

**INFORME DE PQRSDF ABRIL -  
MAYO - JUNIO  
DE 2016**



**Secretaría General**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. GENERALIDADES .....	5
2.1 Objetivo .....	5
2.2 Metodología.....	5
2.3 Alcance del Informe .....	6
3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL.....	6
3.1 Estado de la Gestión Trimestre Abril, Mayo y Junio de 2016 .....	6
3.2 Resultado de las PQRSDF nivel Central .....	7
3.3 Tipo de solicitudes recibidas .....	7
3.4 Clasificación de PQRSDF de acuerdo al número de casos presentados.....	9
3.4.1 Peticiones:.....	9
3.4.2 Quejas.....	10
3.4.2.1 Quejas cerradas.....	10
3.4.2.2 Quejas abiertas .....	11
3.4.2.3 Quejas más frecuentes.....	13
3.4.2.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado.....	14
3.4.3 Reclamos.....	15
3.4.4 Sugerencias.....	15
3.4.5 Denuncias.....	15
3.4.6 Felicitaciones .....	15
3.5 Tiempos de Respuestas.....	16
3.6 PQRSDF por medio de recepción.....	17

3.7	Caracterización de usuario .....	18
3.7.1	Por Género .....	18
3.7.2	Por tipo de usuario .....	18
3.8	Clasificación de PQRSDF por dependencia o regional .....	19
3.9	Dependencias con mayor número de PQRSDF.....	19
4.	DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES.....	20
4.1	Estado de la Gestión trimestre abril, mayo y junio de 2016.....	20
4.2	Resultado de las PQRSDF.....	20
4.3	Tipo de solicitudes recibidas .....	20
4.4	Registro reporte oportuno PQRSDF por orden de ingreso .....	22
5.	SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO .....	23
5.1	Metodología de seguimiento .....	23
5.2	Trimestre Enero - Febrero - Marzo 2016.....	24
5.3	Trimestre Abril - Mayo - Junio 2016 .....	24
5.3.1	Número de PQRSDF.....	24
6.	CONCLUSIONES.....	25
6.1	Sede central Defensoría del Pueblo.....	25
6.2	Regionales .....	25
7.	RECOMENDACIONES GENERALES.....	26

## Listado de Tablas

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf .....	7
Tabla 2. Clasificación de PQRSDf de acuerdo a casos presentados .....	9
Tabla 3. Peticiones recibidas en Sede Central .....	10
Tabla 4. Número de PQRSDf abiertas y cerradas .....	12
Tabla 5. Quejas más frecuentes.....	13
Tabla 6. Oportunidad de respuesta PQRSDf .....	14
Tabla 7. Respuesta Oportuna de PQRSDf .....	15
Tabla 8. Tiempos de Respuesta en días calendario.....	16
Tabla 9. Canal de comunicación.....	17
Tabla 10. PQRSDf por dependencia o Regional .....	19
Tabla 11. Reporte de Regionales .....	20
Tabla 12. Registro reporte oportuno Regionales.....	22
Tabla 13. Número de PQRSDf.....	24

## Listado de Figuras

Figura 1. Número de PQRSDf.....	8
Figura 2. Porcentaje de PQRSDf.....	8
Figura 3. Total PQRSDf Asignadas.....	12
Figura 4. PQRSDf por dependencia .....	13
Figura 5. PQRSDf por Canal de Comunicación.....	18

## 1. INTRODUCCIÓN

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 trimestre abril, mayo y junio de 2016.

Con la implementación del Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al 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 proceso de recepción y trámite para las PQRSDF en la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2016, las PQRSDF contestadas de anteriores periodos y se incluye el informe mensual de PQRSDF reportado por las regionales.

## 2. GENERALIDADES

### 2.1 Objetivo

Informar acerca del desempeño del Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al 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 abril, mayo y junio de 2016.

### 2.2 Metodología

El análisis de estadísticas se soporta en la consolidación de información correspondiente al número de PQRSDF obtenidas mediante:

Canal Presencial: Puede presentar una PQRSDf en la oficina de Secretaria General, o en la destinada para tal fin en la regional. Allí se le atenderá al usuario, brindará atención personalizada, orientará, recibirá de manera verbal o escrita la no conformidad y se le entregará copia de la misma.

Ventanilla de Correspondencia: En esa ventanilla se radican todas las solicitudes presentadas por los usuarios y le otorgan un número de radicación.

Página web: La persona natural o jurídica puede ingresar en la página web de la Entidad y enviar la PQRSDf a través del correo electrónico [buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co](mailto:buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co).

Línea telefónica: Desde cualquier lugar del país, el usuario puede comunicarse al PBX 3144000 - 3147300 extensión 2101 y presentar su PQRSDf en la sede central de la Defensoría del Pueblo. En las regionales podrá hacerlo a través del número telefónico correspondiente.

Buzones: Se encuentran ubicados en diferentes lugares de la Entidad, (Sede central - regionales) acompañados del formato único.

## **2.3 Alcance del Informe**

El informe presenta las PQRSDf recibidas por la Secretaría General - Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, - obtenidas mediante radicados por medio de los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad, bajo los conceptos de: Peticiones (incluye solicitudes de información), Quejas (contra el servidores públicos y contratistas), Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. 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 PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL**

### **3.1 Estado de la Gestión Trimestre Abril, Mayo y Junio de 2016**

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDf, recibidas en la Defensoría del Pueblo, durante el trimestre

comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2016, tanto en el nivel central como a nivel regional

### 3.2 Resultado de las PQRSDf nivel Central

Durante el trimestre abril - mayo - junio de 2016, se tramitaron en la sede central de la Defensoría del Pueblo, un total de veinte y cinco (25) PQRSDf, a través de los canales definidos. De las regionales se recibió información y se consolidó reporte, arrojando como resultado 180 PQRSDf.

### 3.3 Tipo de solicitudes recibidas

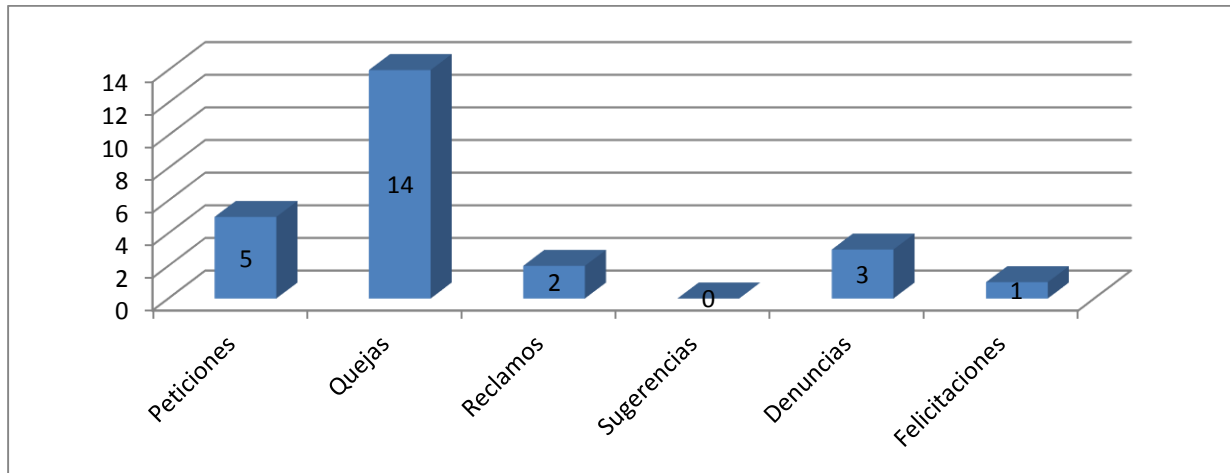
En total se tramitaron durante este periodo veinticinco (25) PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf

Tipo de PQRSDf	NUMERO PQRSDf	PORCENTAJE %
Peticiones	5	20,00%
Quejas	14	56,00%
Reclamos	2	8,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	3	12,00%
Felicitaciones	1	4,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

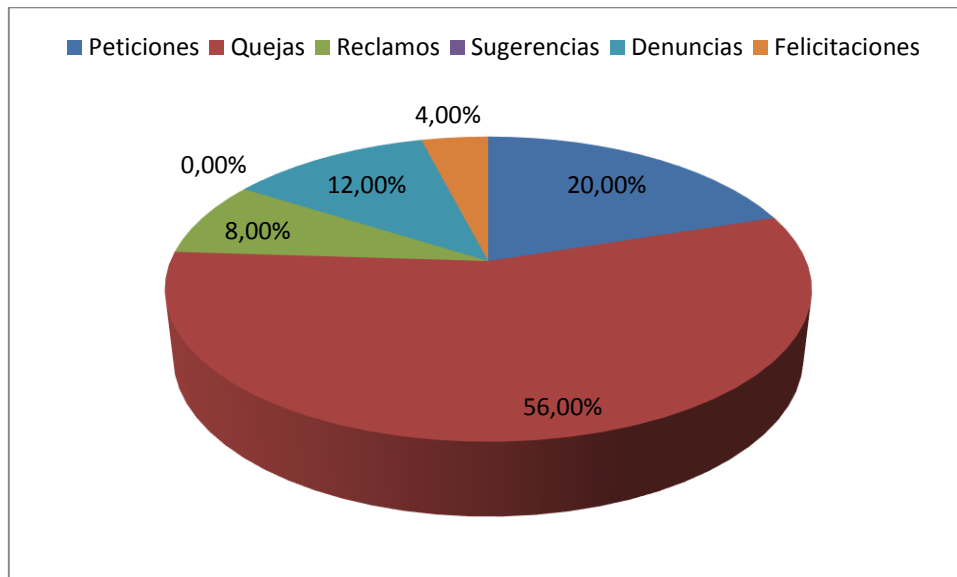
Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

Figura 1. Número de PQRSDF



Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

Figura 2. Porcentaje de PQRSDF



Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General



### 3.4 Clasificación de PQRSDF de acuerdo al número de casos presentados

Tabla 2. Clasificación de PQRSDF de acuerdo a casos presentados

DEPENDENCIA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Bogotá	1	6	2		2	
Regional Boyacá		2				
Regional Guajira		1				
Regional Magdalena					1	
Regional Norte de Santander		1				
Regional Risaralda		1				
Regional San Andrés		1				
Delegada para los Derechos Económicos, Sociales y culturales	2					
Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género						1
Delegada para la Política Criminal Penitenciaria	1					
Dirección Nacional de Defensoría Pública	1	1				
Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad		1				
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

3.4.1 **Peticiones:** En este periodo se radicaron cinco (5) peticiones por correo electrónico y por canal presencial, estos casos hacen referencia a diferentes solicitudes de información.

Tabla 3. Peticiones recibidas en Sede Central

Número Petición	Fecha Inicial	Radicado	Asunto	Dependencia Asignada	Fecha de Cierre
1	04/04/2016	201600138269	Derecho de petición de información sobre ley 1641 de 2013 sobre Políticas de Habitantes de Calle	Delegada para la Salud y Delegada para los Derechos Económicos	15/04/2016
2	18/04/2016	201600163578	Petición de Información sobre cárceles La modelo y Bosque de Barranquilla. Se espera para firma del memorando por parte del Doctor Felipe el 20 abril	Delegada para la Política Criminal Penitenciaria	04/05/2016
3	15/04/2016	201600164786	Petición de Información sobre Defensores Públicos de la Entidad y su vinculación	Defensoría Pública	06/05/2016
4	10/05/2016	201600192303	Petición de Información sobre Informe de la Defensoría de Noviembre de 2015, en materia de derecho a la salud en Bogotá	Regional Bogotá	13/05/2016
5	10/05/2016	201600190444	Petición de información sobre obtención de vivienda	Delegada para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales	31/05/2016

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

3.4.2 **Quejas:** En este periodo se radicaron catorce, (14) que equivalen a un 56.00 % de las PQRSDF; de estas, se han cerrado satisfactoriamente siete (7), que representan un 50.00 % de quejas del periodo.

3.4.2.1 **Quejas cerradas:** Siete, (7) hacen relación a las respuestas obtenidas de las dependencias o regionales con los traslados, informadas al peticionario y descargadas del sistema. Para su cierre deberá analizarse cada caso en particular, estableciendo responsabilidades, realizado seguimiento y ejecutando proyección de respuesta satisfactoria. Para que 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.

De estos siete (7) casos que se han cerrado corresponden a: Un (1) caso de una usuaria no conforme con un defensor público de la regional Boyacá por falta de trámite en un juicio de sucesión. Una (1) queja en contra de una defensora pública de la regional Boyacá por falta de gestión con un preso; la regional envió respuesta

con el informe de la defensora, en donde se puede evidenciar la gestión realizada por la doctora con el compromiso en atender con carácter especial el caso. Una (1) queja en contra de un servidor público de la regional Risaralda por negarse según el usuario a redactar una tutela; se evidencia en el informe, que el usuario no tenía los documentos de soporte. Sin embargo una servidora pública de la misma regional lo atendió en las horas de la tarde ya con los documentos, proyectándole la referida tutela y que guarda relación con asunto de salud del padre del usuario. Tres (3) casos de defensores públicos de la regional Bogotá; el primero presentado por una usuaria que expone un supuesto incumplimiento de la defensora pública en las audiencias, en un caso de violación de menor de edad. En este caso podemos evidenciar que la señora no es usuaria de la Defensoría del Pueblo, y en el informe presentado por la abogada se divisa que actúa como abogada de confianza y no como representante de la Defensoría del Pueblo. El segundo caso tiene que ver con usuario quejándose por la mala atención de un defensor público de la regional, quienes citan al usuario y es atendido nuevamente. El tercer caso es contra de un defensor público por supuesta falta de gestión en un asunto de violación de menor de edad. Sin embargo, en el informe se describe que se aplazó una audiencia, la cual no pudo realizarse por inasistencia de la defensa técnica y no por falta del defensor público. Adicional a esto existe compromiso en seguir con detalle el desarrollo del caso. Una (1) queja en contra de un defensor público por mala atención en regional Atlántico. Un (1) caso en contra de una servidora pública de la regional de San Andrés por mal comportamiento, sin embargo se evidencia en el informe presentado, junto con los soportes, se trata de un problema personal de la servidora pública.

**3.4.2.2 Quejas abiertas:** Siete (7), 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 tres (3) quejas abiertas que equivalen a un 42.86 % del total del periodo, las cuales han sido trasladadas a la Regional Bogotá, una (1) a Regional Guajira, una (1) a la Regional Norte de Santander, una (1) a la Dirección Nacional de Defensoría Pública y una (1) a la Defensoría Delegada para la Salud, Seguridad Social y la Discapacidad. Estas quejas se radicaron en la sede central de la Defensoría del Pueblo y se cerraron con respecto a los traslados proferidos por la Secretaria General.

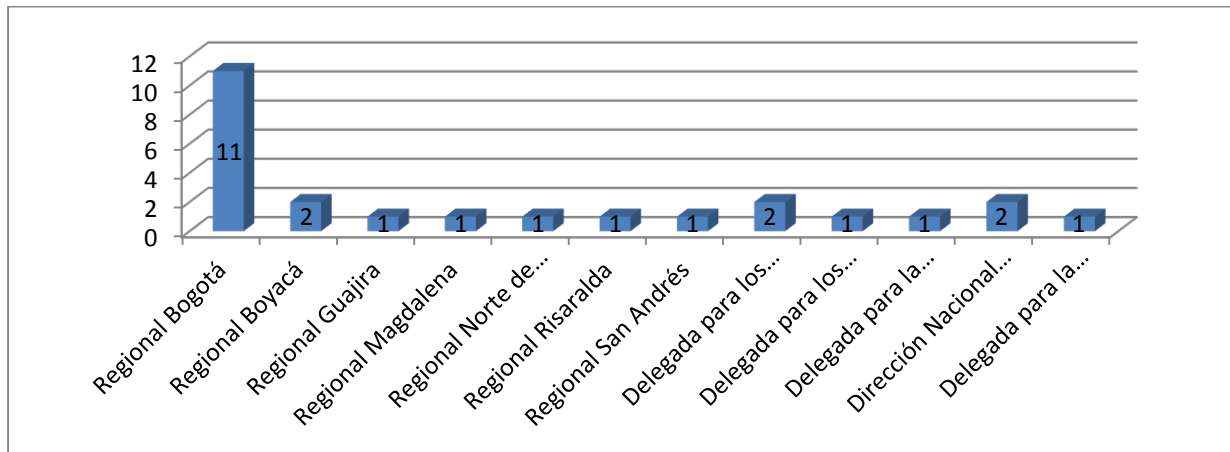
Tabla 4. Número de PQRSDF abiertas y cerradas

Tipo de PQRSDF	NUMERO PQRSDF	Abiertas	Cerradas
Peticiones	5	0	5
Quejas	14	7	7
Reclamos	2	0	2
Sugerencias	0	0	0
Denuncias	3	2	1
Felicitaciones	1	0	1
TOTAL	25	9	16

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

Desde el Grupo de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano, mediante correo electrónico institucional<sup>1</sup>, hacemos seguimiento a los casos abiertos, reiterando a las dependencias y regionales las diferentes solicitudes para que profieran respuestas a los usuarios dentro de los términos establecidos en la Ley.

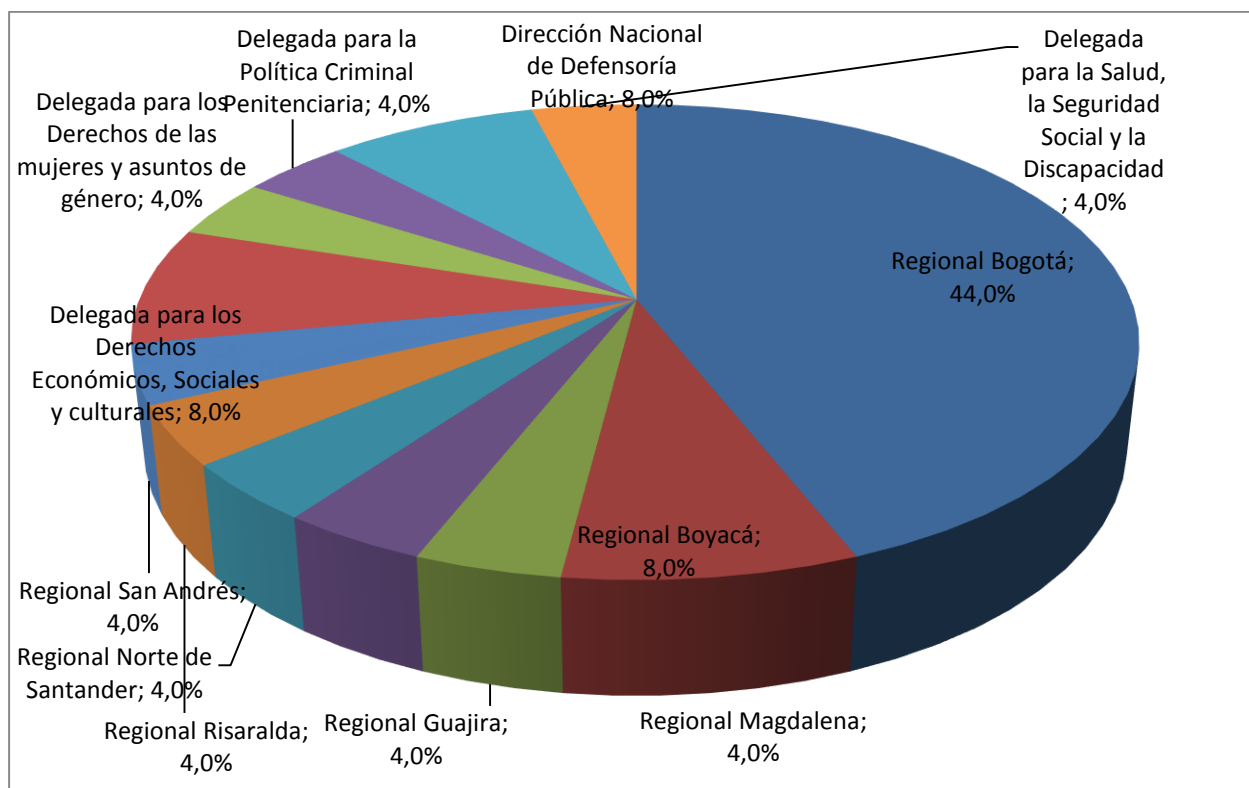
Figura 3. Total PQRSDF Asignadas



Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

<sup>1</sup> Reiteradas el 29 de abril de 2016 y el 27 de mayo de 2016,

Figura 4. PQRSDF por dependencia



Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

### 3.4.2.3 Quejas más frecuentes

Tabla 5. Quejas más frecuentes

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIA)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de Servidores Públicos	6	35,29%
Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos	11	64,71%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

De acuerdo a la relación de quejas presentadas en el primer trimestre del 2016 podemos observar una leve disminución en las PQRSDF relacionadas con el desempeño de servidores públicos, las cuales fueron seis (6) casos, contra siete (7) casos del periodo anterior, lo que permite establecer un 35.29% del total de quejas y denuncias de este grupo, con respecto al periodo anterior en donde fue de 46.67%.

Las no conformidades contra defensores públicos son de ligera mayor incidencia, y se encuentran directamente relacionadas con actividades profesionales realizadas en los centros de atención ciudadana a nivel nacional, por lo que evidenciamos en este trimestre, la prestación de un mejor servicio profesional en su materia. La proporción del total de quejas y denuncias fue de 64.71%, siendo (11) el número de casos tramitados.

#### 3.4.2.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado

Tabla 6. Oportunidad de respuesta PQRSDF

DEPENDENCIA O REGIONAL	Número de PQRSDF Asignadas	Número de PQRSDF contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Bogotá	11	6	54,55%
Regional Boyacá	2	2	100,00%
Regional Guajira	1	0	0,00%
Regional Magdalena	1	1	100,00%
Regional Norte de Santander	1	0	0,00%
Regional Risaralda	1	1	100,00%
Regional San Andrés	1	1	100,00%
Delegada para los Derechos Económicos, Sociales y culturales	2	2	100,00%
Delegada para los Derechos de las mujeres y asuntos de género	1	1	100,00%
Delegada para la Política Criminal Penitenciaria	1	1	100,00%
Dirección Nacional de Defensoría Pública	2	1	50,00%
Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad	1	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>64,00%</b>

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

Tabla 7. Respuesta Oportuna de PQRSDf

PQRSDf	Número
Casos Cerrados	16
Total Casos	25
Indicador	64%

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

La muestra de quejas radicadas en el presente periodo aumentó ligeramente con relación al primer trimestre del año, (enero, febrero, marzo 2016), siendo contabilizadas doce (12) en total. Como se puede evidenciar, el 64% del total de las PQRSDf fueron contestadas a tiempo y el 36% no, ya que en este último porcentaje no se evidencian respuestas a los traslados y reiteraciones efectuadas por esta oficina.

Cabe anotar que durante este periodo se denota agilidad en los trámites de respuesta a cada uno de los traslados, tanto en las dependencias, como en las regionales, lo que confirma la receptividad hacia las capacitaciones ejecutadas por el Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General.

**3.4.3 Reclamos:** Durante este periodo se reportaron dos (2) reclamos. En el primero el usuario reclama falta de gestión del C.A.C. en la solicitud de vivienda de un desplazado. En el segundo caso la usuaria manifestó reclamo por mala atención de varios servidores públicos de la regional Bogotá.

**3.4.4 Sugerencias:** Durante este periodo no se reportaron sugerencias por parte de ningún usuario de la Defensoría del Pueblo en sede central.

**3.4.5 Denuncias:** Durante este periodo se reportaron tres (3) denuncias. En la primera la usuaria manifestó un supuesto “cartel de comisiones” en la regional Magdalena, la regional responde con un informe en donde soporta la misionalidad de todas las comisiones ejecutadas. En el segundo caso, un (1) usuario expresó denuncia en contra de una defensora pública de la regional Bogotá por pedir dinero para taxis y fotocopias, nos encontramos a espera respuesta por parte de la regional. El tercer caso fue presentado por la Policía Nacional en contra de una defensora pública de la regional Bogotá por intervenir en un procedimiento policial. Nos encontramos a espera respuesta al traslado efectuado.

**3.4.6 Felicitaciones:** Durante este periodo se reportó una (1) felicitación. En el caso una usuaria presentó felicitación a una servidora pública de la Defensoría Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género.

Así mismo manifestamos reconocimiento por el trabajo en la creación de un ambiente de responsabilidad, dentro de los servidores y defensores públicos, así

como en el enfoque en el servicio, materializado en un conjunto de principios y valores que facilitan las relaciones interpersonales.

De otro lado se le ofició a la usuaria informándole sobre el traslado, así mismo agradeciéndole por la información brindada.

### 3.5 Tiempos de Respuestas

Tabla 8. Tiempos de Respuesta en días calendario

Número	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta
1	04/04/2016	15/04/2016	11
2	06/04/2016	25/04/2016	19
3	11/04/2016	15/04/2016	4
4	14/04/2016	06/05/2016	22
5	15/04/2016	29/04/2016	14
6	15/04/2016		
7	18/04/2016	04/05/2016	16
8	18/04/2016	25/04/2016	7
9	15/04/2016	06/05/2016	21
10	04/05/2016	20/05/2016	16
11	04/05/2016	16/05/2016	12
12	10/05/2016	07/06/2016	28
13	10/05/2016	13/05/2016	3
14	10/05/2016	31/05/2016	21
15	10/05/2016		
16	12/05/2016	20/05/2016	8
17	13/05/2016	27/05/2016	14
18	19/05/2016		
19	23/05/2016		
20	25/05/2016		
21	26/05/2016		
22	26/05/2016		
23	26/05/2016		
24	02/06/2016	22/06/2016	20
25	20/06/2016		
<b>PROMEDIO</b>			15

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General



Con relación a esta tabla analizamos que los casos pendientes subirán el promedio en el tiempo de respuesta oportuna. Los casos 6, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 25 están pendientes por responder las dependencias y regionales a los traslados correspondientes. Se han reiterado por medio de correo institucional, los días: 29 de enero y 18 de marzo de 2016.

### 3.6 PQRSDF por medio de recepción

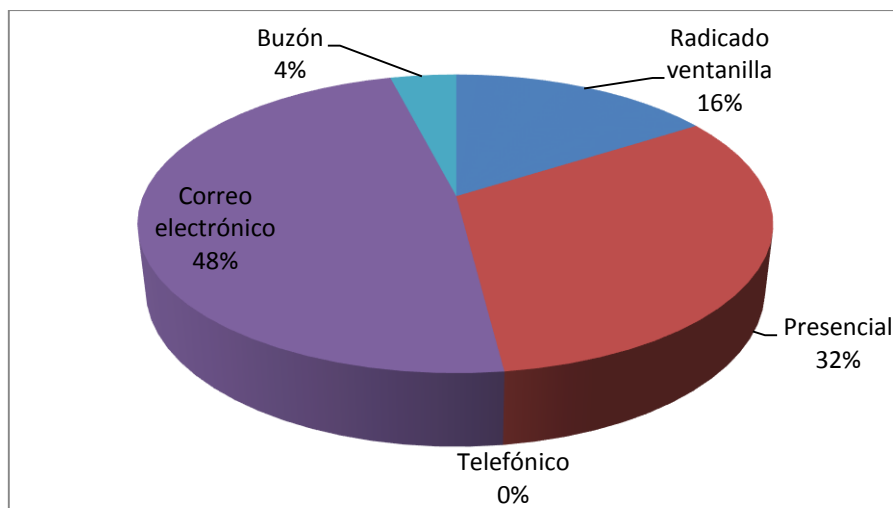
La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDF y muestra la preferencia de los usuarios por el la utilización del canal de correo electrónico, seguido de radicación con oficio y formato PQRSDF en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo, superando los demás canales. Si bien es cierto la tendencia es similar a la del periodo anterior, se destaca la utilización del canal de comunicación buzón de sugerencias con dos PQRSDF que hace referencia a una queja.

Tabla 9. Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Radicado ventanilla		3				1
Presencial	1	5	2			
Telefónico						
Correo electrónico	4	5			3	
Buzón		1				
Total	5	14	2	0	3	1

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

Figura 5. PQRSDf por Canal de Comunicación



Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

El principal canal de comunicación utilizado en el periodo fue el correo electrónico, ([buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co](mailto:buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co)) el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad, con un 48% del total de los casos, es decir, se radicaron doce (12) PQRSDf.

### 3.7 Caracterización de usuario

- 3.7.1 **Por Género:** La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que se presentaron doce (12) mujeres, doce (12) hombres, lo cual evidencia el mismo número de atención para ambos géneros, sin embargo disminuyeron los hombres con respecto al periodo anterior: catorce (14).
- 3.7.2 **Por tipo de usuario:** Veinticuatro (24) PQRSDf fueron presentadas por usuarios de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, es decir, el 96% de los casos. El 4% restante hace referencia a la Denuncia presentada por un Mayor de la Policía Nacional.

### 3.8 Clasificación de PQRSDF por dependencia o regional

Las PQRSDF recibidas durante el trimestre están distribuidas<sup>2</sup> por regionales y dependencias de la siguiente manera:

Tabla 10. PQRSDF por dependencia o Regional

DEPENDENCIA O REGIONAL	TOTAL PQRSDF	PORCENTAJE PQRSDF
Regional Bogotá	11	44,0%
Regional Boyacá	2	8,0%
Regional Guajira	1	4,0%
Regional Magdalena	1	4,0%
Regional Norte de Santander	1	4,0%
Regional Risaralda	1	4,0%
Regional San Andrés	1	4,0%
Delegada para los Derechos Económicos, Sociales y culturales	2	8,0%
Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género	1	4,0%
Delegada para la Política Criminal Penitenciaria	1	4,0%
Dirección Nacional de Defensoría Pública	2	8,0%
Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad	1	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

### 3.9 Dependencias con mayor número de PQRSDF

Analizando el número de PQRSDF tramitadas en la sede central de la Defensoría del Pueblo, veinticinco, (25) podemos establecer que el 44% 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 su sede. A las regionales de Boyacá, Guajira, Magdalena, Norte de Santander, Risaralda y San Andrés, se corrieron los traslados respectivos que guardan relación con el desempeño de defensores y servidores públicos. Así mismo fueron recibidas no conformidades contra la Defensoría Delegada para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales; Defensoría Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género; Defensoría Delegada para la Política Criminal Penitenciaria; Defensoría Delegada

<sup>2</sup> Corresponde a PQRSDF que llegan a nivel central y son trasladadas a dependencias y Regionales para su trámite.

para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad y Dirección Nacional de Defensoría Pública.

Importante tener en cuenta que seguimos exhortando a las dependencias y regionales, para que se cumplan los tiempos establecidos en la Ley; así como también seguimos insistiendo desde el proceso de capacitación liderado por esta dependencia, a que se generen hábitos de 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 abril, mayo y junio de 2016

El presente informe contiene los datos estadísticos de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicidades PQRSDf recibidas en el Grupo de Participación, Transparencia, 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 2016.

### 4.2 Resultado de las PQRSDf

En abril, mayo y junio de 2016, se tramitaron en las sedes regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 180 PQRSDf a través de los buzones de sugerencias y de forma presencial. Así mismo se recibieron y consolidaron tres (3) reportes.

### 4.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se tramitaron durante este periodo 180 PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 11. Reporte de Regionales

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicidades
Amazonas	1	2	0	0	0	5
Antioquia	2	16	1	0	0	14
Arauca	0	0	0	0	0	0
Atlántico	1	4	0	0	0	0
Bogotá	0	0	0	0	0	0

Bolívar	1	2	0	0	0	0
Boyacá	1	0	0	0	0	0
Caldas	0	4	0	0	0	2
Caquetá	0	0	0	0	0	0
Casanare	0	0	0	0	0	0
Cauca	0	0	0	0	0	0
Cesar	0	3	0	0	0	0
Córdoba	0	0	0	0	0	0
Cundinamarca	0	0	0	1	0	0
Chocó	0	0	0	0	0	0
Guainía	1	0	0	0	0	0
Guajira	0	0	0	0	0	0
Guaviare	0	0	0	0	0	0
Huila	0	4	1	1	0	12
Magdalena	0	0	0	0	0	0
Magdalena medio	0	0	0	0	0	0
Meta	0	3	0	0	0	5
Nariño	0	0	0	0	0	0
Norte de Santander	0	2	0	1	0	0
Ocaña	0	0	0	0	0	0
Putumayo	0	0	0	0	0	0
Quindío	0	4	0	0	0	5
Risaralda	0	0	0	2	0	1
San Andrés	0	11	0	0	0	6
Santander	0	1	0	3	0	1
Sucre	0	0	3	0	0	0
Urabá	0	0	0	0	0	0
Tolima	0	7	1	1	0	2
Valle del Cauca	2	4	0	1	0	34
Vaupés	0	0	0	0	0	0
Vichada	0	1	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>68</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>87</b>

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

#### 4.4 Registro reporte oportuno PQRSDF por orden de ingreso

Tabla 12. Registro reporte oportuno Regionales

Regionales	Reporte oportuno de PQRSDF			Regionales que no reportan oportunamente PQRSDF		
	Abril	Mayo	Junio	Abril	Mayo	Junio
Amazonas	X	X	X			
Antioquia	X	X	X			
Arauca	X	X	X			
Atlántico		X	X	X		
Bogotá			X	X	X	
Bolívar	X	X	X			
Boyacá	X	X	X			
Caldas	X	X	X			
Caquetá				X	X	X
Casanare				X	X	X
Cauca				X	X	X
Cesar	X	X	X			
Córdoba	X	X	X			
Cundinamarca		X	X	X		
Chocó				X	X	X
Guainía	X	X	X			
Guajira				X	X	X
Guaviare	X	X	X			
Huila	X	X	X			
Magdalena	X	X	X			
Magdalena medio				X	X	X
Meta	X	X	X			
Nariño				X	X	X
Norte de Santander	X				X	X
Ocaña		X	X	X		
Putumayo				X	X	X
Quindío	X	X	X			
Risaralda	X	X	X			
San Andrés	X	X	X			
Santander	X	X				X
Sucre			X	X	X	

Urabá				X	X	X
Tolima	X	X	X			
Valle del Cauca	X	X	X			
Vaupés				X	X	X
Vichada	X	X	X			

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

El presente reporte corresponde a los meses de abril, mayo y junio de 2016, con un total de ciento ochenta (180) PQRSDf, atendido oportunamente por 21 regionales en el mes de abril; 23 regionales en el mes de mayo y 24 Regionales en el mes de junio. Las regionales Caquetá, Casanare, Cauca, Chocó, Guajira, Magdalena Medio, Nariño, Putumayo, Urabá y Vaupés no han reportado ninguno de los meses del trimestre actual. Observamos igualmente aplicación de la Guía para el Manejo de los Buzones de PQRSDf, con el Procedimiento instaurado y las herramientas técnicas desarrolladas, lo que redundará en mejora en el servicio al usuario.

Entre los informes presentados por las regionales se siguen destacando las **Quejas**, las cuales se centralizaron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos y las **Sugerencias**, en búsqueda de la obtención de un mejor servicio. Las Felicitaciones aumentaron principalmente en las regionales de Antioquia, Huila y Valle del Cauca, las cuales fueron enfocadas en reconocer las labores cumplidas por los defensores, servidores públicos y personal de vigilancia, así como el beneplácito por las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, expresando complacencia por los servicios ofrecidos.

## 5. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDf HISTÓRICO

Realizamos el informe de PQRSDf de acuerdo al mapa de procesos de la Entidad, con el fin de dar a conocer las solicitudes que tramitan cada proceso, sin desmeritar alguno.

### 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 efectuamos 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. 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 las PQRSDf radicadas.

## 5.2 Trimestre Enero - Febrero - Marzo 2016

De este periodo se observa falta (1) respuesta a una queja, trasladada a la Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad, la cual ha sido reiterada mediante correo electrónico institucional. Cabe anotar que del universo de solicitudes presentadas, no se obtuvo respuesta de fondo, es decir, no han sido contestadas, lo que implica seguir insistiendo en mejorar los tiempos establecidos en la Ley.

## 5.3 Trimestre Abril - Mayo - Junio 2016

De este periodo se puede concluir que se tramitaron (25) PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente (16) PQRSDf; por lo tanto hay (9) PQRSDf pendientes por responder a los usuarios.

### 5.3.1 Número de PQRSDf

Tabla 13. Número de PQRSDf

PQRSDf	Número
Primer Trimestre 2016	31
Segundo Trimestre 2016	25
Indicador	0,8

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

Con respecto al trimestre anterior, disminuyeron los requerimientos presentados por los usuarios, en 0.8 veces. Los cuales se miden con este indicador diseñado con asesoría de la Oficina de Planeación de la Entidad.



## 6. CONCLUSIONES

### 6.1 Sede central Defensoría del Pueblo

Como podemos observar en el informe, la tendencia apunta al mejoramiento de los tiempos de respuesta, materializada en el uso adecuado de los canales de comunicación así como en la buena acogida a los procesos de capacitación, creando 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 64.71 % del total del trimestre, seguido de la Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos con un 35.29 %, lo que denota un aumento de las quejas derivadas por las asesorías profesionales, principalmente en el Centro de Atención al Ciudadano de Bogotá.

Hacemos énfasis en la gestión realizada por esta oficina ante las diferentes dependencias, ya que como resultado de ella, solo se presentaron dos (2) reclamos durante este periodo.

### 6.2 Regionales

Dentro del seguimiento continuo a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades recibidas por las sedes regionales de la Defensoría del Pueblo, podemos observar una clara tendencia a mejorar la calidad de la información, aunque la cantidad haya disminuido en este trimestre, lo que se traduce en la importante incidencia de las capacitaciones ejecutadas por la Secretaria General en Cultura y Servicio Ciudadano; como resultado de lo anterior observamos un mejor reporte de información.

Durante el trimestre abril, mayo y junio de 2016 las quejas en las regionales se centraron principalmente en el desempeño profesional de los servidores públicos, siendo muy similares a las consolidadas en periodos anteriores.

Seguimos divisando un notable incremento en las felicitaciones, de las cuales se observa la buena atención por parte de servidores públicos de la Regional Valle del Cauca con los usuarios; se presentaron también felicitaciones en las regionales de Amazonas, Antioquia, Caldas, Huila, Meta, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander y Tolima, la mayoría de ellas reconociendo la labor prestada por los defensores públicos y servidores, promoviendo y protegiendo los derechos de los usuarios.

Vale la pena seguir insistiendo en el mejoramiento en los tiempos de respuesta de las PQRSDF, así como también en la innovación en los diferentes procesos relacionados en búsqueda de impulsar el respeto con el usuario, de conformidad con las políticas en la materia lideradas por el Departamento Nacional de Planeación.

## 7. RECOMENDACIONES GENERALES

- Implementar herramientas de capacitación y control hacia los servidores y defensores públicos de la regional Bogotá, dependencia que presenta el mayor número de quejosos,
- Estimular al servidor y defensor público en la creación de conciencia relacionada con su responsabilidad con el usuario,
- Crear ambiente de respeto y confianza mutua que acerque a la Defensoría del Pueblo con la comunidad,
- Crear un sistema que genere alertas antes de que las PQRSDF se venzan y así ejercer un mejor control en los términos.

Proyectó: JHCS  
Revisó: AFMF - LEAC