

INFORME DE PQRSDF ENERO - MARZO 2017

Secretaría General



Defensoría
del Pueblo
C O L O M B I A

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. GENERALIDADES.....	3
2.1 Objetivo	3
2.2 Metodología	4
2.3 Alcance del Informe.....	4
3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL.....	5
3.1 Tipo de solicitudes recibidas nivel central	5
3.2 PQRSDF por medio de recepción	6
3.3 Caracterización de usuario.....	7
3.3.1 Por Género	7
3.3.2 Por tipo de usuario.....	7
3.4 Distribución por dependencias de las PQRSDF.....	7
3.4.1 Peticiones:	8
3.4.2 Quejas	8
3.4.3 Quejas más frecuentes	9
3.4.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado.....	10
3.4.5 Reclamos	11
3.4.6 Sugerencias	11
3.4.7 Denuncias	11
3.4.8 Felicitaciones	11
3.5 Tiempos de Respuestas por caso	12
3.6 Dependencias con mayor número de PQRSDF	14
4. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES	15
4.1 Estado de la Gestión trimestre Enero, Febrero y Marzo de 2017	15

4.2	Resultado de las PQRSDF	15
4.3	Tipo de solicitudes recibidas	15
5.	SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO- SEDE CENTRAL	17
5.1	Metodología de seguimiento	17
5.2	Trimestre Enero - Febrero - Marzo 2017	18
5.2.1	Número de PQRSDF	18
6.	CONCLUSIONES	18

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el 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*”, presentamos informe de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF- correspondiente al trimestre enero, febrero y marzo de 2017.

Con la implementación del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano 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 procedimiento de “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones”, durante el periodo enero a de marzo de 2017, así mismo, reporte de las contestadas en los anteriores periodos, incluyendo las reportadas por las regionales.

2. GENERALIDADES

2.1 Objetivo

Informar acerca del desempeño de las PQRSDF, gestionadas del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano 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 enero, febrero y marzo de 2017.

2.2 Metodología

Para elaborar el presente documento se realizó la consolidación y posterior análisis estadístico de la información sobre las PQRSDF obtenidas mediante los siguientes canales de comunicación dentro del periodo en observación:

Presencial: El usuario puede presentar una PQRSDF en la oficina del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General o en la oficina destinada en la sede regional para tal fin. Allí se le brindará atención personalizada, orientación y recibirá de manera verbal o escrita la manifestación de su no conformidad, entregándosele copia de la misma.

Ventanilla de Correspondencia: A través de este canal los usuarios radican las PQRSDF asignándoseles un número de radicación.

Canal Electrónico: La persona natural o jurídica puede ingresar a través de la página web de la Entidad enviando la PQRSDF a través del correo electrónico buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co y por medio del Formulario de recepción de Peticiones digital.

Línea telefónica: Desde cualquier lugar del país, el usuario puede comunicarse a la dependencia competente y presentar la PQRSDF. Una vez recibida le será asignado un número de radicación.

Nivel central: PBX 3144000 - 3147300 extensión 2101.

Regionales: Podrá hacerse a través del número telefónico asignado, el cual podrá evidenciarse a través del Directorio de dependencias ubicado en la página web.

Buzones: Se encuentran ubicados en diferentes lugares de la Entidad, (Sede central - regionales) acompañados del formato de recepción de PQRSDF con código EG-P01-F01.

2.3 Alcance del Informe

El informe contiene las PQRSDF recibidas por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, así como los datos reportados por las regionales, obtenidos mediante radicados, o a través de los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad, entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2017.

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 escrita y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación.

3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL

3.1 Tipo de solicitudes recibidas nivel central

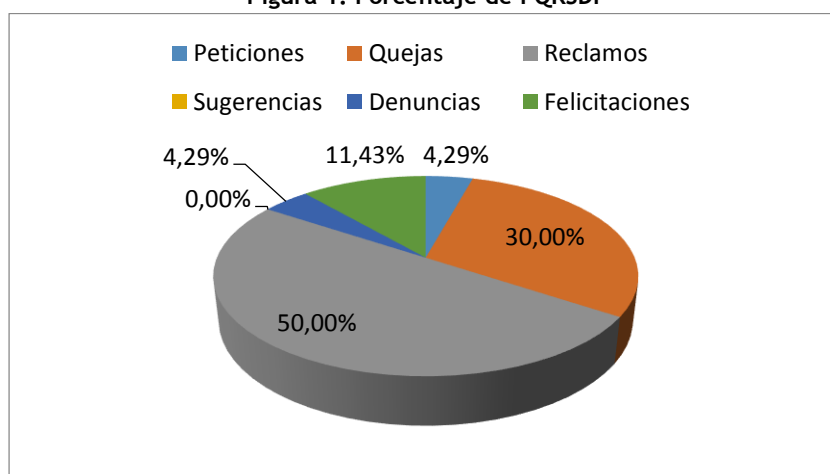
En total tramitamos durante este periodo setenta (70) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDF

Tipo de PQRSDF	NUMERO PQRSDF	PORCENTAJE %
Peticiones	3	4,29%
Quejas	21	30,00%
Reclamos	35	50,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	3	4,29%
Felicitaciones	8	11,43%
TOTAL	70	100%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Figura 1. Porcentaje de PQRSDF



Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

3.2 PQRSDf por medio de recepción

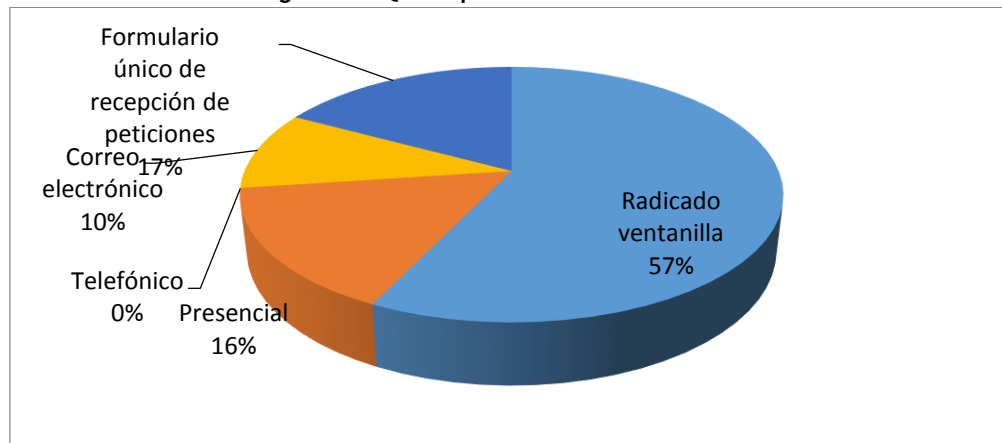
La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDf y muestra la preferencia de los usuarios por la utilización del canal de comunicación correo electrónico, seguido de la radicación con oficio y con formato PQRSDf en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo. Sin embargo destacamos la implementación del formulario único de recepción de peticiones en la página web de la Entidad.

Tabla 2. Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Radicado ventanilla	2	11	22		2	3	40
Presencial		6	4			1	11
Telefónico							0
Correo electrónico	1	1	2		1	2	7
Formulario único de recepción de peticiones		3	7			2	12
Total	3	21	35	0	3	8	70

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Figura 2. PQRSDf por Canal de Comunicación



Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El principal canal de comunicación utilizado en el periodo fue el radicado por ventanilla, (con un 57% del total de los casos, es decir, se radicaron cuarenta (40) PQRSDf.

3.3 Caracterización de usuario

3.3.1 **Por Género:** La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que se presentaron 47 mujeres, 23 hombres, manteniéndose la tendencia del periodo anterior.

3.3.2 **Por tipo de usuario:** Sesenta y cuatro (64) PQRSDf fueron presentadas por usuarios de la Defensoría del Pueblo, es decir el 91.43% de los casos; el 8.57% restante hace referencia a (6) PQRSDf interpuestas por:

- Patrullero de la Policía Nacional
- Dos veedores Ciudadanos
- Inspector de trabajo - Casa de Justicia de Fontibón
- Guarda de seguridad - Sede centro
- Fiscal Local de la Unidad de Víctimas

3.4 Distribución por dependencias de las PQRSDf¹

A continuación se presenta la distribución de las PQRSDf presentadas a nivel nacional y remitido al Grupo de servicio, transparencia y participación del ciudadano durante el periodo observado, así:

Tabla 3. Distribución de PQRSDf por dependencia

DEPENDENCIA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL PQRSDf
Regional Bogotá		13	15			5	33
Regional Bolívar			1				1
Regional Boyacá		1					1
Regional Caquetá		1	1				2
Regional Cauca		1					1
Regional Cesar			1				1
Regional Córdoba			1				1
Regional Cundinamarca		2	1				3
Regional Meta					1		1
Regional Ocaña					1		1
Regional Putumayo		1					1

¹ Son PQRSDf que llegan nivel central

DEPENDENCIA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL PQRSDF
Regional San Andrés		1					1
Regional Sucre		1					1
Regional Valle			2				2
Atención y trámite de quejas						1	1
Control Interno Disciplinario					1		1
Dirección Nacional de Defensoría Pública			1				1
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	1						1
Subdirección Administrativa			1				1
Secretaría General	2		11			2	15
TOTAL	3	21	35	0	3	8	70

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

3.4.1 **Peticiones:** En este periodo se radicaron tres (3) peticiones. Estas hacen referencia a ***solicitudes de información***. El primer caso hace referencia a una petición presentada por una Veedora Ciudadana, quién solicita audiencia sobre tema de la ubicación del escáner y el torniquete de paso ya que están mal ubicados, facilitando a los ladrones atacar a los usuarios que a diario visitan la Entidad. Se cita a la peticionaria pero no asiste. El segundo caso presentado por Veedor Ciudadano de la localidad de Ciudad Bolívar, solicitando estudios previos e informes del contrato 378 de 2015 con la Universidad Nacional en el caso de acción de grupo “doña Juana”. El tercer caso dirigido al fondo para la defensa de los derechos e intereses colectivos por falta de pago a beneficiarios de acción de grupo (No se aclara cual).

3.4.2 **Quejas:** En este periodo fueron radicadas veinte y un, (21) quejas que equivalen al 60% de las PQRSDF; de éstas, a la fecha² han sido cerradas satisfactoriamente nueve (9), es decir un 42.86 % de quejas del periodo.

² Fecha de corte del Informe: 12 de Mayo de 2017

- **Quejas cerradas:** Nueve, (9) se relacionan con las respuestas obtenidas de las dependencias o regionales después de haberse surtido el traslado; así mismo fueron informadas al peticionario y descargadas del sistema. Para su cierre analizamos cada caso en particular, estableciendo responsabilidades, realizando seguimiento y observando que la respuesta proferida por la dependencia, se realice bajo estándares de respeto y oportunidad; así mismo procurando que sea satisfactoria a las expectativas del usuario.

Para que se 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.

- **Quejas abiertas:** Doce (12), 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 doce (12) quejas abiertas, (57.14%) las cuales fueron trasladadas a las siguientes sedes Regionales: Bogotá, Boyacá, Caquetá, Cauca, Cundinamarca, Putumayo, San Andrés y Sucre.

3.4.3 Quejas más frecuentes

Tabla 4. Quejas más frecuentes

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIA)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos	8	33,33%
Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos	16	66,67%
Total	24	100%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

De acuerdo a la relación de quejas presentadas en el primer trimestre del 2017 podemos observar un leve aumento en las PQRSDF relacionadas con el desempeño de defensores públicos, como son: por mal comportamiento en el desempeño de sus funciones y por falta de gestión y trámite, entre otros. Se presentaron diez y seis (16) casos, comparados con los once (11) casos del periodo anterior.

3.4.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado³

Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDf

DEPENDENCIA O REGIONAL	Número de PQRSDf Asignadas	Número de PQRSDf contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Bogotá	33	22	66,67%
Regional Bolívar	1	1	100,00%
Regional Boyacá	1	0	0,00%
Regional Caquetá	2	0	0,00%
Regional Cauca	1	0	0,00%
Regional Cesar	1	0	0,00%
Regional Córdoba	1	1	100,00%
Regional Cundinamarca	3	1	33,33%
Regional Meta	1	0	0,00%
Regional Ocaña	1	1	100,00%
Regional Putumayo	1	0	0,00%
Regional San Andrés	1	0	0,00%
Regional Sucre	1	0	0,00%
Regional Valle	2	0	0,00%
Atención y trámite de quejas	1	1	100,00%
Control Interno Disciplinario	1	1	100,00%
Dirección Nacional de Defensoría Pública	1	1	100,00%
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	1	0	0,00%
Subdirección Administrativa	1	0	0,00%
Secretaría General	15	15	100,00%
TOTAL	70	44	62,86%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

³ Las PQRSDf contestadas hacen relación a las respuestas obtenidas de las dependencias o sedes regionales de la Entidad. El porcentaje de respuesta refleja las PQRSDf contestadas del total de radicadas.

Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDF

PQRSDF	Número
Casos Cerrados	44
Total Casos	70
Indicador	63%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Los casos radicados en el presente periodo tuvo un aumento significativo con relación al cuarto trimestre del año 2016, (octubre, noviembre, diciembre 2016), siendo contabilizadas setenta (70) en total. Como evidenciamos, el 63% del total de las PQRSDF fueron contestadas a tiempo y el 37% no.

Cabe anotar que durante el primer trimestre de 2017, se denota agilidad en los trámites de respuesta a cada uno de los traslados, tanto en las dependencias como en las regionales, lo que nos confirma la receptividad hacia las capacitaciones presenciales.

3.4.5 Reclamos: Durante este periodo se reportaron treinta y cinco (35) reclamos. De estos casos, se destacan los más comunes referentes a las demoras en la atención de los diferentes centros de atención de la Defensoría del Pueblo. Así mismo, los usuarios radican reclamos por el clima en el C.A.C de la Regional Bogotá.

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

3.4.7 Denuncias: Durante este periodo se tramitaron tres (3) denuncias en contra de servidores públicos de las Regionales Meta y Ocaña. El primer caso hace referencia a denuncia presentada en contra de varios servidores de la Regional por actos de corrupción. El segundo caso fue remitido por la Procuraduría General de la Nación, en contra de servidor público de la Regional Ocaña por evitar posesión de verdaderos dueños de un terreno. La tercera denuncia fue presentada por varios ciudadanos en contra del Defensor Regional Ocaña por utilizar su cargo para hacer publicidad política, se remitió a Control Interno Disciplinario para sus procedimientos correspondientes.

3.4.8 Felicitaciones: Durante este periodo se reportaron ocho (8) felicitaciones. Seis (6) casos por la gestión de servidores y defensores públicos de la Regional Bogotá; un (1) caso por agradecimiento de la labor de un servidor

público adscrito a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas y un (1) caso por la labor general de la Entidad.

3.5 Tiempos de Respuestas por caso

Tabla 7. Tiempos de Respuesta en días hábiles

Número	Asunto	Dependencia / Regional Asignada	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta (hábiles)
1	Reclamo	Regional Bogotá	05/01/2017		
2	Queja	Regional Bogotá	06/01/2017		
3	Denuncia	Regional Meta	06/01/2017		
4	Queja	Regional Bogotá	10/01/2017	16/03/2017	48
5	Denuncia	Regional Ocaña	11/01/2017	25/01/2017	11
6	Reclamo	Regional Bogotá	12/01/2017		
7	Felicitación	Regional Bogotá	13/01/2017	17/01/2017	3
8	Felicitación	Regional Bogotá	16/01/2017	17/01/2017	2
9	Reclamo	Regional Córdoba	17/01/2017	23/01/2017	5
10	Felicitación	ATQ	18/01/2017	18/01/2017	1
11	Reclamo	Regional Bolívar	19/01/2017	20/01/2017	2
12	Queja	Regional Bogotá	24/01/2017	12/05/2017	75
13	Queja	Regional Cundinamarca	24/01/2017		
14	Reclamo	Secretaría General	25/01/2017	25/01/2017	1
15	Reclamo	Regional Bogotá	27/01/2017	03/02/2017	6
16	Reclamo	Dirección Nacional de Defensoría Pública	31/01/2017	02/02/2017	3
17	Queja	Regional Bogotá	02/02/2017		
18	Reclamo	Regional Bogotá	02/02/2017	10/02/2017	7
19	Reclamo	Regional Bogotá	02/02/2017	10/02/2017	7
20	Queja	Regional Bogotá	06/02/2017	10/02/2017	5
21	Felicitación	Secretaría General	06/02/2017	14/02/2017	7
22	Reclamo	Regional Bogotá	08/02/2017		
23	Reclamo	Secretaría General	08/02/2017	14/02/2017	5
24	Queja	Regional Boyacá	13/02/2017		
25	Reclamo	Secretaría General	13/02/2017	14/02/2017	2
26	Felicitación	Regional Bogotá	13/02/2017	13/02/2017	1
27	Reclamo	Secretaría General	14/02/2017	14/02/2017	1
28	Reclamo	Secretaría General	14/02/2017	14/02/2017	1
29	Reclamo	Secretaría General	15/02/2017	16/02/2017	2

Número	Asunto	Dependencia / Regional Asignada	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta (hábiles)
30	Reclamo	Regional Bogotá	15/02/2017	25/04/2017	47
31	Reclamo	Secretaría General	15/02/2017	16/02/2017	2
32	Reclamo	Regional Bogotá	16/02/2017		
33	Reclamo	Regional Bogotá	16/02/2017		
34	Petición	Secretaría General	15/02/2017	20/02/2017	4
35	Reclamo	Secretaría General	20/02/2017	21/02/2017	2
36	Petición	Secretaría General	16/02/2017	22/02/2017	5
37	Queja	Regional San Andrés	23/02/2017		
38	Reclamo	Secretaría General	22/02/2017	23/02/2017	2
39	Reclamo	Administrativa	21/02/2017		
40	Reclamo	Regional Bogotá	24/02/2017	06/03/2017	7
41	Reclamo	Regional Caquetá	24/02/2017		
42	Felicitación	Regional Bogotá	24/02/2017	24/02/2017	1
43	Queja	Regional Bogotá	27/02/2017		
44	Queja	Regional Cundinamarca	28/02/2017	13/03/2017	10
45	Felicitación	Regional Bogotá	07/03/2017	08/03/2017	2
46	Queja	Regional Sucre	07/03/2017		
47	Queja	Regional Bogotá	07/03/2017	24/03/2017	13
48	Queja	Regional Caquetá	07/03/2017		
49	Queja	Regional Bogotá	08/03/2017	24/03/2017	12
50	Queja	Regional Bogotá	09/03/2017		
51	Queja	Regional Cauca	09/03/2017		
52	Reclamo	Secretaría General	10/03/2017	10/03/2017	1
53	Queja	Regional Bogotá	10/03/2017	20/04/2017	27
54	Queja	Regional Bogotá	13/03/2017		
55	Reclamo	Regional Cesar	14/03/2017		
56	Queja	Regional Putumayo	15/03/2017		
57	Reclamo	Regional Valle	16/03/2017		
58	Denuncia	Control Interno Disciplinario	21/03/2017	20/04/2017	21
59	Petición	RAJ	23/03/2017		
60	Queja	Regional Bogotá	24/03/2017	12/04/2017	14
61	Queja	Regional Bogotá	24/03/2017	30/03/2017	5
62	Reclamo	Regional Bogotá	24/03/2017	26/04/2017	22
63	Reclamo	Regional Bogotá	28/03/2017		
64	Reclamo	Regional Bogotá	29/03/2017	07/04/2017	8

Número	Asunto	Dependencia / Regional Asignada	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta (hábiles)
65	Reclamo	Secretaría General	29/03/2017	17/04/2017	12
66	Reclamo	Regional Bogotá	29/03/2017	30/03/2017	2
67	Reclamo	Regional Cundinamarca	30/03/2017		
68	Felicitación	Secretaría General	30/03/2017	17/04/2017	11
69	Reclamo	Regional Valle	31/03/2017		
70	Reclamo	Regional Bogotá	31/03/2017	19/04/2017	12
				PROMEDIO	10

Fuente: Grupo de Transparencia, participación y servicio al ciudadano Secretaría General

Conforme a como se evidencia en esta tabla observamos que los casos pendientes subirán el promedio en el tiempo de respuesta oportuna. El Grupo de Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano, según el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones dentro del marco del proceso de Evaluación de la Satisfacción de Grupos de interés, ha trasladado los diferentes casos recibidos por los Canales de Atención habilitados por la Entidad. Sin embargo esperamos obtener respuestas a los traslados efectuados a las dependencias o sedes Regionales de los casos presentados en la tabla 7:

- Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales
- Subdirección Administrativa
- Regional Bogotá
- Regional Boyacá
- Regional Cauca
- Regional Cesar
- Regional Cundinamarca
- Regional Meta
- Regional Putumayo
- Regional San Andrés
- Regional Sucre
- Regional Valle del Cauca

3.6 Dependencias con mayor número de PQRSDF

Analizando el número de PQRSDF tramitadas en la sede central de la Defensoría del Pueblo, setenta (70) podemos establecer que el 47% 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 Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caquetá, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca,

Meta, Ocaña, Putumayo, San Andrés, Sucre y Valle, se corrieron los traslados respectivos, los cuales guardan relación con el desempeño de defensores y servidores públicos. Así mismo fueron recibidas no conformidades contra la Dirección Nacional de Defensoría Pública y recepción de la sede centro, adscrita a la Subdirección Administrativa.

Importante tener en cuenta seguimos exhortando a las dependencias y Regionales, para que se cumplan los tiempos establecidos en la Ley; así como también desde el correo institucional y 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 Enero, Febrero y Marzo de 2017

El presente informe contiene los datos estadísticos de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el Grupo de Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano, a través de los canales de correo electrónico institucional y radicado único por las Defensorías Regionales, durante el trimestre comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2017.

4.2 Resultado de las PQRSDF

En Enero, Febrero y Marzo de 2017, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 69 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 gestionaron durante este periodo sesenta y nueve (69) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 8. Reporte de Regionales

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTALES
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0
Antioquia	0	0	0	0	0	0	0
Arauca	0	0	0	0	0	0	0

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTALES
Atlántico	0	5	0	1	0	2	8
Bogotá	0	3	0	0	0	0	3
Bolívar	0	0	0	0	0	0	0
Boyacá	0	1	0	0	0	0	1
Caldas	0	4	0	1	0	0	5
Caquetá	0	0	0	0	0	0	0
Casanare	0	0	0	0	0	0	0
Cauca	0	0	0	0	0	0	0
Cesar	0	0	0	0	0	0	0
Córdoba	0	0	0	0	0	0	0
Cundinamarca	0	0	0	0	0	0	0
Chocó	0	0	0	0	0	0	0
Guainía	0	0	0	0	0	0	0
Guajira	0	0	0	0	0	0	0
Guaviare	0	0	0	0	0	3	3
Huila	1	3	0	0	0	1	5
Magdalena	0	0	0	0	0	0	0
Magdalena medio	0	5	1	2	0	2	10
Meta	0	0	0	0	0	0	0
Nariño	0	0	0	0	0	0	0
Norte de Santander	0	0	0	0	0	0	0
Ocaña	0	0	0	0	0	0	0
Putumayo	0	0	0	0	0	0	0
Quindío	0	0	0	0	0	4	4
Risaralda	0	1	0	0	0	0	1
San Andrés	0	0	0	0	0	0	0
Santander	0	3	0	1	0	1	5
Sucre	0	0	0	0	0	0	0
Urabá	0	0	0	0	0	0	0
Tolima	0	2	0	0	0	1	3
Valle del Cauca	0	6	0	0	0	15	21
Vaupés	0	0	0	0	0	0	0
Vichada	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	33	1	5	0	29	69

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El presente reporte corresponde a los meses de enero, febrero y marzo de 2017, con un total de sesenta y nueve (69) PQRSDf, el cual fue atendido oportunamente por veinte y un (21) regionales en el mes de enero; veinte y dos (22) regionales en el mes de febrero y veinte (20) regionales en el mes de marzo. Las regionales Antioquia, Caquetá, Casanare, Cauca, Córdoba, Cundinamarca, Chocó, Guajira, Nariño, Putumayo, San Andrés, Urabá y Vaupés no han realizado ningún reporte durante el trimestre actual. Observamos así mismo que en las regionales que reportan información dan la aplicación del procedimiento instaurado.

Entre los informes presentados por las Regionales evidenciamos se siguen destacando las **quejas**, las cuales se centralizaron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos. En cuanto a las **sugerencias** observamos la búsqueda por parte del usuario en la obtención de un mejor servicio. Las felicitaciones aumentaron principalmente en las Regionales Quindío y Valle del Cauca, las cuales fueron enfocadas en reconocer las labores cumplidas por los defensores, servidores públicos y personal de vigilancia, así como se manifiesta beneplácito por las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, expresando igualmente complacencia por los servicios ofrecidos.

5. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDf HISTÓRICO- SEDE CENTRAL

El informe de PQRSDf lo realizamos de acuerdo al mapa de procesos de la Entidad, con el fin de dar a conocer las solicitudes que tramita cada uno de ellos, 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 Trimestre Enero - Febrero - Marzo 2017

De este periodo destacamos se tramitaron (70) PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente (44) PQRSDf; por lo tanto hay (26) PQRSDf pendientes por responder a los usuarios.

5.2.1 Número de PQRSDf

Tabla 9. Número de PQRSDf

PQRSDf	Número
Cuarto Trimestre 2016	40
Primer Trimestre 2017	70
Indicador	1,75

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Con relación al trimestre anterior, aumentaron los requerimientos presentados por los usuarios, en 1.75 veces. Los cuales se miden con este indicador diseñado con asesoría de la Oficina de Planeación de la Entidad.

6. CONCLUSIONES

Como podemos observar, la tendencia apunta al mejoramiento de los tiempos de respuesta, materializada en el uso adecuado de los canales de comunicación, así como también a la acogida a los correos electrónicos institucionales y procesos de capacitación. Con lo anterior seguimos insistiendo en crear 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 defensores públicos las cuales equivalen al 66.67 % del total del trimestre, seguido de la Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos con un 33.33 %, lo que denota un aumento de las quejas derivadas por las asesorías profesionales, principalmente en el Centro de Atención al Ciudadano de Bogotá.

El indicador de Eficiencia (tabla 6), refleja que se han respondido de fondo, el 63% de las PQRSDf tramitadas por sede central. El porcentaje de respuesta a mejorado en comparación con periodos anteriores, no obstante, se deben mejorar los tiempos de respuesta a los requerimientos de los usuarios con el objetivo de mejorar el servicio.

Cabe resaltar, que la creación del Formulario Único de Peticiones, publicado en la página web de la Entidad, facilita la radicación de solicitudes por parte los ciudadanos. La apertura de este canal ha sido labor realizada por Secretaría General y por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, generando así, un incremento en las PQRSDf tramitadas en sede central con respecto a periodos anteriores.

Proyectó: JCS

Revisó: HOSC - LEAC