copia de la misma.

¹ En las capacitaciones a Regionales y Dependencias 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.

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 en la sede central de la Defensoría del Pueblo. En las Regionales podrá hacerlo a través del número telefónico correspondiente.

Buzones: Se encuentran ubicados en diferentes lugares de la Entidad, (Sede central - Regionales) acompañados del Formato único.

2.3 Alcance del Informe

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

De acuerdo con lo señalado en el inciso segundo de los artículos 13 y 15 de la Ley 1437 de 2011, toda solicitud de información, queja, reclamo y denuncia, se considera un derecho de petición, el cual puede presentarse en forma verbal o por escrito y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación.

3 DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL ÁREA DE CULTURA Y SERVICIO AL USUARIO - SECRETARÍA GENERAL

3.1 Estado de la Gestión Semestre Julio - Diciembre de 2015

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF recibidas por la Defensoría del Pueblo, durante el semestre comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre de 2015.

3.2 Resultado de las PQRSDF

Durante el semestre julio - diciembre de 2015, se tramitaron en la sede central de la Defensoría del Pueblo, un total de 40 PQRSDF, a través de correo electrónico, página web, línea telefónica y de manera presencial en la Oficina de -PQRSDF- ubicada en la Secretaria General. De las Regionales se recibió información y se consolidó el tercer reporte, arrojando como resultado 148 PQRSDF.

3.3 Tipo de solicitudes recibidas

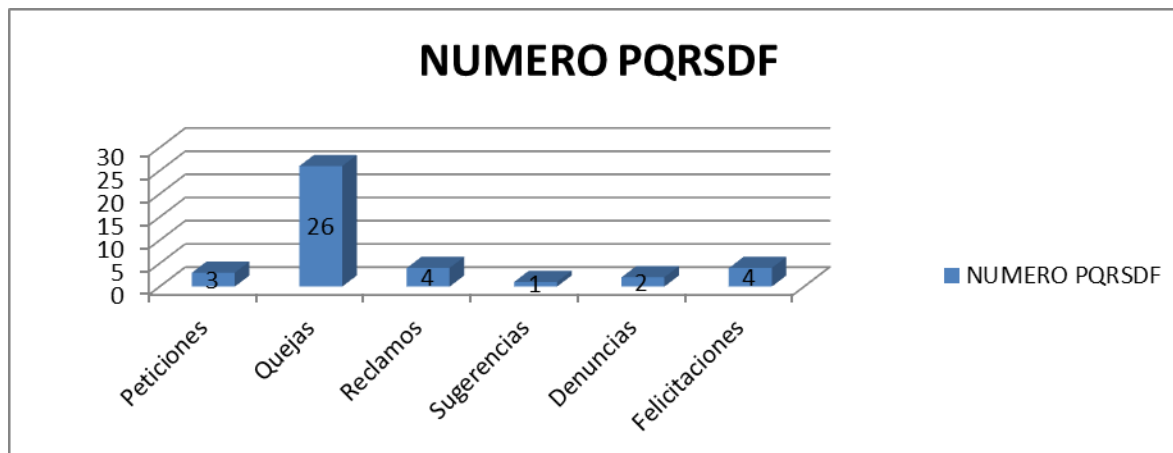
En total se tramitaron durante este periodo 40 PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1.1 Resultado de las PQRSDf

Tipo de PQRSDf	NUMERO PQRSDf	PORCENTAJE %
Peticiones	3	7,50%
Quejas	26	65,00%
Reclamos	4	10,00%
Sugerencias	1	2,50%
Denuncias	2	5,00%
Felicitaciones	4	10,00%
TOTAL	40	100%

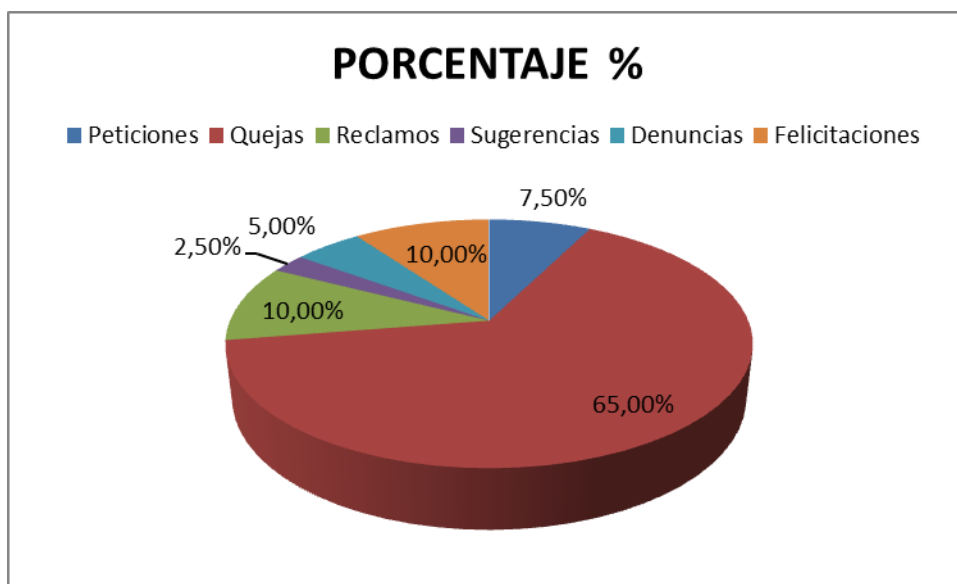
Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

Figura 1.1 Numero de PQRSDf



Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

Figura 1.2 Porcentaje de PQRSDf



Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

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

Tabla 1.2 Clasificación de PQRSD de acuerdo a casos presentados

DEPENDENCIA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Antioquia		1			1	
Regional Boyacá		1				
Regional Bogotá	3	6	1			3
Regional Bolívar		1				
Regional Caldas		2				
Regional Guainía		1				
Regional Guajira		1				
Regional Magdalena Medio			1			
Regional Norte de Santander		1				
Regional Santander		1			1	
Regional Nariño		1				
Regional Tolima			1			
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional				1		

Defensoría Delegada para la política criminal penitenciaria	1					
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	3					
Secretaría General	1	1				
Subdirección de Servicios Administrativos	4				1	
Despacho Vice Defensor del Pueblo	1					
TOTAL	3	26	4	1	2	4

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

3.4.1 Quejas: En este periodo se radicaron 26 quejas, que equivalen a un 65 % de las PQRSDF; de estas, se han cerrado satisfactoriamente 24, que representan un 92.31 % de quejas del periodo.

3.4.1.1 Quejas cerradas, (24), 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.

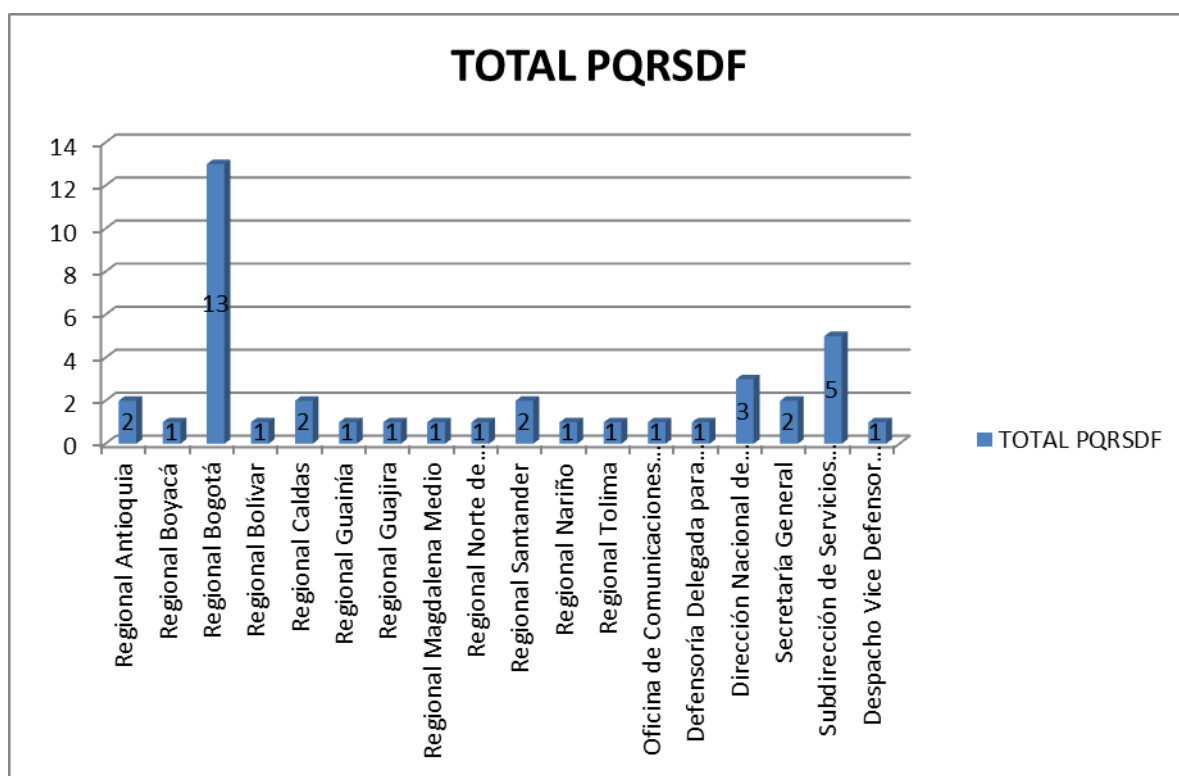
3.4.1.2 Quejas abiertas: (2), Son el resultado del total de quejas presentadas, menos las contestadas, lo que se traduce en proceso de espera a la dependencia respectiva, es decir, son aquellas que no han sido respondidas al usuario. Al cierre de este informe se mantienen 2 quejas abiertas que equivalen a un 7.69 % del total del periodo, 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. PQRSDF abiertas y cerradas

Tipo de PQRSDF	NUMERO PQRSDF	Abiertas	Cerradas
Peticiones	3	2	1
Quejas	26	2	24
Reclamos	4	1	3
Sugerencias	1	0	0
Denuncias	2	1	1
Felicitaciones	4	0	4
TOTAL	40	6	33

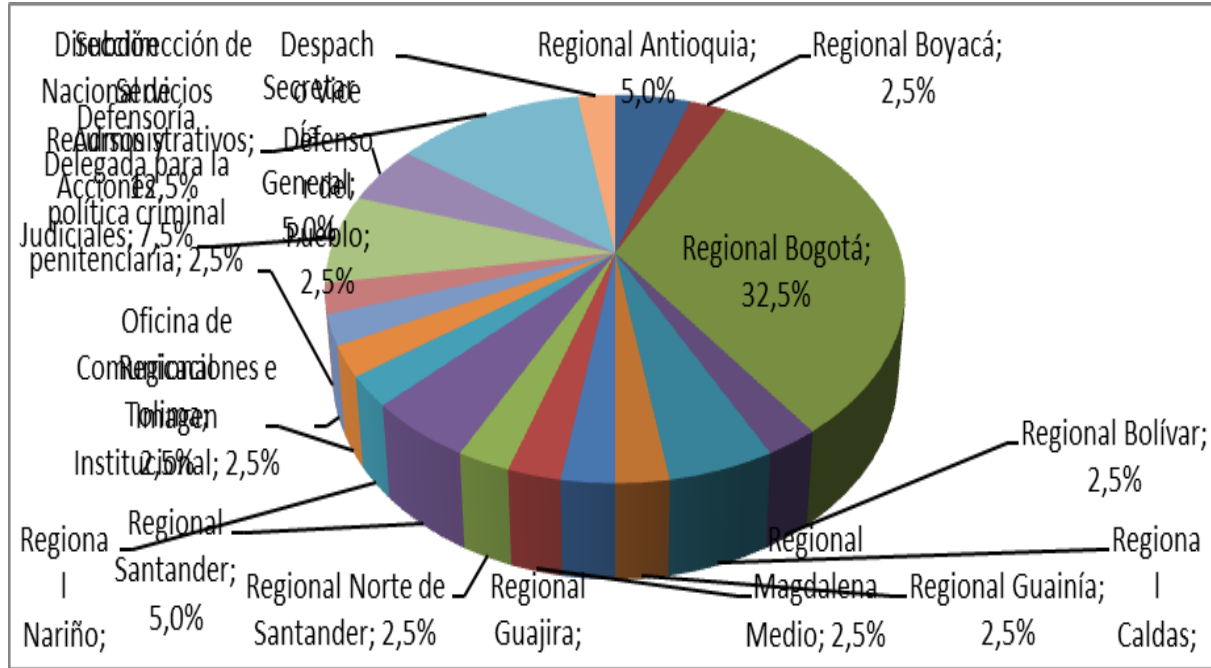
Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

Figura 1.3. Total PQRSDF Asignadas



Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

Figura 1.4. PQRSDF por dependencia



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 (QUEJAS Y DENUNCIA)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de Servidores Públicos	13	46,43%
Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos	15	53,57%
Total	28	100%

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

De acuerdo a la relación de quejas presentadas, podemos observar aumento en las PQRSDF relacionadas con el desempeño de Defensores Públicos, con un 53.57 %.

Las no conformidades en contra de Servidores 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 PQRSDF

DEPENDENCIA O REGIONAL	Número de PQRSDF Asignadas	Número de PQRSDF contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Antioquia	2	1	50,0%
Regional Boyacá	1	1	100,0%
Regional Bogotá	13	10	76,9%
Regional Bolívar	1	1	100,0%
Regional Caldas	2	2	100,0%
Regional Guainía	1	1	100,0%
Regional Guajira	1	0	0,0%
Regional Magdalena Medio	1	0	0,0%
Regional Norte de Santander	1	1	100,0%
Regional Santander	2	2	100,0%
Regional Nariño	1	1	100,0%
Regional Tolima	1	1	100,0%
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	1	1	100,0%
Defensoría Delegada para la política criminal penitenciaria	1	1	100,0%
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	3	3	100,0%
Secretaría General	2	2	100,0%
Subdirección de Servicios Administrativos	5	5	100,0%
Despacho Vice Defensor del Pueblo	1	1	100,0%
TOTAL	40	34	85%

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

Cabe anotar que durante este periodo hemos evidenciado agilidad en los trámites de respuesta a cada uno de los traslados tanto en las Dependencias, como en las Regionales, confirmando los resultados positivos de las capacitaciones ejecutadas por el Área de Cultura y Servicio al Usuario de la Secretaría General.

- 3.4.2 Reclamos: Durante este periodo se reportaron cuatro (4) reclamos, estos son en contra de los servicios ofrecidos en las Regionales Tolima; Atlántico; Magdalena Medio y Bogotá.
- 3.4.3 Sugerencias: Durante este periodo se reportó una (1) sugerencia por parte de un asesor de Secretaría Jurídica de la Presidencia de la República y tiene que ver con la publicación de las fechas de las noticias en la página web de la Entidad. La respuesta al funcionario de la Presidencia destaca la publicación de las mismas por parte del grupo de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- 3.4.4 Denuncias: Durante este periodo se reportaron dos (2) denuncias por parte de una funcionaria de la Veeduría de Floridablanca, Santander y tiene que ver con la participación en Reunión Política por parte de un Defensor Público de la Regional Santander. La respuesta a la Funcionaria de la Veeduría es provisional en donde se le informa que se dispuso la apertura de un trámite administrativo de indagación. La segunda es en contra de un Servidor Público de la Regional Antioquia, se espera respuesta de fondo por parte de mencionada Regional.
- 3.4.5 Felicitaciones: Durante este periodo se reportaron cuatro (4) Felicitaciones por parte de usuarios a favor de Servidores Públicos de la Regional Bogotá; Recepción - Sede Central; Centro de Atención Ciudadano y Secretaría General.

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 correo electrónico, seguido de radicación con oficio y 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 no hubo utilización del canal de comunicación buzón de sugerencias.

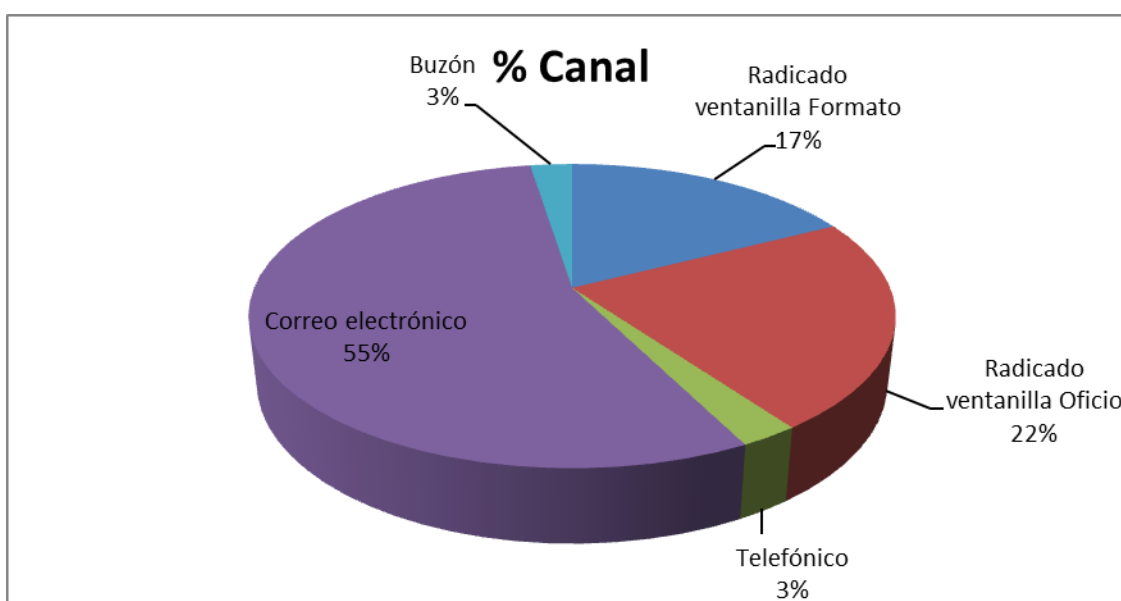
Tabla 1.6. Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Radicado ventanilla Formato		6				1
Radicado ventanilla Oficio	1	7	1			
Telefónico		1				
Correo electrónico	2	12	3	1	2	2

Buzón						1
Total	3	26	4	1	2	4

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

Figura 1.5. PQRSDf por Canal de Comunicación



Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario 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 se presentaron 21 mujeres, 17 hombres y dos (2) casos anónimos. Lo que demuestra que las más quejas fueron las mujeres y aumentaron con relación al periodo anterior.

3.5.1.2 Por tipo de usuario: 36 PQRSDf (90.0%) presentadas por usuarios de la Defensoría del pueblo, 1 presentada por la Veeduría de Floridablanca - Santander, 1, por Asesor de la Secretaría Jurídica de la Presidencia de la República, y 2 anónimos., es decir, presentadas por personas 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 trimestre están distribuidas² por regionales y dependencias de la siguiente manera:

Tabla 1.7. PQRSDf por dependencia o regional

DEPENDENCIA O REGIONAL	TOTAL PQRSDf	PORCENTAJE PQRSDf
Regional Antioquia	2	5,0%
Regional Boyacá	1	2,5%
Regional Bogotá	13	32,5%
Regional Bolívar	1	2,5%
Regional Caldas	2	5,0%
Regional Guainía	1	2,5%
Regional Guajira	1	2,5%
Regional Magdalena Medio	1	2,5%
Regional Norte de Santander	1	2,5%
Regional Santander	2	5,0%
Regional Nariño	1	2,5%
Regional Tolima	1	2,5%
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	1	2,5%
Defensoría Delegada para la política criminal penitenciaria	1	2,5%
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	3	7,5%
Secretaría General	2	5,0%
Subdirección de Servicios Administrativos	5	12,5%
Despacho Vice Defensor del Pueblo	1	2,5%

² Corresponde a PQRSDf que llegan a nivel central y son trasladadas a dependencias y Regionales para su trámite.

TOTAL	40	100%
-------	----	------

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario 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, (40) podemos establecer que el 32.5 % del total periodo, fueron relacionadas con actividades que tienen que ver con la Regional Bogotá. A las Regionales de Antioquia, Boyacá, Caldas, Guajira, Norte de Santander, Santander, Nariño y Tolima, se les corrieron traslados relacionados con el desempeño de defensores públicos. Así mismo se presentaron no conformidades contra la Defensoría Delegada para la Política Criminal Penitenciaria y contra la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Seguimos exhortando a las dependencias a través de los diferentes canales de comunicación, para que se cumplan los tiempos establecidos en la Ley; así también desde el proceso de capacitación, instamos a Servidores y Defensores Públicos a una buena práctica de respuesta, para ofrecer un servicio con calidad, trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

4 DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES

4.1 Estado de la Gestión trimestre Julio, Agosto y Septiembre de 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 trimestre comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2015.

4.2 Resultado de las PQRSDF

En Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2015, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 142 PQRSDF a través de los buzones de sugerencias. Se recibieron y consolidaron tres (6) reportes.

4.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se tramitaron durante este periodo 142 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1.8. Reporte de Regionales

Regionales	Reporte oportuno de PQRSDf			Regionales que no reportan oportunamente PQRSDf		
	Julio	Agosto	Septiembre	Julio	Agosto	Septiembre
Amazonas				X	X	X
Antioquia	X	X	X			
Arauca	X	X				X
Atlántico	X	X	X			
Bogotá				X	X	X
Bolívar	X	X				X
Boyacá		X		X		X
Caldas	X				X	X
Caquetá				X	X	X
Casanare	X	X				X
Cauca			X	X	X	
Cesar				X	X	X
Córdoba				X	X	X
Cundinamarca				X	X	X
Chocó				X	X	X
Guainía		X		X		X
Guajira				X	X	X
Guaviare				X	X	X
Huila	X	X	X			
Magdalena				X	X	X
Magdalena medio				X	X	X
Meta				X	X	X
Nariño				X	X	X
Norte de Santander	X	X				X
Ocaña				X	X	X
Putumayo				X	X	X
Quindío	X	X				X
Risaralda	X	X	X			
San Andrés				X	X	X
Santander				X	X	X
Sucre				X	X	X
Urabá	X	X				X
Tolima	X	X				X
Valle del Cauca		X		X		X
Vaupés				X	X	X

Vichada				X	X	X
---------	--	--	--	---	---	---

Regionales	Reporte oportuno de PQRSDF			Regionales que no reportan oportunamente PQRSDF		
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Amazonas	X	X	X			
Antioquia	X	X	X			
Arauca	X	X				X
Atlántico	X	X	X			
Bogotá	X	X	X			
Bolívar		X	X	X		
Boyacá	X	X	X			
Caldas	X	X	X			
Caquetá	X	X	X			
Casanare	X				X	X
Cauca	X				X	X
Cesar	X	X	X			
Córdoba	X	X				X
Cundinamarca	X	X	X			
Chocó		X		X		X
Guainía	X	X	X			
Guajira	X				X	X
Guaviare	X	X	X			
Huila	X	X				X
Magdalena				X	X	X
Magdalena medio	X	X				X
Meta		X	X	X		
Nariño				X	X	X
Norte de Santander	X	X				X
Ocaña	X	X				X
Putumayo				X	X	X
Quindío	X	X	X			
Risaralda	X	X				X
San Andrés				X	X	X
Santander			X	X	X	
Sucre	X	X				X
Urabá	X	X				X
Tolima	X	X	X			

Valle del Cauca	X	X	X			
Vaupés	X	X				X
Vichada	X	X	X			

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario 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
Amazonas	0	2	0	0	0	25
Antioquia	1	18	0	1	0	7
Arauca	0	0	0	0	0	0
Atlántico	0	2	0	5	0	1
Bogotá	0	0	0	0	0	0
Bolívar	0	0	0	0	0	2
Boyacá	0	0	0	0	0	0
Caldas	0	2	0	2	0	0
Caquetá	0	0	0	1	0	0
Casanare	0	0	0	0	0	0
Cauca	0	0	0	0	0	0
Cesar	0	0	0	0	0	0
Córdoba	0	0	0	0	0	0
Cundinamarca	0	0	0	0	0	0
Chocó	0	0	0	0	0	0
Guainía	1	0	0	1	0	2
Guajira	0	0	0	1	0	0
Guaviare	0	0	0	0	0	0
Huila	0	4	0	3	0	4
Magdalena	0	0	0	0	0	0
Magdalena medio	0	0	0	0	0	0
Meta	1	0	0	2	0	0
Nariño	0	0	0	0	0	0
Norte de Santander	1	0	0	0	0	1

Ocaña	0	0	0	0	0	1
Putumayo	0	0	0	0	0	0
Quindío	0	0	0	2	0	18
Risaralda	0	3	0	3	0	6
San Andrés	0	0	0	0	0	0
Santander	0	2	0	0	0	0
Sucre	0	0	0	0	0	0
Tolima	0	1	0	0	0	0
Urabá	0	4	0	3	0	7
Valle del Cauca	0	2	0	0	0	0
Vaupés	0	0	0	0	0	0
Vichada	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	40	0	24	0	74

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

El presente reporte corresponde a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2015, con un total de 142 PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente a través de correo electrónico por 28 regionales y por número radicado físico por 2 regionales, (Huila y Bolívar) no reportado por 8 regionales; 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 Quindío, Antioquia y Risaralda**, 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 Usuario de la Secretaría General, re direccionó 213 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 aumentó.

5 CONCLUSIONES

5.1 Sede central Defensoría del Pueblo

El Área de Cultura y Servicio al Usuario de la Secretaría General, ejerce 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, desarrollando acciones de mejora. Así mismo ejecuta el proceso de capacitación a funcionarios, contratistas y usuarios:

- Estimulando al servidor público en la creación de conciencia relacionada con su responsabilidad con el usuario,
- Creando ambiente de respeto y confianza mutua que acerca a la Defensoría del Pueblo con la comunidad,
- Orientando y asesorando al usuario sobre los servicios que presta la Defensoría del Pueblo
- Liderando una oferta de servicio con calidad, trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Por lo anterior es de vital relevancia el seguir promoviendo al interior de la Entidad, la cultura en el servicio que se presta al usuario, como un proceso transversal en el cual debe involucrarse todo el personal (Servidores Públicos y Contratistas), así como también realizar acciones para mejorar la calidad de la información suministrada por las diferentes áreas y que se constituyen en insumo para la estructuración de este informe. Las 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 informe, la tendencia apunta al mejoramiento de los tiempos de respuesta, materializada en el uso adecuado de los canales de comunicación así como en la buena acogida a los procesos de capacitación, creando hábitos de respeto con el usuario, traducidos en la oportunidad y claridad en la contestación a los requerimientos, siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley.

Al realizar el análisis de las quejas reportadas durante este periodo, podemos observar las que tienen que ver con inconformidad sobre el desempeño de los servidores públicos las cuales equivalen al 28.57 % del total del trimestre, seguido de la Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos con un 71.43 %, lo que denota un aumento 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 perfeccionada siguiendo los lineamientos del DNP, junto con la tendencia a la innovación en los procesos, 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 trimestre, lo que se traduce en la importante incidencia de las capacitaciones ejecutadas por la Secretaría General en Cultura y Servicio Ciudadano; como resultado de lo anterior observamos un mejor reporte de información.

Durante el trimestre julio, agosto y septiembre 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 Quindío con los usuarios; se presentaron también felicitaciones en las Regionales de Antioquia, Guainía, Huila, Norte de Santander, Risaralda y Valle del Cauca, 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.

No sobra mencionar que durante este periodo, el Área de Cultura y Servicio al Usuario de la Secretaría General, envió a todas las Regionales, el procedimiento, las tablas actualizadas para el procesamiento de las PQRSDF y el nuevo formato aprobado en el Comité de Coordinación de Control Interno, por lo que esperamos que en periodos subsiguientes, esta información redunde en la optimización de los servicios.

Proyectó John Chaves
Revisó: Álvaro Márquez