

CUADRO DE ANÁLISIS DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

N.O.	CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	*FECHA DE LA PQRSDF	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISION PQRSDF A OCID O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	REITERACIONES PARA LA RESPUESTA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO EN DONDE SE INFORMA MOTIVO DE LA DEMORA Y FECHA DE ENTREGA DE RPTA.	FECHA ENTREGA DEL OFICIO DE RTA. DEFINITIVA POR LA DEP. IMPLICADA AL USUARIO	**FECHA RPTA. DEFINITIVA POR SECRETARÍA GENERAL	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Sugerencia	Jimmy Duarte	Defensoría Regional Santander	Virtual	06/07/2016	Sugiere que exista un funcionario adicional asignando citas para agilizar la atención	08/07/2016	08/07/2016				27/07/2016 (fecha del oficio)		28/07/2016	La OCI evidenció que el mensaje electrónico que el Grupo Interno de Trabajo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano envió en donde se le informa al usuario la remisión de la sugerencia a la dependencia concernida, no se pudo establecer la fecha de remisión. No se evidenció que la respuesta fuera emitida a través de correo electrónico y de acuerdo con lo comunicado por la defensora regional (FA) en memorando del 3 de noviembre de 2016, informó que al usuario se le publicó la respuesta por el término de cinco (5) días de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. En la base de datos aportada por Secretaría General aparecen dos (2) reiteraciones para que se entregara la respuesta, pero no hicieron parte de la evidencia entregada a la OCI.
2	Petición	Dagoberto Bohórquez - Red Nacional de Veedurías	Secretaría General - Grupo de Contratación	Correspondencia	05/08/2016	Solicitud información "Caso Doña Juana"						22/08/2016		22/08/2016	El oficio de respuesta no se pudo entregar porque según información de Servicios Postales Nacionales S.A. 472 no existe la dirección, según la guía que adjuntaron; sin embargo fue enviada la respuesta el 22 de agosto de 2016 por mensaje electrónico. La respuesta se emitió dentro del término establecido.
3	Reclamo	Rubira Quintana Sánchez	Secretaría General	Correspondencia	16/08/2016	Solicitud para reubicación del punto de atención del Centro de Atención al Ciudadano por demasiado frío, con el fin de prevenir quebrantos de salud de los funcionarios								06/09/2016	La respuesta enviada en físico mediante memorando fue devuelta por dirección errada por Servicios Postales Nacionales S.A. 472 el 17 de agosto de 2016, según se evidenció por la OCI; sin embargo la OCI observó en el oficio que la usuaria dejó correo electrónico y teléfono fijo y celular. Es importante resaltar que la efectividad y el respeto por el derecho de petición se encuentra subordinada a que la autoridad requerida emplee una notificación eficaz para la respuesta. La OCI considera la solicitud de la usuaria como una sugerencia.
4	Queja	Jaidier Alfonso Pacheco Mercado	Defensoría Regional Bogotá	Telefónico	06/09/2016	El usuario se queja por presunta falta de gestión de la defensora pública.	07/09/2016	07/09/2016				21/09/2016 mediante entrevista de la defensora pública con el interno, demostrándole la gestión realizada.	30/09/2016	27/09/2016	De lo aportado por el GSTPC, la OCI observó que no quedó nítida la parte inferior del acta del 21 de septiembre de 2016 en donde se encuentran las firmas de los que intervinieron en la entrevista que se llevó a cabo entre la defensora pública y el interno. La OCI considera que es un reclamo.
5	Denuncia	Mónica María Rivera Castaño	Defensoría Regional Risaralda	Presencial	20/09/2016	La usuaria denunció presunto inadecuado comportamiento del un servidor público de la regional.	21/09/2016	21/09/2016				07/10/2016	13/10/2016	11/10/2016	Se dió respuesta después del término establecido. La OCI considera que es una queja.
6	Reclamo	Rosa Araminta Poveda de Moreno	Grupo Centro de Atención al Ciudadano	Presencial	29/09/2016	La usuario reclamó con relación a la asignación de turnos y la demora en la atención	30/09/2016	30/09/2016						21/10/2016	De acuerdo con la trazabilidad del reclamo aportado por el GSTPC se observó respuesta de la dependencia implicada mediante memorando del 26 de octubre de 2016 y recibido por Secretaría General el 2 de noviembre de 2016, cuyo anexo se suministró incompleto era de 6 folios y solo se envió 5. La OCI recomienda observar cumplimiento para los turnos de atención programados, aplicando el principio de equidad mediante la política encaminada a atender a los ciudadanos en estricto orden de llegada y respetando las excepciones para tercera edad, mujeres en embarazo, etc; teniendo en cuenta que la señora es una adulta mayor y prácticamente era una asesora que no se demoró. Tampoco se evidenció respuesta a la reclamante.

N.O.	CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	*FECHA DE LA PQRSDF	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISION PQRSDF A OCIO O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	REITERACIONES PARA LA RESPUESTA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO EN DONDE SE INFORMA MOTIVO DE LA DEMORA Y FECHA DE ENTREGA DE RPTA.	FECHA ENTREGA DEL OFICIO DE RTA. DEFINITIVA POR LA DEP. IMPLICADA AL USUARIO	**FECHA RPTA. DEFINITIVA POR SECRETARÍA GENERAL	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
7	Queja	Anónima	Defensoría Regional Putumayo	Virtual	18/10/2016	Queja contra personal de contrato y planta de la Defensoría del Pueblo Regional Putumayo	19/10/2016	20/10/2016				04/01/2017		09/11/2016	El GSTPC envió a la OCI el oficio de la queja incompleta. El Defensor Regional Putumayo remitió respuesta el 16 de noviembre de 2016 anexando las justificaciones de los funcionarios nombrados en el escrito. La respuesta fue emitida por el defensor regional al correo electrónico de donde se originó la denuncia, la OCI considera que la respuesta no fue de fondo, oportuna y congruente. Es de anotar que el mensaje electrónico en donde se remite la queja también lo dirigen al despacho del Defensor del Pueblo y a la Oficina de Control Interno Disciplinario. La OCI considera que es una denuncia.

N.O.	CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	*FECHA DE LA PQRSDF	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISION PQRSDF A OCID O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	REITERACIONES PARA LA RESPUESTA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO EN DONDE SE INFORMA MOTIVO DE LA DEMORA Y FECHA DE ENTREGA DE RPTA.	FECHA ENTREGA DEL OFICIO DE RPTA. DEFINITIVA POR LA DEP. IMPLICADA AL USUARIO	**FECHA RPTA. DEFINITIVA POR SECRETARÍA GENERAL	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
8	Queja	Angela Sofía Villota Moncayo	Defensoría Regional Bogotá	Presencial	18/11/2016	Queja por presunto irrespeto hacia una servidora pública	21/11/2016	21/11/2016						12/12/2016	De conformidad con los documentos enviados por el GSTPC se evidenció que la dependencia implicada a través de memorando del 23 de diciembre de 2016 suscrito por el defensor regional y recibido en Secretaría General el 28 de diciembre de 2016 comunicó que se realizó una conciliación, sin informar la fecha de la misma y sin aportar documento de compromisos. La OCI considera enviar este tipo de situaciones al Comité de Convivencia Laboral, con el fin que se surta el trámite previsto en estos casos.
9	Queja	Miguel Alfonso Gómez Hormaza	Defensoría Regional Bogotá	Correspondencia	23/11/2016	Queja por presunta negligencia de un defensor público en el caso que representa al usuario	24/11/2016	24/11/2016						15/12/2016	De acuerdo con los documentos enviados por Secretaría General se observó que enviaron incompleta la queja del usuario y aunque la Secretaría General recibió respuesta de la dependencia implicada el 5 de diciembre de 2016, en donde dentro de los anexos que remite, se comprobó respuesta al usuario (citando el correo electrónico) mediante oficio 5215-10-03-16 no obstante, no se logró constatar la fecha de envío del mismo. La OCI considera que es un reclamo
10	Felicitación	Jairo Vicente Reyes Cabrera	Defensoría Regional Bogotá	Correspondencia	16/12/2016	Felicitación por gestión realizada por defensora pública	21/12/2016						21/12/2016	06/01/2017	Se dió respuesta dentro del término establecido.

NIVEL REGIONAL

1	Queja	Guillermo León Rodríguez	Defensoría Regional Tolima	Correspondencia	05/09/2016	Queja por presunta demora para conocer los resultados de la gestión efectuada.		12/09/2016				02/11/2016		26/09/2016	La explicación que suministró la regional por la demora para que el usuario conociera los resultados de la gestión fue por retraso en el envío de la correspondencia. El usuario en el formato de PQRSDF manifestó ser discapacitado. La OCI recomienda tener especial cuidado en cuanto a que el servidor destinado a la atención al ciudadano no puede omitir la realización de su labor en forma oportuna y adecuada por inconvenientes que sean del resorte de la entidad. El usuario señaló como tipo de requerimiento reclamo y en la matriz de PQRSDF se encuentra clasificada como queja. La OCI considera que es un reclamo. Se dió respuesta después del término establecido.
2	Queja	Miguel Prieto	Defensoría Regional Tolima	Correspondencia	31/10/2016	Queja por desacuerdo en la respuesta del asunto que le lleva el defensor público	09/11/2016	02/11/2016				29/11/2016		23/11/2016	La OCI observó dentro de los documentos aportados por la defensoría regional que se transgredió el término establecido tanto para emitir respuesta al derecho de petición, en donde el usuario solicita la intervención de la defensoría, como para responder la queja. Dentro del formato de PQRSDF el usuario manifestó estar dentro del rango de edad 56-65. Asimismo, la OCI considera que la respuesta emitida a la queja no fue de fondo; además no cumplió con los principios de calidad, servicio y coherencia. En cuanto a la gestión que se le dio al requerimiento del usuario, la OCI considera que faltó gestión, teniendo en cuenta que no satisfizo las expectativas del usuario, por lo que se debió ser más proactivo. La OCI considera que es un reclamo. Se dió respuesta después del término establecido.
3	Felicitación	José Robert Estrada	Defensoría Regional Putumayo	Correspondencia	06/12/2016	Felicitación por el excelente desempeño para realizar sus labores	17/12/2016							28/12/2016	La OCI evidenció que el oficio en donde se remite la felicitación al guarda de seguridad tiene número de consecutivo 6026-2017-22-0113 y la fecha de recibido de la misma fue el 16 de diciembre de 2016. Sin embargo de conformidad con el procedimiento se debe remitir agradecimiento al usuario y el <i>Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo</i> orienta que "se analiza la felicitación y se responde con un agradecimiento valorando el esfuerzo de la entidad en lograr los objetivos e invitando al usuario a continuar atento a la gestión" el cual no se pudo constatar.
4	Queja	Nohora Orozco	Regional Bolívar	Correspondencia	03/08/2016	Sugerencia para mejorar el servicio con mayor número de abogados especializados en familia.	10/08/2016	10/08/2016				12/09/2016		25/08/2016	Se dió respuesta después del término establecido. La OCI considera que es una sugerencia.

Fuente: Bases de datos PQRSDF segundo semestre 2016 y expedientes escaneados

*Esta clasificación fue tomada de la base de datos que aportó la Secretaría General para el caso del nivel central y de las matrices de PQRSDF que suministraron las defensorías regionales.

**Esta actividad no se encuentra dentro del procedimiento EG-P01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Versión 3 vigente desde 09/06/2016.

***Para el cálculo se tomó como referencia la fecha que consigna el usuario en el formato de la PQRSDF.