

INFORME DE PQRSDF ABRIL, MAYO Y JUNIO 2018

Secretaria General



**Defensoría
del Pueblo**
COLOMBIA

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. GENERALIDADES	5
2.1 Objetivo.....	5
2.2 Metodología	5
2.3 Alcance del Informe.....	6
3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL.....	6
3.1 Tipo de solicitudes recibidas - Nivel Central	6
3.2 PQRSDF por medio de recepción	7
3.3 Caracterización de usuario.....	8
3.3.1 Por Género	8
3.4 Distribución de las PQRSDF por dependencias	8
3.4.1 Peticiones:	11
3.4.2 Quejas	11
3.4.3 Reclamos	12
3.4.4 Sugerencias	12
3.4.5 Denuncias	12
3.4.6 Felicitaciones	12

4. Oportunidad de respuesta PQRSDF periodo reportado	13
4.1 Dependencias con mayor número de PQRSDF	14
5. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES	14
5.1 Estado de la Gestión trimestre Abril, Mayo y Junio de 2018	14
5.2 Resultado de las PQRSDF	15
5.3 Tipo de solicitudes recibidas.....	15
6. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO - SEDE CENTRAL.....	16
6.1 Metodología de seguimiento	16
6.2 Trimestre Enero- Febrero y Marzo 2018.....	16
6.3 Trimestre Abril- Mayo y Junio 2018	16
6.3.2 Número de PQRSDF	16
7. CONCLUSIONES	17

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 abril al 30 de junio 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 73 PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf

Tipo de PQRSDf	Numero de PQRSDf	Porcentaje %
PETICIONES	3	4%
QUEJAS	26	36%
RECLAMOS	9	12%
FELICITACIONES	7	10%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	4	5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	24	33%
TOTAL	73	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 formulario único de peticiones, seguido de ventanilla.

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	solicitud de acceso	Felicitaciones	Total
Radicado ventanilla	1	12	2	0	1	2	3	20
21Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0
Telefónico	1	2	0	0	0	0	0	3
Correo electrónico	2	4	2	0	2	4	2	16
Formulario único de recepción de peticiones	0	8	5	0	1	18	2	30
Buzón	0	1	2	0	0	0	0	3
Total	3	26	9	0	4	24	7	73

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Como se observa, el principal canal de comunicación utilizado en el periodo fue el formulario único de peticiones, es decir treinta (30) PQRSDf; seguido por el canal de ventanilla, con veinte (20) comunicaciones.

3.3 Caracterización de usuario

3.3.1 **Por Género:** La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que se presentaron veintisiete (27) mujeres, y treinta y nueve (39) hombres, y 7 usuarios anónimos.

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

Tabla 3. Distribución de PQRSDf por dependencia

	asunto	dirigido a	tramite
1	Queja	Regional Antioquia	cerrada
2	Felicitación	Regional Valle	cerrado
3	Denuncia	Control Interno Disciplinario	pendiente
4	queja	Regional Cauca	pendiente
5	Queja	Regional Bogotá	pendiente
6	Queja	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	cerrada
7	reclamo	Regional Bogotá	cerrada
8	queja	Regional Huila	cerrado
9	queja	Regional Caquetá	pendiente
10	solicitud de acceso a la información	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	cerrada
11	reclamo	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	pendiente
12	queja	Unidad de Atención al Ciudadano	pendiente
13	Queja	Regional Cauca	pendiente
14	Felicitación	Regional Caldas	cerrado
15	Solicitud de Información	Dirección nacional de acciones y recursos judiciales	Cerrada
16	Queja	Regional Guajira	pendiente

¹ Son PQRSDf que llegan nivel central

17	Solicitud de acceso a la Información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	cerrada
18	Queja	Regional Bogotá	Cerrado
19	Queja	Regional Caldas	pendiente
20	Felicitación	Regional Bogotá	cerrado
21	Solicitud de Acceso a la Información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	cerrada
22	Solicitud de Información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	cerrada
23	Solicitud de Información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	cerrada
24	Solicitud de Información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	cerrada
25	Solicitud de acceso a la Información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	cerrada
26	Solicitud de Acceso a la Información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	pendiente
27	Solicitud de acceso a la información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	pendiente
28	Solicitud de acceso a la información	Dirección nacional de acciones y recursos judiciales	pendiente
29	Solicitud de acceso a la información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	pendiente
30	Solicitud de Acceso a la información	Dirección Nacional de acciones y Recursos judiciales	pendiente
31	Petición	Dirección Nacional de Defensoría Publica	cerrado
32	Petición	Dirección Nacional de Defensoría Publica	pendiente
33	Solicitud de Información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	pendiente
34	Solicitud de Información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	pendiente
35	Solicitud de Información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	pendiente
36	Solicitud de Información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	pendiente

37	Solicitud de Acceso a la Información	Dirección nacional de acciones y Recursos Judiciales	pendiente
38	Solicitud de acceso a la Información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	pendiente
39	Solicitud de acceso a la información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	pendiente
40	Solicitud de acceso a la información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	pendiente
41	Solicitud de acceso a la información	Dirección Nacional de Acciones y Recursos Judiciales	pendiente
42	Derecho de Petición	Regional Bogotá	pendiente
43	Reclamo	Regional Cesar	cerrado
44	Denuncia	Regional Valle	cerrada
45	Queja	Dirección Nacional de Defensoría publica	cerrado
46	Reclamo	Regional Sucre	cerrado
47	Felicitación	Regional Choco	cerrada
48	Denuncia	Control Interno Disciplinario	pendiente
49	Reclamo	Secretaria General	cerrado
50	petición	Secretaria General	cerrado
51	Reclamo	Secretaria General	cerrado
52	queja	Regional Nariño	pendiente
53	Queja	Regional Valle	cerrada
54	Felicitación	Regional Bogotá	cerrado
55	Felicitación	Regional Bogotá	cerrado
56	Queja	Regional Caldas	cerrado
57	Felicitación	Regional Bogotá	cerrado
58	Queja	Regional Valle	pendiente
59	Queja	Control Interno Disciplinario	pendiente
60	Reclamo	Centro de Atención al Ciudadano	cerrada
61	Queja	Regional Bogotá	cerrada
62	Queja	Regional Atlántico	pendiente
63	Queja	Regional Risaralda	pendiente
64	Queja	Dirección Nacional de Defensoría Publica	pendiente
65	Queja	Regional Bogotá	pendiente
66	Queja	Regional Bogotá	pendiente
67	Solicitud de Acceso a la Información	Delegada para Indígenas y Minorías Étnicas	cerrado
68	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	pendiente

69	Solicitud de Información	Delegada para Indígenas y Minorías Étnicas	cerrado
70	Reclamo	Centro de Atención al Ciudadano	cerrado
71	Reclamo	Secretaria General	cerrada
72	Queja	Centro de Atención al Ciudadano	pendiente
73	Denuncia	Control Interno Disciplinario	cerrada

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

3.4.1 **Peticiones:** En este periodo se radicaron tres peticiones (3). Dos hacían referencia a dos peticiones de intervención, se enviaron por competencia a la Dirección Nacional de Defensoría Pública, y la tercera hacía referencia a una petición de visita a un Centro Geriátrico, la cual por competencia se envió a la Dirección Nacional de Tramite y Atención a Quejas.

3.4.2 **Solicitudes de acceso a la información:** En este trimestre se tramitaron 24 solicitudes de acceso a la información, 22 relacionadas con el caso del Relleno Doña Juana donde la gente pide fecha del pago de la indemnización y dos dirigidas a la Delegada de Indígenas y Minorías Étnicas.

3.4.3 Número de solicitudes recibidas: 24

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

3.4.5 Tiempo de respuesta de cada solicitud: diez días

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 26 quejas de éstas, a la fecha² han sido cerradas satisfactoriamente ocho (8).

- Quejas cerradas: cantidad ocho (8). 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 se relacionaron con inconformidad en el servicio de gestión por parte de Defensores Públicos, y

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

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:** diecisiete (17), son aquellas que a la fecha del presente informe no han sido respondidas al usuario, éstas fueron trasladadas a las siguientes regionales: Bogotá, Cauca, Caquetá, Guajira, Atlántico, Caldas, Nariño, Risaralda y Centro de Atención al Ciudadano. Hacen referencia a mal servicio de los defensores públicos y servidores públicos.

NOMBRE DE LA TABLA

TIPO DE QUEJAS	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIAS)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos	13	52%
Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos	12	48%
Total	25	100%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

De acuerdo con la relación de quejas presentadas en el primer trimestre del 2018 podemos observar un aumento en el número de quejas presentadas.

- 3.5.1 Reclamos:** Durante este periodo se reportaron nueve (9) reclamos. En su gran mayoría por inconformidad con la atención a los usuarios.
- 3.5.2 Sugerencias:** Durante este periodo no se reportaron sugerencias.
- 3.5.3 Denuncias:** Durante este periodo se tramitaron cuatro (4) denuncias, una contra funcionario de la Defensoría por colisionar otro auto en estado de embriaguez, la segunda fue contra una defensora publica de la Regional Valle del Cauca por posible conducta irregular, la tercera denuncia contra el Defensor del Pueblo Regional Norte de Santander por presunta persecución contra Defensores Públicos, y la cuarta denuncia fue contra una funcionaria de la Regional Meta.
- 3.5.4 Felicitaciones:** Durante este periodo se reportaron siete (7) felicitaciones. Cuatro (4) casos por agradecimiento a la Regional Bogotá. Una (1) a la Regional Valle por Buena atención. Una (1) Caldas por asesoría y acompañamiento y una (1) Regional Choco 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 Antioquia	1	1	100%
Regional Valle	4	3	75%
Control interno disciplinario	4	1	25%
Regional Cauca	2	0	0%
Regional Bogotá	11	7	64%
Dirección Nacional de acciones y Recursos Judiciales	22	22	100%
Regional Huila	1	0	0%
Regional Caquetá	1	0	0%
Unidad de Atención al Ciudadano	5	4	80%
Regional Caldas	3	2	67%
Regional Guajira	1	0	0%
Dirección Nacional de Defensoría Pública	4	2	50%
Regional Cesar	1	1	100%
Regional Sucre	1	1	100%
Regional Choco	1	1	100%
Control Interno Disciplinario	4	1	25%
Secretaria General	4	4	100%
Regional Nariño	1	0	0%
Regional Atlántico	1	0	0%
Regional Risaralda	1	0	0%
Delegada de Grupos Étnicos	2	2	100%
TOTAL	73	50	68%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDF

PQRSDF	Número
Casos Cerrados	50
Total Casos	73
Indicador	68%

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.

Los casos radicados en el presente periodo tuvieron un aumento significativo con relación al primer trimestre del año 2018, (Enero, Febrero y Marzo de 2018), siendo contabilizados setenta y tres (73) en total. Como evidenciamos, el 68% del total de las PQRSDF fueron contestadas a tiempo y el 32% no.

Cabe anotar que durante el segundo trimestre de 2018, se denota aumento 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, setenta y tres (73) podemos establecer que el 60% 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, Antioquia, Cauca, Caquetá, Huila, Unidad de Atención al Ciudadano, Caldas, Guajira, Dirección Nacional de Defensoría Pública, Cesar, Sucre, Choco, Nariño, Atlántico, Risaralda, Control Interno Disciplinario, Delegada de minorías Étnicas. 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 Abril, Mayo y Junio 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 abril al 30 de junio de 2018.

5.2 Resultado de las PQRSDF

En Abril, Mayo y Junio de 2018, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 45 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 cuarenta y cinco (45) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 8. Reporte de Regionales

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Atlántico	4	13	0	1	0	0
Regional Quindío	0	0	0	0	0	3
Regional Risaralda	0	0	0	0	0	0
Regional Antioquia	0	2	0	1	0	8
Regional Bolívar	0	6	0	0	0	0
Regional Boyacá	0	0	0	0	0	0
Regional Caldas	0	0	0	0	0	0
Regional Valle	0	0	0	0	0	5
Regional Tolima	0	2	0	0	0	0
Regional Meta	0	0	0	0	0	0
Total	4		0	2	0	16
Total PQRSDF	45					

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El presente reporte corresponde a los meses de abril, mayo y junio de 2018, con un total de cuarenta y cinco (45) PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente por diez regionales.

Las regionales Arauca, Caquetá, Casanare, Cauca, Córdoba, Cesar, Cundinamarca, Chocó, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Magdalena Medio, Ocaña, Santander, Norte de Santander, Putumayo, Urabá, Valle del Cauca, Vichada 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 Octubre- Noviembre- Diciembre 2017

En este periodo se tramitaron 32 PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 24; por lo tanto hay 8 PQRSDF pendientes por responder a los usuarios.

6.3 Trimestre Enero- Febrero- Marzo 2018

En este periodo se tramitaron (24) PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 13; por lo tanto hay 11 pendientes por responder a los usuarios.

6.3.1 Trimestre Abril- Mayo- Junio 2018

De este periodo destacamos se tramitaron 73 PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 37 PQRSDF; por lo tanto hay 36 PQRSDF pendientes por responder a los usuarios.

6.3.2 Número de PQRSDF

Tabla 9. Número de PQRSDf

PQRSDf	Número
Primer Trimestre 2018	24
Segundo Trimestre 2018	73
Indicador	2.04

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Con relación al trimestre anterior, aumentaron los requerimientos presentados por los usuarios, en 2.04 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 están mejorando en los tiempos de respuesta, se nota un aumento 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.