

**INFORME DE PQRSDF OCTUBRE -  
NOVIEMBRE - DICIEMBRE  
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 ÁREA DE CULTURA Y SERVICIO AL USUARIO - SECRETARÍA GENERAL .....	6
3.1 Estado de la Gestión Trimestre Octubre, Noviembre y Diciembre de 2015 .....	6
3.2 Resultado de las PQRSDF nivel Central .....	7
3.3 Tipo de solicitudes recibidas .....	7
3.4 Clasificación de PQRSDF de acuerdo al número de casos presentados.....	8
3.4.1 Peticiones:.....	9
3.4.2 Quejas.....	9
3.4.2.1 Quejas cerradas.....	9
3.4.2.2 Quejas abiertas .....	10
3.4.2.3 Quejas más frecuentes.....	12
3.4.2.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado.....	13
3.4.3 Reclamos.....	13
3.4.4 Sugerencias.....	14
3.4.5 Denuncias.....	14
3.4.6 Felicitaciones .....	14
3.5 Tiempos de Respuestas.....	15
3.6 PQRSDF por medio de recepción.....	16

3.7	Caracterización de usuario .....	17
3.7.1	Por Género .....	17
3.7.2	Por tipo de usuario .....	17
3.8	Clasificación de PQRSDF por Dependencia o Regional.....	17
3.9	Dependencias con mayor número de PQRSDF.....	18
4.	DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES.....	18
4.1	Estado de la Gestión trimestre Octubre, Noviembre y Diciembre de 2015.....	18
4.2	Resultado de las PQRSDF.....	18
4.3	Tipo de solicitudes recibidas .....	19
4.4	Registro reporte oportuno PQRSDF por orden de ingreso .....	20
5.	SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF AÑO 2015.....	21
5.1	Metodología de seguimiento .....	22
5.2	Semestre Enero - Junio 2015 .....	22
5.3	Trimestre Julio - Agosto Septiembre 2015 .....	22
5.4	Trimestre Octubre - Noviembre - Diciembre 2015 .....	23
5.4.1	Número de PQRSDF.....	23
6.	CONCLUSIONES.....	23
6.1	Sede central Defensoría del Pueblo.....	23
6.2	Regionales .....	24
7.	RECOMENDACIONES GENERALES.....	24

## Listado de Tablas

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf .....	7
Tabla 2. Clasificación de PQRSDf de acuerdo a casos presentados .....	8
Tabla 3. Numero de PQRSDf abiertas y cerradas .....	10
Tabla 4. Quejas más frecuentes .....	12
Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDf .....	13
Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDf .....	13
Tabla 7. Tiempos de Respuesta en días calendario.....	15
Tabla 8. Canal de comunicación.....	16
Tabla 9. PQRSDf por dependencia o Regional.....	17
Tabla 10. Reporte de Regionales .....	19
Tabla 11. Registro reporte oportuno Regionales.....	20
Tabla 12. Número de PQRSDf.....	23

## Listado de Figuras

Figura 1. Numero de PQRSDf.....	7
Figura 2. Porcentaje de PQRSDf.....	8
Figura 3. Total PQRSDf Asignadas.....	11
Figura 4. PQRSDf por dependencia .....	11
Figura 5. PQRSDf por Canal de Comunicación.....	16

# 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 trimestre octubre, noviembre y 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 octubre y el 31 de diciembre de 2015, las PQRSDF contestadas de anteriores periodos y se incluye el Informe mensual de PQRSDF reportado por las regionales.

## 2. GENERALIDADES

### 2.1 Objetivo

Informar acerca del desempeño del Área de Cultura y Servicio al Usuario de la Secretaría General, con relación al servicio de atención de 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 octubre, noviembre y diciembre de 2015.

### 2.2 Metodología

El análisis de estadísticas se soporta 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.

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 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 la Secretaría General - Área de Cultura y Servicio al Usuario, - obtenidas mediante radicados por medio de los 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 Trimestre Octubre, Noviembre y Diciembre de 2015**

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF, recibidas en la Defensoría del Pueblo, durante el trimestre comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2015, tanto en el nivel central como a nivel Regional

### 3.2 Resultado de las PQRSDf nivel Central

Durante el trimestre octubre - noviembre - diciembre de 2015, se tramitaron en la sede central de la Defensoría del Pueblo, un total de veintidós (22) PQRSDf, a través de los canales definidos. De las Regionales se recibió información y se consolidó reporte, arrojando como resultado 85 PQRSDf.

### 3.3 Tipo de solicitudes recibidas

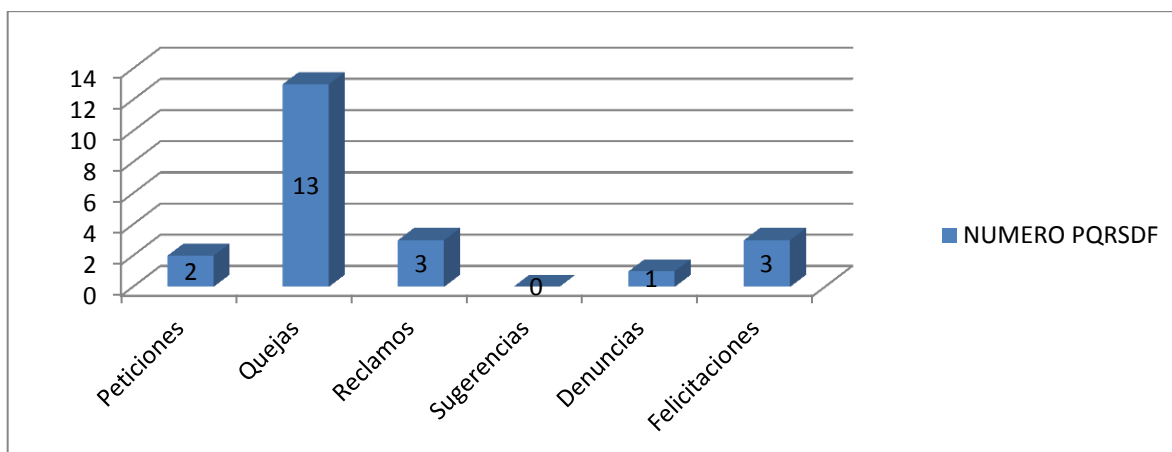
En total se tramitaron durante este periodo veintidós (22) PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf

Tipo de PQRSDf	NUMERO PQRSDf	PORCENTAJE %
Peticiones	2	9,09%
Quejas	13	59,09%
Reclamos	3	13,64%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	1	4,55%
Felicitaciones	3	13,64%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

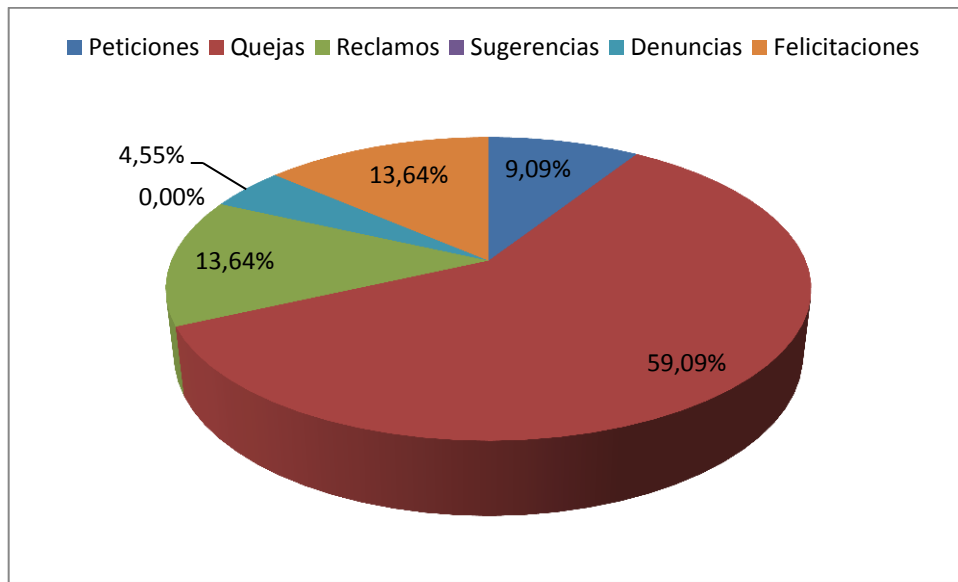
Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

Figura 1. Numero de PQRSDf



Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

Figura 2. Porcentaje de PQRSDf



Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

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

Tabla 2. Clasificación de PQRSDf de acuerdo a casos presentados

DEPENDENCIA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Antioquia					1	
Regional Bogotá	2	3	1			2
Regional Bolívar		1				
Regional Guainía		1				
Regional Magdalena Medio			1			
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales		3				
Secretaría General		1	1			
Subdirección de Servicios Administrativos		3				1
Despacho Vice Defensor del Pueblo		1				
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General



3.4.1 **Peticiones:** En este periodo se radicaron dos (2) peticiones por correo electrónico, estos casos hacen referencia a solicitudes de información sobre procesos adelantados en el Centro de Atención al Ciudadano de Bogotá. Razón por la cual se trasladaron al Defensor Regional de Bogotá y se espera respuesta por parte de mencionada Regional. La fechas de los casos son de 17 de Noviembre de 2015 y 01 de Diciembre de 2015, lo cual refleja un vencimiento en los términos de respuesta a los ciudadanos. Por lo anterior se remitirán las mismas a la oficina de Control Interno Disciplinario, conforme lo establecido al procedimiento.

3.4.2 **Quejas:** En este periodo se radicaron trece (13) quejas, que equivalen a un 59.09 % de las PQRSDF; de estas, se han cerrado satisfactoriamente doce (12), que representan un 92.31 % de quejas del periodo.

3.4.2.1 **Quejas cerradas:** Doce (12), hacen relación a las respuestas obtenidas de las dependencias o Regionales con los traslados, informadas al peticionario y descargadas del sistema. Para su cierre deberá analizarse cada caso en particular, estableciendo responsabilidades, realizado seguimiento y ejecutando proyección de respuesta satisfactoria. Para que cumplan los requisitos de procebilidad deberán tenerse en cuenta: 1. La escritura en un lenguaje correcto y claro. 2. Estar suficientemente motivadas. 3. Ser respetuosas con las instancias aludidas o implicadas. 4. Haber sido presentadas con datos personales y de notificación física o sitio web.

De estas doce (12) se han cerrado: Tres (3) quejas que habían sido trasladadas a Subdirección Administrativa, en donde los usuarios manifestaron descontento con la atención brindada por parte del personal de vigilancia de la Sede Central. La Subdirección Administrativa puso en conocimiento a la empresa de vigilancia sobre los casos y la respuesta a los usuarios contiene disculpas por los inconvenientes encontrados en la Entidad. Tres (3) quejas en contra de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales. La primera, se presentó en contra de servidor público, quien habría realizado inadecuada atención telefónica; las otras dos fueron contra el Director Nacional de esa dependencia. Cinco (5) quejas en contra de Defensores Públicos: Tres (3) de la Regional Bogotá; una (1) de la Regional Bolívar y una (1) de la Regional Guainía. Estas se han cerrado satisfactoriamente en su mayoría, faltando solo generar una (1) respuesta de la Regional Bogotá.

Por último, se recibió una (1) queja en Formato de recepción, en donde no es legible el contenido de la misma, por lo que se ofició al quejoso invitándole a presentarla nuevamente, indicándole los diferentes canales de comunicación abiertos por la Entidad.

**3.4.2.2 Quejas abiertas:** Una (1), 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 mantiene una (1) queja abierta que equivalen a un 7.69 % del total del periodo, la cual después de trasladarse a la Regional Bogotá, no ha generado respuesta, tratándose de no conformidad por la atención recibida por una Defensora Pública del Centro de Atención al Ciudadano<sup>1</sup>; sin embargo, al analizar el comportamiento general, hay que tener en cuenta variables como, horarios internos de los servidores y defensores públicos, 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 para que sean proyectadas respuestas eficaces y oportunas.

**Tabla 3. Numero de PQRSDF abiertas y cerradas**

Tipo de PQRSDF	NUMERO PQRSDF	Abiertas	Cerradas
Peticiones	2	2	0
Quejas	13	1	12
Reclamos	3	1	2
Sugerencias	0	0	0
Denuncias	1	0	1
Felicitaciones	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>18</b>

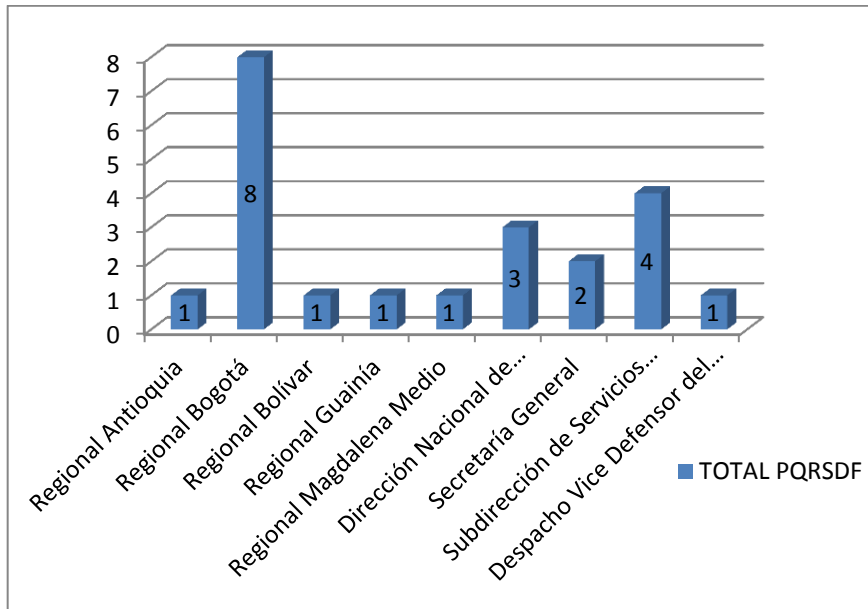
Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

Desde el Área de Cultura y Servicio al usuario, mediante correo electrónico institucional<sup>2</sup>, hacemos seguimiento a los casos abiertos, reiterando a las Dependencias o Regionales la solicitud para que emitan respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos en la Ley.

<sup>1</sup> Se ha reiterado el 23 de diciembre de 2015 a través del correo electrónico institucional

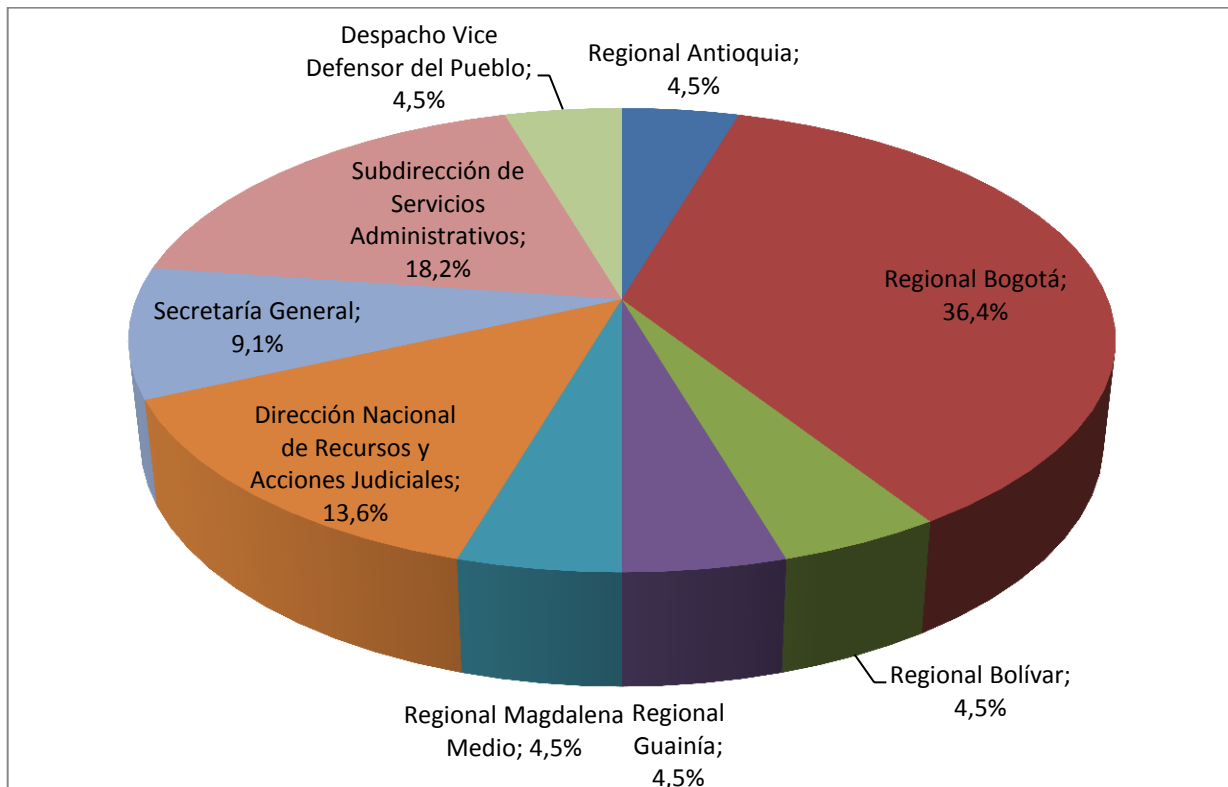
<sup>2</sup> Se ha reiterado el 14 de Octubre de 2015, 05 de Noviembre de 2015 y 23 de diciembre de 2015.

Figura 3. Total PQRSDF Asignadas



Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

Figura 4. PQRSDF por dependencia



Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

### 3.4.2.3 Quejas más frecuentes

Tabla 4. Quejas más frecuentes

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIA)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de Servidores Públicos	9	64,29%
Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos	5	35,71%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

De acuerdo a la relación de quejas presentadas, podemos observar notable aumento en las PQRSDF relacionadas con el desempeño de servidores públicos, con un 64.29 % con respecto al periodo anterior, en donde la proporción fue de 28.57%. Este incremento se relaciona con las quejas interpuestas en contra de personal de vigilancia y de recepción, entre otros.

Las no conformidades contra defensores públicos son de menor incidencia, y se encuentran directamente relacionadas con actividades profesionales realizadas en los centros de atención ciudadana a nivel nacional, por lo que evidenciamos en este trimestre, la prestación de un mejor servicio profesional en su materia.

En la búsqueda de un eficaz reporte estadístico, esta oficina mediante correo electrónico institucional, envió a las 36 Regionales la matriz que permitirá organizar la información para su posterior análisis, construir acciones preventivas, correctivas y de mejora en la prestación de los servicios de la Entidad, y visualizar las causas de situaciones reales o potenciales no deseadas. Esperamos contribuya a mejorar las herramientas para establecer las actividades necesarias y prevenir que estas ocurran o que vuelvan a ocurrir. Finalmente cada dependencia o Regional trabajará en aquellas que llevan a mejorar los procesos.

### 3.4.2.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado

Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDf

DEPENDENCIA O REGIONAL	Número de PQRSDf Asignadas	Número de PQRSDf contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Antioquia	1	1	100%
Regional Bogotá	8	5	62,5%
Regional Bolívar	1	1	100,0%
Regional Guainía	1	1	100,0%
Regional Magdalena Medio	1	0	0,0%
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	3	3	100,0%
Secretaría General	2	2	100,0%
Subdirección de Servicios Administrativos	4	4	100,0%
Despacho Vice Defensor del Pueblo	1	1	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>82%</b>

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDf

PQRSDf	Número
Casos Cerrados	18
Total Casos	22
Indicador	82%

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

La muestra de Quejas radicadas en el presente período, (Trimestre) se mantuvo con relación al periodo anterior (trimestre: julio, agosto y septiembre), siendo contabilizadas trece (13) en total. Como podemos observar el 82% del total de las PQRSDf fueron contestadas a tiempo y el 18% no, ya que en este último porcentaje no se evidencian respuestas a los traslados y reiteraciones efectuadas por esta oficina.

Cabe anotar que durante este periodo se denota agilidad en los trámites de respuesta a cada uno de los traslados, tanto en las Dependencias, como en las Regionales, lo que confirma la receptividad hacia las capacitaciones ejecutadas por el Área de Cultura y Servicio al Usuario de la Secretaría General.

**3.4.3 Reclamos:** Durante este periodo se reportaron dos (2) reclamos. En el primero la usuaria manifestó descontento con la atención recibida en la Regional Magdalena

Medio y guarda relación a una víctima del cierre fronterizo entre Venezuela y Colombia. Se espera respuesta de fondo por parte de la mencionada Regional.

**3.4.4 Sugerencias:** Durante este periodo no se reportaron sugerencias por parte de ningún usuario de la Defensoría del Pueblo en Sede Central.

**3.4.5 Denuncias:** Durante este periodo se reportó una (1) denuncia por parte de usuaria en contra de servidor público de la Regional Antioquia, manifestando el supuesto engaño a un adulto mayor con el fin de sacar beneficio económico. Esta dependencia corrió traslado con copia a la oficina de Control Interno Disciplinario. A su vez la Regional también proyectó memorando No. 6002-090 de 19 de noviembre de 2015, dirigido a la Oficina de Control Interno Disciplinario con copia a ésta Área. Así mismo se le dio respuesta de fondo al usuario por medio de oficio número 50 - 062 del 30 de Noviembre de 2015.

**3.4.6 Felicitaciones:** Durante este periodo tres (3) usuarios manifestaron su beneplácito por actuaciones de Servidores Públicos de Regional Bogotá, Secretaria General, y personal de recepción de la sede central, por lo que se les comunicó a los aludidos, manifestándoles agradecimiento por la gestión realizada, lo cual reconoce la consolidación de cultura de buena práctica en atención al usuario.

Así mismo manifestamos reconocimiento por el trabajo en la creación de un ambiente de responsabilidad, dentro de los servidores y defensores públicos, así como en el enfoque en el servicio, materializado en un conjunto de principios y valores que facilitan las relaciones interpersonales.

De otro lado se les ofició a los usuarios informándoles sobre el traslado y agradeciéndoles por la información brindada.

### 3.5 Tiempos de Respuestas

Tabla 7. Tiempos de Respuesta en días calendario

Número	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta
1	05/10/2015	13/10/2015	8
2	13/10/2015	06/11/2015	24
3	14/10/2015	20/10/2015	6
4	19/10/2015	30/11/2015	42
5	19/10/2015	05/11/2015	17
6	20/10/2015	27/10/2015	7
7	20/10/2015	22/10/2015	2
8	23/10/2015	30/10/2015	7
9	26/10/2015	29/10/2015	3
10	27/10/2015	30/10/2015	3
11	03/11/2015		
12	06/11/2015	21/11/2015	15
13	10/11/2015	09/12/2015	29
14	17/11/2015	04/01/2016	48
15	17/11/2015	18/11/2015	1
16	17/11/2015		
17	25/11/2015		
18	01/12/2015		
19	27/11/2015	02/12/2015	5
20	11/12/2015	18/12/2015	7
21	15/12/2015	04/01/2016	20
22	27/11/2015	15/12/2015	18
<b>PROMEDIO</b>			<b>14,6</b>

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

Con relación a esta tabla analizamos que los casos pendientes subirán el promedio en el tiempo de respuesta oportuna. Los casos 11 y 18 tienen que ver con queja y petición respectivamente, que fueron trasladados a la Regional Bogotá, se espera respuesta de fondo. El caso 17 evidencia reclamo en contra del servicio prestado por la Regional Magdalena Medio; el memorando de traslado fue enviado el 25 de Noviembre de 2015. Nos encontramos a la espera de respuesta de la Regional.

### 3.6 PQRSDf por medio de recepción

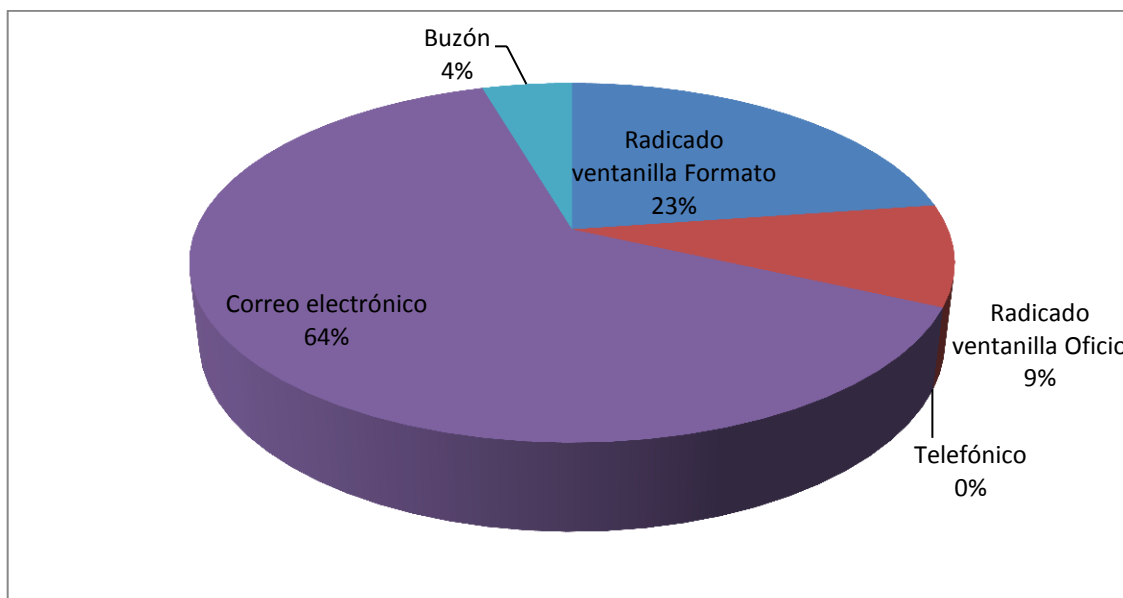
La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDf y muestra la preferencia de los usuarios por el la utilización del canal de correo electrónico, seguido de radicación con oficio y Formato PQRSDf en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo, superando los demás canales. Si bien es cierto la tendencia es similar a la del periodo anterior, se destaca la utilización del canal de comunicación buzón de sugerencias con una felicitación recibida el día 20 de octubre de 2015.

Tabla 8. Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Radicado ventanilla Formato		4				1
Radicado ventanilla Oficio		1	1			
Telefónico						
Correo electrónico	2	8	2		1	1
Buzón						1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

Figura 5. PQRSDf por Canal de Comunicación



Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General



El principal canal de comunicación utilizado en el periodo fue el correo electrónico, ([buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co](mailto:buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co)) con un 64% del total de los casos, el cual se encuentra publicado en la página principal de la Entidad, es decir, se radicaron catorce (14) PQRSDf.

### 3.7 Caracterización de usuario

3.7.1 **Por Género:** La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que se presentaron 11 mujeres y 11 hombres, lo cual evidencia el mismo número de atención para ambos géneros, sin embargo aumentaron los hombres con respecto al periodo anterior seis (6).

3.7.2 **Por tipo de usuario:** Veintidós (22) PQRSDf fueron presentados por usuarios de la Defensoría a Nivel Nacional, es decir el 100% de los casos, sin embargo el periodo anterior se presentaron PQRSDf por funcionarios de otras Entidades. En este periodo no se observaron PQRSDf anónimas.

### 3.8 Clasificación de PQRSDf por Dependencia o Regional

Las PQRSDf recibidas durante el trimestre están distribuidas<sup>3</sup> por regionales y dependencias de la siguiente manera:

Tabla 9. PQRSDf por dependencia o Regional

DEPENDENCIA O REGIONAL	TOTAL PQRSDf	PORCENTAJE PQRSDf
Regional Antioquia	1	4,5%
Regional Bogotá	8	36,4%
Regional Bolívar	1	4,5%
Regional Guainía	1	4,5%
Regional Magdalena Medio	1	4,5%
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	3	13,6%
Secretaría General	2	9,1%
Subdirección de Servicios Administrativos	4	18,2%
Despacho Vice Defensor del Pueblo	1	4,5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

<sup>3</sup> Corresponde a PQRSDf que llegan a nivel central y son trasladadas a dependencias y Regionales para su trámite.

### **3.9 Dependencias con mayor número de PQRSDf**

Analizando el número de PQRSDf tramitadas en la sede central de la Defensoría del Pueblo, veintidós (22) podemos establecer que el 36.4 % del total periodo, fueron relacionadas con actividades que tienen que ver con la Regional Bogotá, por lo que consideramos se debe a la gran cantidad de usuarios atendidos en esta sede. A las Regionales de Antioquia, Bolívar, Guainía, y Magdalena Medio, se corrieron los traslados respectivos que guardan relación con el desempeño de defensores y servidores públicos. Así mismo fueron recibidas no conformidades contra la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales y la Subdirección de Servicios Administrativos; la Secretaría General - Área de Cultura y Servicio al Usuario, - respondió dos (2) PQRSDf a los usuarios.

Importante tener en cuenta que seguimos exhortando a las dependencias y Regionales, para que se cumplan los tiempos establecidos en la Ley; así como también desde el proceso de capacitación liderado por esta dependencia, instamos a servidores y defensores públicos a generar 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 Octubre, Noviembre y Diciembre 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 octubre al 31 de diciembre de 2015.

### **4.2 Resultado de las PQRSDf**

En Octubre, Noviembre y Diciembre de 2015, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 85 PQRSDf a través de los buzones de sugerencias y de forma presencial. Se recibieron y consolidaron tres (3) reportes.

### 4.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se tramitaron durante este periodo 85 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 10. Reporte de Regionales

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Amazonas	0	2	0	0	0	25
Antioquia	0	11	0	1	0	2
Arauca	0	0	0	0	0	0
Atlántico	0	0	0	0	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	1	0	1	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	0	0	0	1	0	0
Guajira	0	0	0	1	0	0
Guaviare	0	0	0	0	0	0
Huila	0	3	0	1	0	1
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	0	0	0	0	0	0
Ocaña	0	0	0	0	0	1
Putumayo	0	0	0	0	0	0
Quindío	0	0	0	0	0	7
Risaralda	1	2	0	2	0	2
San Andrés	0	0	0	0	0	0
Santander	0	2	0	0	0	0

Sucre	0	0	0	0	0	0
Urabá	0	0	0	0	0	0
Tolima	0	1	0	0	0	0
Valle del Cauca	0	1	0	3	0	6
Vaupés	0	0	0	0	0	0
Vichada	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>47</b>

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

#### 4.4 Registro reporte oportuno PQRSDf por orden de ingreso

Tabla 11. Registro reporte oportuno Regionales

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

El presente reporte corresponde a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015, con un total de ochenta y cinco (85) PQRSDf, el cual fue atendido oportunamente por 28 regionales en el mes de Octubre; 28 regionales en el mes de Noviembre y 21 Regionales en el mes de Diciembre. Las Regionales Nariño, Putumayo y San Andrés no han reportado ninguno de los meses del trimestre actual. Observamos igualmente aplicación de la Guía para el Manejo de los Buzones de PQRSDf, con el procedimiento instaurado y las herramientas técnicas desarrolladas, lo que redundará en mejora en el servicio al usuario.

Entre los informes presentados por las Regionales se siguen destacando las **quejas**, las cuales se centralizaron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos y las **sugerencias**, en búsqueda de la obtención de un mejor servicio. No hubo **denuncias** reportadas por las Regionales durante el trimestre. Las felicitaciones aumentaron principalmente en la Regional Amazonas y Valle del Cauca, las cuales fueron enfocadas en reconocer las labores cumplidas por los defensores, servidores 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.

## 5. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDf AÑO 2015

Realizamos el informe de PQRSDf de acuerdo al mapa de procesos de la Entidad, con el fin de dar a conocer las solicitudes que tramita cada proceso, sin desmeritar alguno.  
Seguimiento de PQRSDf - Actualizado

## **5.1 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.

## **5.2 Semestre Enero - Junio 2015**

De este periodo se puede concluir que se tramitaron por parte del Área de Cultura y Servicio al Usuario de la Secretaría General un total de 75 PQRSDf, las cuales ya se encuentran cerradas.

## **5.3 Trimestre Julio - Agosto Septiembre 2015**

De este periodo se puede concluir se encontraban pendientes 5 PQRSDf, para lo cual el Área de Cultura y Servicio al Usuario de la Secretaría General, reiteró mediante correos electrónicos institucionales de 14 de Octubre de 2015, de 05 de Noviembre de 2015 y 23 de Diciembre de 2015. Como resultado se recibieron respuestas de fondo a los traslados, para lo cual se le dio respuesta a los usuarios de manera definitiva, exceptuando un aqueja trasladada a la Regional Guajira que se encontraba pendiente. El 07 de Enero se recibió copia de la respuesta proferida al usuario de fondo en donde le piden que se acerque a la Regional para recibir una atención especializada debido a la complejidad del caso.

## 5.4 Trimestre Octubre - Noviembre - Diciembre 2015

De este periodo se puede concluir que se tramitaron 22 PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 18 PQRSDf; por lo tanto hay 4 PQRSDf pendientes por responder a los usuarios.

### 5.4.1 Número de PQRSDf

Tabla 12. Número de PQRSDf

PQRSDf	Número
Tercer Trimestre	18
Cuarto Trimestre	22
Indicador	1,2

Fuente: Área de Cultura y Servicio al Usuario Secretaría General

Con respecto al trimestre anterior, aumentaron los requerimientos presentados por los usuarios, en 1.2 veces. Los cuales se miden con este indicador diseñado con asesoría de la Oficina de Planeación de la Entidad.

## 6. CONCLUSIONES

### 6.1 Sede central Defensoría del Pueblo

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 64.29 % del total del trimestre, seguido de la Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos con un 35.71 %, 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 presentaron tres (3) reclamos durante este periodo.

## 6.2 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 Secretaria General en Cultura y Servicio Ciudadano; como resultado de lo anterior observamos un mejor reporte de información.

Durante el trimestre octubre, noviembre y diciembre de 2015 las quejas en las Regionales se centraron principalmente en el desempeño profesional de los servidores públicos, siendo muy similares a las consolidadas en periodos anteriores.

Seguimos divisando un notable incremento en las felicitaciones, de las cuales se observa la buena atención por parte de funcionarios de la Regional Amazonas con los usuarios; se presentaron también felicitaciones en las Regionales de Antioquia, Atlántico, Bolívar, Ocaña, Quindío 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.

## 7. RECOMENDACIONES GENERALES

- Implementar herramientas de capacitación y control hacia los servidores y defensores públicos de la Regional Bogotá, dependencia que presenta el mayor número de quejosos.
- Estimular al servidor y defensor público en la creación de conciencia relacionada con su responsabilidad con el usuario,
- Crear ambiente de respeto y confianza mutua que acerque a la Defensoría del Pueblo con la comunidad.