

INFORME DE PQRSDF ENERO - JUNIO DE 2016



Secretaría General

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. GENERALIDADES	5
2.1 Objetivo	5
2.2 Metodología.....	6
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 Semestre Enero - Junio de 2016.....	7
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:.....	10
3.4.2 Quejas.....	12
3.4.2.1 Quejas cerradas.....	12
3.4.2.2 Quejas abiertas	12
3.4.2.3 Quejas más frecuentes.....	14
3.4.2.4 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado.....	15
3.4.3 Reclamos.....	16
3.4.4 Sugerencias.....	16
3.4.5 Denuncias.....	16
3.4.6 Felicitaciones	16
3.5 Tiempos de Respuestas.....	17
3.6 PQRSDF por medio de recepción.....	18

3.7	Caracterización de usuario	19
3.7.1	Por Género	20
3.7.2	Por tipo de usuario	20
3.8	Clasificación de PQRSDF por Dependencia o Regional.....	20
3.9	Dependencias con mayor número de PQRSDF.....	21
4.	DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES PRIMER TRIMESTRE 2016.....	22
4.1	Estado de la Gestión trimestre Enero, Febrero y Marzo de 2016	22
4.2	Resultado de las PQRSDF.....	22
4.3	Tipo de solicitudes recibidas	22
4.4	Registro reporte oportuno PQRSDF por orden de ingreso	23
5.	DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES SEGUNDO TRIMESTRE 2016	25
5.1	Estado de la Gestión trimestre abril, mayo y junio de 2016.....	25
5.2	Resultado de las PQRSDF.....	25
5.3	Tipo de solicitudes recibidas	25
5.4	Registro reporte oportuno PQRSDF por orden de ingreso	27
6.	CONCLUSIONES.....	28
6.1	Sede central Defensoría del Pueblo	28
6.2	Regionales	29
7.	RECOMENDACIONES GENERALES.....	29

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	14
Tabla 6. Oportunidad de respuesta PQRSDF	15
Tabla 7. Respuesta Oportuna de PQRSDF	16
Tabla 8. Tiempos de Respuesta en días calendario	17
Tabla 9. Canal de comunicación	19
Tabla 10. PQRSDF por dependencia o Regional	20
Tabla 11. Reporte de Regionales	22
Tabla 12. Registro reporte oportuno Regionales	23
Tabla 13. Reporte de Regionales	25
Tabla 14. Registro reporte oportuno Regionales	27

Listado de Figuras

Figura 1. Número de PQRSDF	8
Figura 2. Porcentaje de PQRSDF	8
Figura 3. Total PQRSDF Asignadas	13
Figura 4. PQRSDF por dependencia	14
Figura 5. PQRSDF por Canal de Comunicación	19

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 SEMESTRE Enero - 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 enero 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 enero, febrero, marzo, 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.

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 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 Semestre Enero - Junio de 2016

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDf, recibidas en la Defensoría del Pueblo, durante el semestre comprendido entre el 1 de enero 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 semestre enero - junio de 2016, se tramitaron en la sede central de la Defensoría del Pueblo, un total de cincuenta y seis (56) PQRSDf, a través de los canales definidos. De las Regionales se recibió información y se consolidó reporte, arrojando como resultado (348) PQRSDf.

3.3 Tipo de solicitudes recibidas

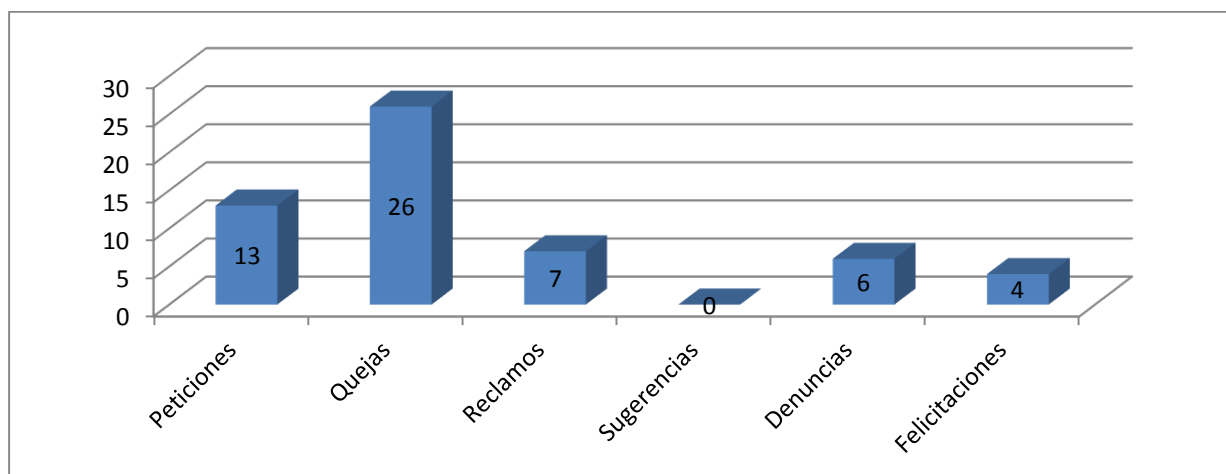
En total se tramitaron durante este periodo cincuenta y seis (56) PQRSDf, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf

Tipo de PQRSDf	NUMERO PQRSDf	PORCENTAJE %
Peticiones	13	23,21%
Quejas	26	46,43%
Reclamos	7	12,50%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	6	10,71%
Felicitaciones	4	7,14%
TOTAL	56	100%

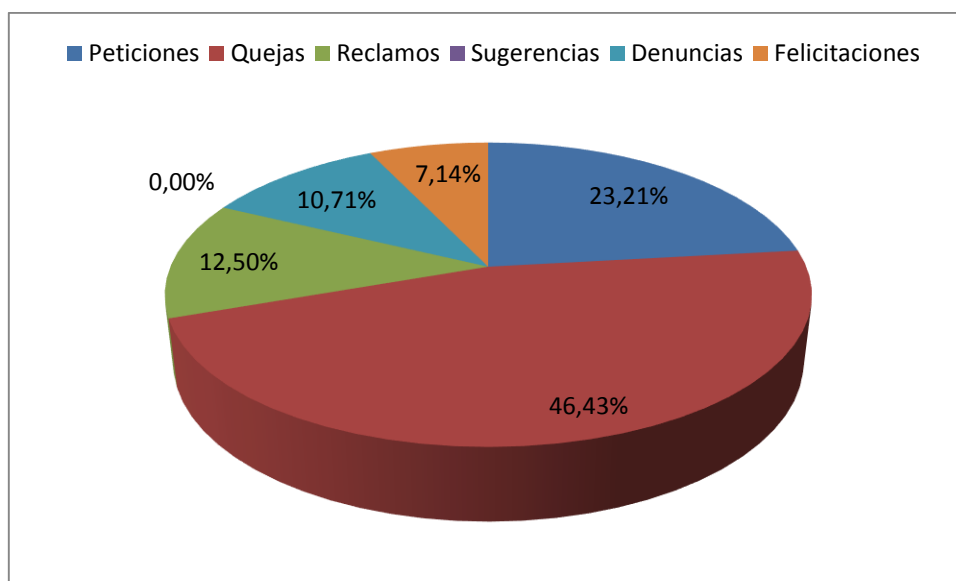
Fuente: Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Secretaría General

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 Antioquia					1	
Regional Atlántico		1				
Regional Bogotá	1	11	3		2	1
Regional Boyacá		2				
Regional Cauca		1				
Regional Guajira		1				
Regional Huila						1
Regional Magdalena		1	1		2	
Regional Norte de Santander		1				
Regional Risaralda		1				
Regional San Andrés		1				
Regional Valle			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					
Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad	1	2				
Delegada para la Prevención de riesgos de violaciones de DDHH y DIH	1					
Dirección Nacional de Defensoría Pública	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				
TOTAL	13	26	7	0	6	4

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

3.4.1 Peticiones de acceso a la información: En este periodo se radicaron ocho (13) 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.

Tabla 3. Peticiones Recibidas en Sede Central

Número Petición	Fecha Inicial	Radicado	Asunto	Dependencia Asignada	Fecha de Cierre
1	25/01/2016	201600016121	Petición de Información sobre presupuestos	Promoción y Divulgación y Grupo de Contratación	04/02/2016
2	09/02/2016	201600031962	Trasladada por parte de Min.Hacienda Petición por parte del Presidente del Sindicato ASEMDEP por retrasos en los pagos de los honorarios de algunos Vinculados.	Secretaria General y Dirección Nacional de Defensoria Pública	09/02/2016
3	09/02/2016	201600031962	Trasladada por parte de Min.Hacienda Petición de Información por parte del Presidente del Sindicato ASDEPUC, sobre el presupuesto de vigencia 2016 para los contratos de prestación de servicios de los Defensores Públicos y cuantos serán contratados para esta vigencia	Secretaria General y Dirección Nacional de Defensoria Pública	11/02/2016
4	28/01/2016	201600022062	Trasladada del Despacho, petición de información por parte de ONG Colombia Diversa sobre los derechos de las comunidades LGBT	Defensor del Pueblo	11/02/2016

5	27/01/2016	201600019875	Petición de Información	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación; 4 Delegadas: Mujer y asuntos de Género; Salud, seguridad social y la discapacidad; Infancia , la juventud y el Adulto mayor; Indígenas y las minorías Étnicas y La Oficina de Asuntos Internacionales	10/02/2016
6	12/02/2016	201600038125	Derecho de Petición de Información sobre proceso de Interdicción y temas sobre derechos sexuales	Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad; Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género	19/02/2016
7	03/02/2016		Elevada por el presidente del sindicato ASEMDEP solicitando información sobre Comisiones y viáticos del Doctor Otálora, Defensores delegados y Asesores	Secretaría General	15/02/2016
8	15/03/2016	201600082255	Elevada por Laura Romero, estudiante de Maestría de Derechos Humanos y Democratización radicando un Derecho de Petición de Información	Delegada para la Prevención de Riesgos de Violaciones de DDHH y DIH	13/04/2016
9	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
10	18/04/2016	201600163578	Petición de Información sobre cárceles La modelo y Bosque de Barranquilla	Delegada para la Política Criminal Penitenciaria	04/05/2016
11	15/04/2016	201600164786	Petición de Información sobre Defensores Públicos de la Entidad y su vinculación	Defensoría Pública	06/05/2016
12	10/05/2016	201600192303	Petición de Información sobre Informe de la Defensoria de Noviembre de 2015, en materia de derecho a la salud en Bogotá	Regional Bogotá	13/05/2016

13	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 veinte y seis (26) quejas, que equivalen a un 46.43 % de las PQRSDf; de estas, se han cerrado satisfactoriamente diez y ocho (18), que representan un 69.23 % de quejas del periodo.

3.4.2.1 Quejas cerradas: diez y ocho (18), 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.

3.4.2.2 Quejas abiertas: Ocho (8), 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 ocho (8) quejas abiertas que equivalen a un 30.77 % del total del periodo, las cuales han sido trasladadas a la, Dirección Nacional de Defensoría Pública, tres (3) a Regional Bogotá, dos (2) a Delegada para la Salud, Seguridad Social y la Discapacidad, Regional Guajira y Regional Norte de Santander.

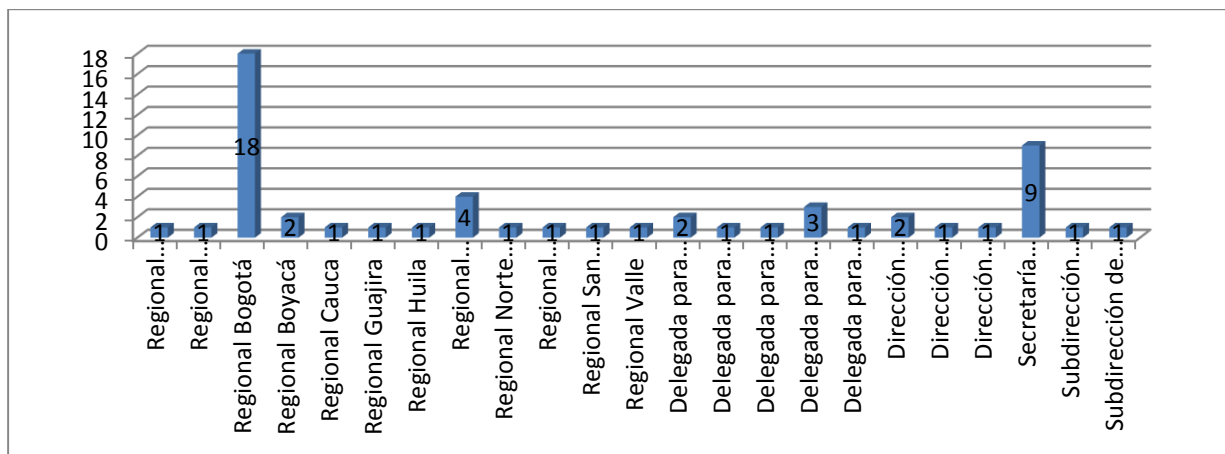
Tabla 4. Número de PQRSDf abiertas y cerradas

Tipo de PQRSDf	NUMERO PQRSDf	Abiertas	Cerradas
Peticiones	13	0	13
Quejas	26	8	18
Reclamos	7	0	7
Sugerencias	0	0	0
Denuncias	6	2	4
Felicitaciones	4	0	4
TOTAL	56	11	45

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

Desde el Grupo de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, mediante correo electrónico institucional¹, 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.

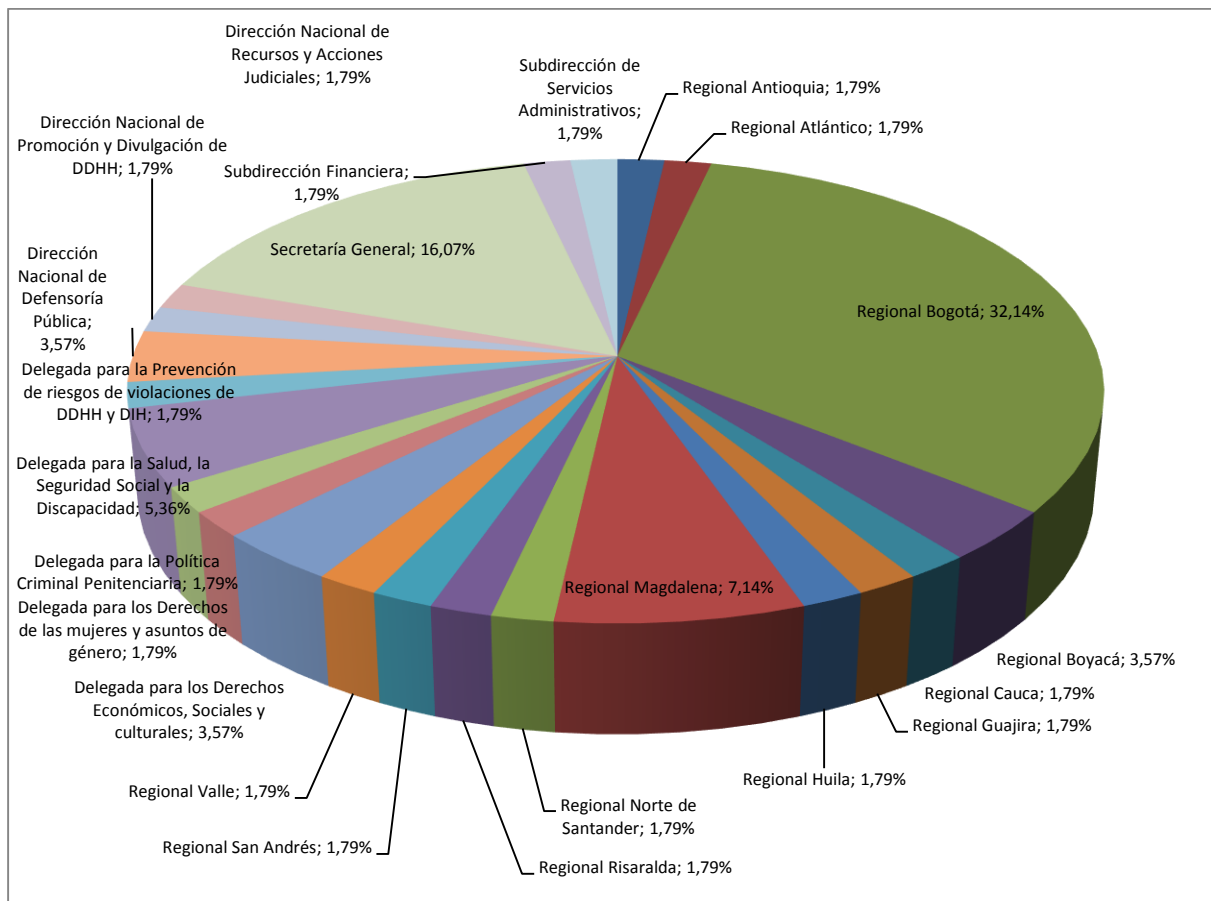
Figura 3. Total PQRSDF Asignadas



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

¹ Se ha reiterado el 29 de Enero de 2016, el 19 de Febrero de 2016, el 08 de Marzo de 2016, 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	13	40,63%
Inconformidad sobre desempeño de Defensores Públicos	19	59,38%
Total	32	100%

Fuente: Grupo de Participación, Transparencia 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, con un 40.63%.

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. La proporción del total de quejas y denuncias fue de 59.38%, siendo (19) 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 Antioquia	1	1	100,00%
Regional Atlántico	1	1	100,00%
Regional Bogotá	18	13	72,22%
Regional Boyacá	2	2	100,00%
Regional Cauca	1	1	100,00%
Regional Guajira	1	0	0,00%
Regional Huila	1	1	100,00%
Regional Magdalena	4	4	100,00%
Regional Norte de Santander	1	0	0,00%
Regional Risaralda	1	1	100,00%
Regional San Andrés	1	1	100,00%
Regional Valle	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%
Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad	3	1	33,33%
Delegada para la Prevención de riesgos de violaciones de DDHH y DIH	1	1	100,00%
Dirección Nacional de Defensoría Pública	2	1	50,00%

Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de DDHH	1	1	100,00%
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	1	1	100,00%
Secretaría General	9	9	100,00%
Subdirección Financiera	1	1	100,00%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	1	100,00%
TOTAL	56	46	82,14%

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

Tabla 7. Respuesta Oportuna de PQRSDF

PQRSDF	Número
Casos Cerrados	45
Total Casos	56
Indicador	80%

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

Como se puede evidenciar, el 80% del total de las PQRSDF fueron contestadas a tiempo y el 20% no, ya que en este último porcentaje no se evidencian respuestas a los traslados y reiteraciones efectuados por esta oficina.

- 3.4.3 **Reclamos:** Durante este periodo se reportaron siete (7) reclamos, estos son en contra de los servicios ofrecidos en las Regionales Bogotá; Valle; Magdalena y la Sede Central de la Defensoría del Pueblo.
- 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 seis (6) denuncias, en contra de funcionarios de las Regionales: Antioquia; Magdalena; Bogotá y la Dirección Nacional de Defensoría Pública.
- 3.4.6 **Felicitaciones:** Durante este periodo se reportaron cuatro (4) felicitaciones, por parte de usuarios a favor de Servidores Públicos de las Regionales Bogotá y Huila; Delegada para los Derechos de las Mujeres y asuntos de género y a la Entidad.

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 8. 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	03/02/2016	27
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	13/02/2016	2
17	11/02/2016	12/02/2016	1
18	12/02/2016	19/02/2016	7
19	16/02/2016	14/04/2016	58
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	20/04/2016	44
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	10/06/2016	74
31	30/03/2016	31/03/2016	1
32	04/04/2016	15/04/2016	11
33	06/04/2016	25/04/2016	19
34	11/04/2016	15/04/2016	4
35	14/04/2016	06/05/2016	22
36	15/04/2016	29/04/2016	14
37	15/04/2016		
38	18/04/2016	04/05/2016	16
39	18/04/2016	25/04/2016	7
40	15/04/2016	06/05/2016	21
41	04/05/2016	20/05/2016	16
42	04/05/2016	16/05/2016	12
43	10/05/2016	07/06/2016	28
44	10/05/2016	13/05/2016	3
45	10/05/2016	31/05/2016	21
46	10/05/2016		
47	12/05/2016	20/05/2016	8
48	13/05/2016	27/05/2016	14
49	19/05/2016		
50	23/05/2016		
51	25/05/2016		
52	26/05/2016		
53	26/05/2016		
54	26/05/2016		
55	02/06/2016	22/06/2016	20
56	20/06/2016		
		PROMEDIO	19,2

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. Se han reiterado por medio de correo institucional, los días: 29 de Enero, 18 de Marzo de 2016, 29 de Abril y 27 de Mayo.

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

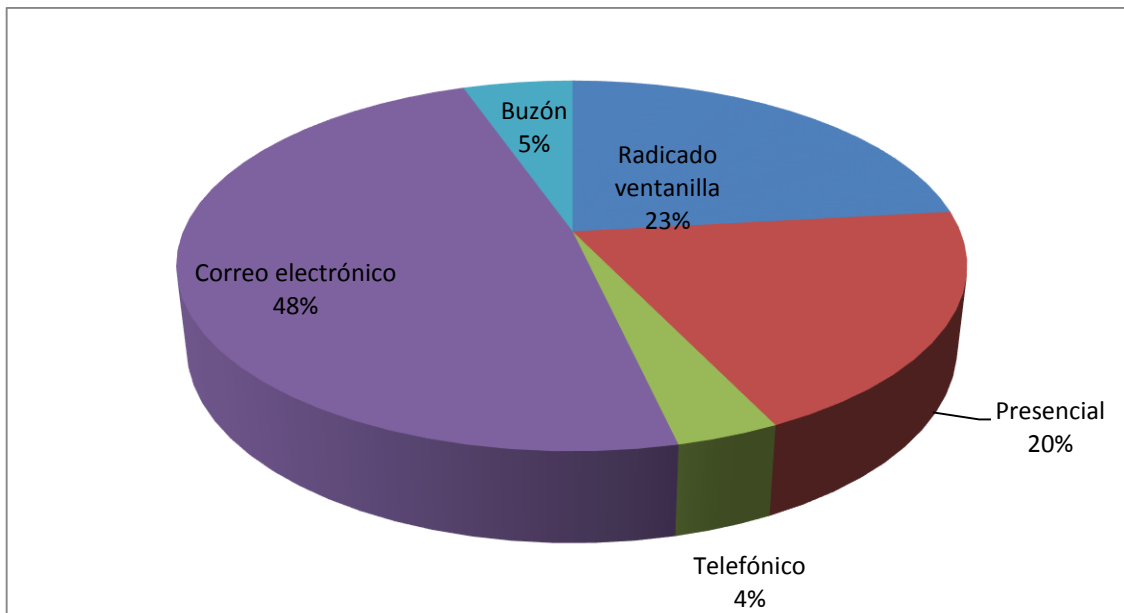
electrónico, seguido de radicación con oficio y Formato PQRSDF en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo, superando los demás canales.

Tabla 9. Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Radicado ventanilla	5	5	2			1
Presencial	1	8	2			
Telefónico					1	1
Correo electrónico	7	11	2		5	2
Buzón		2	1			
Total	13	26	7	0	6	4

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) con un 48% del total de los casos, el cual se encuentra publicado en la página principal de la Entidad, es decir, se radicaron veinte y siete (27) PQRSDF.

3.7 Caracterización de usuario

3.7.1 **Por Género:** La clasificación de las PQRSDf por tipo de usuario indica que se presentaron 28 mujeres, 27 hombres y un usuario anónimo, lo cual evidencia casi el mismo número de atención para ambos géneros.

3.7.2 **Por tipo de usuario:** Cuarenta y cinco (45) PQRSDf fueron presentados por usuarios de la Defensoría a Nivel Nacional, es decir el 98.21% de los casos, el 1.79% 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 y un Mayor de la Policía.

3.8 Clasificación de PQRSDf por Dependencia o Regional

Las PQRSDf recibidas durante el semestre están distribuidas² por regionales y dependencias de la siguiente manera:

Tabla 10. PQRSDf por dependencia o Regional

DEPENDENCIA O REGIONAL	TOTAL PQRSDf	PORCENTAJE PQRSDf
Regional Antioquia	1	1,79%
Regional Atlántico	1	1,79%
Regional Bogotá	18	32,14%
Regional Boyacá	2	3,57%
Regional Cauca	1	1,79%
Regional Guajira	1	1,79%
Regional Huila	1	1,79%
Regional Magdalena	4	7,14%
Regional Norte de Santander	1	1,79%
Regional Risaralda	1	1,79%
Regional San Andrés	1	1,79%
Regional Valle	1	1,79%
Delegada para los Derechos Económicos, Sociales y culturales	2	3,57%
Delegada para los Derechos de las mujeres y asuntos de género	1	1,79%

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

Delegada para la Política Criminal Penitenciaria	1	1,79%
Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad	3	5,36%
Delegada para la Prevención de riesgos de violaciones de DDHH y DIH	1	1,79%
Dirección Nacional de Defensoría Pública	2	3,57%
Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de DDHH	1	1,79%
Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	1	1,79%
Secretaría General	9	16,07%
Subdirección Financiera	1	1,79%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	1,79%

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, cincuenta y seis (56) podemos establecer que el 32.14 % del total periodo, fueron relacionadas con actividades que tienen que ver con la Regional Bogotá. A las Regionales de Antioquia, Atlántico, Boyacá, Cauca, Guajira, Huila, Magdalena, Norte de Santander, Risaralda, San Andrés 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 Defensoría Pública, la Subdirección de Servicios Administrativos y la Subdirección financiera; la Secretaría General; la Delegada para los Derechos Económicos, Sociales y culturales; la Delegada para los Derechos de las mujeres y asuntos de género; la Delegada para la Política Criminal Penitenciaria; la Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad; la Delegada para la Prevención de riesgos de violaciones de DDHH y DIH; la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de DDHH y la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales

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 PRIMER TRIMESTRE 2016

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 11. 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
TOTAL	3	42	9	21	2	91

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		
	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 Participación, Transparencia 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 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 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. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES SEGUNDO TRIMESTRE 2016

5.1 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 Felicitaciones 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.

5.2 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.

5.3 Tipo de solicitudes recibidas

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

Tabla 13. Reporte de Regionales

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
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
TOTAL	9	68	6	10	0	87

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

5.4 Registro reporte oportuno PQRSDF por orden de ingreso

Tabla 14. 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.

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 59.38 % del total del semestre, seguido de la Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos con un 40.63 %, 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 siete (7) 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 semestre, 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 semestre enero, febrero, marzo, 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 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 vengzan y así ejercer un mejor control en los términos.

Proyectó: JHCS
Revisó: AFMF - LEAC