



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD

Octubre, 2021

Oficina de Control
Interno

PERIODO DE SEGUIMIENTO 1 DE ABRIL AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021

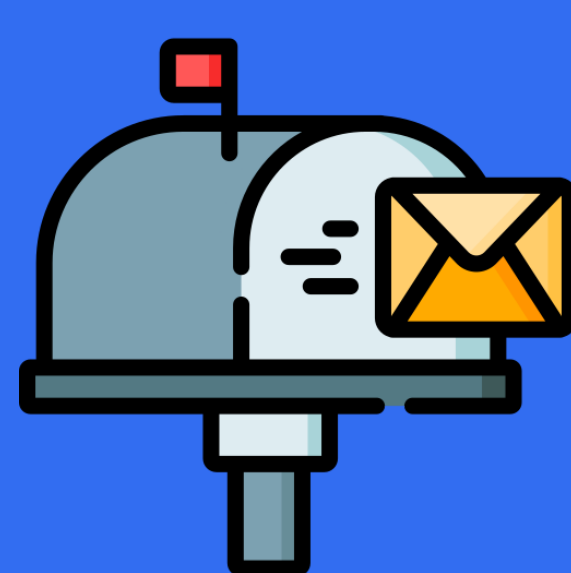


NORMATIVIDAD

- 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

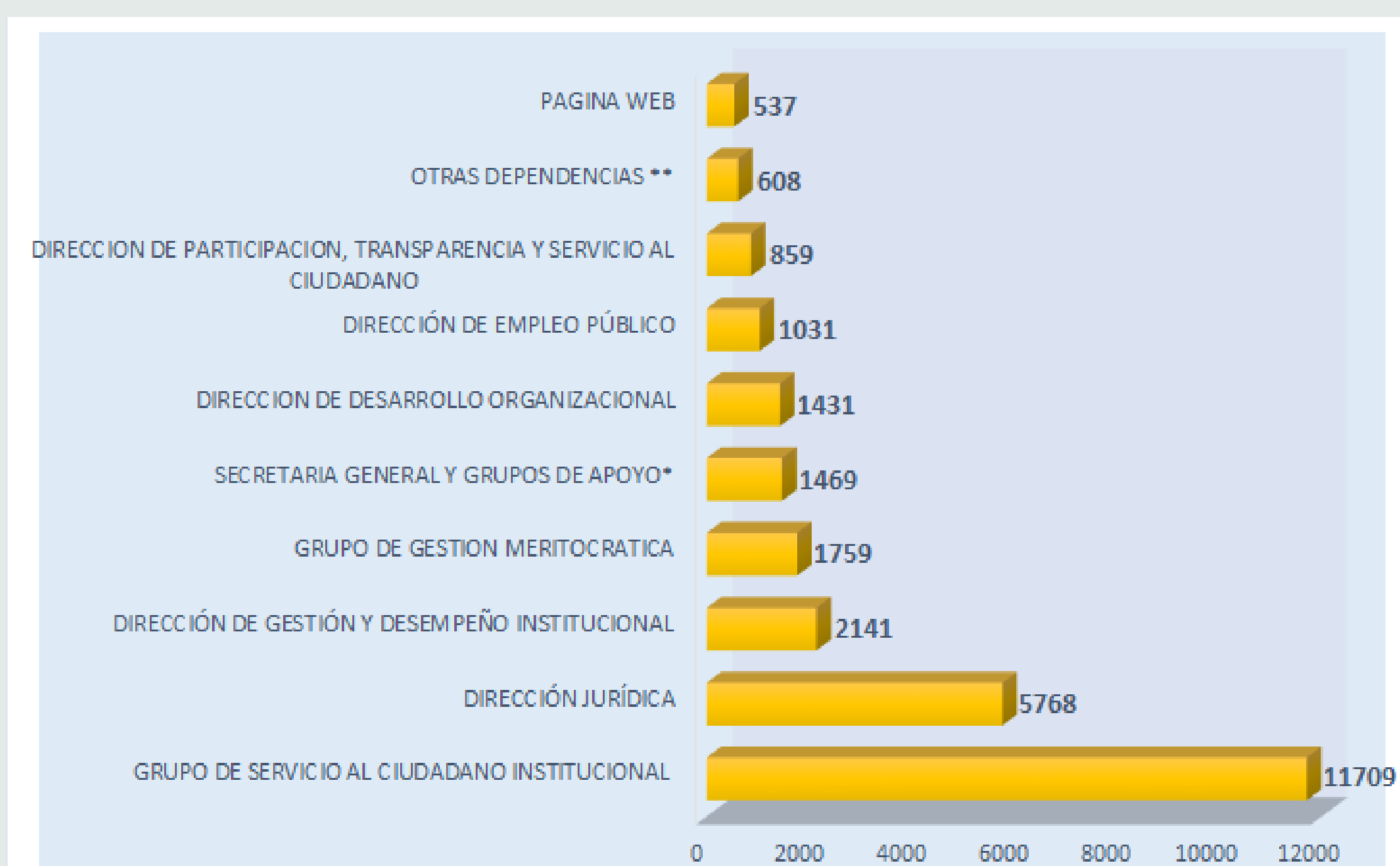
- El sistema de gestión documental ORFEO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo EVA, el formulario PQRSD, el correo certificado y las radicadas personalmente.
- Los requerimientos tramitados a través de las mesas de ayuda SIGEP, SUIT y FURAG.



I. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO

1. ENTRADAS DE LAS PQRSD

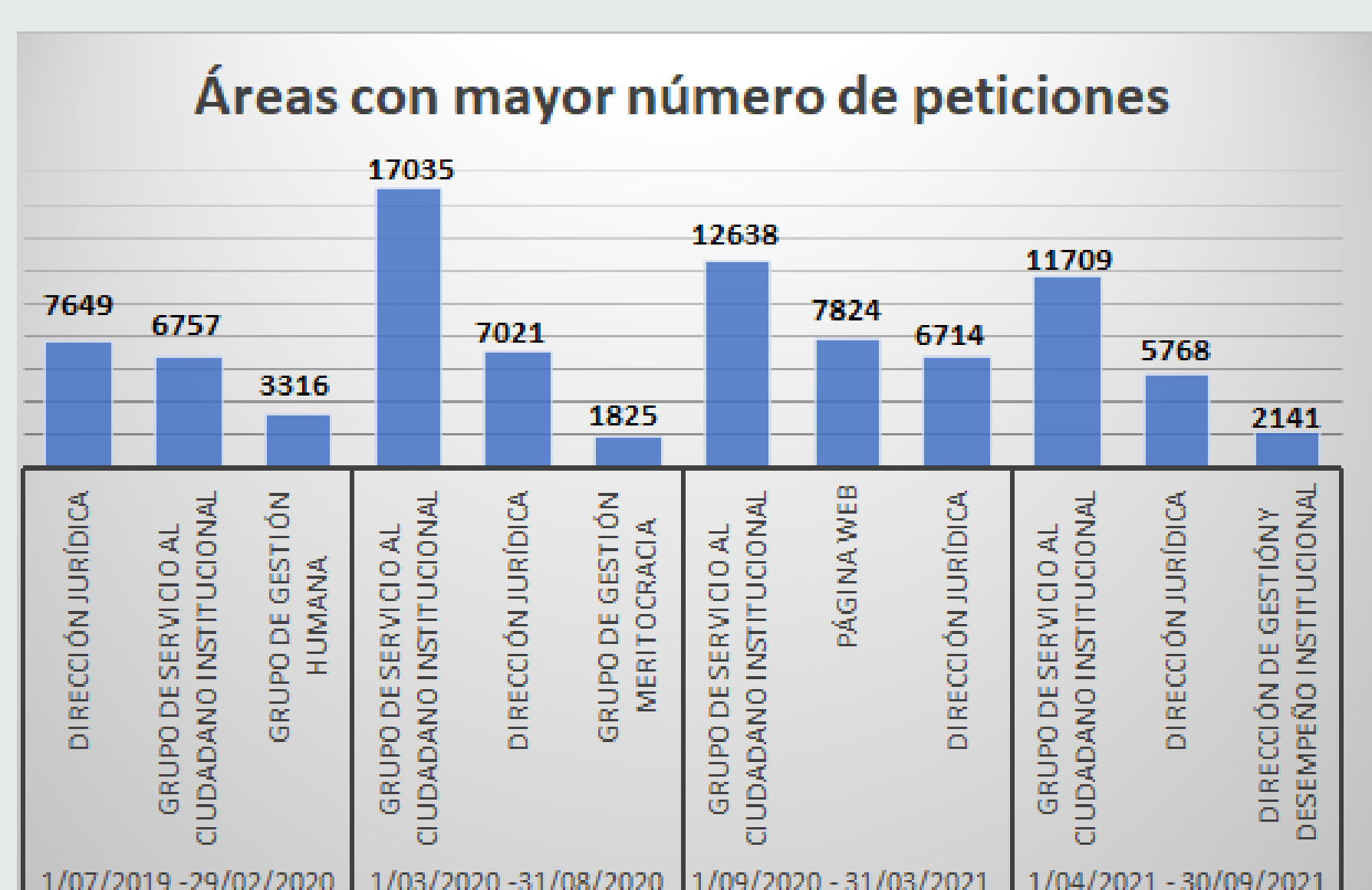
Mediante consulta realizada al sistema ORFEO, el reporte por dependencias generó la entrada de 27312 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:



Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 12/10/2021
 * En el ítem "SECRETARIA GENERAL Y GRUPOS DE APOYO", se incluyen los Grupos de: Gestión Contractual, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión Humana, y Gestión Documental.
 ** En el ítem "OTRAS DEPENDENCIAS", se relacionan el Despacho del Director y Subdirector, las Oficinas Asesora de Planeación, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Asesora de Comunicaciones Estratégicas y Control Interno, adicionalmente, la Dirección de Gestión del Conocimiento y la denominada "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, así mismo, para las peticiones que no requieren respuesta, entre ellas, las automáticas de otras entidades, los correos que rebotan al ser enviados o los correos publicitarios.

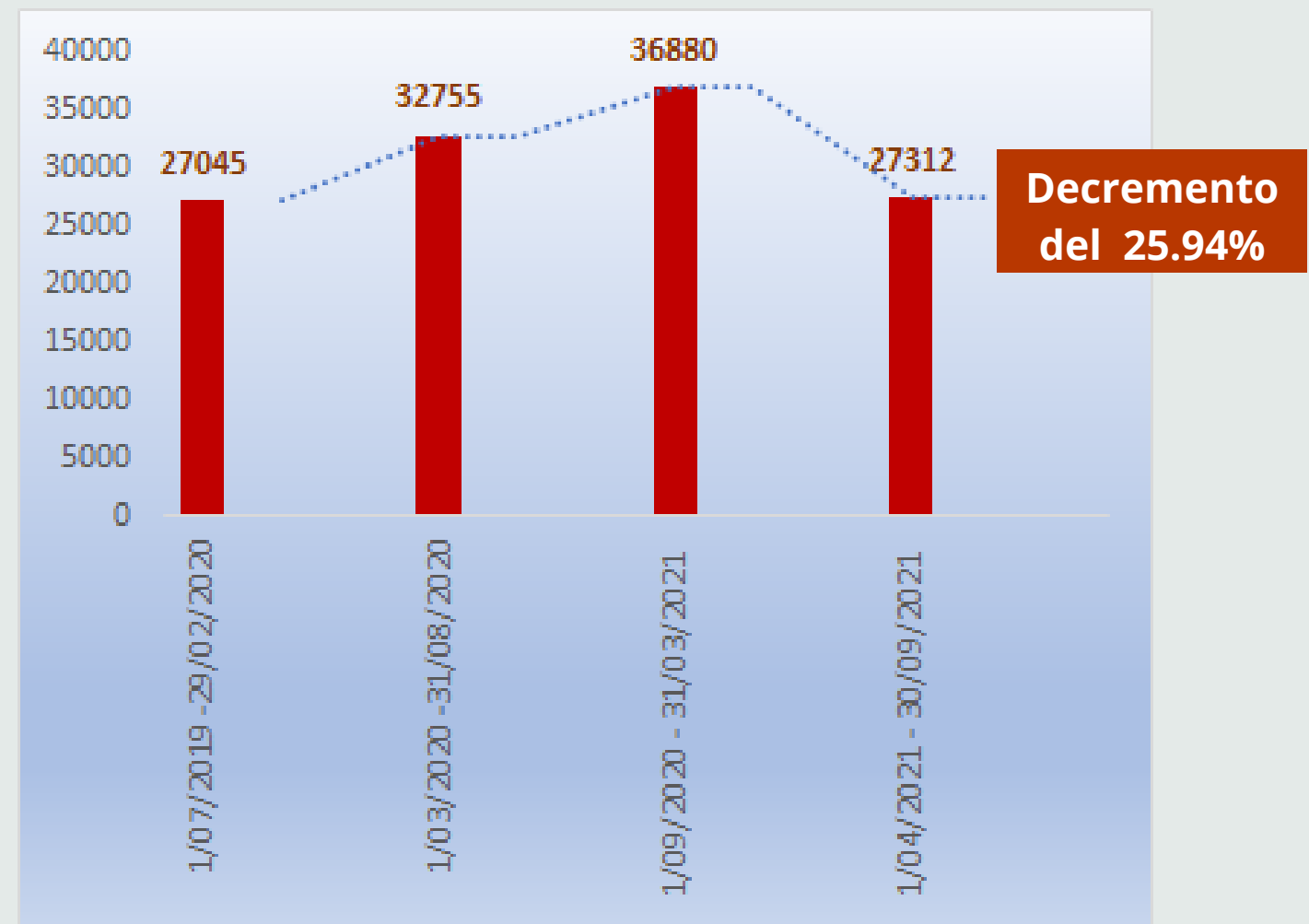
1.1. Comparativo de peticiones recibidas en los 4 últimos seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno



Fuente: Papeles de trabajo OCI

En el cuadro se observan las tres (3) áreas con un ingreso alto de peticiones, durante los últimos cuatro (4) seguimientos; el Grupo de Servicio al Ciudadano recibió la mayor cantidad de PQRSD, en los tres (3) últimos periodos evaluados, la Dirección Jurídica ha prevalecido en el segundo lugar en recepción de peticiones. El tercer lugar ha variado entre diferentes dependencias.

Como se puede apreciar en la gráfica, en los tres (3) seguimientos anteriores se presentó una variación relativa, donde se observó un aumento considerable en el número de PQRSD recepcionadas, en el presente seguimiento se visualiza una disminución del 25.94%, en el número de solicitudes recibidas, con relación al periodo 1/09/2020-31/03/2021.



Fuente: Papeles de trabajo OCI

1.2. PQRSD por tipo de petición

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema ORFEO en el periodo evaluado, a continuación se detalla el tipo de petición y el total de radicados por cada una:

#	TIPO DE PETICION	TOTAL RADICADOS
1	PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8734
2	CONSULTA	7998
3	NO REQUIERE RESPUESTA	5772
4	PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	1442
5	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	1305
6	ACCIONES JUDICIALES	824
7	PRUEBAS MERITOCRÁTICAS	311
8	EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	256
9	FACTURA	220
10	PETICIONES INCOMPLETAS	116
11	CAPACITACIONES	78
12	FACTURA SERVICIO PÚBLICO	69
13	ASESORIAS	66
14	REFORMAS ORGANIZACIONALES	51
15	SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	41
16	PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	7
17	QUEJA	6
18	DENUNCIA	5
19		3
20	RECLAMO	3
21	CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	2
22	SOLICITUD DE DOCUMENTOS CÁMARA LEGISLATIVAS	1
23	SUPRESION DE TRAMITES	1
24	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
	TOTAL	27312

Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 12/10/2021

NOTA: En el ítem 19, no se detalla el tipo de petición.

1.3. 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:

TEMA	SUBTEMA	No. PETICIONES	
1	FURAG	Reporte de información	1520
2	Traslados por competencia	Traslados por competencia a otras entidades	1408
3	SIGEP	Recuperación de contraseñas SIGEP	1334
4	Peticiones Incompletas	Comunicaciones incompletas o sin anexos	1311
5	Traslados por competencia	Traslados de competencia Ministerios	1126
6	SIGEP	Diligenciamiento formato de bienes y renta de la hoja de vida	1035
7	Inhabilidades e Incompatibilidades	Inhabilidades e Incompatibilidades	1007
8	SIGEP	Solicitud clave y usuario	781
9	Capacitación	Plan institucional de capacitación	773
10	Defensa Jurídica	Tutelas	723

Fuente: Sistema ORFEO

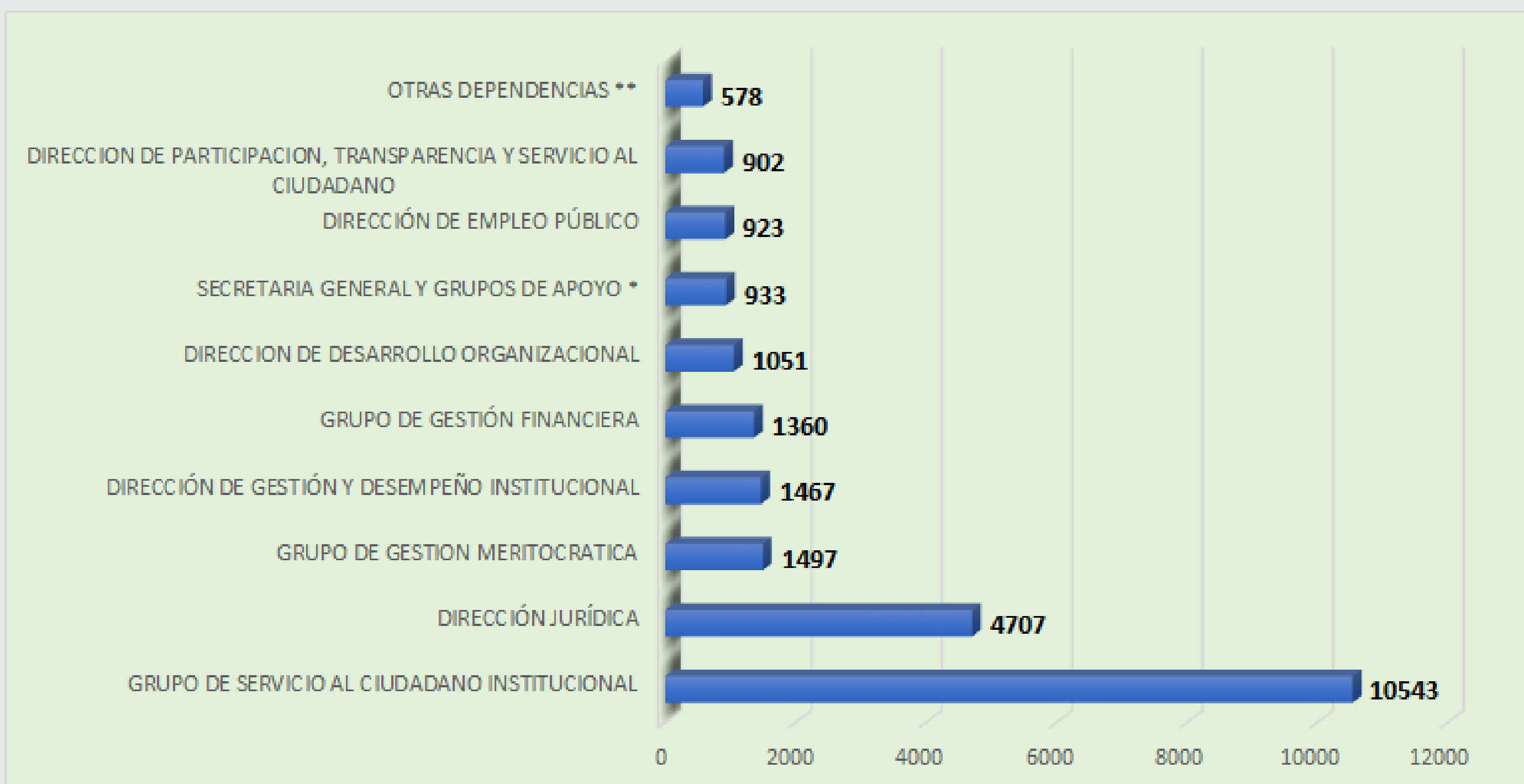
1.4. Medios de Recepción

#	RECIBIDO MEDIANTE	No. RADICADOS
1	Mail	20250
2	Formulario PQRSD	6639
3	Correo	371
4	Personal	52
	TOTAL	27312

Fuente: Reporte ORFEO –12/10/2021

2. 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 23961 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:



Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 12/10/2021

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

** En el ítem “OTRAS DEPENDENCIAS”, se relacionan el Despacho del Subdirector, las Oficinas Asesora de Planeación, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Asesora de Comunicaciones Estratégicas y Control Interno, adicionalmente, la Dirección de Gestión del Conocimiento y la denominada “Dependencia de prueba”.

2.1 PQRSD con respuesta extemporánea

Durante el periodo de seguimiento el Sistema ORFEO, reporta las peticiones que fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

Dependencia	No. Peticiones extemporáneas	Días promedio de atraso
1	Dirección de Desarrollo Organizacional	2
2	Grupo de Gestión Humana	1
3	Grupo de Gestión Contractual	2
4	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	1
	TOTAL	5
		1,25

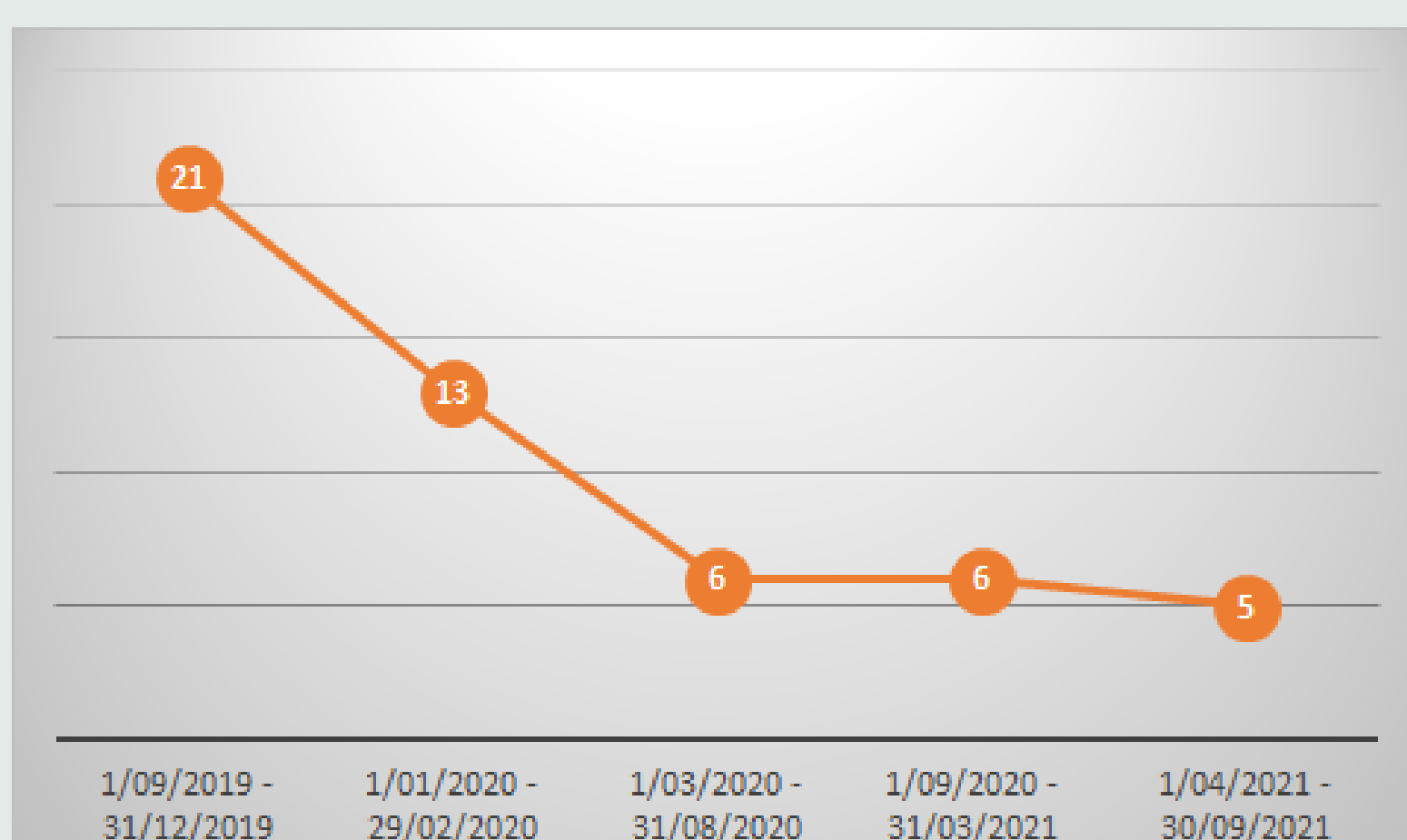
Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 12/10/2021



En los últimos seguimientos, se evidencia un número no muy representativo de respuestas extemporáneas a las PQRSD, 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.

Dentro de las respuestas extemporáneas, se visualizaron los radicados números 20219000189302 y 20212060470732 que al parecer se contestaron dentro del término, pero que aparecen extemporáneos en razón a que su digitalización se efectuó una vez vencido el plazo; en el primero de ellos, se puede observar que la dependencia responsable del radicado, trasladó en el límite de tiempo la respuesta para su digitalización al Grupo de Gestión Documental, en el segundo, al parecer esta área se tardó en digitalizar y enviar la respuesta.

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:



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

Nota: Los periodos 01/09/2019-31/12/2019 y 01/01/2020 -29/02/2020, fueron objeto de seguimiento en un mismo informe.

2.2 PQRSD sin respuesta

La plataforma ORFEO registró para el periodo evaluado tres (3) radicados sin respuesta, dos (2) de los cuales estuvieron a cargo de la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, se indica en la trazabilidad que se envió respuesta rápida, lo cual se constató con el área y se presentaron los radicados de salida, pero estos no fueron asociados al radicado de entrada, por lo cual aparecen en el aplicativo sin respuesta.

El otro radicado a cargo de la Dirección de Empleo Público, una vez analizado, se observó la respuesta dentro del término. Con base en lo anterior, se sugiere verificar por parte de la OTIC, el motivo por el cual esta petición se registra sin respuesta.

Se concluye para el presente periodo, la no existencia de PQRSD sin respuesta.

2.3 Verificación Trámite a Peticiones



Para el presente seguimiento, del total de peticiones recibidas (27312), se tomó una muestra aleatoria de 500 de ellas, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos:

2.3.1 Tiempo de respuesta (Oportunidad):

DEPENDENCIA	Muestra	OPORTUNIDAD		
		Sí	No	N/A
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	228	196	0	32
Dirección Jurídica	112	76	0	36
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	39	15	0	24
Grupo de Gestión Meritocracia	27	20	0	7
Dirección de Desarrollo Organizacional	20	11	0	9
Página web	18	0	0	18
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	13	8	0	5
Dirección de Empleo Público	12	10	0	2
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	8	6	0	2
Grupo de Gestión Humana	8	5	0	3
Grupo de Gestión Financiera	5	3	0	2
Grupo de Gestión Documental	4	0	0	4
Subdirección	4	1	0	3
Grupo de Gestión Contractual	1	1	0	0
Grupo de Gestión Administrativa	1	0	0	1
TOTAL	500	352	0	148

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 remitidos, agradecimientos o invitaciones, entre otros).

a. De las peticiones contestadas oportunamente (352), 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	320
	Transcurrido el 70% del término para el vencimiento	27
	Tres (3) días próximo para el vencimiento	5
TOTAL		352

Fuente: Papeles de trabajo OCI – ORFEO

b. Errores en la catalogación del tipo de petición en los siguientes radicados:

RADICADO ENTRADA	DEPENDENCIA	TIPO PETICION	OBSERVACION OCI	Respuesta Grupo de Gestión Documental
20212060207362	DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	CONSULTA	De acuerdo con lo analizado, se trata de una solicitud de información, por derecho de petición de información, parte de la Dirección Jurídica, se tiene la solicitud copia memoria justificativa Decreto 2485 de 2014, se tramitó a los 19 días.	Desde el grupo de servicio al ciudadano se solicitó remitir a la Dirección Jurídica, por parte de la Dirección Jurídica, se tiene la directriz de colocar los derechos de petición como consulta.
20212060475742	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	CONSULTA	En la petición se solicita copia matriz de riesgos, por ello debió catalogarse como solicitud de información.	Dentro de la lectura que realizan los auxiliares de radicación se entendió como una consulta. No se recibió por parte del profesional que atendió la petición la solicitud de cambio en tipo de petición, como se encuentra estipulado en la política de operación.
20212060477812	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL PARTICULAR	El peticionario solicita formato de autodiagnóstico de la política de gestión documental - MIPG, por lo tanto, se debió catalogar con los términos de petición de información.	Dentro de la lectura que realizan los auxiliares de radicación se entendió como una petición de interés general o particular. No se recibió de la política de gestión documental - MIPG, por lo tanto, se debió catalogar con los términos de petición de información.
20212060523192	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	CONSULTA	Se catalogó como consulta, es petición de información, por cuanto solicita copia del decreto del aumento salarial para los empleados públicos, se resalta que se contestó en el término de petición de información.	Dentro de la lectura que realizan los auxiliares de radicación se entendió como una consulta. No se recibió por parte del profesional que atendió la petición la solicitud de cambio en tipo de petición, como se encuentra estipulado en la política de operación.
20219000181792	DIRECCIÓN JURÍDICA	CONSULTA	Se trata de una petición de información y no de consulta, por cuanto, solicita información sobre cuando se tiene programado expedir el decreto reglamentario de incremento de asignación básica mensual de los funcionarios públicos.	Dentro de la lectura realizada por los auxiliares de radicación se entendió direccional al segundo nivel, Dirección Jurídica, por parte de la Dirección Jurídica se tiene la directriz de colocar los derechos de petición como consulta. Y si corresponde a segundo nivel porque de lo contrario ellos hubieran direccionado para el Grupo de Servicio al Ciudadano.
20219000528462	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	CONSULTA	Se catalogó como consulta, una vez analizadas se observa que debió tener términos de petición de información, ya que solicita remitir "conceptos que tengan referente al reconocimiento por indemnización de salarios y prestaciones de los meritos..." se resalta que, se contestó dentro de los 10 días hábiles siguientes.	Dentro de la lectura que realizan los auxiliares de radicación se entendió como una consulta. No se recibió por parte del profesional que atendió la petición la solicitud de cambio en tipo de petición, como se encuentra estipulado en la política de operación.
20219000531352	DIRECCIÓN JURÍDICA	CONSULTA	Se solicita información de la publicación de los decretos salariales de la vigencia 2021, por lo tanto debió clasificarse con los términos de solicitud de información, se contesta con retraso respecto de esta última	Desde el grupo de servicio al ciudadano se solicitó remitir a la Dirección Jurídica, por parte de la Dirección Jurídica se tiene la directriz de colocar los derechos de petición como consulta.

Fuente: Papeles de trabajo OCI – ORFEO

2.3.2 Calidad de la Respuesta:

En la muestra seleccionada (500 PQRSD), se evidenció que las dependencias han dado respuesta a las peticiones recibidas, en términos de calidad.

No obstante lo anterior, se presentaron algunas debilidades :

RADICADO ENTRADA	DEPENDENCIA	TIPO PETICION	OBSERVACION OCI
20212060443192	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Se presenta error en el remitente, quien interpuso la petición es de nombre Inés del Socorro Velázquez, y se remite a la señora Gloria Amparo Guarín Restrepo.
20212060448862	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Error de digitación en el apellido del peticionario.
20219000598152	DIRECCIÓN JURÍDICA	CONSULTA	Error de digitación en el nombre del peticionario.

Fuente: Papeles de trabajo OCI – ORFEO

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 a las peticiones devueltas o anónimas sin dirección registrada, que se encuentran publicados en el portal Web. Se recibieron un total de 26 PQRSD con remitentes anónimos; de los cuales, 24 respuestas fueron enviadas a la dirección electrónica señalada y 2 fueron publicados por no registrar dirección.

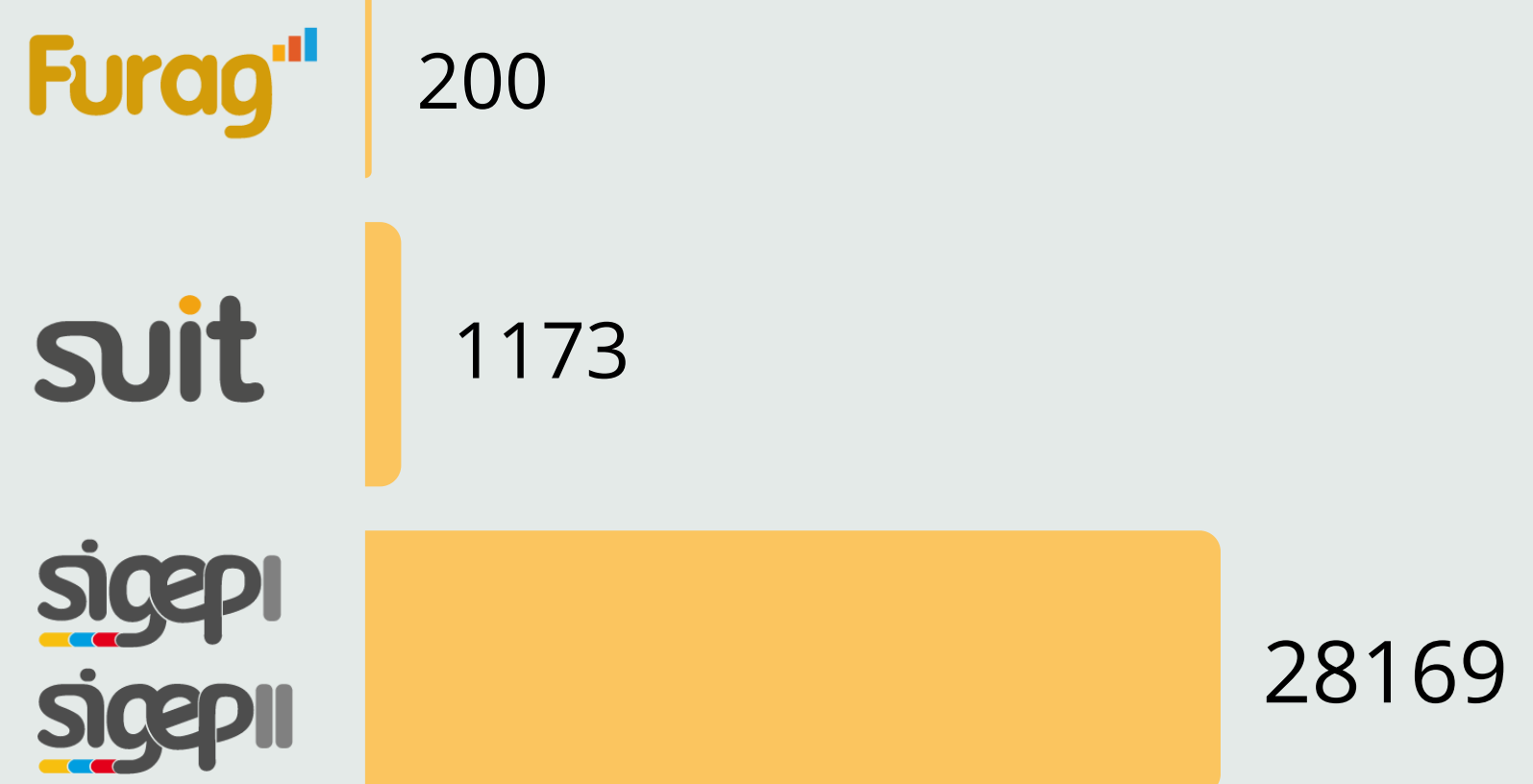
Es importante, indicar que se publicaron en la página web 133 respuestas a PQRSD que fueron devueltas, de esta forma el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, cumple lo precitado en la norma.



II. ATENCIÓN MESAS DE SERVICIO

1. ENTRADAS DE LAS PQRS D POR MESAS DE SERVICIO

De acuerdo con la información suministrada por la OTIC, a través, de la herramienta Proactivanet, se recibieron un total de 29542 solicitudes (01 abril al 30 de septiembre de 2021), discriminadas como se muestra a continuación:



Fuente: Oficina de Sistemas – Proactivanet: abril -septiembre 2021

Nota: En 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 spam que no aplican para el análisis.

1.1 Verificación trámite a peticiones

Se seleccionó una muestra aleatoria de 503 peticiones, del total de las ingresadas a través de las Mesas de Ayuda (29542), a las cuales se les verificó el tiempo de respuesta y la materialidad en las mismas, a continuación, se relacionan los resultados:

MESA DE SERVICIO	MUESTRA	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA		
		OPORTUNOS < 20 días hábiles	INOPORTUNOS > 20 días hábiles	Campo "Fecha estimada de resolución" vacío
SIGEP I	270	270 (100%)	0(0%)	0(0%)
SIGEP II	82	81 (98,8)	1(1,5%)	0(0%)
FURAG	80	78 (97,5%)	0(0%)	2(2,5%)
SUIT	71	67 (94,4%)	0(0%)	4 (5,6%)
TOTAL	503	496	1	6 *

Fuente: Resultado análisis de la muestra, soportado en papeles de trabajo OCI
*: Para estos registros no fue posible medir la oportunidad en la respuesta, por cuanto el campo "Fecha estimada de resolución" 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.

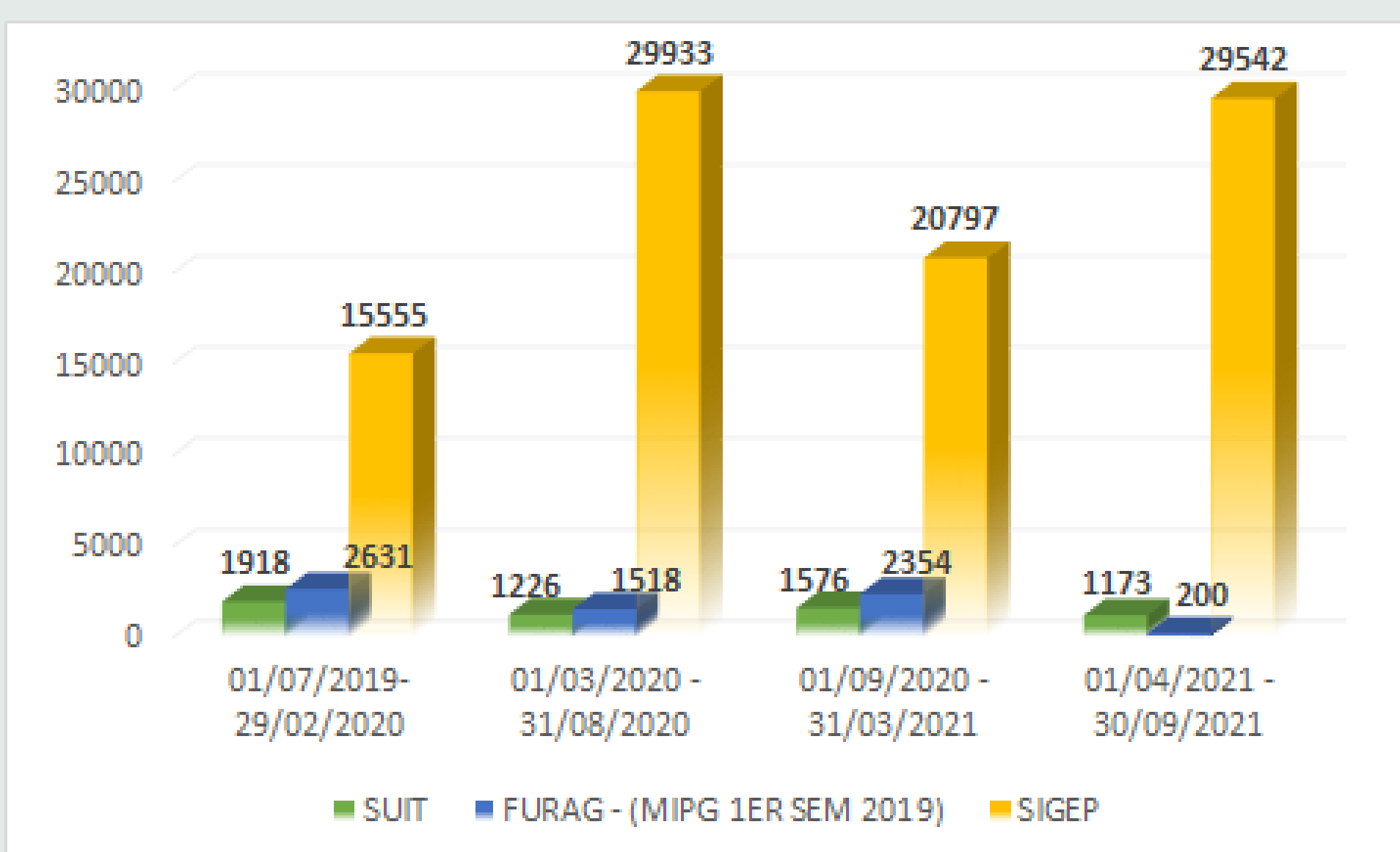
MESA DE SERVICIO	MUESTRA	CALIDAD EN LA RESPUESTA			
		CON CALIDAD	CALIDAD DEFICIENTE	Campo "Descripción" vacío	Solución no entendible o en blanco
SIGEP I	270	261 (96,7%)	1(0,4%)	3 (1,1%)	5(1,8%)
SIGEP II	82	53(64,6%)	0(0%)	0(0%)	29(35,4%) (*)
FURAG	80	76(95%)	2(2,5%)	2 (2,5%)	0(0%)
SUIT	71	70(98,6%)	0(0%)	1 (1,4%)	0(0%)
TOTAL	503	460	3	6	34

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. Por ende no fue posible verificar la calidad en la respuesta por parte de Función Pública.

En el cuadro que detalla la "Oportunidad de la respuesta", se observó en la muestra seleccionada, un mínimo aumento de PQRS D por fuera de los términos. En lo relacionado en la "Calidad de la respuesta", tres (3) presentaron debilidades.

De otra parte, se observaron solicitudes que fueron mal categorizadas o spam, en SIGEP I una (1) petición; SIGEP II tres (3) peticiones y en SUIT seis (6).

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



Fuente: Papeles de trabajo OCI

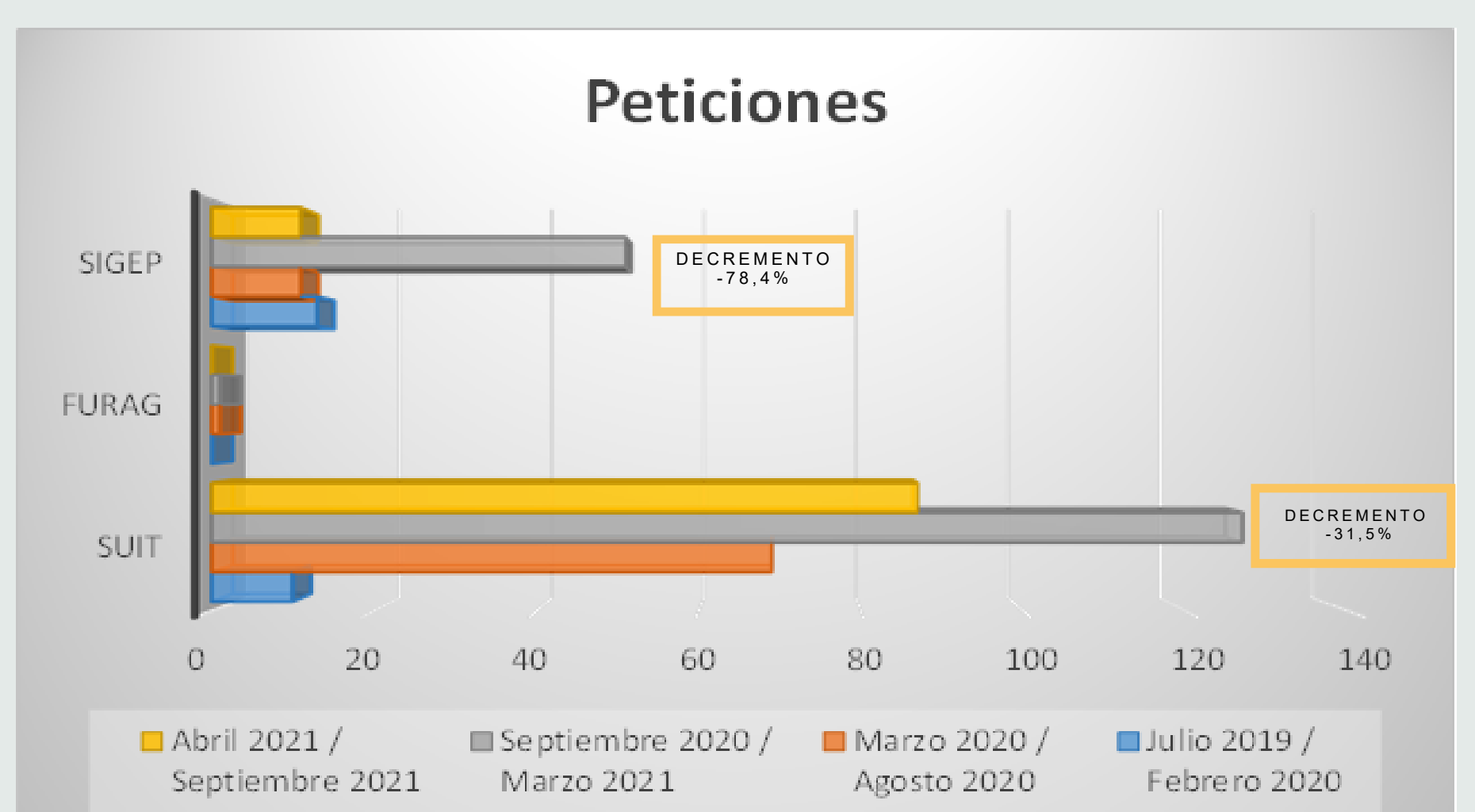
Como se evidencia, la mesa de servicio SIGEP es la que más recibe PQRS D, aunque en el reporte anterior (septiembre 2020 - marzo 2021) hubo una disminución, volvió a incrementarse en este último seguimiento, presentando una variación relativa del 42%, en donde se aumentó considerablemente el número de PQRS D. Así mismo, se observó una disminución del 91.5% en la mesa de servicio FURAG. Por su parte la mesa de servicio SUIT, mantuvo el promedio de solicitudes

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

- Peticiones con temas que no corresponden con la misionalidad de cada sistema:

Sistema	Julio 2019 / Febrero 2020	Marzo 2020 / Agosto 2020	Septiembre 2020 / Marzo 2021	Abril 2021 / Septiembre 2021
SUIT	10	69	127	87
FURAG	0	1	1	0
SIGEP	13	11	51	11
SIGEP II	N/A	N/A	N/A	0

Fuente: Papeles de trabajo OCI



SUIT: En relación al periodo actualmente evaluado, se presentó un decremento significativo, observándose una variación relativa del -31,5%.

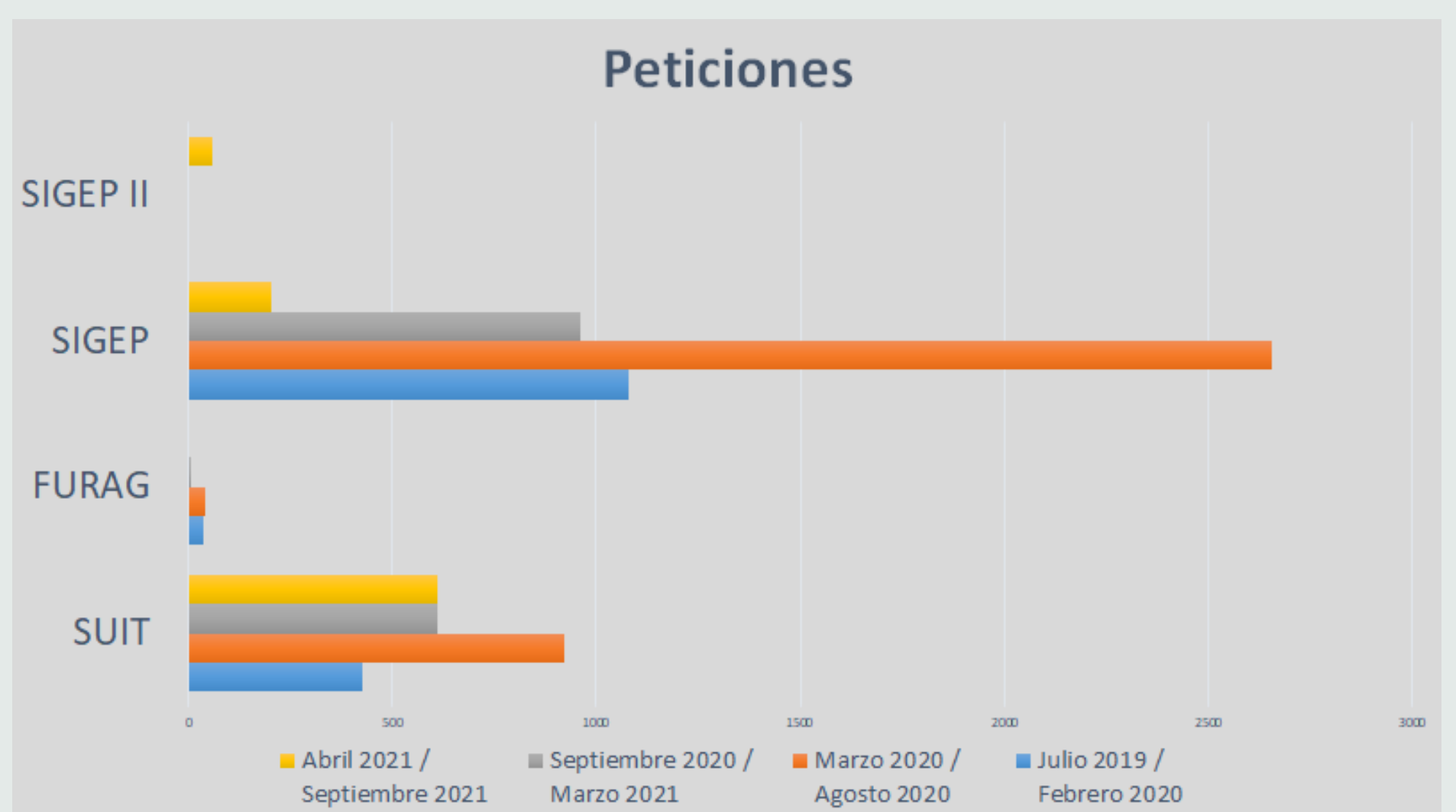
SIGEP: Teniendo en cuenta el resultado del periodo septiembre 2020 a marzo 2021, se presentó un decremento del -78,4%.

FURAG: Presentó un decremento no significativo.

· Peticiones de origen SPAM o de carácter informativo:

Sistema	Julio 2019 / Febrero 2020	Marzo 2020 / Agosto 2020	Septiembre 2020 / Marzo 2021	Abril 2021 / Septiembre 2021
SUIT	425	919	610	611
FURAG	35	42	3	0
SIGEP	1081	2655	961	203
SIGEP II	N/A	N/A	N/A	56

Fuente: Papeles de trabajo OCI



SUIT: Con relación al periodo septiembre 2020 a marzo 2021, se presentó un incremento no significativo.

SIGEP: Para el intervalo abril - septiembre 2021, se observó una disminución de peticiones significativa, del 78,9%.

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

2. CHAT - EVA



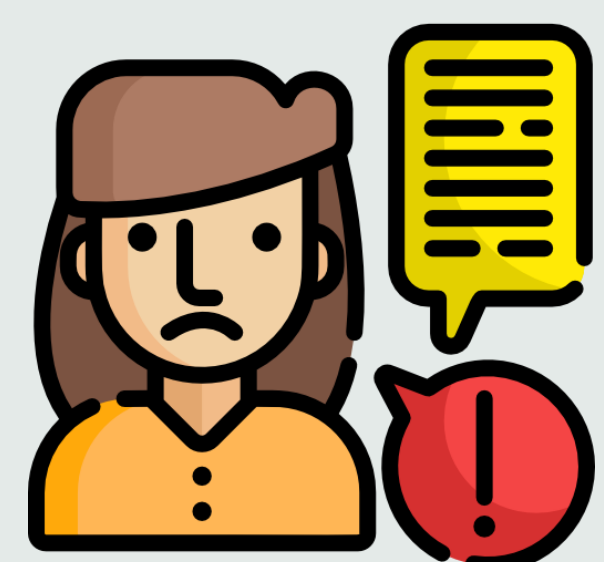
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional



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

1. RECLAMOS

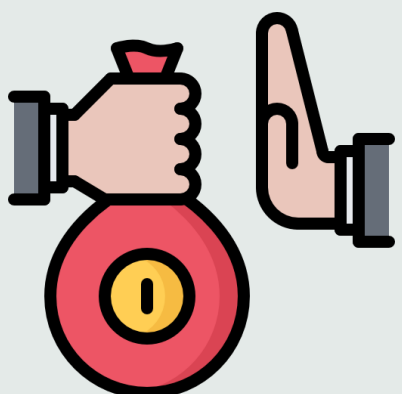
Para el periodo evaluado, a través del Sistema Orfeo (consulta tipo de petición) se radicaron como reclamos tres (3) peticiones. Resultado que evidencia la disminución de una petición, con respecto al seguimiento septiembre 2020 - marzo 2021 (4 reclamos). El Grupo de Servicio al Ciudadano reporta que ninguno de los reclamos recibidos prosperó.



2. QUEJAS

Para el periodo de seguimiento, el sistema ORFEO registra seis (6) quejas; de estas tres (3) no son competencia de Función Pública y las tres (3) restantes no prosperaron.

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 Es importante tener en cuenta que para el periodo evaluado, continuo la declaración de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia COVID 19, permaneciendo 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 abril - septiembre 2021, mediante el sistema ORFEO se presentó una disminución (27312), respecto al seguimiento anterior (36880), mientras que las mesas de servicio presentaron un aumento del 19.47%; de igual manera, se observó un incremento en las PQRSD recibidas a través del CHAT EVA (38406) en relación al seguimiento efectuado en el periodo septiembre 2020 - marzo 2021 (34292).
- 3 En el sistema ORFEO, nuevamente las consultas de primer nivel (11709) atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, fueron las más recepcionadas en el periodo evaluado.

Así mismo, se observó que las peticiones que se radican en la entidad y no van dirigidas a ninguna dependencia o no requieren respuesta y las cuales son asignadas a la dependencia denominada "Página web", disminuyeron considerablemente, de 7824 recibidas en el seguimiento anterior, pasaron a 537; por lo tanto, se evidencia el control implementado por parte del Grupo de Gestión Documental.
- 4 Con relación a la oportunidad de respuesta a las peticiones en la plataforma ORFEO, se evidencia una pequeña en el resultado obtenido en el periodo anterior (6), pasando a (5) peticiones con respuesta extemporánea, en el presente informe. Aunque es un porcentaje muy bajo teniendo en cuenta el número de peticiones recepcionadas (27312), se continúa materializando el riesgo transversal "Atención extemporánea y/o imprecisa a los Grupos de valor", registrado en el Mapa de Riesgos Institucional, por lo tanto, se reitera la importancia de continuar fortaleciendo los controles definidos para este.
- 5 Se evidenciaron algunas debilidades en la clasificación del tipo de petición en la plataforma ORFEO, desde el momento inicial en que se radica la PQRSD por el Grupo de Gestión de Documental hasta el recibo por parte del área, quienes no solicitan el cambio de tipología en la solicitud, tal como lo establece la política de operación. Lo antes enunciado, en algunos casos podría incidir en dar respuesta a la petición por fuera de los términos de Ley. Se sugiere fortalecer las capacitaciones periódicas a todas las dependencias, para dar claridad tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta y demás lineamientos establecidos en el Departamento.
- 6 Se observó una mejora con relación a las diferencias en la totalidad de peticiones arrojadas en el botón de estadísticas ORFEO - Tipo de Consulta (Entradas vs Tipo de Petición y Medios de Recepción), por cuanto coinciden los totales reportados en cada una, es decir, 27312 peticiones ingresadas en el periodo evaluado. Lo anterior evidencia las acciones implementadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para evitar diferencias de los reportes en la plataforma, las cuales han sido visualizadas en seguimientos anteriores por la Oficina de Control Interno.
- 7 Acerca de las peticiones recepcionadas en las Mesas de Ayuda (FURAG, SUIT y SIGEP), en comparación con el seguimiento anterior, se observó en la muestra seleccionada, un leve incremento de PQRSD por fuera de términos (1). En lo relacionado con la "Calidad de la respuesta", tres (3) presentaron debilidades. Por lo que se recomienda continuar con las acciones de mejora implementadas en periodos anteriores.
- 8 Se destaca que frente a las quejas y reclamos, de las 27312 PQRSD ingresadas durante el intervalo abril – septiembre 2021, se presentaron cuatro (4) reclamos, de los cuales no prosperó ninguno, igual situación se evidenció con las quejas recibidas de competencia de Función Pública (3).

LUZ STELLA PATIÑO JURADO
Jefe de Oficina Control Interno

Elaborado por: Sandra Milena Ramirez Osorio
Juan Mauricio Cornejo Rodriguez