

INFORME DE PQRSDF ENERO, FEBRERO Y MARZO 2018

Secretaría General



Defensoría
del Pueblo
C O L O M B I A

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. GENERALIDADES.....	4
2.1 Objetivo	4
2.2 Metodología	4
2.3 Alcance del Informe.....	5
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.....	6
3.3.1 Por Género	6
3.4 Distribución de las PQRSDF por dependencias	6
3.4.1 Peticiones:	7
3.4.2 Quejas	8
3.4.3 Reclamos	9
3.4.4 Sugerencias	9
3.4.5 Denuncias	9
3.4.6 Felicitaciones	9
4. Oportunidad de respuesta PQRSDF periodo reportado	9
4.1 Dependencias con mayor número de PQRSDF	10
5. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES	11
5.1 Estado de la Gestión trimestre Enero, Febrero y Marzo de 2018.....	11
5.2 Resultado de las PQRSDF	11
5.3 Tipo de solicitudes recibidas	11
6. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO - SEDE CENTRAL	12

6.1 Metodología de seguimiento	12
6.2 Trimestre Octubre- Noviembre- Diciembre 2017	13
6.3 Trimestre Enero-Febrero-Marzo 2018	13
6.3.2 Número de PQRSDF	13
7. CONCLUSIONES	14

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 2018.

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 señalado, así mismo, reporte de las contestadas en los anteriores periodos, incluyendo las reportadas por las regionales.

2. GENERALIDADES

2.1 Objetivo

Informar a la alta dirección sobre el desempeño institucional en la atención de las PQRSDF, reportadas al Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General, así mismo, consolidar el contenido de las mismas, como insumo para la toma de decisiones

2.2 Metodología

Para elaborar el presente documento se realizó la consolidación y posterior análisis estadístico de las PQRSDF recibidas a través de 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, entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2018, 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..

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 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

Durante el periodo en reporte se presentaron 24 PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf

Tipo PQRSDf	de Numero PQRSDf	de Porcentaje %
PETICIONES	1	4%
QUEJAS	15	63%
RECLAMOS	0	0%
FELICITACIONES	6	25%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	2	8%
TOTAL	24	100%

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 ventanilla, seguido del formulario único de peticiones.

A continuación presentamos la distribución de las PQRSDf por medio de recepción y se identifica el canal más utilizado.

Tabla 2. Distribución de PQRSDf por Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Radicado ventanilla	1	8	0	0	1	2	13
Presencial	0	0	0	0	0	0	0
Telefónico	0	0	0	0	0	0	0
Correo electrónico	0	2	0	0	1	2	4
Formulario único de recepción de peticiones	0	5	0	0	0	2	7
Total	1	15	0	0	2	6	24

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Como se observa, el principal canal de comunicación utilizado en el periodo fue el radicado por ventanilla con un 54% del total de los casos, es decir trece (13) PQRSDf; seguido por el canal de formulario Único de Peticiones, con el 29%, siete (7) comunicaciones.

3.3 Caracterización de usuario

3.3.1 **Por Género:** La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que se presentaron nueve (16) mujeres, y 7 hombres (una denuncia anónima).

3.4 Distribución de las PQRSDf¹ por dependencias

Las PQRSDf presentadas a nivel nacional que fueron remitidas al Grupo de servicio, transparencia y participación del ciudadano, durante el periodo observado, presentaron la siguiente distribución

¹ Son PQRSDf que llegan nivel central

Tabla 3. Distribución de PQRSDF por dependencia

Numero	Asunto	Dirigido a	Estado
1	felicitación	Regional Bogotá	Cerrada
2	Queja	Regional Cundinamarca	Pendiente
3	Queja	Regional Caquetá	Pendiente
4	queja	Regional Cundinamarca	pendiente
5	Queja	Regional Bogotá	Cerrada
6	Denuncia	Control interno disciplinario	Pendiente
7	Queja	Regional Bogotá	Cerrada
8	Derecho de petición	Regional San Andrés	Cerrada
9	Queja	Regional Bogotá	Pendiente
10	Informe PQRSDF		
11	felicitación	Regional Santander	Cerrada
12	Felicitación	Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas	Cerrada
13	Queja	Control Interno Disciplinario	Pendiente
14	Queja	Regional Bogotá	pendiente
15	Queja	Regional Magdalena	Pendiente
16	Queja	Secretaria General	cerrada
17	Queja	Regional Valle	Pendiente
18	queja	Regional Bogotá	Cerrada
19	felicitación	Regional Caquetá	cerrada
20	Queja	Regional Meta	Pendiente
21	Queja	Regional Valle	pendiente
22	Felicitaciones	Regional Bogotá	Cerrada
23	Queja	Regional Meta	Pendiente
24	Felicitación	Regional Bogotá	Cerrada
25	Denuncia	Regional Bogotá	Pendiente

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

- 3.4.1 **Peticiones:** En este periodo se radico una petición (1). Esta hacía referencia a un Derecho de Petición. Este caso hace referencia a una petición presentada por una ciudadana quien solicita acompañamiento en la desaparición de su hijo en la Isla de San Andrés. La Regional San Andrés da respuesta con una copia de las gestiones realizadas y además manifiesta la voluntad de acompañamiento en el proceso a la solicitante.

3.4.2 **Solicitudes de acceso a la información:** En este trimestre no se tramito ninguna solicitud de acceso a la información.

3.4.3 **Número de solicitudes recibidas:** Cero

3.4.4 **Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:** Cero

3.4.5 **Tiempo de respuesta de cada solicitud:** NA

3.4.6 **Número de solicitudes en las que se negó acceso a la información:** Cero

3.5 QUEJAS

Quejas: En este periodo fueron radicadas 15 quejas que equivalen al 63% de las PQRSDF; de éstas, a la fecha² han sido cerradas satisfactoriamente cuatro (4), es decir un 27% de quejas del periodo.

- **Quejas cerradas:** cantidad cuatro (4). Se relacionan con las respuestas obtenidas de las dependencias o regionales después de haberse surtido el traslado; ellas fueron informadas al peticionario y descargadas del sistema.

Es importante señalar que de las quejas cerradas dos (2) se relacionaron con inconformidad en el servicio de gestión, y dos (2) por mal servicio al usuario, por parte defensores públicos adscritos a la Regional Bogotá.

En los anteriores casos, se recibió copia del informe presentado por los defensores, donde se evidencio la gestión y asesoría dada en cada uno de ellos, así mismo, la copia de la respuesta dada a los quejosos.

- **Quejas abiertas:** once (11), son aquellas que a la fecha del presente informe no han sido respondidas al usuario, éstas fueron trasladadas a las siguientes regionales: Bogotá, Cundinamarca, Caquetá, Magdalena, valle, y Meta. Hacen referencia a mal servicio de los defensores públicos y servidores públicos, y equivalen al (73%) principalmente por mal servicio de los servidores públicos y falta de gestión de los Defensores.
- **Quejas más frecuentes**

² Fecha de corte del Informe: 30 de septiembre de 2017

TIPO DE QUEJAS	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIAS)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos (Mala atención, mala asesoría)	6	40%
Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos (falta de gestión, mala atención)	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

De acuerdo con la relación de quejas presentadas en el cuarto trimestre del 2017 podemos observar una disminución en el número de quejas presentadas.

- 3.5.1 **Reclamos:** Durante este periodo no se reportaron reclamos.
- 3.5.2 **Sugerencias:** Durante este periodo no se reportaron sugerencias.
- 3.5.3 **Denuncias:** Durante este periodo se tramitaron dos (2) denuncias, una por posible conducta irregular del Defensor del Pueblo Regional Norte de Santander. Y la otra en contra de un defensor Público de la Regional Bogotá por la presunta Omisión a la defensa Técnica.
- 3.5.4 **Felicitaciones:** Durante este periodo se reportaron seis (6) felicitaciones. tres (3) casos por agradecimiento a la Regional Bogotá. Una (1) a la Regional Santander por acompañamiento y asesoría en un proceso de alimentos. Una (1) a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas por asesoría y acompañamiento en un proceso de mala práctica de cirugía estética. Una (1) a la Regional Caquetá por oportuna asesoría y acompañamiento.

4. Oportunidad de respuesta PQRSDf periodo reportado³

Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDf

Dependencia o Regional	Número de PQRSDf Asignadas	Número de PQRSDf contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Bogotá	9	6	67%
Regional Valle	1	0	0%

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.

Dependencia o Regional	Número de PQRSDf Asignadas	Número de PQRSDf contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Cundinamarca	2	0	0%
Regional Caquetá	2	0	0%
Regional San Andrés	1	1	100%
Secretaria General	1	1	100%
Control interno Disciplinario	2	0	0%
Regional Magdalena	1	0	0%
Regional Valle	1	0	0%
Direccional Nacional de Atención Trámites y Quejas	1	0	0%
Regional Santander	1	1	100%
Regional Meta	2	0	0%
TOTAL	24	9	38%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDf

PQRSDf	Número
Casos Cerrados	9
Total Casos	24
Indicador	38%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Los casos radicados en el presente periodo tuvieron una disminución significativa con relación al cuarto trimestre del año 2017, (octubre, noviembre y diciembre 2017), siendo contabilizados veinticuatro (24) en total. Como evidenciamos, el 38% del total de las PQRSDf fueron contestadas a tiempo y el 62% no.

Cabe anotar que durante el primer trimestre de 2018, se denota disminución en los trámites de respuesta a cada uno de los traslados, tanto en las dependencias como en las regionales, se realizó reiteración para que den respuesta en los tiempos establecidos.

4.1 Dependencias con mayor número de PQRSDf

Analizando el número de PQRSDf tramitadas en la sede central de la Defensoría del Pueblo, veinticuatro (24) podemos establecer que el 43% del total periodo, fueron relacionadas con actividades que tienen que ver con el Nivel central por lo que consideramos se debe a la gran cantidad de usuarios atendidos en esta sede. A las

Regionales de Valle, Bogotá, Cundinamarca, Caquetá, San Andrés, Magdalena, Santander, y Meta, se corrieron los traslados respectivos, los cuales guardan relación con el desempeño de defensores y servidores públicos.

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.

5. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES

5.1 Estado de la Gestión trimestre Enero, Febrero y Marzo de 2018

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 2018.

5.2 Resultado de las PQRSDF

En Enero, Febrero y Marzo de 2018, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 63 PQRSDF a través de los buzones de sugerencias y de forma presencial. Se recibieron y consolidaron tres (3) reportes.

5.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se gestionaron durante este periodo sesenta y tres (63) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 8. Reporte de Regionales

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Tolima	0	6	0	0	0	0
Regional Quindío	0	0	0	0	0	7
Regional Risaralda	1	0	0	0	0	2
Regional Sucre	0	1	0	0	0	0
Regional Vichada	0	0	0	0	0	0

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Arauca	0	2	0	0	0	0
Regional Caldas	0	2	0	0	0	1
Regional Meta	0	0	0	0	0	0
Regional Nariño	0	0	0	0	0	0
Regional Norte Santander	0	0	0	0	0	0
Regional Bogotá	0	4	0	0	0	1
Regional Antioquia	0	4	0	1	0	11
Regional Bolívar	0	7	0	0	0	0
Regional Cesar	0	0	0	0	0	0
Regional Atlántico	0	11	0	1	0	1
Regional Boyacá	0	0	0	0	0	0
Regional Amazonas	0	0	0	0	0	0
Total	1	37	0	2	0	23
Total PQRSDF	63					

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El presente reporte corresponde a los meses de enero, febrero y marzo de 2018, con un total de sesenta y tres (63) PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente por 17 regionales.

Las regionales Caquetá, Casanare, Cauca, Córdoba, Cundinamarca, Chocó, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Magdalena Medio, Ocaña, Putumayo, Urabá, Valle del Cauca y Vaupés no realizaron ningún reporte durante el trimestre actual.

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 la Regional Antioquia, las cuales fueron enfocadas en reconocer las labores cumplidas por los defensores, servidores públicos, así como se manifiesta beneplácito por las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, expresando igualmente complacencia por los servicios ofrecidos.

6. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO - SEDE CENTRAL

6.1 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: Se hace revisión y verificación de la página web, incluyendo el correo electrónico institucional y canal presencial

6.2 Trimestre Julio- Agosto- Septiembre 2017

En este periodo se tramitaron 21 PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 21; por lo tanto hay 9 PQRSDf pendientes por responder a los usuarios.

6.3 Trimestre Octubre- Noviembre- Diciembre 2017

En este periodo se tramitaron (32) PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 26; por lo tanto hay 6 pendientes por responder a los usuarios.

6.3.1 Trimestre Enero- Febrero- Marzo 2018

De este periodo destacamos se tramitaron 24 PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 9 PQRSDf; por lo tanto hay 15 PQRSDf pendientes por responder a los usuarios.

6.3.2 Número de PQRSDf

Tabla 9. Número de PQRSDf

PQRSDf	Número
Cuarto Trimestre 2017	32
Primer Trimestre 2018	24
Indicador	75%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Con relación al trimestre anterior, disminuyeron los requerimientos presentados por los usuarios, en 0.75 veces. Los cuales se miden con este indicador diseñado con asesoría de la Oficina de Planeación de la Entidad.

7. CONCLUSIONES

Como podemos observar, la tendencia nos muestra que las dependencias requeridas no están mejorando en los tiempos de respuesta, se nota una disminución en las respuestas favorables de las peticiones. 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.

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.