

INFORME DE PQRSDF AGOSTO OCTUBRE DE 2014



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

Secretaría General

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 periodo Agosto - Septiembre - Octubre de 2014.

Con la implementación del área de servicio al ciudadano, Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF-, en la Secretaria 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 Agosto - Octubre de 2014, el seguimiento a las PQRSDF recibidas en los anteriores dos (2) bimestres, abril - mayo y junio - julio de 2014 y se incluye el primer Informe mensual de PQRSDF reportado por las regionales durante los meses de septiembre y octubre de 2014¹.

1. ESTADO DE LA GESTIÓN PERIODO AGOSTO - SEPTIEMBRE - OCTUBRE DE 2014

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF recibidas por la Defensoría del Pueblo, durante el periodo comprendido entre el 1 de agosto al 31 de octubre de 2014, incluyendo las PQRSDF de la Sedes Regionales durante los meses de Septiembre y Octubre de 2014.

1.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF

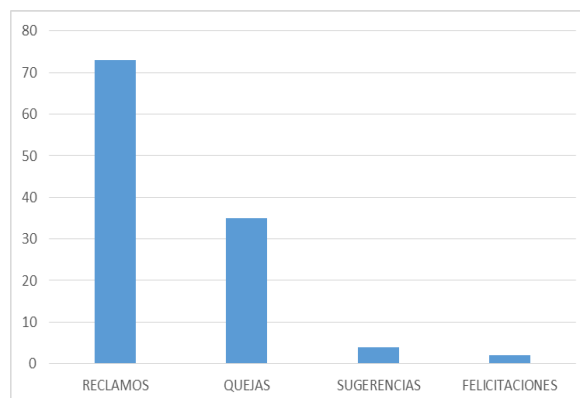
Durante el período Agosto - Octubre de 2014, se tramitaron en la Sede Central de la Defensoría del Pueblo, un total de 114 PQRSDF, a través de los buzones de sugerencias, correo electrónico, página web, línea telefónica y de manera presencial en la Oficina de -PQRSDF-, a la cual acuden los usuarios. De las Regionales, se recibió el primer reporte correspondiente a las PQRSDF obtenidas durante los meses de septiembre y octubre de 2014, con un total de 45².

¹ El 03 de septiembre de 2014, 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 fue reiterada por ese mismo medio, a todas las Regionales el 15 de octubre de 2014.

² Regionales que reportan: Antioquia, Atlántico, Bolívar, Caldas, Casanare, Cundinamarca, Chocó, Guainía, Huila, Meta, Nariño, Quindío, Risaralda, Sucre y Valle del Cauca.

1.1.1. TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS SEDE CENTRAL

Tipo de PQRSDF	NUMERO PQRSDF	PORCENTAJE %
RECLAMOS	73	64
QUEJAS	35	30.7
SUGERENCIAS	4	3.5
FELICITACIONES	2	1.8
TOTAL	114	100



1.2. ESTADO DE LAS PQRSDF SEDE CENTRAL:

1.2.1. Reclamos³: Total Periodo: 73, que equivalen a un 64 % de las PQRSDF.

De los 73 Reclamos recibidos durante el periodo reportado, se puede observar incremento considerable⁴, con relación al inmediatamente anterior, destacándose la comunicación con las necesidades de los usuarios, a través de la cultura de atención al ciudadano.

DEPENDENCIA O REGIONAL	NUMERO DE CASOS PERIODO
C.A.C Bogotá	58
Regional Bogotá	6
Sede Central Defensoría del Pueblo	9
TOTAL	73

1.2.2. Quejas⁵: En este periodo se radicaron 35 quejas, que equivalen a un 30.7 % de las PQRSDF; de estas 35, se han cerrado satisfactoriamente 28, que representan un 80 % del total de quejas del mes. Al mencionar quejas cerradas, se hace relación a las respuestas obtenidas con los traslados, e informadas al peticionario, caracterizándose por mejorar la eficiencia en el proceso por parte de la Dependencia o Regional, en los tiempos de respuesta. Quejas contestadas oportunamente:

³ Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

⁴ En el periodo de junio y julio de 2014, fueron presentados 26 reclamos.

⁵ Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

DEPENDENCIA O REGIONAL ⁶	NUMERO DE QUEJAS ASIGNADAS	NUMERO DE QUEJAS CONTESTADAS
Secretaria General	3	3
Regional Bogotá	3	2
Unidad Operativa para la Representación Judicial de Víctimas SNDP	1	1
C.A.C Bogotá	10	7
Defensoría Delegada Mujer y Asuntos de Género	1	-
Regional Atlántico	1	1
Regional Nariño	1	1
Regional Sucre	1	1
Subdirección Administrativa	9	9
Asociación Nacional de Empleados de la Defensoría del Pueblo	1	1
Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría de Víctimas de Conflicto Armado	1	-
Subdirección del Talento Humano	2	1
Defensoría Delegada de asuntos Indígenas y Minorías Étnicas	1	1
TOTAL	35	28

1.2.2.1. Al cierre de este informe se mantienen 7 quejas Abiertas que equivalen a un 20 % del total del mes. Son el resultado del total de quejas presentadas, menos las contestadas, lo que se traduce en proceso de espera de respuesta por parte de la Dependencia respectiva. De las quejas presentadas contra los Defensores Públicos, se debe esperar que el profesional presente el informe al supervisor del contrato, para luego enviarle respuesta al peticionario.

Pendientes por Contestar:

DEPENDENCIA O REGIONAL	NUMERO DE QUEJAS ASIGNADAS	NUMERO DE QUEJAS PENDIENTES POR CONTESTAR
Secretaria General	3	-
Regional Bogotá	3	1
Unidad Operativa para la Representación Judicial	1	-
C.A.C Bogotá	10	3
Defensoría Delegada Mujer y Asuntos de Género	1	1
Regional Atlántico	1	.
Regional Nariño	1	-
Regional Sucre	1	-
Subdirección Administrativa	9	-
Asociación Nacional de Empleados de la Defensoría Delegada para la Orientación y	1	-
Subdirección del Talento Humano	2	1
Defensoría Delegada de asuntos Indígenas y	1	-
TOTAL	35	7

⁶ Recibidas en Bogotá - Secretaría General - y trasladadas a las Regionales de Atlántico, Bogotá, Nariño y Sucre, relacionadas con desempeño profesional de los Defensores Públicos, Mal trato verbal, diligencia profesional o abandono del caso asignado.

1.3.3 Sugerencias: 3.5 % de las PQRSDF, total periodo: 4, presentadas en C.A.C Bogotá. Durante los bimestres anteriores, no se habían reportado sugerencias, sin embargo, su incremento es el resultado de la socialización del formato único de PQRSDF, implementación del procedimiento, y capacitación a las diferentes Regionales y Dependencias. **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

1.3.4 Denuncias: No se presentaron denuncias durante este periodo. **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

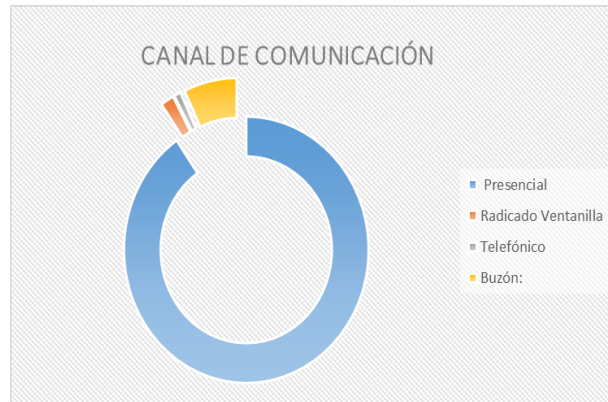
1.3.5 Peticiones: No se presentaron Peticiones durante este periodo. **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

1.3.6 Felicitaciones: 1.8 % de las PQRSDF, Total Periodo: 2, presentadas en el C.A.C Bogotá. Durante los bimestres anteriores, se había reportado 1 felicitación, sin embargo, se observado un notorio incremento como resultado de la socialización del formato único de PQRSDF, implementación del procedimiento, y capacitación a las diferentes Regionales y Dependencias. **Felicitación:** reconocimiento o agradecimiento que presenta el usuario por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

1.4 PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCIÓN SEDE CENTRAL:

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las Quejas y muestra la preferencia de los usuarios por el diligenciamiento del Formato Único de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSDF-, superando ampliamente a los demás canales.

CANAL DE COMUNICACIÓN	
Presencial	103
Radicado	2
Telefónico	1
Buzón:	8



1.5 PQRSDF MÁS FRECUENTES SEDE CENTRAL

1.5.1 Reclamos:

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE %
Por mejor servicio en la sede C.A.C Bogotá	36	49.3 %
Por mejor atención personalizada	10	13.6 %
Por asignación de citas por medios electrónicos	5	6.8 %
No ser atendido por teléfono	4	5.4 %
Inseguridad, vigilancia y control de acceso a la Entidad	3	4.1 %
Atención Preferencial - Discapacitados	6	8.2 %
Descentralización de la Defensoría de Bogotá	2	2.7 %
Por mejor sede para la Regional Bogotá, C.A.C	3	4.1 %
Por asignación de profesionales más competentes	2	2.7 %
Mal funcionamiento de la página web	1	1.3 %
Por creación de Guardería para hijos de usuarios	1	1.3 %
TOTAL	73	100 %

Analizando los reclamos, podemos observar que la mayoría de ellos se presentaron en la Sede de Atención al Ciudadano en Regional de Bogotá, C.A.C, en búsqueda de un mejor servicio, ya que algunas personas requieren agilidad en sus consultas profesionales. Así mismo, algunas solicitudes provienen de personas recurrentes a la entidad, es decir, de usuarios que se acercan a la sede central de la Defensoría del Pueblo, solicitando nuevas asesorías profesionales que ya han sido atendidas, tramitadas o finalizadas. De este grupo, se divisan ciudadanos que requieren atención psicológica especializada, considerando a la Defensoría del Pueblo, como la entidad que se encuentra en la obligación de resolverle su reclamo.

1.5.2 Quejas:

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Inconformidades sobre el desempeño de los Defensores Públicos	16 casos	45.7 %
No contestar los teléfonos	3 casos	8.5 %
Alteración protocolos seguridad	5 casos	14.2 %
No ser atendido por los Servidores Públicos	3 casos	8.5 %
Maltrato vía telefónica	1 caso	2.8 %
Atención Preferencial - Discapacitados	3 casos	8.5%
Búsqueda de Funcionarios para Asesorías	1 caso	2.8 %
Inconformidad con Servicios Generales- iluminación Sitio de Trabajo	1 caso	2.8 %
Inconformidad de contratista	1 caso	2.8 %
Maltrato a personal de apoyo (servicios generales)	1 caso	2.8 %
TOTAL	35 casos	100 %

De acuerdo a la relación de quejas presentadas en este periodo, se divide el mayor número por inconformidad sobre el desempeño profesional de los Defensores Públicos, siendo similar a la tendencia evaluada en el periodo anterior. Continúan manteniéndose las inconformidades por no contestar los teléfonos, especialmente en la Regional Bogotá⁷, así como se aumenta considerablemente la alteración de los protocolos de seguridad tanto en el C.A.C. Bogotá, como en el acceso a la sede central de la Defensoría del Pueblo, donde usuarios sobresaltados, se quejan sobre el maltrato recibido. Cabe destacar, el aumento de quejas de usuarios en búsqueda de mejor atención preferencial para discapacitados o adultos mayores.

1.5.3 Sugerencias: Durante el presente periodo se presentaron, 4, las cuales fueron recibidas a través del buzón, de las cuales; 2 por mejorar el aseo en la entidad, 1 por solicitud de más personal para el punto de atención del C.A.C Bogotá, 1, para crear ventanilla especial atención prioritaria.

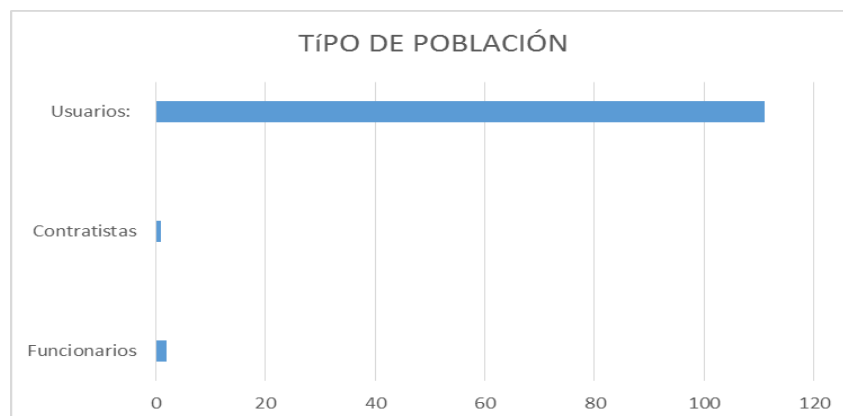
1.5.4 Felicitaciones: En el transcurso del trimestre se recibieron a través del buzón; 2, las cuales iban dirigidas a funcionarios y defensores que laboran el CAC Bogotá, por su capacidad humana y buena disposición para la atención al usuario.

1.6 PQRSDF POR TIPO DE USUARIO SEDE CENTRAL:

1.6.1 Por Género: La clasificación de las PQRSDF por tipo de usuario indica que la mayoría de los peticionarios son mujeres, con 61, que representan un 53.6 % y hombres, con 53, que representan el 46.4 % del total de las PQRSDF. Cabe destacar que se mantiene la tendencia del informe anterior, 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.

⁷ Pendiente de contestar Memorando 50-125 de 1 de agosto de 2014, reiterado 19 de septiembre y 8 de noviembre de 2014.

1.6.2 Por tipo de usuario: Funcionarios: 2 quejas: 1.8 % Contratistas: 1 queja: 0.8 % Usuarios: 111 PQRSDf: 97.4 %. Continúa manteniéndose la tendencia de aumento de PQRSDf por parte de los usuarios de la Defensoría del pueblo, sin embargo se desataca el ingreso a este grupo por parte de funcionarios y en el presente informe de Contratistas, quienes ya identifican este canal como opción de resultado.



1.7 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS QUEJAS SEDE CENTRAL

DEPENDENCIA O REGIONAL	NUMERO DE QUEJAS ASIGNADAS	PORCENTAJE DE RESPUESTA %
Secretaria General	3	100
Regional Bogotá	3	33
Unidad Operativa para la Representación Judicial de Víctimas SNDP	1	100
C.A.C Bogotá	10	70
Defensoría Delegada Mujer y Asuntos de Género	1	0
Regional Atlántico	1	100
Regional Nariño	1	100
Regional Sucre	1	100
Subdirección Administrativa	9	100
Asociación Nacional de Empleados de la Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría de Víctimas de Conflicto Armado	1	0
Subdirección del Talento Humano	2	50
Defensoría Delegada de asuntos Indígenas y Minorías Étnicas	1	100
TOTAL	35	73,3

Se analizó el 100% de la muestra de las Quejas radicadas en el período evaluado, las cuales contabilizan 35 en total; concluyendo lo siguiente: El 73,3 % del total fueron contestadas a tiempo, y el 27.7 % no fueron contestadas. En consecuencia se está cumpliendo de manera parcial, con lo establecido en el procedimiento establecido para respuesta de PQRSDf, así como lo estipulado en el oficio remitido al funcionario encargado de dar contestación oportuna y en el que se solicita seguir los lineamientos establecidos en la Ley.

Por lo anterior, instamos a las dependencias pendientes de dar contestación, a cumplir con el usuario y la Entidad, así como a generar un ambiente de cordialidad basado en el respeto y pertinencia en la respuesta. Dentro de ese proceso, recordamos a las dependencias que no han contestado los requerimientos de meses anteriores, a hacerlo, así como a las Defensorías Delegadas para la Orientación y Asesoría de las Víctimas del Conflicto Armado y de la Mujer y Asuntos de Género, reportadas en el presente informe, las cuales no respondieron oportunamente las Quejas recibidas, es decir, los memorandos 50-129 de 1 de agosto de 2014 y 50-156 de 9 de septiembre de 2014, reiterados mediante correos electrónicos de 8 de noviembre de 2014.

Por último y con relación al informe anterior, podemos observar una clara tendencia a la mejora en los tiempos de respuesta, como resultado del proceso de implementación del procedimiento de PQRSDf, buzón de sugerencias, carta de trato digno al ciudadano y capacitación a funcionarios.

1.8 CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDf POR DEPENDENCIA O REGIONAL

Las PQRSDf recibidas durante el Trimestre están distribuidas por regionales⁸ y dependencia de la siguiente manera:

DEPENDENCIA O REGIONAL	NUMERO DE QUEJAS	NUMERO DE RECLAMOS	NUMERO DE SUGERENCIAS	NUMERO DE FELICITACIONES
Secretaría General	3			
Regional Bogotá	3	6		
Unidad Operativa para la Representación Judicial de Víctimas SNDP	1			
C.A.C Bogotá	10	58	4	2
Defensoría Delegada Mujer y Asuntos de Género	1			
Regional Atlántico	1			
Regional Nariño	1			
Regional Sucre	1			
Subdirección Administrativa	9			
Asociación Nacional de Empleados de la Defensoría del Pueblo	1			
Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría de Víctimas de Conflicto Armado	1			
Subdirección del Talento Humano	2			
Defensoría Delegada de asuntos Indígenas y Minorías Étnicas	1			
Sede Central Defensoría del Pueblo		9		
TOTAL	35	73	4	2

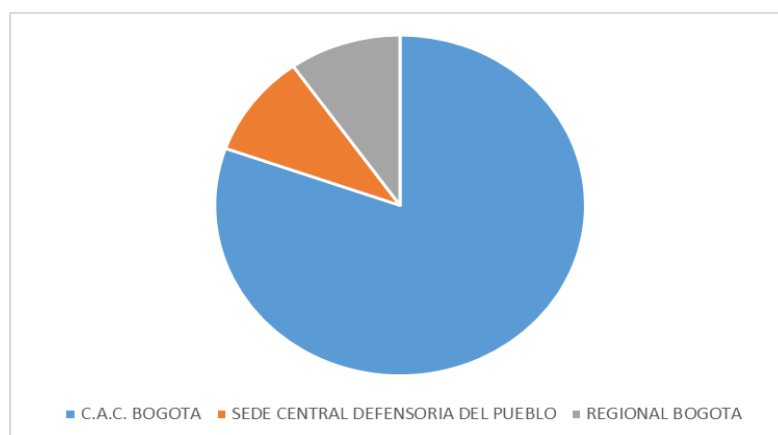
⁸ Corresponde a PQRSDf que llegan a nivel central, canales de información y se trasladan a dependencias y Regionales para su trámite.

1.9 DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRSDF. NIVEL CENTRAL

Analizando el número de PQRSDF tramitadas en la Sede Central de la Defensoría del Pueblo, (74) podemos establecer que le 65 % del total periodo, fueron relacionadas con actuaciones del el C.A.C sede Bogotá, lo que devela el uso y concurrencia de usuarios hacia esa sede; estableciendo como preferencia de los usuarios en general por las asesorías brindadas a través de los profesionales.

De otro lado, vislumbramos la presencia de usuarios de otras zonas del país en la sede del CAC Bogotá, en búsqueda de rápida y oportuna solución de su caso, lo que genera aumento de la estadística y mayor demanda en la atención.

Las PQRSDF, que correspondieron a la sede central de la Defensoría del Pueblo⁹, se analizan teniendo en cuenta dos elementos: el primero tiene que ver con la necesidad del usuario en ser atendido por funcionarios en las diferentes dependencias para resolver una consulta profesional, y el otro, del ciudadano que solo quiere ser escuchado, ya que considera que ningún organismo estatal responde a sus necesidades. De este último se divisa un gran número de ciudadanos que requieren atención psicológica especializada.



1.10 REPORTES DE REGIONALES SEPTIEMBRE OCTUBRE DE 2014

REGIONALES	REPORTE OPORTUNO DE PQRSDF	REGIONALES QUE NO REPORTARON OPORTUNAMENTE PQRSDF
AMAZONAS		X
ANTIOQUIA	X	
ARAUCA		X
ATLANTICO	X	
BOGOTA		X
BOLIVAR	X	
BOYACA		X
CALDAS	X	

⁹ Nueve (9) reclamos, que corresponden al 12,3 % del periodo.

CAQUETA		X
CASANARE	X	
CAUCA		X
CESAR		X
CORDOBA		X
CUNDINAMARCA	X	
CHOCO	X	
GUAINIA	X	
GUAJIRA		X
GUAVIARE		X
HUILA	X	
MAGDALENA		X
MAGDALENA MEDIO		X
META	X	
NARIÑO	X	
NRTE DE SANTANDER		X
OCAÑA		X
PUTUMAYO		X
QUINDIO	X	
RISARALDA	X	
SANA ANDRES		X
SANTANDER		X
SUCRE	X	
URABA		X
TOLIMA		X
VALLE DEL CAUCA	X	
VAUPES		X
VICHADA		X

1.11. REGISTRO DEL REPORTE OPORTUNO DE LAS REGIONALES DE PQRSDF

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	FELICITACIONES
QUINDIO	0	2	0	0	2
RISARALDA	0	0	0	0	0
CALDAS	0	0	0	0	0
ANTIOQUIA	0	1	0	3	0
VALLE	0	0	0	0	6
NARIÑO	1	1	0	0	3
CASANARE	0	3	0	0	0
ATLANTICO	0	1	0	0	0
SUCRE	0	2	0	1	2
BOLIVAR	1	4	0	0	0
CUNDINAMARCA	0	0	0	0	0
GUAINIA	0	0	0	0	0
CHOCO	0	1	0	0	14
HUILA	0	1	0	0	2
META	0	2	0	0	0
TOTAL	2	18	0	4	29

El presente reporte corresponde al periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2014 y el 31 de octubre de 2014 con un total de 53 PQRSDf, atendido oportunamente por 15 regionales y no reportado por 21; es así como, a partir del 1 de octubre de 2014, se consolida informe preliminar¹⁰, observando aplicación de la Guía para el Manejo de los Buzones de PQRSDf, con el procedimiento instaurado y las herramientas técnicas desarrolladas. Resultado: Mejora en el servicio al usuario. Como efecto a mediano plazo, se espera incremento paulatino de las PQRSDf, y la optimización del servicio a través de los nuevos canales de comunicación.

Entre los reportes de petición informados por las Regionales, se destacan: El mantener alternativas lúdicas para los canales y programas de televisión proyectados a los usuarios mientras esperan atención profesional, y el incremento en la planta de personal entre otros; las quejas se centraron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos, en privacidad en las consultas, reparaciones locativas y prioridad en la atención de adultos mayores y discapacitados. Las **sugerencias** se centraron en solicitar más personal para atender a la comunidad, mantener buenos modales por parte de funcionarios y mejorar la planta física. Las **felicitaciones** se enfocan en reconocer las labores cumplidas por los defensores y funcionarios públicos en los casos asignados, así como las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, mostrando complacencia por los servicios ofrecidos.

1.11 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA PARA ESTE PERIODO

Con base en los resultados presentados anteriormente, la Oficina de cultura y servicio al ciudadano PQRSDf presenta las siguientes recomendaciones,

- Capacitar a los funcionarios que atiendan usuarios, en protocolos y normatividad existente para atención de personas con habilidades diferenciadas, en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y menores de edad.
- Implementar acciones de mejora y mantenimiento oportuno de las instalaciones físicas de la Entidad, principalmente en los puntos de atención al usuario.
- Concientizar a las dependencias y Regionales sobre cultura del reporte y la respuesta oportuna al ciudadano
- Diseñar una estrategia de comunicación donde se haga énfasis en el respeto y el buen trato hacia el personal de servicios generales, aseo y vigilancia.
- Desarrollar una estrategia donde se plasme el respeto hacia el usuario y funcionarios de la Entidad.

¹⁰ A través de correo electrónico institucional, el día el 03 de septiembre de 2014, 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, con solicitud de información y reporte estadístico, el cual fue reiterado por ese mismo medio, a todas las Regionales el 15 de octubre de 2014.

- Consolidar una estrategia efectiva de comunicación hacia los usuarios sobre los trámites, servicios, horarios y alcance de la Defensoría del Pueblo.

2 SEGUIMIENTO DE LAS PQRSDF ACTUALIZADO

METODOOGIA DEL SEGUIMIENTO DE LAS PQRSDF

Para el desarrollo del control y seguimiento de las PQRSDF, se ha tenido en cuenta los memorandos de traslado, fechas de recibo, correos electrónicos reiterativos y llamadas telefónicas. Procedimiento diario: Revisión y verificación de la página web, incluyendo correo electrónico institucional; revisión y verificación de los mecanismos creados para la recepción de las PQRSDF, canal presencial y correo directo.

2.1. BIMESTRE ABRIL MAYO DE 2014.

ORIGEN DE LA QUEJA	DEPENDENCIA O REGIONAL ASIGNADA PARA RESPUESTA	NUMERO DE CASOS	# DE CASOS CON RESPUESTA OPORTUNA	# DE CASOS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA
Bogotá	UAC Bogotá	22	17	3
	Regional Bogotá			
Santander	Regional Santander	2	1	
Antioquia	Regional Antioquia	2	1	
Risaralda	<ul style="list-style-type: none"> • Regional Risaralda • Control Interno Disciplinario 	1	1	
Cundinamarca	Regional Cundinamarca	1	1	
Sucre	Regional Sucre	1		1
Vaupés	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Control Interno Disciplinario 	1		
Magdalena Medio	Regional Magdalena Medio	1	1	
Of. Comunicaciones e Imagen Inst.	Of. Comunicaciones e Imagen Inst.	1	1	
TOTAL		32	23	4

Aunque se profirieron respuestas a los usuarios, insistimos a los funcionarios en la ejecución oportuna de las mismas conforme a la Ley. Si bien es cierto, se dieron cuatro (4) contestaciones extemporáneas a los usuarios durante este periodo, todavía faltan cinco (5) por realizarse.¹¹

¹¹ Reiteradas mediante correos electrónicos de 2 de septiembre de 2014 y 8 de noviembre de 2014. Memorandos pendientes de respuesta: Regional Santander 50-058 de 15 de mayo de 2014, Regional Antioquia 50 -063 de 21 de mayo de 2014, C.A.C Bogotá 50 -053 de 6 de mayo de 2014 y 50-062 de 19 de mayo de 2014, correo electrónico Municipio Mitú- Vaupés a Subdirección del Talento Humano.

2.2. BIMESTRE JUNIO JULIO DE 2014.

ORIGEN DE LA QUEJA	DEPENDENCIA O REGIONAL ASIGNADA PARA RESPUESTA	NUMERO DE CASOS	# DE CASOS CON RESPUESTA	NUMERO DE CASOS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA
Bogotá	Regional Bogotá	19	6	10
Bogotá	Subdirección Administrativa	2	2	
Bogotá	Subdirección Talento Humano	2	1	1
Bogotá	Supervisor de Vigilancia Defensoría	2	2	
Bogotá	Defensoría Delegada Mujer y Asuntos de Género	1	1	
Bogotá	Defensoría Delegada para los Derechos Colectivos y de Ambiente	1	1	
Bogotá	Grupo de Recepción y Análisis Quejas	2	2	
Bogotá	Secretaría Privada	1	1	
TOTAL		30	16	

De las PQRSDf pendientes del periodo inmediatamente anterior, se proyectaron 11 respuestas a los usuarios, quedando por resolver, 3. Sin embargo se ha insistido a Regional Bogotá mediante correos electrónicos de 12, 19 de septiembre de 2014 y 8 de noviembre de 2014, para dar contestación a los mismos. Dentro de las PQRSDf tramitadas por la Regional Bogotá, se puede observar que del universo de solicitudes presentadas, cerca del 84 % obtuvo una respuesta de fondo, es decir, en su mayoría se han contestado; sin embargo, consideramos importante seguir haciendo énfasis en mejorar los tiempos de respuesta establecidos en el Código Contencioso Administrativo¹².

Elaboró: Luis Eddy Acero Camacho
Álvaro Fabián Márquez Figueroa.

¹² Memorandos pendientes de respuesta Regional Bogotá: 50-098 de 2 de julio de 2014, 50-117 de 23 de julio de 2014, 50-125 de 1 de agosto de 2014.