



# INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD

Junio, 2021

Oficina de Control  
Interno

## PERIODO DE SEGUIMIENTO 1 DE SEPTIEMBRE 2020 AL 31 DE MARZO 2021



### NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Nacional
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Resolución 054 del 2017 DAFP
- Artículo 5 del Decreto 491 de 2020

### FUENTES DE INFORMACIÓN

•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.

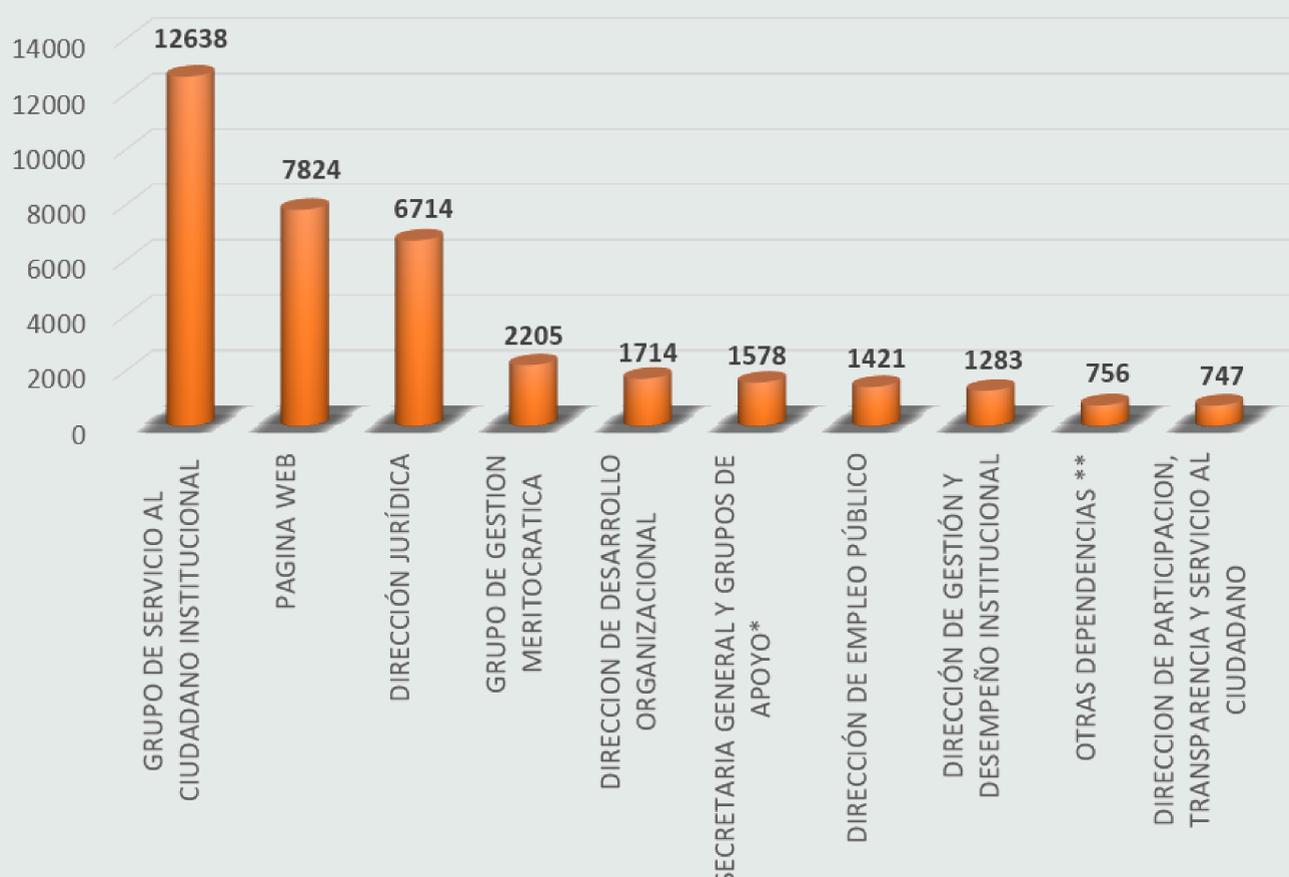
•Los requerimientos tramitados a través de las mesas de ayuda SIGEP, SUIT y FURAG.



## I. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO

### 1. ENTRADAS DE LAS PQRSD

Mediante consulta realizada al sistema ORFEO, el reporte por dependencias generó la entrada de 36880 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:



Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 05/04/2021

\* En el ítem "SECRETARIA GENERAL Y GRUPOS DE APOYO", se incluyen los Grupos de: Gestión Contractual, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión Humana, Gestión Documental y Grupo de Control Interno Disciplinario.

\*\* En el ítem "OTRAS DEPENDENCIAS", se relacionan el Despacho del Director y Subdirector, las Oficinas Asesora de Planeacion, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Asesora de Comunicaciones Estratégicas y Control Interno, la Dirección de Gestión del Conocimiento y Dependencia de prueba.

Es importante aclarar que la denominación "Página Web", no es una dependencia; esta se creó en el Aplicativo ORFEO con el fin de controlar la información que no va dirigida a ningún área del Departamento, las peticiones que no requieren respuesta, entre ellas, las automáticas de otras entidades, los correos que rebotan al ser enviados o los correos publicitarios. Actualmente, se está controlando a través de una bandeja en ORFEO identificada con el nombre de "Reporte Mail".



## 2.2 PQRDS sin respuesta

Una vez efectuada la consulta por “Estadísticas” en el Sistema ORFEO, arroja el registro de veinticuatro (24) radicados sin respuesta, que una vez verificados, se concluyó lo siguiente:

Dieciséis (16) correspondientes al Grupo de Servicio al ciudadano institucional

Siete (7) asignados a la Página web – Dependencia de Prueba

Uno (1) a cargo del Grupo de Gestión Administrativa

Al verificar cada uno, se observó que estos fueron contestados oportunamente

No requieren respuesta

El trámite se surtió a través de e-mail, no se efectuó la eliminación de los términos en el ORFEO

Una vez consultado al Grupo de Gestión Documental y al Ingeniero encargado de la plataforma, señalaron con relación a las peticiones correspondientes al Grupo de Servicio al ciudadano, se visualizaron sin respuesta, por que al momento de registrar la misma el token utilizado por el coordinador se encontraba vencido, por lo cual se recurrió a la firma mecánica, y el cierre tuvo que hacerse de manera manual quedando estás pendientes, por lo anterior, se procedió a ajustar en el ORFEO.

El radicado 20212060021132 a cargo del Grupo de Gestión Administrativa, que aparece sin respuesta, corresponde a una reclamación de siniestro reportada por el DAFP a la Aseguradora. Por lo expuesto se puede concluir que no se presentaron PQRSD, sin respuesta en el periodo evaluado.

## 2.3 Verificación Trámite a Peticiones



Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (36880), se tomó una muestra aleatoria de 300 peticiones, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos:

Tiempo de respuesta (Oportunidad):

DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD			TOTAL
	SI	NO	N/A <sup>(1)</sup>	
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	95	1	10	106
DIRECCION JURIDICA	48	0	17	65
PAGINA WEB	0	0	50	50
GRUPO GESTION MERITOCRACIA	18	0	3	21
DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	11	0	2	13
DIRECCION DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	9	0	1	10
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	9	0	1	10
DIRECCION DE PARTICIPACION TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	5	0	0	5
SUBDIRECCION	1	0	3	4
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2	0	1	3
GRUPO DE GESTION HUMANA	2	0	1	3
DIRECTOR	0	0	3	3
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	2	0	0	2
GRUPO DE GESTION FINANCIERA	1	0	1	2
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>1</b>	<b>94</b>	<b>300</b>

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).

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

a. De las peticiones contestadas oportunamente (205), 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 oportunas
	1% al 60% del término para el vencimiento	166
	Transcurrido el 70% del término para el vencimiento	26
	Tres (3) días próximo para el vencimiento	13
<b>TOTALES</b>		<b>205</b>

Fuente: Papeles de trabajo OCI – ORFEO

De las peticiones verificadas se encontró se encontraron las siguientes observaciones:

No. RADICADO	TIPO DE PETICION	OBSERVACION OCI	RESPUESTA GGD -GSCI
20219000016862	PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Error en la clasificación tipo de petición. En términos se efectuó traslado por competencia.	La petición fue clasificada de esta forma siguiendo instrucción del Grupo de Servicio al Ciudadano, además, no se recibió solicitud de ajuste al tipo de petición por parte del profesional encargado, como está estipulado en las políticas de operación.
20202060470412	PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Se contestó dentro del término, se registra en rojo porque no se digitalizó.	Se dio respuesta con el radicado 20202040508081 en términos, pero el cierre se debió hacer manual ya que en el momento se estaba trabajando con grafo no con firma digital. Se procedió hacer el ajuste en ORFEO y donde ya se ve reflejado con el número de salida asociado.
20202060457742	NO REQUIERE RESPUESTA	Se efectuó traslado por competencia.	A esta petición no se le asignó términos por que estaba relacionada con el radicado RAD. 20202060436982, el cual se le dio respuesta en términos.

Materialidad de la respuesta (Calidad):

Frente a la calidad de la respuesta, se puede evidenciar que las dependencias, han efectuado la contestación de las peticiones recibidas, en los mejores términos.

## 2.4 PQRDS anónimas

Resolución 054 de 2017, artículo 27 “... 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 29 PQRSD, las cuales fueron contestadas y enviada la respuesta a la dirección electrónica señalada en la radicación.

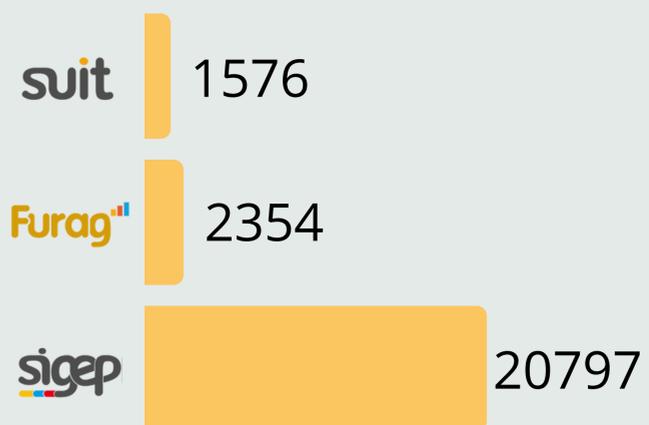
Es importante, indicar que se publicaron en la página web 12 respuestas a PQRSD que fueron devueltas, de esta forma el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, cumple lo precitado en la norma.



## II. ATENCIÓN MESAS DE SERVICIO

### 1. ENTRADAS DE LAS PQRSD POR MESAS DE SERVICIO

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 24727 solicitudes (01 septiembre de 2020 al 31 de marzo de 2021), discriminadas como se muestra a continuación:



Fuente: Oficina de Sistemas – Proactivanet: septiembre 2020 – marzo 2021

Nota: 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 (1551) que no aplican para el análisis.

#### 1.1 Verificación trámite a peticiones

Se seleccionó una muestra aleatoria de 365 peticiones, del total de las ingresadas a través de las Mesas de Ayuda (24727), a las cuales se les verificó el tiempo de respuesta y la materialidad en las mismas, a continuación, se relacionan los resultados:

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA				
MESA DE SERVICIO	MUESTRA	OPORTUNOS < 20 días hábiles	INOPORTUNOS > 20 días hábiles	Campo "Fecha estimada de resolución" vacío
SIGEP	208	208 (100%)	0(0%)	0(0%)
FURAG	94	88 (93.6%)	0(0%)	6(6.4%)
SUIT	63	63 (100%)	0(0%)	0(0%)
TOTAL	365	359	0	6

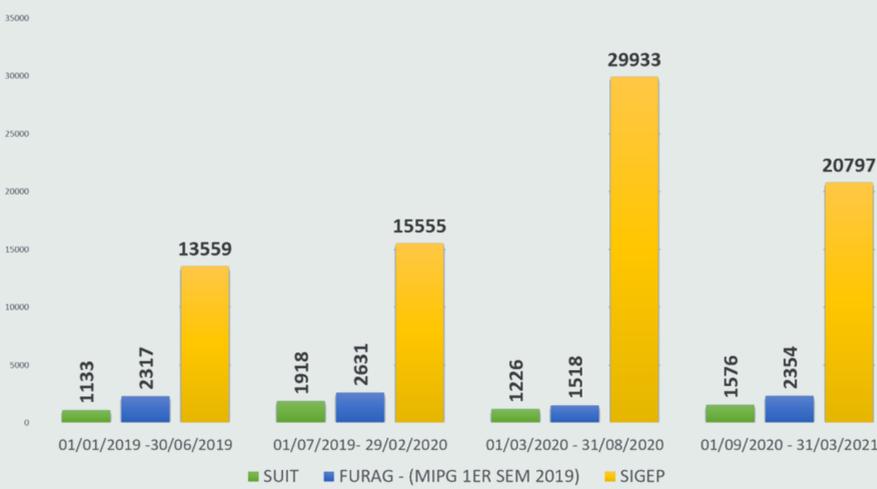
Fuente: Resultado análisis de la muestra, soportado en papeles de trabajo OCI

CALIDAD EN LA RESPUESTA					
MESA DE SERVICIO	MUESTRA	CON CALIDAD	CALIDAD DEFICIENTE	Campo "Descripción" vacío	Solución no entendible o en blanco
SIGEP	208	200 (96%)	0(0%)	5 (2.4%)*	3 (1.4%)*
FURAG	94	91(96,8%)	0(0%)	0(0%)	3 (3,2%)
SUIT	63	63(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
TOTAL	365	354	0	5	6

Fuente: Resultado análisis de la muestra, soportado en papeles de trabajo OCI  
 \*: El campo "Descripción" o "Solución para el usuario" viene vacío en el archivo origen. Se recomienda verificar si es un error en la generación del archivo, o desde su origen este campo no fue diligenciado.

Conforme lo expuesto en el cuadro anterior, de la muestra tomada se evidenció que mejoró la oportunidad de respuesta, respecto del seguimiento anterior (marzo - agosto de 2020), donde se presentaron 20 PQRSD por fuera de términos.

#### 1.2 Comparativo de peticiones recibidas en mesas de servicio en los 4 últimos seguimientos por la Oficina de Control Interno



Fuente: Papeles de trabajo OCI

Como se observa, la mesa de servicio SIGEP es la que más recibe PQRSD, sin embargo, entre enero de 2019 y agosto de 2020, presentó una variación relativa del 120,8 %, en donde se aumentó considerablemente el número de PQRSD, en el presente seguimiento se observa una disminución del 30.5%, con relación a la medición anterior (marzo - agosto 2020). Las otras mesas de servicio, no han presentado una variación significativa.

Producto del análisis de la información comparada en los periodos mencionados, se generaron las siguientes conclusiones:

a. Peticiones con temas que no son de competencia del sistema sobre las cuales se reporta

SUI: Entre enero de 2019 y marzo 2021, el incremento es muy significativo, presentándose una variación relativa del 1.411%.

SIGEP: En el intervalo antes mencionado, se presentó un incremento del 1.020%. Se debe anotar que la cantidad de este tipo de peticiones en el Sistema, no supera el 0,2% del total de peticiones cursadas en el periodo.

FURAG: Presentó un incremento no significativo.

Sistema	Enero 2019 / Junio 2019	Julio 2019 / Febrero 2020	Marzo 2020 / Agosto 2020	Septiembre 2020 / Marzo 2021
SUI	9	10	69	127
FURAG	0	0	1	1
SIGEP	5	13	11	51

Fuente: Papeles de trabajo OCI

b. Peticiones de origen SPAM o de carácter informativo

SUIT: Entre enero de 2019 y marzo 2021, el incremento en muy significativo, presentándose una variación relativa del 4.067%.

SIGEP: En el intervalo antes mencionado, se presentó una disminución de peticiones significativa del 57.2%. Sin embargo, para el periodo marzo a agosto de 2020, presentó un incremento del 145,5%, con relación a enero 2019.

FURAG: Había presentado una variación significativa entre el segundo semestre de 2019 y el primero de 2020 del 1.925%, en el último periodo bajo a niveles no significativos.

Sistema	Enero 2019 / Junio 2019	Julio 2019 / Febrero 2020	Marzo 2020 / Agosto 2020	Septiembre 2020 / Marzo 2021
SUIT	15	425	919	610
FURAG	2	35	42	3
SIGEP	1824	1081	2655	961

Fuente: Papeles de trabajo OCI

## 2. CHAT - EVA



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional



## III. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

### 1. RECLAMOS

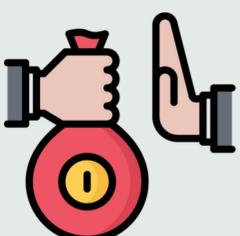
Para el periodo evaluado, a través del Sistema Orfeo (consulta tipo de petición), se radicaron como reclamos cuatro (4) peticiones. Resultado que evidencia aumento de una petición, con respecto al seguimiento marzo -agosto 2020 (3 reclamos). El Grupo de Servicio al Ciudadano reporta el trámite adelantado con los reclamos recibidos:

MOTIVO DE RECLAMO	NO PROSPERAN	SI PROSPERAN
Inconvenientes en la atención telefónica	0	2
Diligenciamiento formato de bienes y renta de la hoja de vida	1	0
Inconvenientes con el cronograma de actividades DAFP	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

### 2. QUEJAS

Para el periodo de seguimiento el sistema ORFEO, registra 1 queja, la cual fue remitida al Grupo de Control Disciplinario Interno, donde se abrió investigación preliminar.



### 3. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Es de resaltar que en Función Pública nunca se han recibido denuncias por este tipo de conductas.



## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1 Teniendo en cuenta la continuidad de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia COVID 19, permanece la ampliación de los términos a las PQRSD, señalados en el Decreto 491 de 2020.
- 2 De las peticiones recibidas en Función Pública en el periodo septiembre 2020 a marzo de 2021, se pudo observar respecto al seguimiento anterior (marzo - agosto 2020), que persistió el incremento de las PQRSD recibidas a través de la plataforma ORFEO (36880), mientras que las mesas de servicio presentaron un descenso del 30 %, al igual que el CHAT EVA con 34292 PQRSD en relación al seguimiento anterior (marzo - agosto 2020).

Nuevamente las consultas de primer nivel (12638), las cuales son atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, fueron las más recepcionadas en el periodo evaluado. Así mismo, se pudo evidenciar que existe un alto número de peticiones (7824), que se reciben en la entidad y no van dirigidas a ninguna dependencia o no requieren respuesta (contestaciones automáticas, publicidad, o retornos de correos); esta situación se ha empezado a controlar por parte del Grupo de Gestión Documental a través de la bandeja “Reporte mail”.
- 3 Durante el desarrollo del seguimiento a la atención de las PQRSD, por solicitud de la Alta Dirección, se efectuaron reuniones conjuntas, entre la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los Grupos de Servicio al Ciudadano Institucional y Gestión Documental y las Oficinas Asesora de Comunicaciones y Control Interno, con el fin de analizar las causas del incremento de las peticiones recibidas en el Departamento, producto de dichas reuniones, se plantearon algunas mejoras a establecer al interior del Departamento y en la página web de la Función Pública.
- 4 Se sugiere generar estrategias que permitan continuar interiorizando el manejo del sistema ORFEO en los servidores públicos y contratistas, en especial, cuando se requiere el cambio de términos en la contestación de las peticiones y la digitalización oportuna de estas, con el fin de evitar que se presenten PQRSD sin respuesta o por fuera de términos.
- 5 Con relación a la oportunidad de respuesta a las peticiones en la plataforma ORFEO, se mantuvo el resultado obtenido en el periodo anterior, seis (6) peticiones con respuesta extemporánea. A pesar de ser un porcentaje muy bajo, se continúa materializando el riesgo transversal denominado “Atención extemporánea y/o imprecisa a los Grupos de valor”, registrado del Mapa de Riesgos Institucional, por lo tanto, se reitera la importancia de seguir fortaleciendo los controles definidos para este.
- 6 Con relación a las diferencias en la totalidad de peticiones arrojadas en el botón de estadísticas - tipo de consulta: “entradas (36880)” vs “tipo de petición” y “medios de recepción”, en los cuales se reporta (36884) peticiones, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones señaló que, la diferencia enunciada (4 PQRSD) no corresponde a una inconsistencia en los reportes sino a una actualización de información realizada por el Grupo de Gestión Documental. Adicionalmente, informan que se ha venido trabajando en el establecimiento de acciones para implementar mejoras en el sistema y evitar las diferencias de los reportes arrojados, que han sido visualizados en seguimientos anteriores por la Oficina de Control Interno.
- 7 Con relación a los reclamos, se recibieron cuatro (4), de los cuales prosperaron tres (3), (2 de ellos, relacionados con la atención telefónica y 1 presentó dificultades en el cronograma de actividades de Función Pública). Se reitera continuar fortaleciendo, este canal de atención frente a los grupos de valor.

En el presente informe, se evidenció una (1) queja (relacionada con el desempeño de un contratista), la cual fue tramitada ante el Grupo de Control Disciplinario Interno.

**LUZ STELLA PATIÑO JURADO**  
Jefe de Oficina Control Interno