Oficina de Control Interno

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

**OCTUBRE**

**2020**

**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 señala: *“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, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el periodo comprendido entre 01 marzo al 31 de agosto de 2020; 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.

Es importante tener en cuenta que durante este periodo se expidió el Decreto 491 de 2020

*“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones*

*públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica,*

*Social y Ecológica”*; mediante el artículo 5° estipuló la ampliación de términos para atender las peticiones, donde se dispuso lo siguiente *“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”*

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI como fuente de información tiene en cuenta las siguientes:

* *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 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 y. 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 (marzo – agosto de 2020), 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 32755 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

**Gráfica No. 1**

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 07/09/2020***

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

***\*\* En el ítem “OTRAS DEPENDENCIAS”, se relacionan el Despacho del Director y Subdirector, las Oficinas Asesora de Planeacion, Tecnologias de la Información y las Comunicaciones, Asesora de Comunicaciones Estratégicas y Control Interno, la Dirección de Gestión del Conocimiento y Archivo.***

Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado se aumentó el número de peticiones con relación al seguimiento del segundo semestre de 2019 y los dos primeros meses de 2020, en el cual se recibieron un total de 27045 PQRSD. Se observa entre las áreas más representativas, que el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, recibió el mayor porcentaje de peticiones (52%), seguida por la Dirección Jurídica con el 21% de solicitudes y por el Grupo de Gestión Meritocracia quienes recibieron el 5.6% de los radicados.

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 30976 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

**Gráfica No. 2**

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 07/09/2020***

***\* En el ítem “SECRETARIA GENERAL Y GRUPOS DE APOYO”, se incluyen los Grupos de: Gestión Contractual, Gestión Administrativa y Gestión Documental.***

***\*\* En el ítem “OTRAS DEPENDENCIAS”, se relacionan el Despacho del Director y Subdirector, las Oficinas Asesora de Planeacion, Tecnologias de la Información y las Comunicaciones, Asesora de Comunicaciones Estratégicas y Control Interno, la Dirección de Gestión del Conocimiento y Archivo.***

La gráfica antes detallada muestra la totalidad de las salidas de ORFEO, incluídas las respuestas a radicados del periodo anterior que se encontraban en términos. Entre las dependecias que se destacan con mayor numero de contestaciones, se encuentran el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional con el 48% del total de las respuestas, seguida de la Dirección Juridica con el 21% de peticiones resueltas, y el Grupo de Gestión Financiera, con el 5.9% de ORFEOS de salida.

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

**Cuadro No. 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | No. RESPUESTAS  EXTEMPORANEAS  Marzo - Agosto 2020 | PROMEDIO DÍAS DE ATRASO |
| Grupo de Gestión Meritocracia | **4** | **3.6** |
| Direccion de Empleo Público | **1** | **5** |
| Grupo de Gestión Humana | **1** | **33** |
| TOTAL | **6** | **13.8** |

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 07/09/2020***

En el seguimiento se observó que se disminuyó a seis (6) las respuestas extemporaneas, frente a las 34 peticiones resueltas por fuera de los términos en el periodo anterior y que el promedio en el tiempo de respuesta, se aumento a 14 días de atraso, frente a los 1.75 días de retraso en el seguimiento anterior.

Con relación a las peticiones extemporaneas a cargo del Grupo de Gestión Meritocracia, en el siguiente cuadro se registra lo sucedido en cada uno de los radicados:

**Cuadro No. 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Radicado** | **Explicación** |
| 20202060272962 | |  | | --- | | Esta petición se encontraba en la Dirección Jurídica, quien no dio respuesta a la misma, el día 06 de julio del 2020 la trasladaron ya vencida al área de Meritocracia y solicitaron a Gestión Documental suspender los términos. Esta solicitud no era competencia de Meritocracia y como ya no se podía trasladar, la Subdirección proyecto la respuesta para darle salida.  Una vez socializado el informe preliminar a la Dirección Jurídica, señala que el traslado se hizo dentro del término. Al ser verificado el historial del radicado por parte de la Oficina de Control Interno, se evidencia que el Grupo de Gestión Meritocracia recibió la petición a un día del vencimiento, sobre el tiempo para dar una respuesta oportuna. | |
| 20202060111282 | |  | | --- | | Se respondió de manera extemporánea, pero la información requerida se suministró. | |
| 20202060102462 | |  | | --- | | Según lo estipulado en la circular 004 del 2020 de la Presidencia, hay un correo donde se está manejando todo lo relacionado con la E.S.E, en su momento no se tuvo en cuenta esta petición por la cantidad de solicitudes que estaban llegando al correo. | |
| 20202060095812 | Se proyectó la respuesta el día 16-03-2020, pero la petición no se alcanzó a entregar a Gestión documental para su respectiva digitalización, en el mes de julio al realizar un barrido por los Orfeos que se encontraban en rojo, se realiza el proceso de firma digital y se envía nuevamente a la entidad correspondiente. |

En la siguiente gráfica se muestran los resultados de los últimos cuatro (4) seguimientos llevados a cabo por la Oficina de Control Interno, frente a la evaluación actual:

**Gráfica No. 3**

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

Como se ha apreciado en los últimos seguimientos, las PQRSD extemporáneas son un número reducido, es importante continuar fortaleciendo la revisión constante a los controles establecidos, para el riesgo transversal denominado “**Atención extemporánea y/o imprecisa a los Grupos de valor**”, el cual se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.

**4. PQRSD sin respuesta:** Una vez efectuada la consulta por “*Estadísticas”* en el Sistema ORFEO, arroja el registro de seis (6) radicados sin respuesta, cuatro (4) a cargo del Grupo de Gestión Meritocracia, y uno (1) a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional; sin embargo, al momento de verificar cada uno de ellos, se observó que estos fueron contestados oportunamente.

Una vez consultado el Ingeniero (OTIC) encargado de la plataforma, indica que se verificaron los radicados y se encontró que no se actualizó 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 evaluado, a continuación se presenta cuadro que refleja el tipo de petición y el total de radicados por cada una:

**Cuadro No. 3**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | [TIPO\_PETICION](https://www.funcionpublica.gov.co/orfeo361/estadisticas/vistaFormConsulta.php?fechaf=&tipoEstadistica=12&codus=&krd=SMRAMIREZ&dependencia_busq=99999&ruta_raiz=..&fecha_ini=2020/03/01&fecha_fin=2020/08/31&tipoRadicado=&tipoDocumento=&list_id_depe=998,100,140,400,300,500,501,700,600,601,401,205,602,402,208,201,111,206,202,203,101,204,207,102,110,120,130,999,900,200&ascdesc=%20desc%20&orno=1&generarOrfeo=Busquedasss&genDetalle=&genTodosDetalle=&fenvCodi=&tipoDocumento=) | [TOTAL\_RADICADOS](https://www.funcionpublica.gov.co/orfeo361/estadisticas/vistaFormConsulta.php?fechaf=&tipoEstadistica=12&codus=&krd=SMRAMIREZ&dependencia_busq=99999&ruta_raiz=..&fecha_ini=2020/03/01&fecha_fin=2020/08/31&tipoRadicado=&tipoDocumento=&list_id_depe=998,100,140,400,300,500,501,700,600,601,401,205,602,402,208,201,111,206,202,203,101,204,207,102,110,120,130,999,900,200&ascdesc=%20desc%20&orno=2&generarOrfeo=Busquedasss&genDetalle=&genTodosDetalle=&fenvCodi=&tipoDocumento=) |
| 1 | **PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN** | **11929** |
| 2 | **CONSULTA** | **8883** |
| 3 | **NO REQUIERE RESPUESTA** | **4882** |
| 4 | **PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR** | **2567** |
| 5 | **PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO** | **2512** |
| 6 | **ACCIONES JUDICIALES** | **992** |
| 7 | **EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES** | **368** |
| 8 | **PETICIONES INCOMPLETAS** | **245** |
| 9 | **ASESORIAS** | **118** |
| 10 | **CAPACITACIONES** | **86** |
| 11 | **FACTURA** | **73** |
| 12 | **SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS** | **31** |
| 13 | **FACTURA SERVICIO PÚBLICO** | **24** |
| 14 | **REFORMAS ORGANIZACIONALES** | **17** |
| 15 | **CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES** | **4** |
| 16 | **RECLAMO** | **3** |
| 17 | **PETICIÓN DE DOCUMENTOS** | **1** |
| 18 | **QUEJA** | **1** |
|  | **TOTAL** | **32736** |

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 19/10/2020***

***NOTA: Se presenta una diferencia de 19 PQRSD, en relación con el total de las que se registran en el sistema***

***ORFEO como entradas (32755)***

Teniendo en cuenta información antes relacionada, se evidencia que para el periodo de seguimiento, se destacaron las peticiones de solicitud de información con 11929 radicados, seguidas de las consultas (8883), también se radicaron 4882 solicitudes que no requerian respuesta *(facturas, comunicaciones de carácter informativo, copia de oficios dirigidos a otras entidades, solicitudes repetidas)*, así mismo, se recibieron 2567 peticiones interes general o particular, también se recepcionaron 2512 peticiones de no competencia del Departamento y 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. 4**

|  |  |
| --- | --- |
| MEDIO DE RECEPCION | No. PQRSD |
| MAIL (EVA) | 23204 |
| Formulario PQRSD | 8395 |
| CORREO POSTAL | 846 |
| PERSONAL | 291 |
| TOTAL | **32736** |

***Fuente: Archivo ORFEO – enviado por OTIC 19/10/2020***

***NOTA: Se presenta una diferencia de 19 PQRSD, en relación con el total de las que se registran en el sistema***

***ORFEO como entradas (32755)***

Se reitera la importancia de revisar los reportes que genera el sistema ORFEO, por cuanto se evidenció que los resultados de la consulta “Estadísticas”, presenta una diferencia de 19 solicitudes con relación a las peticiones ingresadas (32755). Como se ha mencionado en informes anteriores, revisada esta situación se evidencia que obedece a fallas en el aplicativo ORFEO.

1. **Verificación Trámite a Peticiones.** Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (32755), se tomó una muestra aleatoria de 500 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. 5**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | OPORTUNIDAD | | | TOTAL |
| **SI** | **NO** | **N/A(1)** |
| GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL | **223** | **0** | **24** | **247** |
| DIRECCION JURIDICA | **88** | **0** | **27** | **115** |
| DIRECCION DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | **21** | **0** | **5** | **26** |
| DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL | **21** | **0** | **2** | **23** |
| GRUPO GESTION MERITOCRACIA | **17** | **0** | **4** | **21** |
| DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO | **14** | **0** | **6** | **20** |
| GRUPO DE GESTION HUMANA | **14** | **0** | **0** | **14** |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL | **0** | **0** | **10** | **10** |
| DIRECCION DE PARTICIPACION TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO | **6** | **0** | **3** | **9** |
| GRUPO DE GESTION FINANCIERA | **2** | **0** | **3** | **5** |
| SUBDIRECCION | **1** | **0** | **2** | **3** |
| GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL | **1** | **0** | **1** | **2** |
| GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA | **0** | **0** | **2** | **2** |
| OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES | **1** | **0** | **2** | **3** |
| Total | **409** | **0** | **91** | **500** |

***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, la muestra evidencia la oportunidad en la respuesta de conformidad como fueron catalogadas las peticiones; sin embargo, se evidenciaron siete (7) peticiones catalogadas como consulta siendo solicitudes de petición de información y dos (2) peticiones de información que fueron catalogadas como petición de interés general o particular.

La Oficina de Control Interno, también efectuó los siguientes análisis frente a la muestra:

1. De las peticiones contestadas oportunamente (409), a continuación, se presenta el comportamiento del semáforo con relación al tiempo de respuesta:

**Cuadro No. 6**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SEMAFORO** | **Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición** | **No. de Respuestas** |
|  | 1% al 60% del término para el vencimiento | 327 |
|  | Transcurrido el 70% del término para el vencimiento | 68 |
|  | Tres (3) días próximo para el vencimiento | 14 |
| **TOTALES** | | **409** |

***Fuente: Papeles de trabajo OCI – ORFEO***

1. De las 91 peticiones catalogadas como “No requiere respuesta” - N/A (cuadro No. 5), se observaron los siguientes radicados Nos.: 20202060105912, 20202060360492, 20202060216692, 20202060298402, 20202060174782, en los cuales se proyectó respuesta. De lo que se puede colegir, que estas peticiones debieron ser catalogadas y tener términos de respuesta.

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

Frente a la calidad de la respuesta, se puede evidenciar que las diferentes dependencias, cumplen con resolver la petición planteada en los mejores términos.

1. **PQRSD anónimas.**

De conformidad con la Resolución 054 de 2017, el artículo 27, que señala “… *Cuando la respuesta emitida a una petición de información haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y ésta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de su entrega o corresponda a* ***un anónimo****, la información relativa a la misma será publicada en el portal web por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional”*. La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento donde se verificaron los remitentes “anónimos” recibidos durante el periodo objeto de evaluación, encontrando un total de 57 PQRSD.

En estas PQRSD se verificó que se hubiesen contestado y enviado la respuesta a la dirección electrónica informada en la radicación; de las revisadas solo el radicado No. 20209000301042 tuvo que ser publicado, en la página web.

Es importante, indicar que se publicaron en la página web 142 respuestas a PQRSD que fueron devueltas, de esta forma el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, cumple lo precitado en la norma.

1. **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 |
|  | SIGEP | Recuperación de contraseñas SIGEP | **3889** |
|  | SIGEP | Solicitud clave y usuario SIGEP | **3591** |
| 1 | Traslados por competencia | Traslados por competencia a otras entidades | **2117** |
| 2 | SIGEP | Diligenciamiento formato de bienes y renta de la hoja de vida | **1432** |
|  | Inhabilidades e Incompatibilidades | Inhabilidades e Incompatibilidades | **1202** |
| 3 | FURAG | Reporte de información | **1196** |
| 4 | Peticiones Incompletas | Comunicaciones incompletas o sin anexos | **1132** |
| 5 | Defensa Jurídica | Tutelas | **895** |
| 6 | Traslados por competencia | Traslados de competencia Ministerios | **651** |
| 7 | Modelo Integral de Planeación y Gestión - SISTEDA | Plan anual sectorial | **576** |
| 8 | SIGEP | Corrección de datos hoja de vida | **551** |
| 9 | Empleos | Funciones | **545** |
| 10 | Empleos | Provisión de empleos | **533** |

***Fuente: Sistema ORFEO***

**CAPITULO II**

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

1. **Peticiones Ingresadas a través de las Mesas de Servicio.** De acuerdo con la información suministrada por la OTIC, a través de la herramienta Proactivanet, se recibieron un total de 32677 solicitudes (01 marzo al 31 de agosto de 2020), discriminadas como se muestra a continuación:

**Gráfica No. 4**

***Fuente: Oficina de Sistemas – Proactivanet: Marzo – agosto 2020***

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. Por lo tanto, las cifras reportadas por la Oficina de Control Interno, se tomaron liberando todos estos radicados spams que no aplican para el análisis.

La mesa de servicio SIGEP ocupa el primer lugar en ingreso de solicitudes 29933, con temas relacionados con el soporte a la plataforma, usuarios y claves de ingreso, cargue de hoja de vida; altas de usuarios, entre otros.

El segundo lugar lo ocupa las solicitudes registradas para el “FURAG”, con 1518 solicitudes.

Y finalmente, la mesa de Servicio SUIT, recibió en este periodo 1226 peticiones, relacionadas con la actualización de datos, asignación de claves y usuarios, entre otros.

1. **Verificación trámite a peticiones**

Se seleccionó una muestra aleatoria de 612 peticiones, del total de las ingresadas a través de las Mesas de Ayuda (32677), 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**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| MESA DE SERVICIO | MUESTRA | OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA | | | | |
| **OPORTUNOS < 20 días hábiles** | **INOPORTUNOS > 20 días hábiles** | **Categoría: /Sistemas de Información Misional/SIGEP II** | **Categoría: /Sistemas de Información Misional/SIGEP/** | **Campo “Fecha estimada de resolución" en blanco** |
| SIGEP | 448 (1.55) | 429 (95,8%) | 19 (4,2%) | [6 (1,3%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-10-05_Analisis_PQRSD_SIGEP.xlsx#INOP1!A1) | [13 (2,9%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-10-05_Analisis_PQRSD_SIGEP.xlsx#INOP2!A1) | N/A |
| FURAG | 90 (6%) | 90 (100%) | 0 | N/A | N/A | 0 |
| SUIT | 74 (6%) | 72 (97,3%) | 1(1,3%) | N/A | N/A | 1 |
| TOTAL | **612** | **591** | **20** | **-** | **-** | **1** |

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

Conforme lo expuesto en el cuadro anterior, se evidenció que, de las 612 peticiones analizadas, 20 peticiones se contestaron por fuera de los términos de Ley.

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

**Cuadro No. 9**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| MESA DE SERVICIO | MUESTRA | CALIDAD EN LA RESPUESTA | | |  |
| **CON CALIDAD** | **CALIDAD DEFICIENTE** | **Solución no entendible o en blanco** | |
| SIGEP | 448 (1.55%) | 442 (98,7%) | 6 (1,3%) | N/A | |
| FURAG | 90 (6%) | 89 (99%) | 1 (1%) | N/A | |
| SUIT | 74 (6%) | 73 (99%) | 0 (0%) | 1(1%) | |
| TOTAL | **612** | **604** | **7** | **1** | |

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

Frente a este tema, se encontró que dentro de las peticiones objeto de la muestra 8 (1.3%) presentaron fallas en la calidad de la respuesta (no absolvieron total o parcialmente la inquietud planteada o donde la solución no fue entendible o estaba en blanco), en las cuales la descripción y solución es ilegible o aparece en blanco en el archivo de origen.

1. **CHAT - EVA**

A través del Espacio Virtual de Asesoría - “Chat virtual”, se atendieron durante los meses de marzo a agosto de 2020, un total de 51559 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. solicitudes  Marzo – Agosto 2020 |
| CHAT EVA- ROBOT | 43158 |
| CHAT EVA- ASESOR | 8401 |
| TOTAL | 51559 |

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

**CAPITULO III**

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

1. **Reclamos.** Para el periodo evaluado, a través del Sistema Orfeo (consulta tipo de petición), se radicaron como reclamos tres (3) peticiones. Resultado que evidencia una disminución con respecto al seguimiento del segundo semestre de 2019 y primer bimestre de 2020 (5 reclamos). El Grupo de Servicio al Ciudadano reporta el trámite adelantado con los tres (3) reclamos:

**Cuadro No. 11**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGÍA MOTIVO DE RECLAMO** | **NO PROSPERAN** | **SI**  **PROSPERAN** | **TOTAL GENERAL** |
| **Inconvenientes en la atención telefónica** | 0 | 2 | 2 |
| **Solicitud respuesta a una petición** | 1 | 0 | 1 |
| **TOTAL** | **1** | **2** | **3** |

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

1. **Quejas.** Para el periodo de seguimiento el sistema ORFEO, no registra quejas.
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. Frente al seguimiento realizado a las PQRSD recibidas en Función Pública, durante los meses de marzo a agosto de 2020, periodo en el cual se decretó la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19 (cuarentena obligatoria), y se expidió el Decreto 491 de 2020, que otorgó una ampliación para los términos en las peticiones (de interés general y particular; las peticiones de documentos y de información; consultas), esta situación conllevó a un incremento en la radicación de peticiones mediante la plataforma ORFEO (32755), PROACTIVANET (32677), CHAT EVA (51559), respecto del seguimiento realizado en el periodo anterior (2º Semestre de 2019 – primer bimestre de 2020) .
2. Se observó en general que las áreas de Función Pública, acogieron los lineamentos dados para gestionar las peticiones conforme los nuevos términos y dar respuesta a las peticiones. Así mismo, se evidenció un aumento considerable en las consultas de primer nivel (17035), las cuales son atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, quienes dieron respuesta dentro de los términos establecidos.
3. Se evidencia una mejora en la oportunidad de respuesta a las peticiones, es importante continuar con las estrategias encaminadas para el trámite en tiempo y de calidad a las PQRSD, teniendo en cuenta las respuestas extemporáneas observadas en el periodo objeto de seguimiento (Orfeo: 6 peticiones con relación a las 34 encontradas en el seguimiento anterior); sin embargo, en las mesas de servicio, Proactivanet: aumentaron a 20 peticiones.

Si bien es cierto, estas cifras son mínimas, en razón a que el Departamento recibió más de 65.000 PQRSD durante el periodo evaluado, se recomienda nuevamente 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.

Es importante que las áreas al momento de trasladar una petición que no sea de su competencia, se haga de manera oportuna y en colaboración armónica para evitar respuestas inoportunas.

1. Nuevamente se evidenciaron en los reportes arrojados por la plataforma ORFEO, diferencias observadas en la totalidad de peticiones que arroja de acuerdo al tipo de consulta, estadísticas: “entradas” vs “tipo de petición” y “medios de recepción”, presentó una diferencia de 19 peticiones. Por lo cual, se hace necesario continuar con los ajustes técnicos del aplicativo por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
2. Con relación a los reclamos, se evidencia la disminución progresiva, por cuanto en el periodo de seguimiento anterior se registraron 12 reclamos, durante el presente seguimiento se registran solo 3 reclamos, de los cuales prosperaron 2 relacionados con la atención telefónica, lo cual genera que se fortalezcan este canal de atención frente a los grupos de valor.

LUZ STELLA PATIÑO JURADO

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó SMRO/JMCR - Reviso LSPJ.

120.5.3