Oficina de Control Interno

**Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**

**Marzo**

**2019**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (…).*  *La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular…”*

Para el presente seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tomó una muestra de las presentadas ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el periodo comprendido entre 01 julio y el 31 de diciembre de 2018; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno como fuente de información tiene en cuenta lo siguiente:

* El sistema de gestión documental ORFEO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo EVA, el formulario PQRSD, el correo certificado y las radicadas personalmente.
* Los requerimientos tramitados a través de las mesas de ayuda SIGEP, SUIT y MIPG - FURAG.

A continuación, se detalla la estructura del informe:

**Capítulo I** - Atención a las peticiones recepcionadas a través del aplicativo ORFEO.

**Capítulo II** - Atención a las peticiones recibidas en las Mesas de Ayuda (SIGEP, SUIT, MIPG-FURAG).

**Capítulo III -** Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias por Actos de Corrupción.

**Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno**

**CAPITULO I**

**ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO ORFEO**

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Gestión Documental “ORFEO”, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (julio - diciembre de 2018), Función Pública presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

1. **Entradas de las PQRSD:** Mediante consulta realizada al sistema ORFEO, el reporte por dependencias generó la entrada de 18185 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

**Gráfica No. 1**

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 07-26/03/2019***

***\* En el ítem SECRETARIA GENERAL Y GRUPOS DE APOYO se incluyen: Grupos de Gestión Contractual, Gestión Financiera, Grupo de Gestión Administrativa, Grupo de Gestión Documental.***

***\*\* En el ítem OTRAS DEPENDENCIAS se relacionan: Despacho Del Director; Despacho Del Subdirector; Oficina Asesora De Planeacion; Oficina de Tecnologias de la Información y las Comunicaciones; Grupo De Comunicaciones Estratégicas; Oficina de Control Interno y la Dirección de Gestión del Conocimiento, PRUEBAS, ORFEO ARCHIVO y PÁG WEB.***

1. **Salidas de las PQRSD:** Conforme con los registros en el sistema ORFEO, en el periodo objeto del presente seguimiento, se dió trámite a un total de 18018 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

**Gráfica No. 2**

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 07-26/03/2019 \* En el ítem SECRETARIA GENERAL Y GRUPOS DE APOYO se incluyen: Grupos de Gestión Contractual, Gestión Financiera, Grupo de Gestión Administrativa, Grupo de Gestión Documental.***

***\*\* En el ítem OTRAS DEPENDENCIAS se relacionan: Despacho Del Director; Despacho Del Subdirector; Oficina Asesora De Planeacion; Oficina de Tecnologias de la Información y las Comunicaciones; Grupo De Comunicaciones Estratégicas; Oficina de Control Interno y la Dirección de Gestión del Conocimiento, PRUEBAS, ORFEO ARCHIVO y PÁG WEB.***

La gráfica anterior muestra la totalidad de las salidas de ORFEO, incluídas las respuestas a radicados del periodo anterior que se encontraban en términos.

1. **PQRDS con respuesta extemporánea:** Durante el periodo de seguimiento el Sistema ORFEO, reporta que 21 peticiones fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

**Cuadro No. 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | No. RESPUESTAS  EXTEMPORANEAS | PROMEDIO DÍAS DE ATRASO |
| Direccion de Desarrollo Organizacional | **8** | **2.6** |
| Direccion de Empleo Público | **3** | **1** |
| Grupo de Gestión Contractual | **4** | **2** |
| Grupo de Gestion Meritocratica | **2** | **1.5** |
| Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano | **1** | **1** |
| Dirección de Gestión del Conocimiento | **1** | **2** |
| Oficina de Tecnologias de la Información y las Comunicaciones | **1** | **3** |
| Dirección Juridica | **1** | **6** |
| TOTAL | **21** | **1.6** |

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 26 /03/2019***

En el presente seguimiento se observó que se incrementó a 21 respuestas extemporaneas, frente a las 8 peticiones resueltas por fuera de los términos en el periodo anterior; así mismo, el promedio en el tiempo de respuesta, se aumento a 1.6 días de retraso, frente a un (1) día en el periodo anterior.

El comportamiento de algunas áreas frente a las respuestas extemporaneas, denota una ligera desatención a los términos de respuesta, tal como se ilustra en la siguiente gráfica que muestra los resultados de los últimos tres (3) seguimientos llevados a cabo por la Oficina de Control Interno:

**Gráfica No. 3**

***Fuente: Papeles de trabajo OCI- Periodos mencionados en la gráfica.***

Teniendo en cuenta que la Dirección de Desarrollo Organizacional presentó el mayor número de respuestas extemporáneas, una vez consultada, informa que en los casos de los radicados Nos. 20182060294202, 20182060293572, 20189000267572 y 20189000267342, el servidor público encargado de la respuesta se encontraba fuera de la entidad atendiendo otras tareas; frente a los radicados Nos. 20182060286142, 20182060283542, 20182060261552, 20182060259312 y 20189000258752 indica que el retraso se debió a la incapacidad por quebrandos de salud del servidor público a cargo de las peticiones.

Por su parte el Grupo de Gestión Contractual, indicó frente a las repsuestas extemporaneas a su cargo, que evidemente no se presentó respuesta dentro sdel plazo, sin embargo señala que se resolvieron de fondo cada una de ellas.

Por lo observado, se hace necesario continuar fortaleciendo la revisión constante a los controles establecidos para el riesgo transversal denominado “**Atención extemporánea y/o imprecisa a los Grupos de valor**”, que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional. Esto con el fin de contar con controles bien definidos que minimicen la materialización del riesgo antes enunciado. Es importante realizar un nuevo análisis a la causa raíz que origina la materialización del riesgo.

**4. PQRSD SIN Respuesta:** Una vez efectuada la consulta por “*Estadísticas”* en el Sistema ORFEO, arroja el registro de dos (2) radicados sin respuesta, a cargo de la Dirección Jurídica; sin embargo, al momento de verificar cada uno de ellos, se observó que estos fueron contestados oportunamente.

Consultado el Ingeniero (OTIC) encargado de la plataforma, indica que se verificaron los radicados y se encontró que no se actualizo la fecha en el momento de digitalizar el documento, por tal razón el sistema presentaba los archivos sin respuesta, para lo cual se procedió con los ajustes respectivos.

1. **PQRSD por tipo de petición:** De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema ORFEO en el periodo evaludao, a continuación se presenta cuadro que refleja el tipo de petición y el total de radicados por cada una:

**Cuadro No. 2**

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 26/03/2019***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | [TIPO\_PETICION](http://gestiondocumental.dafp.gov.co/orfeo361/estadisticas/vistaFormConsulta.php?fechaf=&tipoEstadistica=12&codus=&krd=LPATINO&dependencia_busq=99999&ruta_raiz=..&fecha_ini=2017/07/01&fecha_fin=2017/12/31&tipoRadicado=&tipoDocumento=&list_id_depe=998,100,140,400,300,500,501,700,600,601,401,102,205,602,402,208,201,111,206,202,203,101,204,207,110,120,130,999,900,200&ascdesc=%20desc%20&orno=1&generarOrfeo=Busquedasss&genDetalle=&genTodosDetalle=&fenvCodi=&tipoDocumento=) | [TOTAL\_ RADICAD0S](http://gestiondocumental.dafp.gov.co/orfeo361/estadisticas/vistaFormConsulta.php?fechaf=&tipoEstadistica=12&codus=&krd=LPATINO&dependencia_busq=99999&ruta_raiz=..&fecha_ini=2017/07/01&fecha_fin=2017/12/31&tipoRadicado=&tipoDocumento=&list_id_depe=998,100,140,400,300,500,501,700,600,601,401,102,205,602,402,208,201,111,206,202,203,101,204,207,110,120,130,999,900,200&ascdesc=%20desc%20&orno=2&generarOrfeo=Busquedasss&genDetalle=&genTodosDetalle=&fenvCodi=&tipoDocumento=) |
| 1 | **CONSULTA** | **6917** |
| 2 | **PETICION DE INTERES GENERAL O PARTICULAR** | **6648** |
| 3 | **NO REQUIERE RESPUESTA** | **2425** |
| 4 | **PETICION DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO** | **778** |
| 5 | **PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION** | **598** |
| 6 | **ACCIONES JUDICIALES** | **457** |
| 7 | **PETICION INFORMACION ENTRE AUTORIDADES** | **159** |
| 8 | **PETICION PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO** | **40** |
| 9 | **EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS** | **39** |
| 10 | **PETICIONES INCOMPLETAS** | **38** |
| 11 | **SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS** | **28** |
| 12 | **REFORMAS ORGANIZACIONALES** | **28** |
| 13 | **RECLAMO** | **13** |
| 14 | **\*** | **8** |
| 15 | **SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION** | **6** |
| 16 | **QUEJA** | **3** |
|  | TOTAL | **18185** |

***\*Orfeo arroja en blanco este tipo de petición, revisadas se observan que son pruebas a la plataforma realizada por OTIC.***

De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el presente periodo de seguimiento, las consultas (6917) y las peticiones de interes general o particular (6648) son las más trámitadas en Función Publica a través de las diferentes Direcciones Técnicas, seguidas de los radicados que no requieren respuesta (2425) *(facturas, comunicaciones de carácter informativo, copia de oficios dirigidos a otras entidades)*, también se observan las peticiones que no son competencia del departamento (778) y las peticiones de solicitud de información (598), que se encuentran entre los cinco (5) tipos de peticiones más solicitadas, para este periodo.

1. **Medio de Recepción:** A continuación, se presentan las estadísticas arrojadas por el Sistema ORFEO, respecto del medio de recepción preferido por los usuarios.

**Cuadro No. 3**

|  |  |
| --- | --- |
| MEDIO DE RECEPCION | No. PQRSD |
| MAIL (EVA) | 7953 |
| Formulario PQRSD | 4107 |
| PERSONAL | 3001 |
| CORREO POSTAL | 2628 |
| FAX | 496 |
| TOTAL | **18185** |

***Fuente: Archivo ORFEO – enviado por OTIC 07/03/2019***

Es importante revisar los reportes que genera el sistema, por cuanto se evidencio que los resultados de la consulta “estadísticas” presenta una diferencia de 40 solicitudes.

1. **Verificación Trámite a Peticiones.** Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (18185), se tomó una muestra aleatoria de 300 peticiones, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos: Tiempo de respuesta (Oportunidad), materialidad de la respuesta y temas más consultados, así:

* **Tiempo de respuesta (Oportunidad):**

**Cuadro No. 4**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **OPORTUNIDAD** | | | **TOTAL** |
| **SI** | **NO** | **N/A(1)** |
| **DIRECCION JURIDICA** | **83** | **-** | **22** | **105** |
| **GRUPO DE GESTION HUMANA** | **59** | **-** | **5** | **64** |
| **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL** | **41** | **-** | **4** | **45** |
| **GRUPO DE GESTION MERITOCRACIA** | **21** | **-** | **1** | **24** |
| **DIRRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL** | **17** | **-** | **3** | **20** |
| **DIRECCION DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL** | **12** | **-** | **3** | **15** |
| **DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO** | **6** | **-** | **2** | **8** |
| **DIRECCION DE PARTICIPACION TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO** | **3** | **-** | **2** | **5** |
| **OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES** | **-** | **-** | **3** | **3** |
| **GRUPO DE GESTION FINANCIERA** | **1** | **-** | **1** | **2** |
| **GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL** | **1** | **-** | **1** | **2** |
| **GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA** | **-** | **-** | **2** | **2** |
| **DESPACHO SUBDIRECTOR** | **1** | **-** | **1** | **2** |
| **DESPACHO DIRECTOR** | **1** | **-** | **1** | **1** |
| **SECRETARIA GENERAL** | **-** | **-** | **1** | **1** |
| **DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO** | **1** | **-** | **1** | **1** |
| **Total** | **247** |  | **53** | **300** |

***Fuente: Resultado análisis muestra Seleccionada, soportada en papeles de trabajo OCI.***

***Nota (1): El ítem N/A (No aplica) registra aquellos documentos que no requieren respuesta (Oficios remisorios, agradecimientos o invitaciones, entre otros).***

Teniendo en cuenta los resultados consignados en el cuadro anterior, en la muestra no se observan peticiones extemporáneas; sin embargo, el reporte arrojado por el Sistema ORFEO, reveló que se aumentaron las respuestas por fuera de los términos, por cuanto en el primer semestre de 2018 solo se encontraron 8, para el segundo periodo se presentaron 21. Así mismo, se observó:

* De las peticiones contestadas oportunamente (247), a continuación, se presenta el comportamiento del semáforo con relación al tiempo de respuesta:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SEMAFORO** | **Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición** | **No. de Respuestas**  **Segundo semestre 2018** |
|  | 1% al 60% del término para el vencimiento | 173 |
|  | Transcurrido el 70% del término para el vencimiento | 37 |
|  | Tres (3) días próximo para el vencimiento | 37 |
| **TOTALES** | | **247** |

* De las 53 peticiones catalogadas como “No requiere respuesta” – N/A (cuadro No. 4), se evidenciaron 2 peticiones a las cuales se les generó respuesta, de lo que se puede colegir que estas peticiones podrían haberse catalogado dentro de algún tipo petición con término.

De otra parte, de la muestra analizada, se encontraron nueve (09) peticiones en donde el Grupo de Gestión Documental tipificó de forma equivoca la petición. A continuación, el detalle de los radicados:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Radicado No. | Tipo de Petición | Observación OCI |
| 1 | 20182060217512 | Petición de interés general o particular | Verificada la petición, obedece a una solicitud de capacitación SIGEP, de acuerdo con el artículo 9, numeral 8, se catalogaría como “Solicitudes de asesorías y capacitación” (30 días de términos). No obstante se contestó de forma oportuna. |
| 2 | 20182060222372 | Petición de interés general o particular | La petición requerida es un certificado de contrato, por lo tanto, se catalogaría como “Peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes y certificaciones sobre los mismos”. (10 días), se contestó el día 11. |
| 3 | 20182060236412 | Petición de interés general o particular | Verificada la petición, obedece a una solicitud de capacitación SIGEP, de acuerdo con el artículo 9, numeral 8, se catalogaría como “Solicitudes de asesorías y capacitación” (30 días de términos). No obstante se contestó de forma oportuna. |
| 4 | 20182060272092 | Petición de interés general o particular | Se requiere en la petición envío de la “Guía de Administración del Riesgo”, por lo tanto, se catalogaría como “Peticiones de información y copias o fotocopias de documentos”. (10 días), se contestó el día 15. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Radicado No. | Tipo de Petición | Observación OCI |
| 5 | 20182060327312 | Consulta | Se observa que la petición publicación hoja de vida página web Presidencia de la República, se da respuesta transcurridos 21 días, señalando que se traslada por competencia. Caso en el cual el trámite debe darse dentro de los 5 días siguientes a la recepción. |
| 6 | 20182060330322 | Petición de Interés General o Particular | Verificada la petición, obedece a una solicitud de capacitación SIGEP, de acuerdo con el artículo 9, numeral 8, se catalogaría como “Solicitudes de asesorías y capacitación” (30 días de términos). No obstante se contestó de forma oportuna. |
| 7 | 20182060350322 | Petición de interés general o particular | La solicitud la remite el Ministerio de Hacienda y Crédito Publico documento para firma. De acuerdo con el Articulo 9 No. 3 de la Resolución 054 de 2017, debió catalogarse como “Petición de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas” (10 días). |
| 8 | 20189000207982 | Petición de interés general o particular | La petición es una consulta sobre la diferencia entre Técnico Administrativo y Técnico Operativo.Por lo que debió ser catalogada como “consulta” (30 días)- |

Igualmente, se evidenciaron los radicados 20182060288322; 20182060351882; 20182060296752; y 20182060340502 en los cuales se solicita la aplicación de pruebas laborales para ocupar cargos públicos al Grupo de Gestión Meritocracia; estos inicialmente fueron catalogados como “Derechos de Petición General o Particular”, y posteriormente se cambiaron a tipo de petición “Consulta”.

La Oficina de control Interno, indagó esta situación con el Grupo de Gestión Documental, quienes señalan que este cambio lo justifica el Coordinador del Grupo de Gestión Meritocracia, teniendo en cuenta que los postulantes no se logran ubicar en el plazo establecido inicialmente por lo cual se hace necesario ampliar el término, la ampliación se efectúa en el sistema ORFEO cambiando el tipo de petición a “Consulta” (30 días), que es único el término de respuesta más amplio.

* **Materialidad de la respuesta (Calidad):**

Frente a la calidad de la respuesta se observa que en su mayoría las dependencias cumplen con resolver petición planteada en los mejores términos.

Frente a las peticiones que “No requieren respuesta” se evidenciaron que algunas en las que se indica que tienen relación con otro número de radicado, este no se encontraba completo, o no se menciona, perdiéndose la trazabilidad de la respuesta dada. (20189000190142; 20189000252782).

* **Temas más consultados:**

Se revisó el “Reporte por temas” arrojado en el Sistema ORFEO, evidenciando que los diez (10) temas – Subtemas más consultados en las Direcciones Técnicas, fueron los siguientes:

**Cuadro No. 7**Principio del formulario

Final del formulario

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | TEMAS | Subtemas | No. CONSULTAS O RADICADOS |
| 1 | Inhabilidades e Incompatibilidades | Inhabilidades e Incompatibilidades | 1444 |
| 2 | Empleos | Provisión de empleos | 905 |
| 3 | Traslados por competencia | Traslados por competencia a otras entidades | 705 |
| 4 | Traslados por competencia | Traslados de competencia Ministerios | 343 |
| 5 | Control Interno | Oficinas de Control Interno | 326 |
| 6 | Manual de Funciones | Requisitos para cargo | 254 |
| 7 | SIGEP | Recuperación de Contraseñas | 232 |
| 8 | SIGEP | Solicitud clave y usuario | 230 |
| 9 | Empleos | Funciones | 224 |
| 10 | Acciones Judiciales | Notificaciones y/o Citaciones | 206 |

***Fuente: Sistema ORFEO***

**CAPITULO II**

**ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS EN LAS MESAS DE AYUDA (SUIT, SIGEP, MIPG-FURAG Y CHAT EVA)**

1. **Peticiones Ingresadas a través de las mesas de servicio.** De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de las TIC, a través de la herramienta Proactivanet, se recibieron en las Mesas de Servicio un total de 14008 solicitudes (01 julio – 31 diciembre de 2018), discriminadas como se muestra a continuación:

**Gráfica No. 5**

***Fuente: Oficina de Sistemas – Proactivanet: Julio- Diciembre 2018***

El SIGEP ocupa el primer lugar en ingreso de solicitudes (12771) con temas relacionados al soporte a la plataforma, usuarios y claves de ingreso, cargue de hoja de vida; altas de usuarios, entre otros.

La Mesa del Servicio SUIT, recibió en este periodo 1237 peticiones, relacionadas con la actualización de datos, asignación de claves, usuarios y consultas, entre otros.

    A través de la mesa de servicio “Modelo Integrado de Planeación y Gestión – FURAG”, para el periodo en seguimiento no se presentaron solicitudes.

Es de anotar que, a las diferentes Mesas de Servicio ingresan un número significativo de peticiones que no requieren respuesta o trámite, por tratarse de oficios remisorios, spam, agradecimientos o invitaciones, respuestas automáticas, entre otros.

1. **Verificación trámite a peticiones**

Se seleccionó una muestra aleatoria de 457 peticiones, del total de las ingresadas a través de las Mesas de Ayuda (14008), a las cuales se les verificó el tiempo de respuesta y la materialidad en las mismas, a continuación, se relacionan los resultados:

* ***Tiempo de respuesta (Oportunidad):***

**Cuadro No. 8**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mesas de servicio** | **Muestra** | **Oportunos <= 15 días hábiles** | Sin fecha de cierre | **Inoportunos > 15 días hábiles** |
| **SIGEP** | 383 | 381 | - | 2 |
| **SUIT** | 74 | 61 | 6 | 7 |
| **TOTAL** | **457** | **442** | **6** | **9** |

***Fuente: Resultado análisis de la muestra, soportado en papeles de trabajo OCI***

Conforme lo expuesto en el cuadro anterior, se evidenció que, de las peticiones analizadas, solo 9 (1.9%) se contestaron por fuera de los términos de Ley.

* ***Materialidad de la respuesta (Calidad):***  Se resume el análisis a continuación:

**Cuadro No. 9**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mesas de servicio** | **Muestra** | **Con Calidad** | **Debilidad en Calidad de la respuesta** | **SPAM** | **Descripción No Entendible** | **No se evidencia solución** |
| **SIGEP** | 383 | 314 | 1 | 63 | 3 | 2 |
| **SUIT** | 74 | 71 | 2 | 0 | - | 1 |
| **TOTAL** | 457 | 385 | 3 | 63 | 3 | 3 |

***Fuente: Resultado análisis de la muestra, soportado en papeles de trabajo OCI***

Frente a éste tema, se encontró que dentro de las peticiones objeto de la muestra, 3 (0.6 %) presentaron fallas en la calidad de la respuesta (no absolvieron total o parcialmente la inquietud planteada y otras 6 (1.2%) cuya descripción o solución es ilegible o aparece en blanco).

1. **CHAT - EVA**

A través del Espacio Virtual de Asesoría - “Chat virtual”, se atendieron en el primer semestre de la vigencia 2018, un total de 23308 solicitudes de asesoría, de acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, fueron atendidas a través de los siguientes medios:

**Cuadro No. 10**

|  |  |
| --- | --- |
| CHAT | No. de solicitudes |
| CHAT EVA- ROBOT | 13713 |
| CHAT EVA- ASESOR | 9595 |
| TOTAL | 23308 |

***Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional***

***Informes 3er y 4º trimestre de 2018***

**CAPITULO III**

**ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN**

1. **Reclamos.** Para el segundo semestre de 2018, a través del Sistema Orfeo se radicaron como reclamos 13 peticiones; las cuales fueron tramitados por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional. Se observa una mejora sustancial respecto del segundo semestre de 2017, donde se recibieron 33 reclamos.

**Cuadro No. 11**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| TIPOLOGÍA MOTIVO DE RECLAMO | NO PROSPERAN | SI  PROSPERAN | TOTAL GENERAL |
| Inconsistencia en contenido de respuesta | 1 | - | 1 |
| Inconvenientes en la central telefónica | 1 | 1 | 2 |
| Inconvenientes Micrositio EVA | 1 | 2 | 3 |
| Respuesta no resuelve consulta | 3 | 1 | 4 |
| Solicitud respuesta a una petición | 2 | 1 | 3 |
| TOTAL | **8** | **5** | **13** |

***Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional - Informes 3er y 4º trimestre de 2018***

1. **Quejas.** Para el periodo de seguimiento se presentó una (1) queja**,** relacionada con la vulnerabilidad al derecho de petición, sobre una consulta no contesta. De acuerdo a lo señalado por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, dicha queja fue trasladada al Grupo de Control Disciplinario Interno, para el pertinente trámite.
2. **Denuncias por actos de corrupción.** Es de resaltar que en Función Pública nunca se han recibido denuncias por este tipo de conductas.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRSD, teniendo en cuenta las respuestas extemporáneas observadas en el periodo objeto de seguimiento (21 peticiones con respuesta fuera de los términos con relación a las 8 encontradas en el seguimiento anterior).

Se recomienda a las áreas la vigilancia permanente a los términos de respuesta, para evitar que se siga materializando el riesgo; igualmente, se reitera la importancia de verificar los controles definidos para el riesgo transversal denominado “**Atención extemporánea y/o imprecisa a los Grupos de valor**”, del Mapa de Riesgos Institucional.

Se destaca en este periodo de seguimiento, que no se encontraron peticiones sin respuesta.

1. Se reitera la importancia en el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, para acompañar la revisión a los controles establecidos en el riesgo “Atención extemporánea y/o imprecisa a los Grupos de valor”, definido en el Mapa de Riesgos Institucional.
2. Nuevamente se evidenciaron falencias en la clasificación del tipo de petición, desde el momento inicial cuando se radica la PQRSD (Grupo de Gestión de Documental), lo cual en algunos casos puede incidir en dar respuesta a la petición por fuera de los términos de Ley. Por lo tanto, se sugiere capacitación permanente para que todas las áreas tengan claridad, tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta.
3. Acerca de las peticiones recepcionadas en las Mesas de Ayuda (SUIT y SIGEP), se observó una disminución en el número de respuestas inoportunas (9 solicitudes); de otra parte 3 peticiones presentaron deficiencias en la calidad de la respuesta (no absolvieron total o parcialmente la inquietud planteada) y 6 peticiones cuya descripción o solución es ilegible o aparece en blanco. Es importante registrar detalladamente en proactivanet la gestión llevada a cabo frente a cada solicitud.
4. Con relación a los reclamos, se evidencia la disminución progresiva en la radicación de estos.  En el segundo semestre de 2018 se recibieron 13 y para el primer semestre del mismo año se radicaron 17, de los cuales prosperaron cinco (5).
5. Es necesario que la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lleve a cabo los ajustes necesarios al sistema ORFEO, por cuanto se evidenciaron reportes en los modos de consulta “estadísticas”, “respuestas extemporáneas” y “peticiones sin respuestas”, los cuales presentan falencia en la veracidad de la información.

LUZ STELLA PATIÑO JURADO

Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto SMRO/JMCR - Reviso LSPJ.

120.5.3