

# INFORME DE PQRSDF JULIO - DICIEMBRE 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 SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL .....	6
3.1 Estado de la Gestión semestre julio - diciembre de 2016.....	6
3.2 Tipo de solicitudes recibidas nivel central .....	7
3.3 PQRSDF por medio de recepción.....	8
3.4 Distribución por dependencias de las PQRSDF .....	9
3.4.1 Peticiones:.....	10
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.....	11
3.4.3 Reclamos.....	13
3.4.4 Sugerencias.....	13
3.4.5 Denuncias.....	13
3.4.6 Felicitaciones .....	13
3.5 Tiempos de Respuestas.....	14
3.6 Dependencias con mayor número de PQRSDF.....	16
4. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES.....	17

4.1 Estado de la Gestión semestre julio - diciembre de 2016.....	17
4.2 Resultado de las PQRSDf.....	17
4.3 Tipo de solicitudes recibidas .....	17
5. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDf HISTÓRICO- SEDE CENTRAL.....	19
5.1 Metodología de seguimiento .....	19
5.2 Trimestre Abril - Mayo - Junio 2016 .....	19
5.3 Trimestre Julio - Agosto - Septiembre 2016.....	19
5.4 Trimestre Octubre - Noviembre - Diciembre 2016 .....	19
6. CONCLUSIONES .....	20

### Listado de Tablas

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf .....	7
Tabla 2. Canal de comunicación.....	8
Tabla 3. Distribución de PQRSDf por dependencia .....	9
Tabla 4. Quejas más frecuentes.....	11
Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDf .....	11
Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDf .....	12
Tabla 7. Tiempos de Respuesta en días hábiles .....	14
Tabla 8. Reporte de Regionales.....	17

## Listado de Figuras

Figura 1. Porcentaje de PQRSDF.....	7
Figura 2. PQRSDF por Canal de Comunicación.....	8

# 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 025 de 2014, Artículo 19, numeral 7 “*Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias y personas que laboran en la Entidad, en coordinación y articulación con la Oficina de Control Interno*”, presentamos informe de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF- correspondiente al semestre julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2016.

Con la implementación del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano en la Secretaría General - Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF-, se estableció un canal de comunicación entre la Defensoría del Pueblo y sus usuarios, que provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas, tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones de la Entidad. La gestión de ésta oficina, pretende además consolidar la cultura de atención al usuario en la Defensoría del Pueblo, buscando mejorar el grado de satisfacción, con los servicios ofrecidos.

Presentamos a continuación información obtenida a través del proceso de recepción y trámite para las PQRSDF en la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de diciembre de 2016, las PQRSDF, contestadas de anteriores periodos, incluyendo el informe mensual de PQRSDF reportado por las regionales.

## 2. GENERALIDADES

### 2.1 Objetivo

Informar acerca del desempeño del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del 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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2016.

### 2.2 Metodología

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

Presencial: El usuario puede presentar una PQRSDF en la oficina del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General o en la oficina destinada en la sede regional para tal fin. Allí se le brindará atención personalizada, orientación y

recibirá de manera verbal o escrita la manifestación de su no conformidad, entregándosele copia de la misma.

Ventanilla de Correspondencia: A través de este canal los usuarios radican las PQRSDF asignándoseles un número de radicación.

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

Línea telefónica: Desde cualquier lugar del país, el usuario puede comunicarse a la dependencia competente y presentar la PQRSDF. Una vez recibida le será asignado un número de radicación.

Nivel central: PBX 3144000 - 3147300 extensión 2101.

Regionales: Podrá hacerse a través del número telefónico asignado, el cual podrá evidenciarse a través del Directorio de dependencias ubicado en la página web.

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

## **2.3 Alcance del Informe**

El informe contiene las PQRSDF tramitadas por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, así como las cifras reportadas por las regionales obtenidas mediante radicados, utilizando 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 SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL**

### **3.1 Estado de la Gestión semestre julio - diciembre de 2016**

A continuación presentamos registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF -, recibidas en la Defensoría del Pueblo, durante el semestre comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre de 2016, tanto en el nivel central como a nivel regional. Se tramitaron en la sede central de la Defensoría del Pueblo, un total de setenta y un (71) PQRSDF, a través de los canales definidos.

### 3.2 Tipo de solicitudes recibidas nivel central

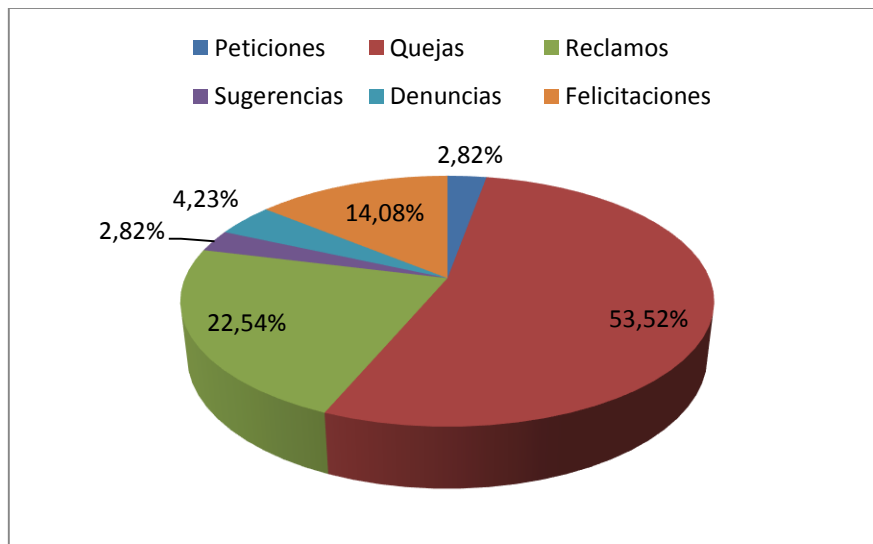
En total tramitamos durante este periodo cuarenta (71) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDF

Tipo de PQRSDF	NUMERO PQRSDF	PORCENTAJE %
Peticiones	2	2,82%
Quejas	38	53,52%
Reclamos	16	22,54%
Sugerencias	2	2,82%
Denuncias	3	4,23%
Felicitaciones	10	14,08%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Figura 1. Porcentaje de PQRSDF



Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

### 3.3 PQRSDf por medio de recepción

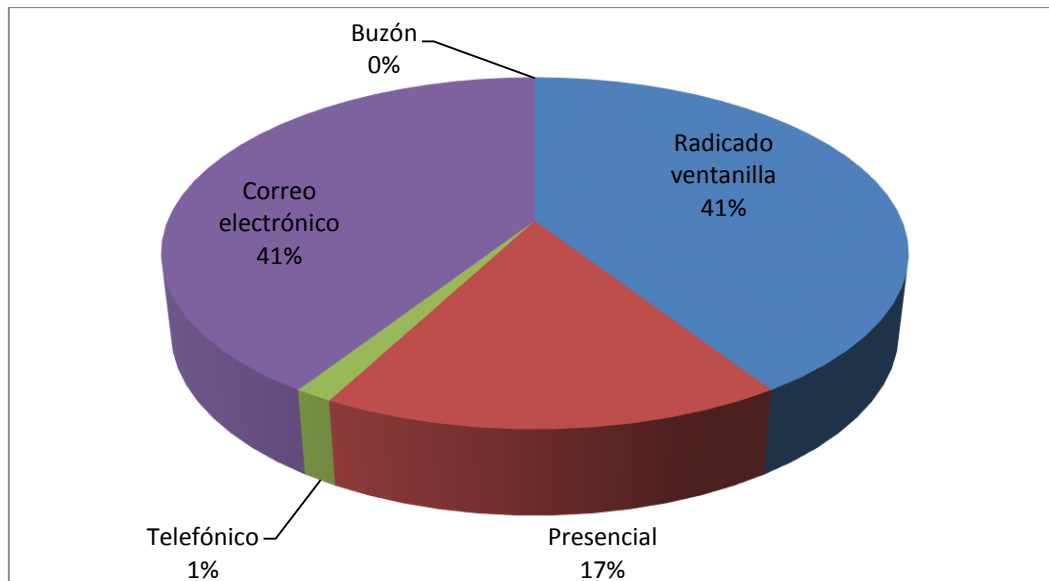
La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDf y muestra la preferencia de los usuarios por la utilización del canal de comunicación correo electrónico, seguido de la radicación con oficio y con formato PQRSDf en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo. Sin embargo se presentó queja por medio del teléfono, lo cual se puede destacar ya que en periodos anteriores no se había utilizado este canal de comunicación.

Tabla 2. Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Radicado ventanilla	1	19	4	1	1	3
Presencial		8	1		2	1
Telefónico		1				
Correo electrónico	1	10	11	1		6
Buzón						
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Figura 2. PQRSDf por Canal de Comunicación



Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano



Los principales canales de comunicación utilizados en el periodo fueron el numero radicado por ventanilla y el correo electrónico, (con un 82% del total de los casos, es decir, se radicaron veinte y nueve (29) PQRSDf en cada uno de estos dos canales.

### 3.4 Distribución por dependencias de las PQRSDf<sup>1</sup>

Tabla 3. Distribución de PQRSDf por dependencia

DEPENDENCIA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Antioquia		1				
Regional Atlántico		1				
Regional Bogotá		21	7		1	4
Regional Bolívar						1
Regional Boyacá		1				
Regional Córdoba			1			
Regional Cundinamarca		4				
Regional Meta		1	1			1
Regional Putumayo		1				
Regional Risaralda					1	
Regional San Andrés			1			
Regional Santander				1		
Regional Tolima		1				1
Regional Urabá		1				1
Regional Valle		1				
Regional Vichada		1				
Control Interno Disciplinario					1	
Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género	1					
Dirección Nacional de Defensoría Pública			1			

<sup>1</sup> Son PQRSDf que llegan a CANAL nivel central

DEPENDENCIA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Dirección Nacional de Recursos y Acciones judiciales			2			1
Secretaría General	1		1	1		1
Sistemas			1			
Subdirección Administrativa		4	1			
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

**3.4.1 Peticiones:** Peticiones: En este periodo se radicaron dos (2) peticiones. Hacen referencia a solicitudes de información. La primera fue presentada por estudiante de la Universidad el Rosario y guarda relación con asuntos de Derechos sexuales y de las mujeres; fue trasladada a la Defensoría Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género. El segundo caso lo presentó el presidente de la Red Nacional de Veedurías Ciudadanas, acerca de la función que cumple la Universidad Nacional de Colombia en la fase de conformación de la Acción de Grupo “Caso Doña Juana”. Fue contestado por la Secretaría General.

**3.4.2 Quejas:** En este periodo fueron radicadas treinta y ocho, (38) quejas que equivalen al 53.52% de las PQRSDF; de éstas, a la fecha<sup>2</sup> han sido cerradas satisfactoriamente veintiocho (28), es decir un 73.68 %.

**3.4.2.1 Quejas cerradas:** veintiocho, (28) se relacionan con las respuestas obtenidas de las dependencias o regionales después de haberse surtido el traslado, así mismo informadas al peticionario y descargadas del sistema. Para su cierre analizamos cada caso en particular, estableciendo responsabilidades, realizando seguimiento y observando que la respuesta proferida por la dependencia se haya realizado bajo estándares de respeto y oportunidad, procurando que sea satisfactoria a las expectativas del usuario.

Para que se cumplan los requisitos de procesabilidad 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.

<sup>2</sup> Fecha de corte del Informe: 17 de Enero de 2017

3.4.2.2 **Quejas abiertas:** Diez (10), 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 diez (10) quejas abiertas (26.32%) las cuales fueron trasladadas: Cinco (5) a regional Bogotá, una (1) a regional Cundinamarca, una (1) a la regional Meta y tres (3) a Subdirección Administrativa.

### 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	22	53,66%
Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos	19	46,34%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

De acuerdo a la relación de quejas presentadas en el segundo semestre del 2016 observamos un leve aumento en las relacionadas con el desempeño de servidores públicos, (veintidós (22) casos) como son: comportamiento inadecuado en el desempeño de sus funciones y/o falta de gestión o trámite en los servicios ofrecidos, entre otros.

Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado<sup>3</sup>

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	1	100,00%
Regional Bogotá	33	27	81,82%
Regional Bolívar	1	1	100,00%
Regional Boyacá	1	1	100,00%
Regional Córdoba	1	1	100,00%
Regional Cundinamarca	4	3	75,00%

<sup>3</sup> Las PQRSDF contestadas se relacionan con las respuestas obtenidas de las dependencias o sedes regionales de la Entidad. El porcentaje de respuesta refleja las PQRSDF contestadas del total de las radicadas.

DEPENDENCIA O REGIONAL	Número de PQRSDF Asignadas	Número de PQRSDF contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Meta	3	1	33,33%
Regional Putumayo	1	1	100,00%
Regional Risaralda	1	1	100,00%
Regional San Andrés	1	0	0,00%
Regional Santander	1	1	100,00%
Regional Tolima	2	2	100,00%
Regional Urabá	2	2	100,00%
Regional Valle	1	1	100,00%
Regional Vichada	1	1	100,00%
Control Interno Disciplinario	1	0	0,00%
Delegada para los Derechos de las mujeres y asuntos de género	1	1	100,00%
Dirección Nacional de Defensoría Pública	1	1	100,00%
Dirección Nacional de Recursos y Acciones judiciales	3	1	33,33%
Secretaría General	4	4	100,00%
Sistemas	1	0	0,00%
Subdirección Administrativa	5	2	40,00%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>54</b>	<b>76,06%</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDF

PQRSDF	Número
Casos Cerrados	54
Total Casos	71
Indicador	76%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

La muestra de quejas radicadas en el presente periodo tuvo un leve aumento con relación al primer semestre del año, (enero - junio 2016), siendo contabilizadas setenta y uno (71) en total. El 76% del total de las PQRSDF fueron contestadas a tiempo y el 24% no.

Cabe anotar que durante este periodo se denota agilidad en los trámites de respuesta a los traslados en las dependencias y regionales.

**3.4.3 Reclamos:** Durante este periodo se reportaron dieciséis (16) reclamos. Estos son en contra de los servicios ofrecidos en las Regionales Bogotá; Córdoba; Meta, San Andrés y la Sede Central de la Defensoría del Pueblo.

**3.4.4 Sugerencias:** Durante este periodo se tramitaron dos (2) sugerencias. La primera en tema de cancelación de salarios de servidor público. La respuesta fue proyectada desde la Secretaria General. En el segundo caso un usuario propuso fuere asignada una persona exclusivamente al reparto de los turnos en el Centro de Atención Ciudadano de la regional Santander

**3.4.5 Denuncias:** Durante este periodo se tramitaron tres (3) denuncias. El primer caso tiene que ver con supuestas irregularidades de defensora pública de Regional Bogotá, en la atención. El Defensor Regional dio respuesta informando que el usuario solicitó ser asesorado para presentar Acción de Tutela contra Universidad por no devolver el valor de la matrícula del semestre, sin embargo le solicitaron los documentos soporte sin obtener resultados satisfactorios. Adicional a ello evidenciaron malas calificaciones del usuario lo que refleja la pérdida del cupo, razón por la cual la Acción de Tutela no sería viable. El segundo caso hace referencia a una supuesta agresión verbal de servidor público a usuaria en la Regional Risaralda. El Defensor Regional respondió informando las confusiones que se han presentado por estos hechos debido al parecido físico del servidor público en cuestión, con una persona ajena a la Entidad. El proceso es adelantado en la Fiscalía General de la Nación. El tercer caso radicado fue por Jefe de Derechos Humanos de Bogotá D.C, Teniente Coronel de la Policía Nacional, en contra de servidor público, al considerar no participó en un operativo con legitimidad, medida ni prudencia. Se trasladó a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su trámite.

**3.4.6 Felicitaciones:** Durante este periodo se reportaron diez (10) felicitaciones a servidores y defensores Públicos de las Regionales Bogotá, Bolívar, Meta, Tolima y Urabá; Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales y a la Entidad.

### 3.5 Tiempos de Respuestas

Tabla 7. Tiempos de Respuesta en días hábiles

Número	Asunto	Dependencia / Regional Asignada	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta (hábiles)
1	Queja	Regional Tolima	01/07/2016	01/08/2016	20
2	Sugerencia	Regional Santander	07/07/2016	27/07/2016	14
3	Queja	Regional Bogotá	11/07/2016	22/07/2016	9
4	Queja	Regional Bogotá	19/07/2016	22/07/2016	3
5	Reclamo	Regional Bogotá	21/07/2016	26/07/2016	4
6	Felicitación	Regional Bogotá	27/07/2016	27/07/2016	1
7	Reclamo	Regional Bogotá	27/07/2016	05/09/2016	28
8	Felicitación	Regional Bogotá	01/08/2016	01/08/2016	1
9	Reclamo	Regional Bogotá	05/08/2016	11/08/2016	5
10	Queja	Regional Bogotá	08/08/2016	17/08/2016	7
11	Denuncia	Regional Bogotá	09/08/2016	05/09/2016	19
12	Petición	Secretaría General	11/08/2016	22/08/2016	7
13	Reclamo	Regional Bogotá	17/08/2016	17/08/2016	1
14	Reclamo	RAJ	22/08/2016		
15	Felicitación	Secretaría General	22/08/2016	22/08/2016	1
16	Petición	Delegada para los Derechos de las Mujeres y asuntos de Género	22/08/2016	31/08/2016	8
17	Queja	Regional Bogotá	24/08/2016	09/09/2016	13
18	Reclamo	Regional Meta	24/08/2016		
19	Queja	Regional Bogotá	25/08/2016		
20	Reclamo	Secretaría General	29/08/2016	30/08/2016	2
21	Queja	Regional Bogotá	31/08/2016	18/10/2016	34
22	Felicitación	Regional Bolívar	05/09/2016	05/09/2016	1
23	Queja	Regional Bogotá	06/09/2016	30/09/2016	19
24	Queja	Regional Antioquia	13/09/2016	22/09/2016	8
25	Queja	Regional Atlántico	19/09/2016	01/11/2016	31
26	Denuncia	Regional Risaralda	20/09/2016	12/10/2016	17
27	Queja	Regional Cundinamarca	21/09/2016	24/10/2016	23
28	Queja	Regional Bogotá	22/09/2016	22/09/2016	1
29	Queja	Regional Urabá	26/09/2016	03/01/2017	68
30	Queja	Regional Boyacá	29/09/2016	18/10/2016	13
31	Reclamo	Regional Bogotá	30/09/2016	02/11/2016	23

Número	Asunto	Dependencia / Regional Asignada	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta (hábiles)
32	Reclamo	Regional Córdoba	04/10/2016	11/10/2016	6
33	Queja	Subdirección Administrativa	04/10/2016		
34	Queja	Regional Bogotá	14/10/2016	19/10/2016	3
35	Reclamo	Regional Bogotá	19/10/2016	03/11/2016	12
36	Queja	Regional Putumayo	19/10/2016	01/11/2016	10
37	Queja	Regional Bogotá	19/10/2016	03/11/2016	12
38	Felicitación	Regional Tolima	19/10/2016	20/10/2016	2
39	Felicitación	Regional Urabá	19/10/2016	20/10/2016	2
40	Reclamo	Regional Bogotá	31/10/2016		
41	Queja	Regional Cundinamarca	31/10/2016	03/11/2016	4
42	Reclamo	Regional San Andrés	03/11/2016		
43	Reclamo	Subdirección Administrativa	03/11/2016	24/11/2016	14
44	Reclamo	Sistemas	15/11/2016		
45	Queja	Subdirección Administrativa	15/11/2016	25/11/2016	9
46	Queja	Subdirección Administrativa	17/11/2016		
47	Reclamo	RAJ	17/11/2016		
48	Queja	Regional Bogotá	18/11/2016	23/12/2016	25
49	Denuncia	Control Interno Disciplinario	21/11/2016		
50	Queja	Regional Bogotá	22/11/2016	23/11/2016	2
51	Queja	Regional Bogotá	24/11/2016	05/01/2017	30
52	Queja	Regional Bogotá	24/11/2016	05/12/2016	8
53	Queja	Regional Bogotá	28/11/2016	02/12/2016	5
54	Reclamo	Defensoría Pública	28/11/2016	11/01/2017	31
55	Queja	Regional Valle	02/12/2016	05/01/2017	24
56	Queja	Regional Cundinamarca	07/12/2016		
57	Queja	Subdirección Administrativa	06/12/2016		
58	Sugerencia	Secretaría General	09/12/2016	12/12/2016	2
59	Queja	Regional Vichada	12/12/2016	30/12/2016	15
60	Queja	Regional Bogotá	09/12/2016	22/12/2016	10
61	Queja	Regional Bogotá	13/12/2016		

Número	Asunto	Dependencia / Regional Asignada	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta (hábiles)
62	Queja	Regional Meta	14/12/2016		
63	Felicitación	RAJ	15/12/2016	15/12/2016	1
64	Felicitación	Regional Bogotá	19/12/2016	19/12/2016	1
65	Queja	Regional Bogotá	22/12/2016		
66	Queja	Regional Bogotá	27/12/2016		
67	Queja	Regional Bogotá	27/12/2016	11/01/2017	11
68	Queja	Regional Bogotá	27/12/2016		
69	Queja	Regional Cundinamarca	27/12/2016	03/01/2017	6
70	Felicitación	Regional Bogotá	27/12/2016	28/12/2016	2
71	Felicitación	Regional Meta	27/12/2016	28/12/2016	2
				<b>PROMEDIO</b>	<b>12</b>

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

Conforme se observa en la tabla 7 los casos pendientes elevan el promedio del tiempo de respuesta oportuna, para ello el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, desde el correo institucional, insta a servidores y defensores públicos a generar buena práctica en la contestación, para ofrecer un servicio con calidad, trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Casos pendientes:

- Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales
- Grupo de Sistemas
- Subdirección Administrativa
- Control Interno Disciplinario
- Regional Bogotá
- Regional Cundinamarca
- Regional Meta
- Regional San Andrés

### 3.6 Dependencias con mayor número de PQRSDf

Analizando el número de PQRSDf tramitadas en la sede central de la Defensoría del Pueblo, cuarenta (40), observamos que el 35% del total periodo se relacionaron con actividades de la Regional Bogotá. A las regionales de Córdoba, Cundinamarca, Meta, Putumayo, San Andrés, Tolima, Urabá, Valle y Vichada, fueron trasladadas las demás PQRSDf, las cuales guardan relación principalmente con el desempeño profesional de defensores y servidores públicos. Fueron recibidas no conformidades contra la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, Dirección Nacional de Defensoría Pública, y Subdirección Administrativa.



## 4. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES

### 4.1 Estado de la Gestión semestre julio - diciembre de 2016

El informe contiene los datos estadísticos de las Defensorías Regionales de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el Grupo de Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano, a través de los canales de correo electrónico institucional y radicado único, durante el semestre comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre de 2016.

### 4.2 Resultado de las PQRSDF

En julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2016, se tramitaron en las sedes regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 179 PQRSDF a través de los buzones de sugerencias y de forma presencial. Se recibieron y consolidaron seis (6) reportes.

### 4.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se gestionaron durante este periodo ciento setenta y nueve (179) PQRSDF las cuales se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 8. Reporte de Regionales

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Amazonas	0	1	0	0	0	1
Antioquia	0	17	0	4	0	20
Arauca	0	0	0	1	0	0
Atlántico	1	4	2	0	0	2
Bogotá	0	0	0	0	0	5
Bolívar	1	4	0	0	0	3
Boyacá	0	1	0	0	0	8
Caldas	0	2	0	0	0	1
Caquetá	0	0	0	0	0	0
Casanare	0	0	0	0	0	0
Cauca	0	0	0	0	0	0
Cesar	0	0	0	0	0	0
Córdoba	0	9	0	2	0	0
Cundinamarca	0	0	0	0	0	0

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Chocó	0	0	0	0	0	0
Guainía	0	0	0	0	0	1
Guajira	0	0	0	0	0	0
Guaviare	0	0	0	0	0	0
Huila	0	3	0	1	0	3
Magdalena	0	1	0	1	0	0
Magdalena medio	0	2	0	0	0	4
Meta	0	1	0	0	1	0
Nariño	0	0	0	0	0	0
Norte de Santander	0	1	0	0	0	0
Ocaña	0	0	0	0	0	0
Putumayo	0	0	0	0	0	2
Quindío	0	1	0	2	0	8
Risaralda	0	0	0	0	0	0
San Andrés	0	3	0	0	0	5
Santander	0	2	0	0	0	1
Sucre	0	0	0	0	1	0
Urabá	0	0	0	0	0	0
Tolima	1	7	0	1	0	3
Valle del Cauca	1	9	1	1	0	21
Vaupés	0	0	0	0	0	0
Vichada	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>68</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>89</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El reporte corresponde a los meses de julio a diciembre de 2016, con un total de ciento setenta y nueve (179) PQRSDf, atendido oportunamente por veinticuatro (24) regionales. Así mismo las regionales Caquetá, Casanare, Cauca, Guajira, Guaviare, Nariño, Urabá y Vaupés no han reportado información relacionada durante el semestre actual.

Entre los informes presentados por las defensorías regionales se siguen destacando las **quejas**, las cuales se centralizaron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos. En cuanto a las **sugerencias** observamos la búsqueda por parte del usuario en la obtención de un mejor servicio. Las felicitaciones aumentaron principalmente en las regionales 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 también se manifiesta beneplácito por las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, expresando complacencia con los servicios ofrecidos.

## **5. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO- SEDE CENTRAL**

El informe de PQRSDF fue elaborado de acuerdo al mapa de procesos de la Entidad, con el fin de dar a conocer las solicitudes que tramita cada uno de ellos, 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 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.

### **5.2 Trimestre Abril - Mayo - Junio 2016**

De este periodo se tramitaron veinticinco (25) PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente (21); cuatro (4) pendientes por responder, las cuales han sido reiteradas en varias oportunidades a las dependencias.

### **5.3 Trimestre Julio - Agosto - Septiembre 2016**

De este periodo destacamos se tramitaron treinta y un (31) PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente veintiocho (28); tres (3) pendientes por responder, las cuales han sido reiteradas en varias oportunidades a las dependencias respectivas.

### **5.4 Trimestre Octubre - Noviembre - Diciembre 2016**

De este periodo se tramitaron cuarenta (40) PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente veintiséis (26); catorce (14) pendientes por responder, las cuales han sido reiteradas en varias oportunidades a las dependencias respectivas.

## 6. CONCLUSIONES

La tendencia apunta al mejoramiento de los tiempos de respuesta, materializada en el uso adecuado de los canales de comunicación, así como también a la acogida a los correos electrónicos institucionales y procesos de capacitación.

Con lo anterior seguimos insistiendo en crear hábitos de respeto con el usuario, traducidos en la oportunidad y claridad en la contestación a los requerimientos, siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley.

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 servidores públicos las cuales equivalen al 53.66% del total del semestre, seguido de la Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos con un 46.34 %, lo que denota un aumento de las quejas derivadas por las asesorías profesionales principalmente en el Centro de Atención al Ciudadano de Bogotá.

Proyectó: JHCS

Revisó: AFMF - LEAC