

# INFORME DE PQRSDF ENERO - FEBRERO - MARZO 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 TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL.....	6
3.1 Estado de la Gestión Trimestre Enero, Febrero y Marzo 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 .....	10
3.4.2.3 Quejas más frecuentes.....	12
3.4.2.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado.....	13
3.4.3 Reclamos.....	14
3.4.4 Sugerencias.....	14
3.4.5 Denuncias.....	14
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.....	18
3.9	Dependencias con mayor número de PQRSDF.....	19
4.	DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES.....	20
4.1	Estado de la Gestión trimestre Enero, Febrero y Marzo 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 .....	21
5.	SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO .....	23
5.1	Metodología de seguimiento .....	23
5.2	Trimestre Octubre - Noviembre - Diciembre 2015 .....	23
5.3	Trimestre Enero - Febrero - Marzo 2016.....	24
5.3.1	Número de PQRSDF.....	24
6.	CONCLUSIONES.....	24
6.1	Sede central Defensoría del Pueblo.....	24
6.2	Regionales .....	25
7.	RECOMENDACIONES GENERALES.....	25

## 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. Número de PQRSDf abiertas y cerradas .....	11
Tabla 4. Quejas más frecuentes .....	12
Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDf .....	13
Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDf .....	14
Tabla 7. Tiempos de Respuesta en días calendario .....	16
Tabla 8. Canal de comunicación .....	17
Tabla 9. PQRSDf por dependencia o Regional .....	18
Tabla 10. Reporte de Regionales .....	20
Tabla 11. Registro reporte oportuno Regionales .....	21
Tabla 12. Número de PQRSDf .....	24

## Listado de Figuras

Figura 1. Número de PQRSDf .....	8
Figura 2. Porcentaje de PQRSDf .....	8
Figura 3. Total PQRSDf Asignadas .....	11
Figura 4. PQRSDf por dependencia .....	12
Figura 5. PQRSDf por Canal de Comunicación .....	17

# 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 octubre, noviembre y diciembre de 2015.

Con la implementación del Grupo de Transparencia, participación 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 enero y el 31 de marzo 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 Transparencia, participación 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 enero, febrero y marzo 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.pqr sdf@defensoria.gov.co](mailto:buzon.pqr sdf@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 Transparencia, participación 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 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 escrito y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación.

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

### **3.1 Estado de la Gestión Trimestre Enero, Febrero y Marzo 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 enero al 31 de marzo de 2016, tanto en el nivel central como a nivel Regional

### 3.2 Resultado de las PQRSDf nivel Central

Durante el trimestre enero - febrero - marzo de 2016, se tramitaron en la sede central de la Defensoría del Pueblo, un total de treinta y un (31) PQRSDf, a través de los canales definidos. De las Regionales se recibió información y se consolidó reporte, arrojando como resultado 168 PQRSDf.

### 3.3 Tipo de solicitudes recibidas

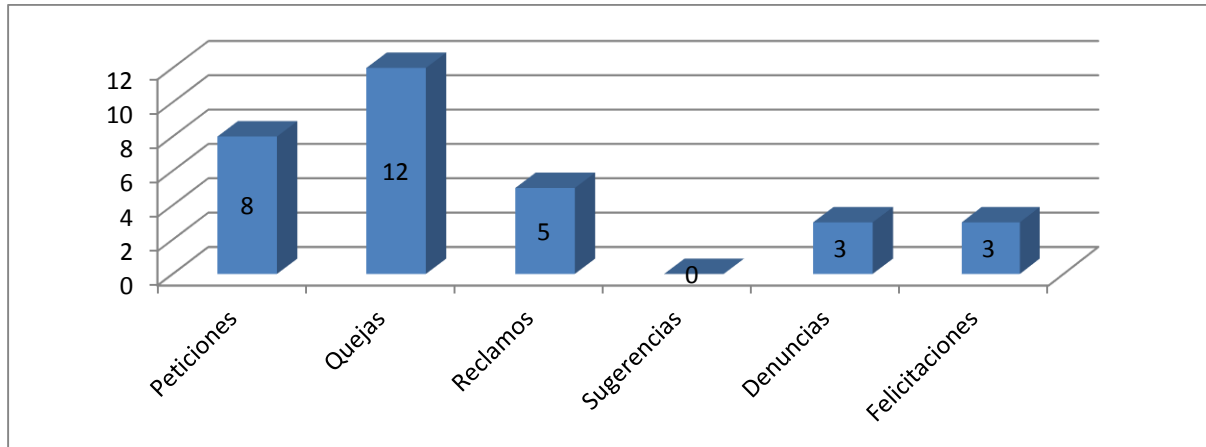
En total se tramitaron durante este periodo treinta y un (31) PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf

Tipo de PQRSDf	NUMERO PQRSDf	PORCENTAJE %
Peticiones	8	25,81%
Quejas	12	38,71%
Reclamos	5	16,13%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	3	9,68%
Felicitaciones	3	9,68%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

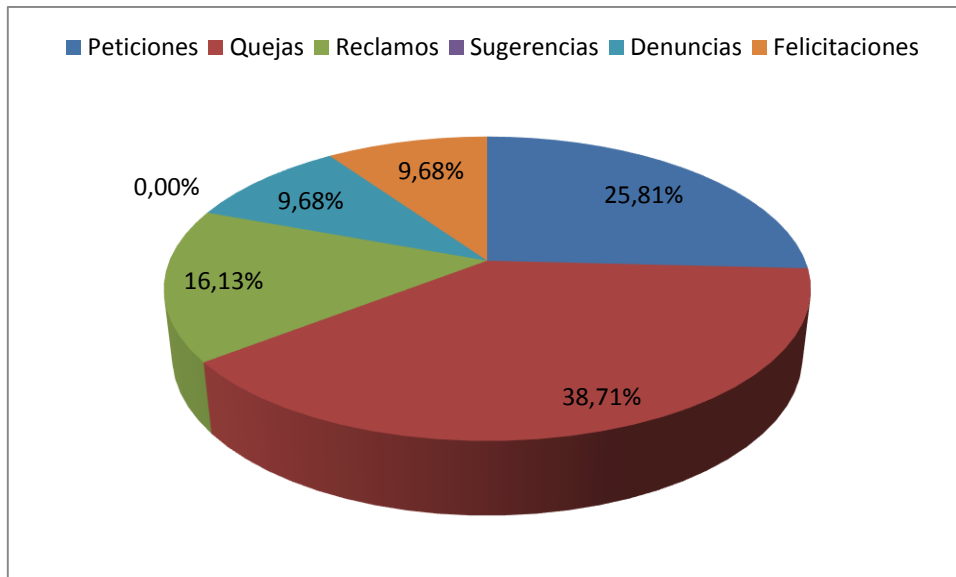
Fuente: Grupo de Transparencia, participación y servicio al ciudadano Secretaría General

Figura 1. Número de PQRSDf



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

Figura 2. Porcentaje de PQRSDf



Fuente: Grupo de Transparencia, participación 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 Antioquia					1	
Regional Atlántico		1				
Regional Bogotá		5	1			1
Regional Cauca		1				
Regional Huila						1
Regional Magdalena		1	1		1	
Regional Valle			1			
Delegada para la Prevención de riesgos de violaciones de DDHH y DIH	1					
Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad	1	1				
Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de DDHH		1				
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales		1				
Secretaría General	5		2		1	1
Subdirección Financiera		1				
Subdirección de Servicios Administrativos		1				
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

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

**3.4.1 Peticiones:** En este periodo se radicaron ocho (8) peticiones por correo electrónico y por correspondencia, estos casos hacen referencia a diferentes solicitudes de información. Entre las cuales se pide reporte de contratos con medios de comunicación; Informe de Gestión de la Entidad sobre derechos de las comunidades LGTBI, defensa de los derechos de las mujeres, campañas sobre acoso laboral y sexual; reportes de Viáticos, entre otros. Estas Peticiones fueron tramitadas por Secretaría General, en articulación con las dependencias correspondientes con el fin de dar respuesta a los peticionarios de forma completa y oportuna.

3.4.2 **Quejas:** En este periodo se radicaron **doce (12)** quejas, que equivalen a un 38.71 % de las PQRSDF; de estas, se han cerrado satisfactoriamente siete (7), que representan un 58.33 % 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 un Profesional Especializado en Investigación de la Regional Tolima quejándose por la falta en un pago de unos viáticos. La subdirección financiera puso en conocimiento al Servidor Público sobre el proceso que llevaba adelantado ante el Ministerio de Hacienda para poder efectuar el pago referente. Una (1) queja en contra de una Defensora Pública de la Regional Magdalena por falta de trámite, la regional citó a la usuaria y se le explicaron los conceptos jurídicos de su caso y se realizó la gestión correspondiente. Dos (2) quejas en contra de Defensores Públicos de Regional Bogotá. En el primer caso, el usuario manifestó falta de trámite de una defensora pública, en donde se puede evidenciar que el quejoso es recurrente e insistente en diferentes temas de la Entidad. Sin embargo se le responde al usuario de fondo. El segundo caso es una queja en contra de una defensora pública, la Regional se comunica con el usuario y al enterarse que la llamada proviene de la Defensoría del Pueblo, decide colgar el teléfono y no volver a responder. Sin embargo se cita al usuario y se atendió nuevamente. Un (1) caso en contra de un servidor público de la recepción de la Sede Central de la Entidad, se traslada a la Subdirección Administrativa, quien a su vez responde de fondo sobre lo sucedido. Una (1) queja en contra de un Defensor Público por mala atención de la Regional Atlántico. Un (1) caso en contra de un profesional especializado de la Regional Cauca, en donde al usuario se le cambia por un Defensor Público para atender al mismo.

3.4.2.2 **Quejas abiertas:** Cinco (5), 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 cinco (5) quejas abiertas que equivalen a un 41.67 % del total del periodo, las cuales han sido trasladadas a la, Dirección Nacional de

Recursos y Acciones Judiciales, tres (3) a Regional Bogotá, Delegada para la Salud, Seguridad Social y la Discapacidad.

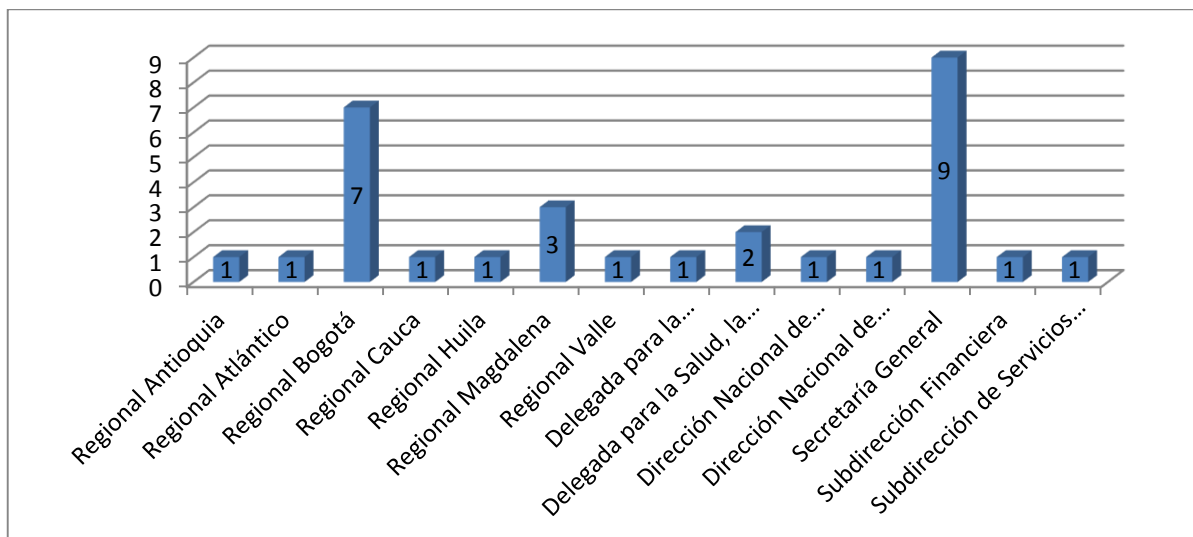
Tabla 3. Número de PQRSDF abiertas y cerradas

Tipo de PQRSDF	NUMERO PQRSDF	Abiertas	Cerradas
Peticiones	8	1	7
Quejas	12	7	5
Reclamos	5	1	4
Sugerencias	0	0	0
Denuncias	3	1	2
Felicitaciones	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>21</b>

Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

Desde el Grupo de Transparencia, participación y servicio al ciudadano, mediante correo electrónico institucional<sup>1</sup>, hacemos seguimiento a los casos abiertos, reiterando a las Dependencias o Regionales la solicitud para que emitan respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos en la Ley.

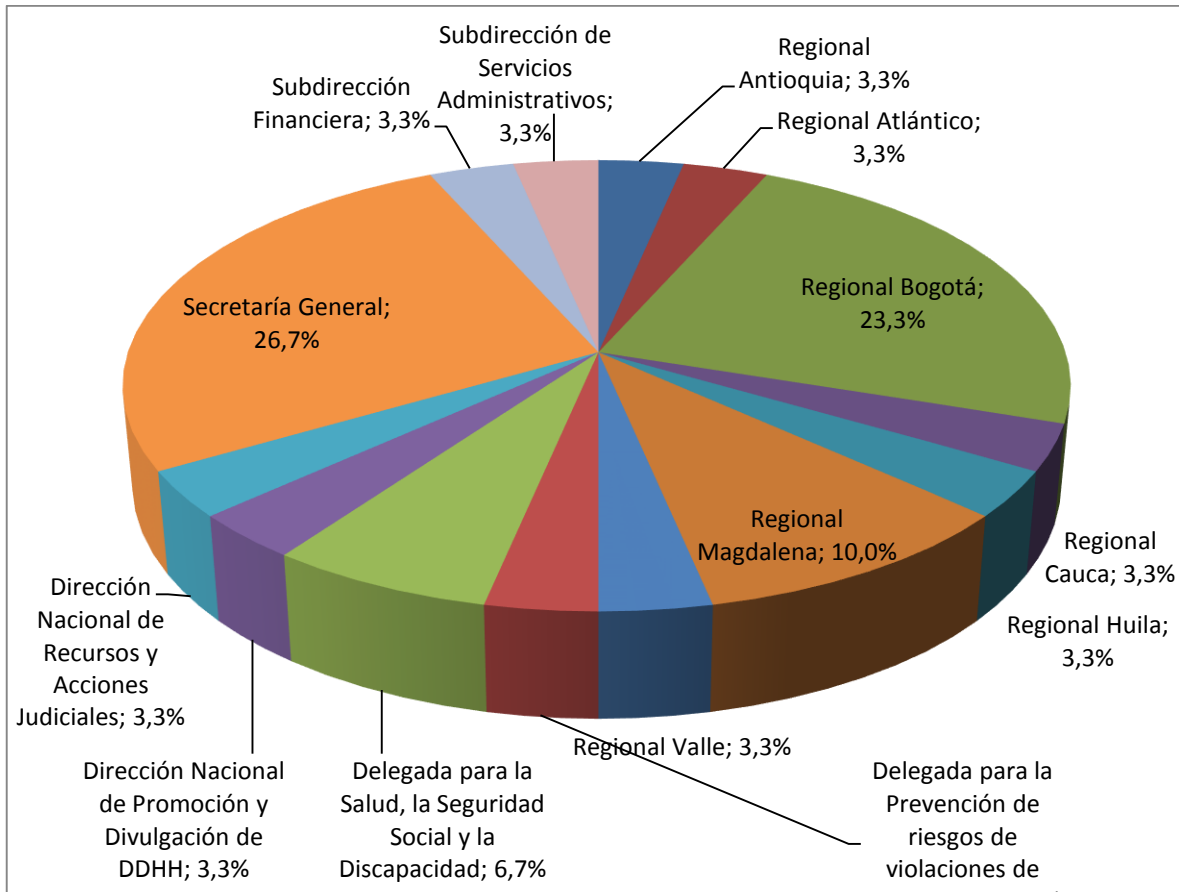
Figura 3. Total PQRSDF Asignadas



Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

<sup>1</sup> Se ha reiterado el 29 de Enero de 2016, el 19 de Febrero de 2016 y el 08 de Marzo de 2016,

Figura 4. PQRSDf por dependencia



Fuente: Área de Cultura y Servicio Ciudadano Secretaría General

### 3.4.2.3 Quejas más frecuentes

Tabla 4. Quejas más frecuentes

TIPO DE PQRSDf	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIA)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de Servidores Públicos	7	46,67%
Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos	8	53,33%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

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

De acuerdo a la relación de quejas presentadas, podemos observar una leve disminución en las PQRSDF relacionadas con el desempeño de servidores públicos, en el último trimestre del 2015 fueron (9) casos contra (7) casos de este periodo, en donde la proporción fue de 46.67% del total de quejas y denuncias, con respecto al periodo anterior en donde fue de 64.29%.

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 53.33%, siendo (8) el número de casos tramitados.

#### 3.4.2.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado

Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDF

DEPENDENCIA O REGIONAL	Número de PQRSDF Asignadas	Número de PQRSDF contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Antioquia	1	1	100,00%
Regional Atlántico	1	0	0,00%
Regional Bogotá	7	4	57,14%
Regional Cauca	1	0	0,00%
Regional Huila	1	1	100,00%
Regional Magdalena	3	2	66,67%
Regional Valle	1	0	0,00%
Delegada para la Prevención de riesgos de violaciones de DDHH y DIH	1	0	0,00%
Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad	2	1	50,00%
Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de DDHH	1	1	100,00%
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	1	0	0,00%
Secretaría General	9	9	100,00%
Subdirección Financiera	1	1	100,00%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>67,74%</b>

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

Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDf

PQRSDf	Número
Casos Cerrados	24
Total Casos	31
Indicador	77%

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

La muestra de quejas radicadas en el presente periodo disminuyó ligeramente con relación al último trimestre del año anterior, (octubre, noviembre, diciembre 2015), siendo contabilizadas doce (12) en total. Como se puede evidenciar, el 77% del total de las PQRSDf fueron contestadas a tiempo y el 23% no, ya que en este último porcentaje no se evidencian respuestas a los traslados y reiteraciones efectuados 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 Transparencia, participación y servicio al ciudadano de la Secretaría General.

**3.4.3 Reclamos:** Durante este periodo se reportaron cinco (5) reclamos. En el primero la usuaria manifestó descontento con la atención recibida en la Regional Bogotá. En el segundo caso el usuario manifestó reclamo por mala atención de la Regional Valle. En el tercer caso el usuario manifestó falta de trámite por una solicitud de visita de verificación en un corregimiento en Magdalena. La Regional programó la visita y presentó informe de la situación del lugar.

**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 falta de garantías por parte de una defensora pública en relación a la defensa de los derechos de la mujer, la Regional Antioquia le envía respuesta de fondo a la usuaria y la cita para explicarle con profundidad lo sucedido. En el segundo caso, un usuario anónimo por canal telefónico, denuncia al ex vice-Defensor del Pueblo, por el uso de vehículos oficiales de la Defensoría del Pueblo después de apartarse del cargo. El tercer caso fue interpuesto por un ex Defensor Público en contra de varios servidores públicos, por un supuesto acoso laboral en su contra que terminó con la no renovación de su contrato, se espera respuesta de la Dirección Nacional de Defensoría Pública

**3.4.6 Felicitaciones:** Durante este periodo se reportaron tres (3) felicitaciones. En el primer caso el usuario presentó agradecimiento por la eficiencia en un servicio prestado por la Regional Huila. En el segundo caso el usuario manifestó beneplácito por los servicios ofrecidos por la Defensoría del Pueblo. En el tercer caso, la usuaria manifestó felicitación a una servidora pública por su alta calidad profesional.

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 les ofició a los usuarios informándoles sobre el traslado y agradeciéndoles por la información brindada.

### 3.5 Tiempos de Respuestas

Tabla 7. Tiempos de Respuesta en días calendario

Número	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta
1	05/01/2016	18/01/2016	13
2	06/01/2016	26/01/2016	20
3	07/01/2016		
4	25/01/2016	05/02/2016	11
5	25/01/2016	04/04/2016	70
6	25/01/2016	04/02/2016	10
7	25/01/2016	01/02/2016	7
8	29/01/2016	15/04/2016	77
9	05/02/2016	09/02/2016	4
10	09/02/2016	09/02/2016	0
11	09/02/2016	11/02/2016	2
12	28/01/2016	11/02/2016	14
13	27/01/2016	10/02/2016	14
14	11/02/2016	14/03/2016	32
15	11/02/2016	10/03/2016	28
16	11/02/2016		
17	11/02/2016	12/02/2016	1
18	12/02/2016	19/02/2016	7
19	16/02/2016		
20	03/02/2016	15/02/2016	12
21	18/02/2016	28/03/2016	39
22	16/02/2016	19/02/2016	3
23	26/02/2016		
24	29/02/2016	23/03/2016	23
25	07/03/2016		
26	07/03/2016	10/03/2016	3
27	10/03/2016		
28	15/03/2016	13/04/2016	29
29	15/03/2016	17/03/2016	2
30	28/03/2016		
31	30/03/2016	31/03/2016	1
<b>PROMEDIO</b>			18

Fuente: Grupo de Transparencia, participación 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 3, 16, 19, 23, 25, 27, y 30 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

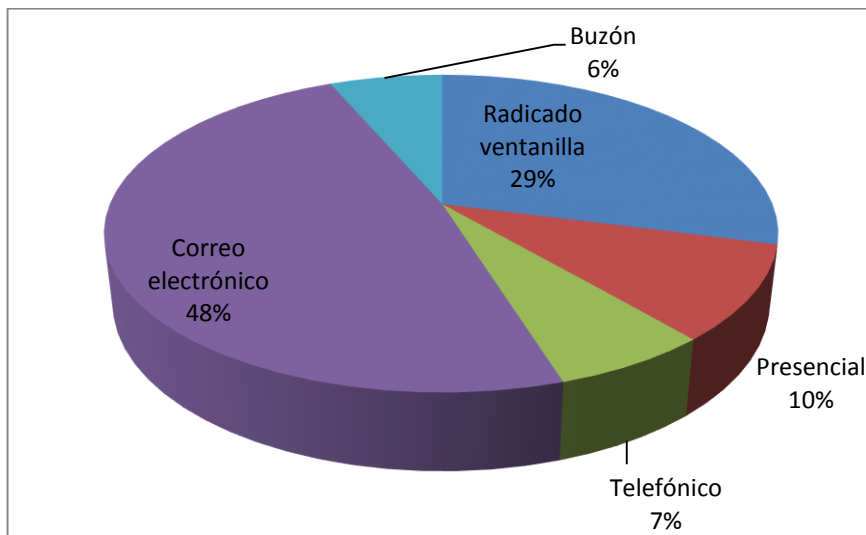
La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDF y muestra la preferencia de los usuarios por el la utilización del canal de correo electrónico, seguido de radicación con oficio y Formato PQRSDF en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo, 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 hacen referencia a una petición y a una queja.

Tabla 8. Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Radicado ventanilla	5	2	2			
Presencial		3				
Telefónico					1	1
Correo electrónico	3	6	2		2	2
Buzón	1	1				
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

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

Figura 5. PQRSDF por Canal de Comunicación



Fuente: Grupo de Transparencia, participación 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)) con un 48% del total de los casos, el cual se encuentra publicado en la página principal de la Entidad, es decir, se radicaron quince (15) PQRSDf.

### 3.7 Caracterización de usuario

3.7.1 **Por Género:** La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que se presentaron 16 mujeres, 14 hombres y un usuario anónimo, lo cual evidencia el mismo número de atención para ambos géneros, sin embargo aumentaron los hombres con respecto al periodo anterior seis (11).

3.7.2 **Por tipo de usuario:** Veintiún (21) PQRSDf fueron presentados por usuarios de la Defensoría a Nivel Nacional, es decir el 67.7% de los casos, el 32.3% restante hacen referencia a las Peticiones presentadas por: Un Profesional Especializado en Investigación de la Regional Tolima; un representante a la cámara; dos presidentes de sindicatos; dos ONG; dos estudiantes; un ex defensor público.

### 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 9. PQRSDf por dependencia o Regional

DEPENDENCIA O REGIONAL	TOTAL PQRSDf	PORCENTAJE PQRSDf
Regional Antioquia	1	3,2%
Regional Atlántico	1	3,2%
Regional Bogotá	7	22,6%
Regional Cauca	1	3,2%
Regional Huila	1	3,2%
Regional Magdalena	3	9,7%
Regional Valle	1	3,2%
Delegada para la Prevención de riesgos de violaciones de DDHH y DIH	1	3,2%

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

Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad	2	6,5%
Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de DDHH	1	3,2%
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	1	3,2%
Secretaría General	9	29,0%
Subdirección Financiera	1	3,2%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	3,2%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Grupo de Transparencia, participación 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, treinta y uno (31) podemos establecer que el 29 % del total periodo, fueron relacionadas con actividades que tienen que ver con la Secretaría General, en donde se debe principalmente a las peticiones radicadas y lideradas por la Secretaria General. En segundo lugar se encuentra la Regional Bogotá con una participación del 22.6% . , por lo que consideramos se debe a la gran cantidad de usuarios atendidos en esta sede. A las Regionales de Antioquia, Atlántico, Cauca, Huila, Magdalena y Valle, se corrieron los traslados respectivos que guardan relación con el desempeño de defensores y servidores públicos. Así mismo fueron recibidas no conformidades contra la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, la Subdirección de Servicios Administrativos y la Subdirección financiera; la Secretaría General - Grupo de Transparencia, participación y servicio al ciudadano, - respondió nueve (9) PQRSDF a los usuarios.

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 desde 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 2016

El presente informe contiene los datos estadísticos de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF recibidas en el Área de Servicio y Cultura Ciudadana 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 2016.

### 4.2 Resultado de las PQRSDF

En Enero, Febrero y Marzo de 2016, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 168 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 tramitaron durante este periodo 168 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 10. Reporte de Regionales

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Amazonas	1	12	1	0	0	6
Antioquia	1	5	0	3	0	6
Arauca	0	0	2	0	0	0
Atlántico	0	2	0	0	1	2
Bogotá	0	0	0	0	0	0
Bolívar	0	2	0	0	0	3
Boyacá	0	0	0	0	0	0
Caldas	0	2	0	0	0	0
Caquetá	0	1	0	0	0	1
Casanare	0	0	0	0	0	45
Cauca	0	0	0	0	0	0
Cesar	0	0	0	0	0	0
Córdoba	0	6	1	6	0	0
Cundinamarca	0	2	0	0	0	1

Chocó	0	0	0	0	0	0
Guainía	0	0	0	1	0	0
Guajira	0	0	0	0	0	0
Guaviare	0	0	0	0	0	0
Huila	0	0	0	1	0	6
Magdalena	0	2	2	2	0	14
Magdalena medio	0	1	0	4	0	0
Meta	0	0	0	0	0	0
Nariño	0	1	2	0	1	0
Norte de Santander	0	0	0	0	0	0
Ocaña	0	0	0	0	0	0
Putumayo	0	0	0	0	0	0
Quindío	0	1	0	1	0	1
Risaralda	0	1	1	3	0	0
San Andrés	0	1	0	0	0	6
Santander	1	2	0	0	0	0
Sucre	0	0	0	0	0	0
Urabá	0	0	0	0	0	0
Tolima	0	1	0	0	0	0
Valle del Cauca	0	0	0	0	0	0
Vaupés	0	0	0	0	0	0
Vichada	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>91</b>

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

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

Tabla 11. Registro reporte oportuno Regionales

Regionales	Reporte oportuno de PQRSDf			Regionales que no reportan oportunamente PQRSDf		
	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo
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 Transparencia, participación y servicio al ciudadano Secretaría General

El presente reporte corresponde a los meses de enero, febrero y marzo de 2016, con un total de ciento y sesenta y ocho (168) PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente por 25 regionales en el mes de Enero; 26 regionales en el mes de Febrero y 18 Regionales en el mes de Marzo. Las Regionales Cauca, Chocó, Guajira, Putumayo, Sucre, 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 redundó 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 la Regional Casanare y Magdalena, 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 tramita cada proceso, 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 Octubre - Noviembre - Diciembre 2015**

Mediante memorando del 18 de Marzo de 2016 con número 50-130 y radicado 201600092469, se trasladaron (3) PQRSDF a Control Interno Disciplinario, de este periodo

que no han sido respondidas por las dependencias asignadas, de conformidad con el procedimiento.

### 5.3 Trimestre Enero - Febrero - Marzo 2016

De este periodo se puede concluir que se tramitaron (31) PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 24 PQRSDf; por lo tanto hay 7 PQRSDf pendientes por responder a los usuarios. Mediante memorando del 18 de Marzo de 2016 con número 50-130 y radicado 201600092469, se trasladó (1) Reclamo que no ha sido respondido por la Regional Valle, caso del 07 de Enero de 2016.

#### 5.3.1 Número de PQRSDf

Tabla 12. Número de PQRSDf

PQRSDf	Número
Cuarto Trimestre 2015	22
Primer Trimestre 2016	31
Indicador	1,4

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

Con respecto al trimestre anterior, aumentaron los requerimientos presentados por los usuarios, en 1.4 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 53.33 % del total del trimestre, seguido de la Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos con un 46.67 %, 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 cinco (5) reclamos durante este periodo.

## 6.2 Regionales

Dentro del seguimiento continuo a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 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 enero, febrero y marzo 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 divisoando un notable incremento en las felicitaciones, de las cuales se observa la buena atención por parte de funcionarios de la Regional Casanare con los usuarios; se presentaron también felicitaciones en las Regionales de Amazonas, Antioquia, Atlántico, Bolívar, Caquetá, Cundinamarca, Huila, Magdalena, Quindío y San Andrés, la mayoría de ellas reconociendo la labor prestada por los Defensores Públicos y Funcionarios, 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 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