



INFORME DE PQRSDF ABRIL MAYO DE 2014



Secretaría General

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRDSF DEL MES DE ABRIL Y MAYO DE 2014

1. GENERALIDADES

La atención y el buen servicio a los usuarios es uno de los aspectos que mayor relevancia tiene para la Defensoría del Pueblo, toda vez que se ha fijado el propósito de ofrecer sus servicios con los más elevados estándares de excelencia. A su vez la Entidad está comprometida con brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios.

Este informe presenta la relación y distribución de los trámites de las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones –PQRSDF- que ingresaron a la entidad durante los meses de abril y mayo de 2014.

2. ATENCION DE LA PQRSDF DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

El periodo analizado es el comprendido entre el 01 de Abril al 31 de Mayo de 2014 y recopila el proceso de las PQRSDF que son recibidas por los diferentes medios de comunicación de acceso a la entidad, los cuales son: telefónico: 3144000 o 3147300 extensión 2101, correo institucional, buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co, oficina de radicación (correspondencia) y buzones ubicados en el punto de atención al ciudadano. Esta información es radicada de conformidad al procedimiento establecido, para posteriormente ser asignada a las diferentes dependencias por medio de Memorando y/o Correo Electrónico. Durante el período en mención la Secretaría General recibió treinta y dos quejas (32), cifra superior a la relacionada en el periodo comprendido entre el 1 de Noviembre y el 31 de Diciembre de 2013¹. El medio de acceso por el cual se radicaron las PQRSDF en CINCO (5) quejas. El medio por el cual se radicaron las PQRSDF es el siguiente:

¹ Ver Informe de Evaluación y Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Capítulo Conclusiones, oficina de Control Interno Defensoría del Pueblo, 4 de abril de 2014

- **Canal Telefónico: CINCO (5)** unidades que corresponde al 16 % del total de –PQRSDF-.
- **Canal presencial – oficina de radicación: TRES (3)** unidades que corresponde al 9.6 % del total de –PQRSDF-.
- **Formato único de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones VEINTE (20)** unidades cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 64 % del total de –PQRSDF-.
- **Correo electrónico: buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co UNO (1)** unidad que corresponde al 3.2 % del total de –PQRSDF-. Recepción. Se debe tener en cuenta que este canal se puso en conocimiento a la ciudadanía en día 15 de mayo en la página Web.
- **Buzón: TRES (3)** unidades que corresponde al 9.6 % del total de –PQRSDF-

3. CLASIFICACION DE LAS PQRSDF DE ACUERDO A INCIDENCIA POR REGIONAL

De acuerdo a la clasificación por las Oficinas Regionales se tiene que el mayor número de PQRSDF, tiene que ver con la atención de la Unidad de Atención al Ciudadano de Bogotá. El número de casos radicados y tramitados por la Secretaria General presentan la siguiente distribución:

REGIONAL	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
BOGOTA	22	68%
SANTANDER	2	6,4 %
ANTIOQUIA	2	6,4 %
RISARALDA	1	3,2 %

CUNDINAMARCA	1	3,2 %
SUCRE	1	3,2 %
VAUPES	1	3,2 %
MAGDALENA MEDIO	1	3,2 %
OF. COMUNICACIONES	1	3,2 %
TOTAL	32	100%

Cabe destacar que la ciudadana María Fernanda Medina González presentó una queja por mal trato telefónico en contra de funcionaria de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, dependencia que a su vez radica respuesta ante la Secretaría General. De conformidad con el procedimiento establecido, se trató de ubicar telefónicamente a la ciudadana, no obstante el número suministrado 3103227012 no correspondía a María Fernanda Medina González. De igual forma, la ciudadana por voluntad propia no aportó ningún otro dato de contacto de conformidad con el formato único de PQRSDf.

4. CLASIFICACION DE LAS PQRSDf DE ACUERDO AL TEMA Y LA AFECTACIÓN

De acuerdo a la relación de quejas presentadas en durante este tiempo se tiene que el mayor número de PQRSDf, radicadas son por inconformidad sobre el desempeño profesional de los Defensores Públicos.

TIPO DE PQRSDf	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Inconformidades sobre el desempeño de los Defensores Públicos	28 casos	89,6 %),
No contestar los teléfonos	1 caso	3,2 %

Ausencia del Defensor Regional del Vaupés	1 caso	3,2 %
No ser atendido por los Servidores Públicos	1 caso	3,2 %
Mal trato vía telefónica	1 caso	3,2 %

Durante este periodo, se enviaron los Memorandos internos corriendo traslado inmediato a las dependencias correspondientes, (se aplica el procedimiento establecido) así mismo por medio de oficio se le informó a los peticionarios sobre el traslado de su caso a la dependencia o Regional correspondiente. Una vez dado el traslado se comunica al ciudadano sobre el mismo y se lamentan los hechos ocurridos. (Según el caso particular)

Por último, cabe destacar la manera gradual como se ha implementado el Sistema de Gestión Integral de Atención a las PQRSDF en donde la información, el proceso de gestión, el control, y la participación ciudadana, son los elementos rectores. Dentro de este sistema se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- La utilización de lenguaje claro,
- El procurar que el usuario tenga una vida más fácil para gestionar ante la Entidad sus reclamaciones,
- El manejo adecuado de los medios electrónicos,
- La inclusión de personas con discapacidad, ajustándolas a las tendencias nacionales e internacionales con el fin de darles tratamiento preferencial, identificando las barreras comunicativas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de cada individuo.

Finalmente se reitera el compromiso de velar por el incremento de la participación ciudadana y mantener la disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para los usuarios de la Defensoría del Pueblo.