

INFORME DE PQRSDF OCTUBRE - NOVIEMBRE - 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 Trimestre Octubre, Noviembre y Diciembre de 2016	6
3.2 Tipo de solicitudes recibidas nivel central	7
3.3 PQRSDF por medio de recepción.....	7
3.4 Caracterización de usuario	8
3.4.1 Por Género	8
3.4.2 Por tipo de usuario	9
3.5 Distribución por dependencias de las PQRSDF	9
3.5.1 Peticiones:.....	10
3.5.2 Quejas.....	10
3.5.2.1 Quejas cerradas.....	10
3.5.2.3 Quejas abiertas	12
3.5.2.4 Quejas más frecuentes.....	12
3.5.2.5 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado.....	13
3.5.3 Reclamos.....	14
3.5.4 Sugerencias.....	14
3.5.5 Denuncias.....	14

3.5.6	Felicitaciones	14
3.6	Tiempos de Respuestas.....	15
3.7	Dependencias con mayor número de PQRSDF.....	17
4.	DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES.....	17
4.1	Estado de la Gestión trimestre Octubre, Noviembre y 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	20
5.3	Trimestre Julio - Agosto - Septiembre 2016.....	20
5.4	Trimestre Octubre - Noviembre - Diciembre 2016	20
5.4.1	Número de PQRSDF.....	20
6.	CONCLUSIONES	21

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.....	12
Tabla 5.	Oportunidad de respuesta PQRSDF	13
Tabla 6.	Respuesta Oportuna de PQRSDF	14
Tabla 7.	Tiempos de Respuesta en días hábiles	15
Tabla 8.	Reporte de Regionales.....	18
Tabla 9.	Número de PQRSDF	20

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 trimestre 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, 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 octubre 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 octubre, noviembre y diciembre de 2016.

2.2 Metodología

El análisis estadístico 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.

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 Trimestre Octubre, Noviembre y 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 trimestre comprendido entre el 1 de octubre al 30 de diciembre de 2016, tanto en el nivel central como a nivel regional.

3.2 Tipo de solicitudes recibidas nivel central

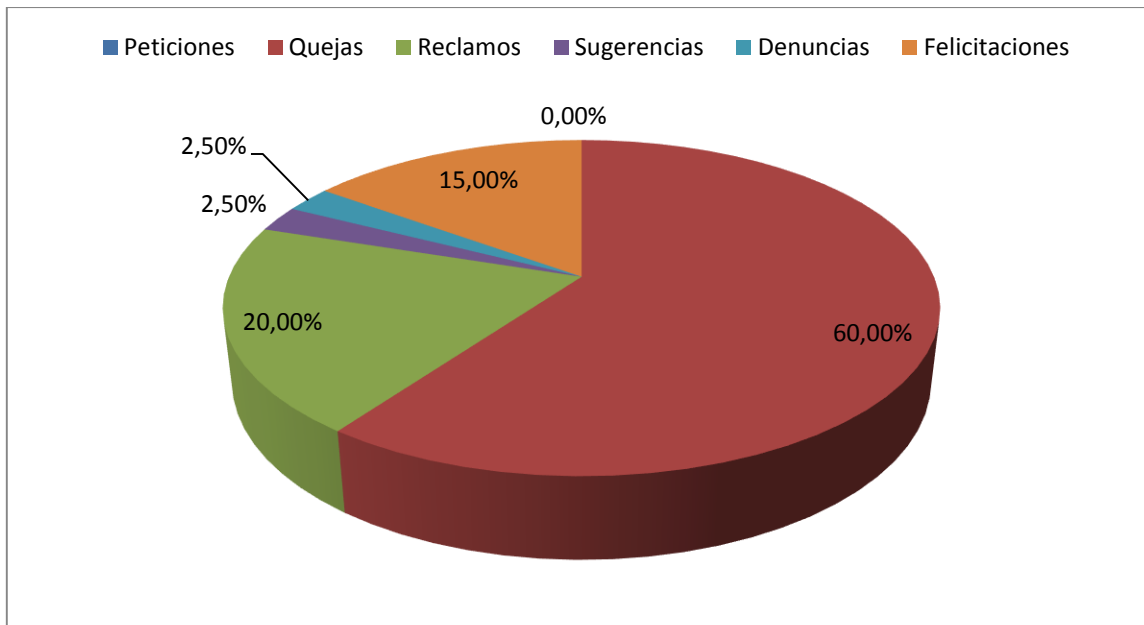
En total fueron tramitadas durante este periodo cuarenta (40) PQRSDf, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDf

Tipo de PQRSDf	NUMERO PQRSDf	PORCENTAJE %
Peticiones	0	0,00%
Quejas	24	60,00%
Reclamos	8	20,00%
Sugerencias	1	2,50%
Denuncias	1	2,50%
Felicitaciones	6	15,00%
TOTAL	40	100%

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

Esta clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDf denotando la preferencia de los usuarios por la utilización del canal de comunicación de correo electrónico, seguido de la radicación con oficio y con formato PQRSDf en ventanilla de la sede

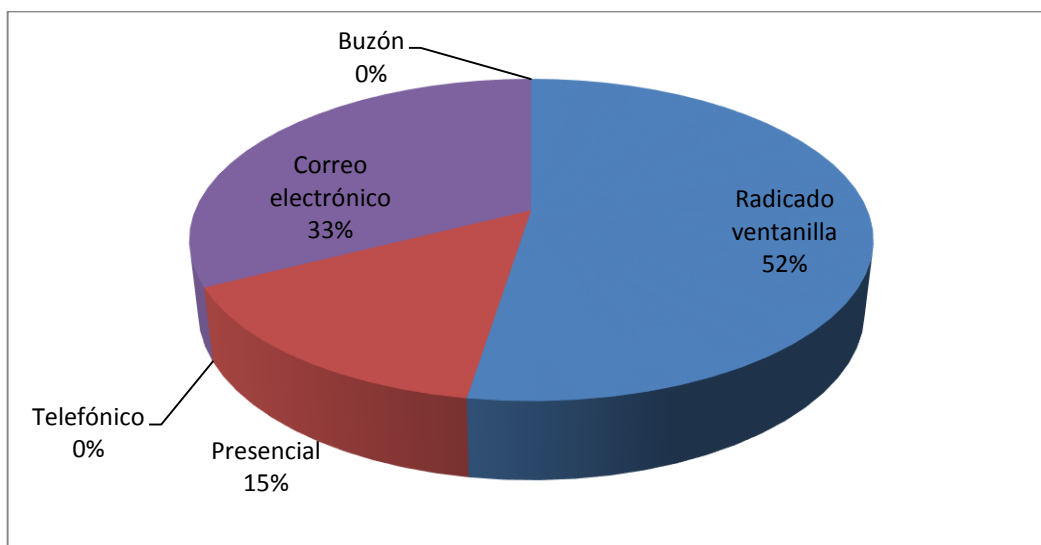
central de la Defensoría del Pueblo. Sin embargo destacamos la presentación de una queja por canal telefónico, medio de comunicación que no se había utilizado en periodos anteriores.

Tabla 2. Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Radicado ventanilla		15	2	1		3
Presencial		4			1	1
Telefónico						
Correo electrónico		5	6			2
Buzón						
Total	0	24	8	1	1	6

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

El radicado por ventanilla con un 52% del total de los casos, evidencia la preferencia con un (21) del total de PQRSDf tramitadas en la sede central.

3.4 Caracterización de usuario

3.4.1 **Por Género:** 18 mujeres, 21 hombres y un anónimo, presentaron PQRSDf, manteniéndose la tendencia del periodo anterior.

3.4.2 **Por tipo de usuario:** Treinta (37) PQRSDf fueron presentadas por usuarios de la Defensoría, es decir el 90% de los casos; el 10% restante hace referencia a dos PQRSDf interpuestas por servidores públicos de la Entidad y a una Oficial de la Policía Nacional.

3.5 Distribución por dependencias de las PQRSDf¹

Tabla 3. Distribución de PQRSDf por dependencia

DEPENDENCIA O REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Bogotá		13	2			2
Regional Córdoba			1			
Regional Cundinamarca		3				
Regional Meta		1				1
Regional Putumayo		1				
Regional San Andrés			1			
Regional Tolima						1
Regional Urabá						1
Regional Valle		1				
Regional Vichada		1				
Control Interno Disciplinario					1	
Dirección Nacional de Defensoría Pública			1			
Dirección Nacional de Recursos y Acciones judiciales			1			1
Sistemas			1			
Subdirección Administrativa		4	1			
Secretaría General				1		
TOTAL	0	24	8	1	1	6

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

¹ Son PQRSDf que llegan a CANAL nivel central

3.5.1 **Peticiones:** En este periodo no se radicaron peticiones. Estas hacen referencia a *solicitudes de información*.

3.5.2 **Quejas:** En este periodo fueron radicadas veinticuatro (24) quejas, que equivalen al 60% de las PQRSDF; de éstas, a la fecha² han sido cerradas satisfactoriamente quince (15), es decir un 58.33 %.

3.5.2.1 **Quejas cerradas:** Quince, (15) 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.

3.5.2.2

Para que se 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 quince (15) casos que se han cerrado corresponden:

- **Regional Bogotá:** Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos. Dos (2) casos: el primero fue presentado por usuario quien argumentó mala atención de abogado; el profesional respondió que no realizó la consulta por falta de documentación de la usuaria, sin embargo, la Regional ofreció una asesoría especializada y citó nuevamente a la usuaria. El segundo caso tiene que ver con una servidora pública, que radicó queja en contra de una compañera de oficina por supuesto mal trato. En el informe de respuesta a esta dependencia, el defensor regional, advierte de una reunión con las implicadas en aras de llegar a un acuerdo y compromisos de convivencia.
- **Regional Bogotá:** Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos. Siete (7) casos: el primero presentado por usuaria contra la gestión realizada por el defensor asignado. En su contestación se evidencian los trámites adelantados y la cita nueva para atender a la usuaria. El segundo caso tiene que ver con una ciudadana que presentó queja por la inasistencia de un defensor público a audiencia. En su respuesta, el Defensor Regional ofrece disculpas manifestando que la carga laboral de los profesionales es alta, comprometiéndose a realizarle seguimiento al caso. El tercero fue presentado por usuario que argumentó falta de gestión. El informe presentado por el

² Fecha de corte del Informe: 17 de Enero de 2017

Defensor regional, evidencia el concepto negativo presentado por el defensor público. Sin embargo, se le ofrecía al ciudadano acercarse nuevamente al centro de atención, para obtener asesoría y nuevo concepto de otro profesional. El cuarto caso fue presentado por usuario y guarda relación en asuntos laborales. El informe presentado por el contratista, evidencia que el ciudadano fue atendido en el Centro de Atención ciudadana en cuatro oportunidades, y que la demanda solicitada por el usuario no es procedente por falta de soportes solicitados al mismo. En el quinto caso el usuario se queja por mala atención de una defensora pública, sin embargo la profesional, envía un informe detallado con los soportes de visionweb, en el cual se reflejan todas las asesorías brindadas al señor. El sexto caso tiene que ver con una usuaria que radicó queja en contra de defensor público por falta de gestión en un asunto laboral, en la respuesta presentada por el profesional se destaca le envió respuesta a la dirección suministrada, pero la empresa de correspondencia lo devolvió por estar errada. El séptimo caso fue presentado por usuaria quien manifestó inasistencia a audiencia por parte de defensor público en el delio de inasistencia alimentaria. En el informe presentado por el Defensor regional, se observó que la no asistencia fue por cruce de audiencias.

- **Regional Cundinamarca:** Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos. Dos (2) casos: el primero fue presentado por usuaria víctima del conflicto armado, en contra de servidora pública. El Defensor regional en su respuesta, informó que después de revisar los diferentes sistemas de información, verificó que la quejosa no fue atendida en esa sede regional, sin embargo se comunicaron con la usuaria, quien constató no ha interpuso ninguna queja; evidenciándose suplantación. El segundo caso tiene que ver con usuaria contra servidora pública por falta de atención. En el informe y respuesta del Defensor regional, se evidenció que la usuaria no tenía cita y que la gran cantidad de usuarios provocó que la mencionada servidora pública no la atendiera a tiempo, sin embargo fue atendida por otra profesional de la misma oficina.
- **Regional Putumayo:** Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos. Un (1) caso presentado por un usuario anónimo en contra de varios servidores públicos de la sede Regional. En el informe presentado por el Defensor regional, destacó: *“... se ha rendido la presente justificación tratando de hallar el predominio de la justicia moral y legal frente a una serie de afirmaciones que lo único que denotan es que existen personas que por su proceder dejan mucho que desear, más aun cuando pueden ser posibles funcionarios y/o contratistas de la regional, quienes velan por el ejercicio, la promulgación y la divulgación de los Derechos Humanos...”*

- **Regional Valle:** Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos. Un (1) caso presentado por un usuario en contra de varios servidores de la Entidad. El Defensor regional, presentó informe con soportes de las atenciones presentadas al quejoso, sin embargo, se comunicaron nuevamente con el usuario y le informaron de las gestiones adelantadas.
- **Regional Vichada:** Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos. Un (1) caso presentado por ciudadano manifestando incumplimiento de funciones de servidora pública. En el informe presentado por el Defensor regional señaló que fueron revisados los listados de control de horario en la oficina, no evidenciando incumplimiento. Sin embargo fue aclarado que revisando las bases de datos de la Entidad, el ciudadano no había sido usuario y que además por falta de datos suministrados no pudieron contactar al mismo para aclarar la tal situación.
- **Subdirección Administrativa:** Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos. Un (1) caso presentado por mala atención en contra de servidora de la oficina de correspondencia. En la respuesta proyectada a la usuaria le fue informado de los diferentes canales para presentar una denuncia, ya que se trata de asunto personal, no relacionado a PQRSDF.

3.5.2.3 **Quejas abiertas:** Nueve (9), 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 nueve (9) quejas abiertas, (37.50%) las cuales fueron trasladadas: Cuatro (4) a Regional Bogotá, una (1) a Regional Cundinamarca, una (1) a la Regional Meta y tres (3) a Subdirección Administrativa.

3.5.2.4 Quejas más frecuentes

Tabla 4. Quejas más frecuentes

TIPO DE PQRSDF	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIA)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos	14	56,00%
Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos	11	44,00%
Total	25	100%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

De acuerdo a la relación de quejas presentadas en el cuarto trimestre del 2016 podemos observar leve aumento en las relacionadas con el desempeño de servidores públicos, como son: comportamiento inadecuado en el desempeño de sus funciones y/o falta de gestión o

trámite en los servicios ofrecidos, entre otros. Fueron presentadas catorce (14), que evidencian incremento al compararse su tendencia con el periodo anterior, (ocho (8) casos).

3.5.2.5 Oportunidad de respuesta quejas periodo reportado³

Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDf

DEPENDENCIA O REGIONAL	Número de PQRSDf Asignadas	Número de PQRSDf contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Bogotá	17	12	70,59%
Regional Córdoba	1	1	100,00%
Regional Cundinamarca	3	2	66,67%
Regional Meta	2	1	50,00%
Regional Putumayo	1	1	100,00%
Regional San Andrés	1	0	0,00%
Regional Tolima	1	1	100,00%
Regional Urabá	1	1	100,00%
Regional Valle	1	1	100,00%
Regional Vichada	1	1	100,00%
Control Interno Disciplinario	1	0	0,00%
Dirección Nacional de Defensoría Pública	1	1	100,00%
Dirección Nacional de Recursos y Acciones judiciales	2	1	50,00%
Sistemas	1	0	0,00%
Subdirección Administrativa	5	2	40,00%
Secretaría General	1	1	100,00%
TOTAL	40	26	65,00%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

³ Las PQRSDf contestadas hacen relación a respuestas obtenidas de las dependencias o sedes regionales de la Entidad. El porcentaje de respuesta refleja las PQRSDf contestadas del total de radicadas.

Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDF

PQRSDF	Número
Casos Cerrados	26
Total Casos	40
Indicador	65%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

- 3.5.3 Reclamos:** Durante este periodo se tramitaron ocho (8) reclamos. Dos (2) casos en contra del servicio de la Regional Bogotá. En el primero, el usuario manifestó no recibir asesoría en asunto laboral. El segundo caso hace referencia a la no proyección de tutela solicitada, informándosele al usuario que los turnos fueron asignados para el resto del día. Un (1) caso fue presentado por ciudadano haciendo alusión a mala atención telefónica de la Regional Córdoba. Un (1) Reclamo por falta de atención en caso de conciliación ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Un (1) reclamo presentado por un usuario en contra de la Dirección Nacional de Defensoría Pública. Un (1) caso presentado por un usuario en contra del Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos por falta de pago en caso de la Acción de Grupo de la Urbanización Parque del Sol. Un (1) Reclamo presentado por usuario inconforme con la atención telefónica de la Entidad, el cual se remitió al Grupo de Sistemas. Un (1) caso presentado por servidor público de la Regional Tolima por falta de reconocimiento de viáticos, en contra de la Subdirección Administrativa.
- 3.5.4 Sugerencias:** Durante este periodo se tramitó una (1) sugerencia de ciudadana en tema de cancelación de salarios de servidor público. La respuesta fue proyectada desde la Secretaría General.
- 3.5.5 Denuncias:** Durante este periodo se tramitó una (1) denuncia, radicada por Jefe de Derechos Humanos de Bogotá D.C, Teniente Coronel de la Policía Nacional, en contra de un 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.
- 3.5.6 Felicidades:** Durante este periodo se reportaron seis (6) felicitaciones. Dos (2) a defensores públicos de la regional Bogotá. Una (1) a servidor público de la regional Tolima. Una (1) gestión de defensor público de la regional Urabá. Una (1)

a defensor público de la regional Meta y una (1) por buena atención de servidor público de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales.

La muestra de PQRSDf radicadas en el presente periodo evidencia leve aumento con relación al tercer trimestre del año, (julio, agosto, septiembre 2016), siendo contabilizadas cuarenta (40) en total. El 65% del total de las PQRSDf fueron contestadas a tiempo y el 35% no.

Cabe anotar se destaca agilidad en los trámites de respuesta a los traslados tanto en dependencias como en las regionales; lo que nos corrobora la receptividad en las capacitaciones presenciales realizadas por esta oficina.

3.6 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	Reclamo	Regional Córdoba	04/10/2016	11/10/2016	6
2	Queja	Subdirección Administrativa	04/10/2016		
3	Queja	Regional Bogotá	14/10/2016	19/10/2016	3
4	Reclamo	Regional Bogotá	19/10/2016	03/11/2016	12
5	Queja	Regional Putumayo	19/10/2016	01/11/2016	10
6	Queja	Regional Bogotá	19/10/2016	03/11/2016	12
7	Felicitación	Regional Tolima	19/10/2016	20/10/2016	2
8	Felicitación	Regional Urabá	19/10/2016	20/10/2016	2
9	Reclamo	Regional Bogotá	31/10/2016		
10	Queja	Regional Cundinamarca	31/10/2016	03/11/2016	4
11	Reclamo	Regional San Andrés	03/11/2016		
12	Reclamo	Subdirección Administrativa	03/11/2016	24/11/2016	14
13	Reclamo	Sistemas	15/11/2016		
14	Queja	Subdirección Administrativa	15/11/2016	25/11/2016	9
15	Queja	Subdirección Administrativa	17/11/2016		
16	Reclamo	RAJ	17/11/2016		
17	Queja	Regional Bogotá	18/11/2016	23/12/2016	25
18	Denuncia	Control Interno Disciplinario	21/11/2016		

Número	Asunto	Dependencia / Regional Asignada	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Días de Respuesta (hábiles)
19	Queja	Regional Bogotá	22/11/2016	23/11/2016	2
20	Queja	Regional Bogotá	24/11/2016	05/01/2017	30
21	Queja	Regional Bogotá	24/11/2016	05/12/2016	8
22	Queja	Regional Bogotá	28/11/2016	02/12/2016	5
23	Reclamo	Defensoría Pública	28/11/2016	11/01/2017	31
24	Queja	Regional Valle	02/12/2016	05/01/2017	24
25	Queja	Regional Cundinamarca	07/12/2016		
26	Queja	Subdirección Administrativa	06/12/2016		
27	Sugerencia	Secretaría General	09/12/2016	12/12/2016	2
28	Queja	Regional Vichada	12/12/2016	30/12/2016	15
29	Queja	Regional Bogotá	09/12/2016	22/12/2016	10
30	Queja	Regional Bogotá	13/12/2016		
31	Queja	Regional Meta	14/12/2016		
32	Felicitación	RAJ	15/12/2016	15/12/2016	1
33	Felicitación	Regional Bogotá	19/12/2016	19/12/2016	1
34	Queja	Regional Bogotá	22/12/2016		
35	Queja	Regional Bogotá	27/12/2016		
36	Queja	Regional Bogotá	27/12/2016	11/01/2017	11
37	Queja	Regional Bogotá	27/12/2016		
38	Queja	Regional Cundinamarca	27/12/2016	03/01/2017	6
39	Felicitación	Regional Bogotá	27/12/2016	28/12/2016	2
40	Felicitación	Regional Meta	27/12/2016	28/12/2016	2
				PROMEDIO	10

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

3.7 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, fueron relacionadas con actividades que tienen que ver con la regional Bogotá. A las regionales de Córdoba, Cundinamarca, Meta, Putumayo, San Andrés, Tolima, Urabá, Valle y Vichada, se trasladaron algunas 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 trimestre Octubre, Noviembre y Diciembre de 2016

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

4.2 Resultado de las PQRSDf

En octubre, noviembre y diciembre de 2016, se tramitaron en las sedes regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 66 PQRSDf a través de los canales de comunicación habilitados. Fueron recibidos y consolidados tres (3) reportes.

4.3 Tipo de solicitudes recibidas

Las sesenta y seis (66) PQRSDf fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 8. Reporte de Regionales

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Amazonas	0	1	0	0	0	0
Antioquia	0	7	0	0	0	4
Arauca	0	0	0	1	0	0
Atlántico	0	0	2	0	0	0
Bogotá	0	0	0	0	0	0
Bolívar	0	2	0	0	0	0
Boyacá	0	1	0	0	0	2
Caldas	0	1	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	8	0	0	0	0
Cundinamarca	0	0	0	0	0	0
Chocó	0	0	0	0	0	0
Guainía	0	0	0	0	0	0
Guajira	0	0	0	0	0	0
Guaviare	0	0	0	0	0	0
Huila	0	1	0	0	0	3
Magdalena	0	0	0	1	0	0
Magdalena medio	0	0	0	0	0	0
Meta	0	1	0	0	0	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	1	0	2
Risaralda	0	0	0	0	0	0
San Andrés	0	0	0	0	0	3
Santander	0	2	0	0	0	1
Sucre	0	0	0	0	1	0
Urabá	0	0	0	0	0	0
Tolima	0	3	0	0	0	1
Valle del Cauca	1	5	0	0	0	5

Regional	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
Vaupés	0	0	0	0	0	0
Vichada	0	0	0	0	0	1
TOTAL	1	34	2	3	1	25

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El reporte corresponde a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016, con un total de sesenta y seis (66) PQRSDF, atendido oportunamente por veinticuatro (24) regionales en el mes de octubre; veinticuatro (24) en el mes de noviembre y veintidós (22) en el mes de diciembre. Así mismo las regionales de Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Cundinamarca, Guajira, Guaviare, Nariño, Putumayo, Sucre, Urabá y Vaupés, no han realizado reporte durante el trimestre actual.

Entre los informes presentados 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 como se manifiesta beneplácito por las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, expresando igualmente complacencia por 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.

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. Éste último se corroboró a través de 3 llamadas a los usuarios de la sede central de la Defensoría del Pueblo y 1 usuario de las sedes regionales, quienes manifestaron en su totalidad satisfacción por respuesta a las PQRSDf radicadas.

5.2 Trimestre Abril - Mayo - Junio 2016

De este periodo se puede concluir que se tramitaron veinticinco (25) PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente veintiún (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) PQRSDf 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 destacamos 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.

5.4.1 Número de PQRSDf

Tabla 9. Número de PQRSDf

PQRSDf	Número
Tercer Trimestre 2016	31
Cuarto Trimestre 2016	40
Indicador	1,29

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Con relación al trimestre anterior, aumentaron los requerimientos presentados por los usuarios, en 1.29 veces. Indicador diseñado con asesoría de la Oficina de Planeación de la Entidad.

6. CONCLUSIONES

La tendencia apunta al mejoramiento en 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 que equivalen al 56.00 % del total del trimestre, seguido de la Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos con un 44.00 %, lo que denota un aumento de las quejas derivadas por las asesorías profesionales principalmente en el Centro de Atención al Ciudadano de Bogotá.

El indicador de Eficiencia (tabla 6), refleja que se han respondido de fondo, el 65% de las PQRSDF tramitadas por sede central. El porcentaje de respuesta ha mejorado en el transcurso del año, no obstante, se debe trabajar en los tiempos de respuesta a los requerimientos de los usuarios con el objetivo de optimizar el servicio.

Proyectó: JHCS
Revisó: AFMF - LEAC