



MEMORANDO

PARA: Dr. **JORGE ARMANDO OTALORA GOMEZ**
Defensor del Pueblo

DE: SECRETARIA GENERAL

ASUNTO: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones

FECHA: 5 de agosto 2014

Respetado Doctor Otálora:

Comendidamente hago entrega de informe ejecutivo con los requerimientos radicados en el Sistema Integrado de Servicio al Ciudadano: Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF- de la Defensoría del Pueblo, durante los meses de junio y julio de 2014, con la siguiente información:

- Informe de gestión periodo junio - julio de 2014
- Seguimiento de las PQRSDF del bimestre abril-mayo de 2014
- Actividades realizadas por la oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF-, durante el período junio-julio de 2014

Cordialmente,

ALFONSO CAJIAO CABRERA
Secretario General
Of. Servicio al Ciudadano. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
Defensoría del Pueblo - Sede Central

C.c. Oficina de Control Interno
C.c. Secretaria Técnica de Comité de Coordinación de Control Interno
Anexos: seis (06) folios

INFORME DE PQRSDF JUNIO JULIO de 2014

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 junio-julio 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.

Se presenta a continuación la información obtenida a través del proceso de recepción y trámite para las PQRSDF en la Entidad, durante el bimestre junio-julio de 2014, el seguimiento a las PQRSDF recibidas en el anterior bimestre, abril-mayo de 2014 y actividades realizadas por la oficina a cargo, durante el período junio julio de 2014.

1. ESTADO DE LA GESTIÓN PERIODO JUNIO - JULIO DE 2014

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF recibidos por la Defensoría del Pueblo durante el bimestre comprendido entre el 1 de junio al 31 de julio de 2014, incluyendo las PQRSDF de la Sedes.

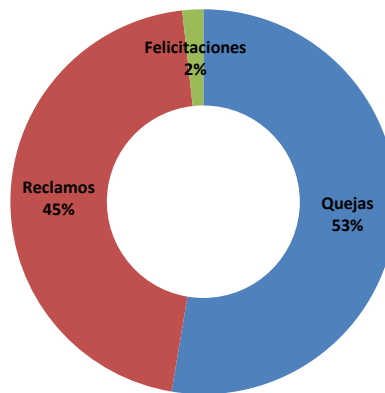
1.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF

Durante el Período junio-julio de 2014 se tramitaron en la Defensoría del Pueblo, un total de 57 PQRSDF, a través de los buzones de sugerencias, correo electrónico, página web, línea telefónica y la Oficina de -PQRSDF-, a la cual pueden acudir los usuarios, a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

1.2. TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de las 57 PQRSDF recibidas, la mayor cantidad se concentra en quejas, con 30, que corresponde al 52.6%, 26 reclamos equivalentes al 45.6% y una felicitación equivalente al 1.8 %, representadas principalmente por la atención ofrecida en la Unidad de Atención al Ciudadano de Bogotá y tienen que ver con el desempeño profesional de Defensores y Servidores Públicos.

Tipo de solicitudes recibidas



1.3. ESTADO DE LAS PQRSDF:

1.3.1. Cerradas, 15 PQRSDF (el 50 % del total)

Al mencionar quejas cerradas, hacemos relación a las respuestas obtenidas con los traslados e informadas al peticionario, caracterizándose por eficiencia en el proceso por parte de la Dependencia o Regional, en los tiempos de respuesta.

Durante este periodo fueron contestadas:

DEPENDENCIA O REGIONAL	NUMERO DE CASOS ASIGNADOS PQRSDF	NUMERO DE CASOS CONTESTADOS
Regional Bogotá	19	6
Subdirección Administrativa	2	2
Subdirección Talento Humano	2	0
Supervisor de Vigilancia Defensoría	2	2
Defensoría Delegada Mujer y Asuntos de Género	1	1
Defensoría Delegada para los Derechos Colectivos y de Ambiente	1	1
Grupo de Recepción y Análisis Quejas	2	2
Secretaría Privada	1	1
TOTAL	30	15

1.3.2. Abiertas, 14 PQRSDF (el 46,6 % del total)

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 correspondiente al supervisor del contrato, para luego enviarle respuesta al peticionario.

DEPENDENCIA O REGIONAL	NUMERO DE CASOS ASIGNADOS PQRSDF	NUMERO DE CASOS PENDIENTES O EN PROCESO
Regional Bogotá	19	13
Subdirección Administrativa	2	0
Subdirección Talento Humano	2	2
Supervisor de Vigilancia Defensoría	2	0
Defensoría Delegada Mujer y Asuntos de Género	1	0
Defensoría Delegada para los Derechos Colectivos y de Ambiente	1	0
Grupo de Recepción y Análisis Quejas	2	0
Secretaría Privada	1	0
TOTAL	30	15

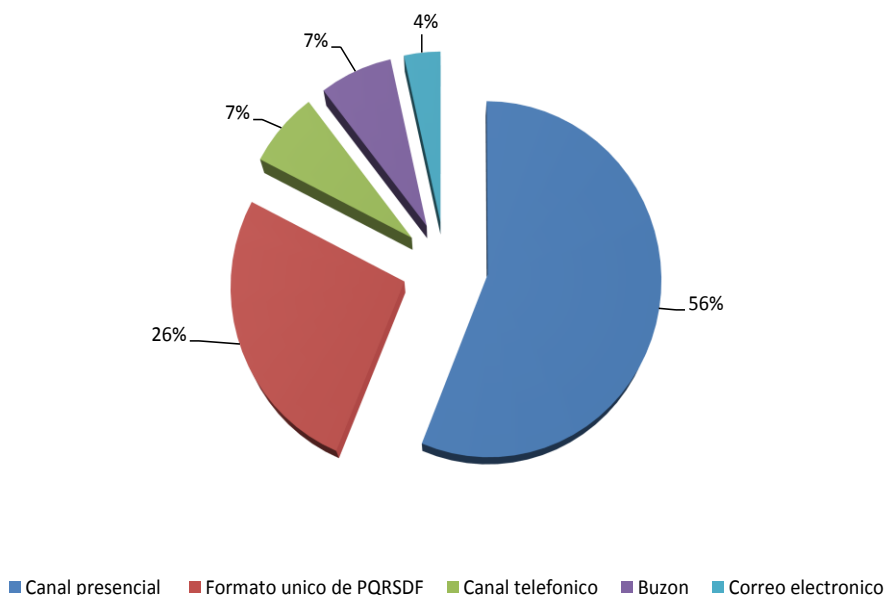
1.3.3. En trámite, 1 PQRSDF (3,4 % del total):

De las 15 PQRSDF no contestadas durante el actual periodo, 1 fue trasladada por competencia de la Unidad Operativa para la Representación Judicial de Víctimas Sistema Nacional de Defensoría Pública, a la Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría de las Víctimas del Conflicto Armado Interno, Oficio No. 3020-05-288 de 04 de agosto de 2014.

1.4. 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 diligenciamiento del Formato Único de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSDF-, superando ampliamente a los demás canales.

PQRSDF por medio de recepcion



1.5. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES

De acuerdo a la relación de quejas presentadas durante este tiempo, se divisa que el mayor número de PQRSDF radicadas, son por inconformidad sobre el desempeño profesional de los Defensores Públicos, siendo similar a la tendencia evaluada en el periodo anterior.

QUEJAS: De un total de 30 quejas, se destacan 18, relacionadas con el desempeño de los Defensores Públicos, 3 con la no contestación de los teléfonos en la sede de la Defensoría del Pueblo y no ser atendidos por servidores públicos, y 2 con la seguridad y el acceso a la entidad.

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Inconformidades sobre el desempeño de los Defensores Públicos	18 casos	60,0 %
No contestar los teléfonos	3 casos	10,0 %
Alteración protocolos seguridad	2 casos	6,66 %
No ser atendido por los Servidores Públicos	3 casos	10,0 %
Mal trato vía telefónica	1 caso	3,33 %
Falta de elementos de trabajo	2 casos	6,66 %
Trato descortés de servidor publico	1 caso	3,33 %

RECLAMOS: De un total de 26 Reclamos, se exponen: 12 relacionados con la Sede de Atención al Ciudadano en Regional de Bogotá, 5, con la no atención de las líneas telefónicas, (para lo cual la operadora recepcionista informa que en la dependencia no contestan, por lo que personalmente se escucha al usuario y se procura la atención según

el caso) 4, con la inseguridad y el control de acceso a la entidad, 4, con la inoperancia de la página web, y 1, con la carencia de elementos de aseo y deficiencia de baños públicos dentro de la entidad.

1.6. PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

La clasificación de las PQRSDF por tipo de usuario indica que la mayoría de los peticionarios son mujeres, que representan un 70% del total de las PQRSDF. Cabe destacar el 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.

1.7. OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRSDF

Durante el presente período, en la Sede de la Regional Bogotá, se dio respuesta oportuna a 6 PQRSDF de las 19 recibidas (31,5 %), lo cual indica la eficacia de las acciones correctivas implementadas para mejorar el tiempo de respuesta, ya que se debe esperar que el profesional presente el informe correspondiente al supervisor del contrato y éste a su vez, analizar el caso y decidir las acciones a seguir, e informar a la Secretaria General. Hay que tener en cuenta variables como turnos, comisiones, incapacidades, terminación o suspensión de los contratos, lo cual incide en los tiempos de respuesta.

La Subdirección Administrativa, Secretaría Privada, Grupo de Recepción y Análisis de Quejas, Defensoría Delegada para los Derechos Colectivos y de Ambiente, Defensoría Delegada Mujer y Asuntos de Genero, y el Supervisor de vigilancia Defensoría, respondieron oportunamente las PQRSDF recibidas, lo cual equivale al 100 % de eficiencia. La Subdirección de Talento Humano no respondió oportunamente las 2 PQRSDF recibidas, es decir; el memorando 50-099 de 3 de julio de 2014 y los memorandos 50-072 y 50-073 de 11 de junio de 2014, lo cual equivale al 0 % de eficiencia.

1.8. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF POR DEPENDENCIA O REGIONAL

Las PQRSDF recibidas durante el bimestre están distribuidas por regionales y dependencia de la siguiente manera:

DEPENDENCIA O REGIONAL	NUMERO DE CASOS ASIGNADOS PQRSDF
Regional Bogotá	19
Subdirección Administrativa	2
Subdirección Talento Humano	2
Supervisor de vigilancia Defensoría	2
Defensoría Delegada Mujer y Asuntos de Genero	1
Defensoría Delegada para los Derechos Colectivos y de Ambiente	1
Grupo de Recepción y Análisis Quejas	2
Secretaría Privada	1
TOTAL	30

1.9. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRSDF

La Unidad de Atención al Ciudadano, adscrito a la Regional Bogotá, es la dependencia con el mayor número de PQRSDF durante el presente período, 19 en total, en su mayoría están relacionadas con el desempeño profesional de los Defensores Públicos.

1.10. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA

Con base en los resultados, la Oficina de PQRSDF mediante memorando interno 50 -089 de 25 de junio de 2014, reiteró la solicitud a la Regional Bogotá, dependencia con el mayor número de no conformidades recurrentes, presentar informe detallado de los casos pendientes por resolver y así tomar las acciones correctivas, preventivas o de mejora correspondientes.

Es importante crear un ambiente de responsabilidad dentro de los servidores y defensores públicos, en búsqueda de generar adecuadas y eficientes respuestas, que satisfagan las expectativas de los usuarios.

Las siguientes son las acciones propuestas para el presente informe:

- Para demora en contestación de Memorandos de traslado:
 - Capacitar al servidor público y contratista sobre la importancia de cumplir los tiempos de respuesta acordes con lo estipulado en el Código Contencioso Administrativo.
 - Fortalecer sistema de priorización de órdenes según semaforización con el personal de atención al usuario y archivo (atención por fichas de acuerdo a prioridad - atención preferencial a mayores de 65 años, embarazadas, niños, discapacitados, personas agudamente enfermas.
 - Acortar los tiempos de remisión de Memorandos de traslado, para darle el tiempo necesario al servidor público o contratista de preparar respuesta oportuna.
 - Disponer de un control sobre el número de llamadas no contestadas por las dependencias a través de un líder en la atención telefónica.
 - Proveer al personal de recepción, de herramientas de sistemas y comunicación que les permita acceder al correo interno con el fin de establecer el nombre del funcionario o contratista responsable de la extensión telefónica.

- Promover la Re inducción por parte del Grupo de Talento Humano y la oficina de PQRSDF a los servidores públicos y contratistas, en búsqueda de una atención conforme a los protocolos definidos por la Entidad.
- Iniciar el proceso de acompañamiento y sistematización de las PQRSDF en las oficinas regionales.

2. SEGUIMIENTO DE LAS PQRSDF DEL BIMESTRE ABRIL MAYO DE 2014.

ORIGEN DE LA QUEJA	DEPENDENCIA O REGIONAL ASIGNADA PARA RESPUESTA	NUMERO DE CASOS	# DE CASOS CON RESPUESTA	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN RESPUESTA
Bogotá	UAC Bogotá	22	17	77 %
Santander	Regional Santander	2	1	50 %
Antioquia	Regional Antioquia	2	1	50 %
Risaralda	<ul style="list-style-type: none"> • Regional Risaralda • Control Interno Disciplinario 	1	1	100 %
Cundinamarca	Regional Cundinamarca	1	1	100 %
Sucre	Regional Sucre	1		0 %
Vaupés	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Control Interno Disciplinario 	1		0 %
Magdalena Medio	Regional Magdalena Medio	1	1	100 %
Of. Comunicaciones e Imagen Inst.	Of. Comunicaciones e Imagen Inst.	1	1	100 %
TOTAL		32		48.8 %

Dentro de las PQRSDF tramitadas por la Regional Bogotá, se puede observar que del universo de solicitudes presentadas, cerca del 77% obtuvo una respuesta de fondo, es decir, que en su gran mayoría se han contestado las mismas, sin embargo, consideramos importante hacer énfasis en seguir mejorando los tiempos de respuesta, principalmente a los Defensores Públicos, quienes deberán contestar siguiendo los lineamientos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

Elaboró: Luis Eddy Acero Camacho. Asesor
 Álvaro Márquez Figueroa. Profesional Especializado
 Secretaria General