Oficina de Control Interno

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

**ABRIL**

**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 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, 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 julio de 2019 al 29 de febrero 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.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI 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 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 (julio 2019 – febrero 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 27045 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

**Gráfica No. 1**

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 04/03/2020***

***\* 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 los Despacho del Director y Subdirector, las Oficinas Asesora de Planeacion, Tecnologias de la Información y las Comunicaciones (OTIC), la Dirección de Gestión del Conocimiento, el Grupo de Comunicaciones Estratégicas, PRUEBAS, ORFEO ARCHIVO y PÁG WEB.***

Se debe tener en cuenta que para este seguimiento se está tomando el segundo semestre de 2019 donde se recibieron 18779 PQRSD y los dos primeros meses de 2020 con 8266 PQRSD; una vez analizada la información, se observa que para el segundo semestre de 2019 se disminuyó el ingreso de peticiones con relación al primer semestre de 2019, (22319 PQRSD). Siendo una constante las áreas que reciben mayor número de peticiones, Dirección Jurídica, Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y Grupo de Gestión Humana.

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 25215 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

**Gráfica No. 2**

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 05/03/2020***

***\* 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 los Despacho del Director y Subdirector, las Oficinas Asesora de Planeacion, Tecnologias de la Información y las Comunicaciones y Control Interno, la Dirección de Gestión del Conocimiento, el Grupo de Comunicaciones Estratégicas, PRUEBAS, ORFEO ARCHIVO y PÁG WEB.***

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.

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  2° Semestre 2019 | PROMEDIO DÍAS DE ATRASO |
| Direccion de Empleo Público | **7** | **1.5** |
| Grupo de Gestión Humana | **8** | **8.4** |
| Grupo de Gestion Meritocratica | **3** | **2** |
| Direccion de Desarrollo Organizacional | **3** | **16** |
| TOTAL | **21** | **6.9** |

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 09/03/2020***

En el presente seguimiento se analiza inicialmente el reporte del segundo semestre de 2019, en el cual se observa un crecimiento considerable de las respuestas extemporáneas (21 en total), respecto del primer semestre del mismo año, donde se totalizaron 9 PQRSD fuera de términos. Así mismo, el promedio en el tiempo de respuesta, se aumento a 6.9 días de atraso, con relación a la medición anterior con 1.75 días de retraso.

De la misma forma, se analizaron las respuestas extemporáneas de los dos primeros meses del año 2020, donde se observa aumento las peticiones fuera de los términos, discriminadas así:

**Cuadro No. 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | No. RESPUESTAS  EXTEMPORANEAS  Ene – Feb 2020 | PROMEDIO DÍAS DE ATRASO |
| Grupo de Gestión Humana | **5** | **5** |
| Dirección Jurídica | **4** | **1** |
| Direccion de Desarrollo Organizacional | **1** | **2** |
| Grupo De Gestion Meritocratica | **1** | **6** |
| Dirección de Gestión del Conocimiento | **1** | **1** |
| Direccion de Participacion, Transparencia Y Servicio al Ciudadano | **1** | **1** |
| TOTAL | **13** | **2.6** |

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 09/03/2020***

Las cifras arrojadas en los dos primeros meses del año, reflejan que las respuestas extemporáneas ya estan superando la mitad de las extemporaneas del 2º Semestre de 2019, por lo que es importante generar una alerta a las áreas.

Una de las áreas que presentó la mayoria de respuestas extemporaneas fue el Grupo de Gestión Humana, quienes explicaron a la Oficina de Control Interno, lo siguiente:

1. En los radicados Nos. 20192060306862, 20192060287232, 20192060276142 y 20192060282422, la persona encargada de dar respuesta se encontraba en inducción y se presentaron retrasos en la respuestas.
2. En los radicados Nos. 20192060418522, 20202060084122 20202060026552 y 20202060007172, señala que debió solicitar información a otras áreas, lo cual retrasó la respuesta oportuna.

La Dirección de Empleo Público – DEP presentó siete respuestas extemporaneas, a lo cual señaló:

1. Los radicados Nos. 20199000232232, 20192060406362, y 20199000294802 requierieron de cierta complejidad y varias revisiones, lo cual retraso la oportunidad de la respuesta.
2. En el radicado No. 20199000294592 el profesional de la DEP, indica que el retraso se presento por falta de digitalización del documento, en razón a fallas en el sistema ORFEO.
3. En los radicados Nos. 20192060246792, 20192060302992 y 20199000303142 la extemporaneidad obedeció al alto volument de trabajo.

El Grupo de Gestión de Meritocracia frente a las PQRSD extemporáneas, indicó que:

1. Los radicados Nos. 20202060058462 y 20192060231002 se contestaron; sin embargo, se digitalizaron posterior a los términos de respuesta.
2. Frente al No. 20192060374622 se requirió asesoría juridica.
3. En el radicado No. 20192060390442, se indica obedece a un convenio que no fue firmado con el Departamento.

Por parte de la Dirección de Desarrollo Organizacional, sobre las cuatro PQRSD contestadas de manera extemporánea, una vez socializado el infome indicaron:

1. El radicado No. 20202060022352 se dio respuesta dos días después, en razón a que el profesional responsable, se encontraba en Comisión de Servicios y no alcanzó a enviar la respuesta, la cual ya estaba proyectada.
2. En los radicados Nos. 20199000419572 y 20192060421592 indica que fueron resueltos dentro de los terminos, pero que se presenta fallas en la plataforma, señala que fue solicitado a Gestión Documental la corrección, quienes no han realizado la actualización.( No se relaciona proactivanet).
3. En el radicado No. 20192060245562 no se presentaron explicaciones.

La Dirección Jurídica presentó explicaciones frente a los radicados Nos. 20202060035072 y 20209000039622, señalando que las respuestas fueron objeto de varias revisiones por lo cual se presentó la demora.

Una vez revisados los motivos que señalan las diferentes áreas que presentaron mayor número de respuestas extemporáneas, la Oficina de Control Interno recomienda fortalecer los lineamientos establecios en la Resolución No. 054 de 2017, en la cual entre otros, se indica en el artículo No. 10 los pasos a seguir cuando la petición es compleja: “*EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo anterior, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto*”.

Si bien es cierto, el Departamento recibe un gran número de PQRSD, es necesario que las áreas lleven a cabo estrategias, para que su respuesta se entregue oportunamente teniendo en cuenta el tiempo de digitalización del Grupo de Gestión Documental.

En la siguiente gráfica se muestran los resultados de los últimos 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.***

La Oficina de Control Interno observa que las PQRSD extemporáneas son un número reducido, sin embargo, se reitera lo indicado en anteriores informes: “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 y es recurrente la materialización del mismo.

1. **PQRSD SIN Respuesta:** Una vez efectuada la consulta por “*Estadísticas”* en el Sistema ORFEO, arroja el registro de sesenta y siete (67) radicados sin respuesta, es necesario indicar que durante los días 17 al 27 de enero se presentaron fallas en los servidores del Departamento, se observa que las PQRSD reportadas, en su mayoría corresponden a este periodo, como se explica a continuación:

El Grupo de Gestión Documental indicó que durante la coyuntura en el mes de enero se dio aplicación a lo establecido en el Plan de Continuidad del Negocio, señaló que se encontró soporte de 52 PQRSD las cuales fueron resueltas dentro de los términos, pero en el momento de digitalizar no se actualizó la fecha de digitalización, y en el momento de dar respuesta no se asoció el radicado de salida, en diez de estos casos se estructuró la información para ser Migrada a Orfeo.

De otra parte, con relación a los nueve (9) radicados que se encuentran asociados a *“Dependencia de prueba”* hacen referencia a pruebas dentro del aplicativo Orfeo, las cuales durante el desarrollo del seguimiento el profesional de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se comprometió a revisar el tema.

Una vez realizadas las verificaciones mencionadas, Gestión Documental concluyó que los siguientes radicados no cuentan con respuesta en el ORFEO:

**Cuadro No. 3**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cuadro No.  DEPENDENCIA | RADICADO | FECHA |
| DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL | **20202060001852** | **3/01/2020** |
| GRUPO DE GESTION HUMANA | **20202060075082** | **21/02/2020** |
| GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA | **20202060025032** | **20/01/2020** |
| GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA | **20202060032102** | **24/01/2020** |
| GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA | **20202060037812** | **30/01/2020** |
| GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA | **20202060033142** | **27/01/2020** |

***Fuente: Orfeo consulta 08/04/2020 – Información Gestión documental email 15/04/2020***

El Grupo de Gestión de Meritocracia frente a las cuatro peticiones sin respuesta explica lo siguiente: En los radicados Nos. 20202060025032, 20202060033142 y 20202060032102 se generaron las respuestas, las cuales se encuentran en físico, sin embargo, no quedaron registradas en el ORFEO, debido a la falla presentada a finales del mes de enero. En el radicado No. 20202060037812 se solicitó anular los términos por cuanto ya se había resuelto. (Proactivanet INC 2020-015709 16-04-2020 y INC 2020-015709 16-04-2020).

El Grupo de Gestión Humana frente a la consulta del radicado No. 2020060075082, señala que este fue contestado mediante la comunicación de salida No. 20200203004621, sin embargo, se tuvo inconveniente al momento de la digitalización y no quedaron enlazados, señalan que en el mes de marzo se tramitó en Proactivanet (INC-2020-011743) el ajuste en el sistema ORFEO.

La Dirección de Desarrollo Organizacional, registra una PQRSD sin ser contestada a lo cual señalaron que se dio respuesta mediante radicado No. 20204000035621, al parecer no fue asociada al radicado de entrada, se indica que lo anterior fue notificado al Grupo de Gestión Documental.

Por lo anteriormente expuesto, se puede concluir que no se presentaron PQRSD, sin respuesta. No obstante, las áreas deberán realizar los seguimientos y adjuntar las evidencias para que estas peticiones sean ajustadas en la plataforma.

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. 4**

***Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 16/04/2020***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | [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** | **11552** |
| 2 | **PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR** | **6070** |
| 3 | **NO REQUIERE RESPUESTA** | **4671** |
| 4 | **PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN** | **1679** |
| 5 | **PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO** | **1384** |
| 6 | **ACCIONES JUDICIALES** | **959** |
| 7 | **EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES** | **329** |
| 8 | **PETICIONES INCOMPLETAS** | **110** |
| 9 | **CAPACITACIONES** | **90** |
| 10 | **ASESORIAS** | **63** |
| 11 | **SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS** | **40** |
| 12 | **CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES** | **37** |
| 13 | **REFORMAS ORGANIZACIONALES** | **26** |
| 14 | **PETICIÓN DE DOCUMENTOS** | **16** |
| 15 | **RECLAMO** | **13** |
| 16 | **\*** | **7** |
| 17 | **SOLICITUD DE DOCUMENTOS CÁMARA LEGISLATIVAS** | **1** |
|  | **TOTAL** | **\*\*27047** |

***\* Orfeo arroja en blanco este tipo de petición, las cuales una vez revisadas se observa que son pruebas a la plataforma Orfeo***

***realizada por la OTIC.***

***\*\* El sistema ORFEO presenta una diferencia de dos peticiones respecto de las ingresadas en la plataforma.***

Teniendo en cuenta información antes relacionada, se evidencia que para el presente periodo de seguimiento, encabezan la lista las consultas (11552) y las peticiones de interes general o particular (6070) que fueron las más trámitadas en Función Publica a través de las diferentes Direcciones Técnicas, seguidas de los radicados que no requieren respuesta (4671) *(facturas, comunicaciones de carácter informativo, copia de oficios dirigidos a otras entidades, solicitudes repetidas)*, también se observan las peticiones de solicitud de información (1679), las peticiones que no son competencia del departamento (1384) 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. 5**

|  |  |
| --- | --- |
| MEDIO DE RECEPCION | No. PQRSD |
| MAIL (EVA) | 13181 |
| Formulario PQRSD | 6697 |
| PERSONAL | 3633 |
| CORREO POSTAL | 3423 |
| TOTAL | **26934** |

***Fuente: Archivo ORFEO – enviado por OTIC 16/04/2020***

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 111 solicitudes con relación a las peticiones ingresadas (27045).

1. **Verificación Trámite a Peticiones.** Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (27045), se tomó una muestra aleatoria de 500 peticiones, a las cuales se le revisaron los siguientes aspectos: Tiempo de respuesta (Oportunidad), materialidad de la respuesta y temas más consultados, así:

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

**Cuadro No. 6**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | OPORTUNIDAD | | | TOTAL |
| **SI** | **NO** | **N/A(1)** |
| DIRECCION JURIDICA | **94** | **5** | **35** | **134** |
| GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL | **112** | **11** | **10** | **133** |
| GRUPO DE GESTION HUMANA | **56** |  | **9** | **65** |
| GRUPO GESTION MERITOCRACIA | **32** |  | **3** | **35** |
| DIRRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL | **17** |  | **11** | **28** |
| DIRECCION DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | **24** |  | **3** | **27** |
| DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO | **18** | **2** | **6** | **26** |
| DIRECCION DE PARTICIPACION TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO | **8** |  | **8** | **16** |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL |  |  | **8** | **8** |
| SUBDIRECCION | **1** |  | **4** | **5** |
| GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL | **3** |  | **1** | **4** |
| OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES | **1** |  | **3** | **4** |
| GRUPO DE GESTION FINANCIERA | **4** |  |  | **4** |
| GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA |  |  | **3** | **3** |
| DESPACHO DEL DIRECTOR | **1** |  | **1** | **2** |
| ORFEO ARCHIVO |  |  | **2** | **2** |
| SECRETARIA GENERAL | **1** |  |  | **1** |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES |  |  | **1** | **1** |
| PAGINA WEB |  |  | **1** | **1** |
| DEPENDENCIA DE PRUEBA |  |  | **1** | **1** |
| Total | **372** | **18** | **110** | **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, se evidencian dieciocho (18) peticiones que en su mayoría tuvieron tratamiento de traslado por competencia, se observa inicialmente que quince (15) fueron catalogadas como consulta, dos (2) como derecho de petición de información, por lo tanto el término para el traslado por competencia sobrepaso los cinco (5) que por norma se tienen para remitirlo al competente; la otra respuesta que no fue resuelta de manera oportuna, uno de los radicados fue contestado por fuera de los términos solicitados por el órgano judicial que fue de 5 días, se contestó a los 8 días.

La Dirección Jurídica con relación a las PQRSD trasladas por competencia, fuera de los términos argumenta: “*la línea de competencia entre varias entidades del Estado es muy delgada y difusa, al punto de que en muchas peticiones la misma se crea de competencia de varias entidades públicas, o que efectivamente su respuesta corresponda en parte a dos organismos públicos, de ahí que no sea viable en algunos casos determinar la competencia de manera inmediata sino a medida que se desarrolla, analiza y verifica la normativa y jurisprudencia correspondiente que permite dar respuesta a la misma; y así es precisamente como algunas peticiones pasan todos los procesos dispuestos por el grupo de Asesoría y Gestión de la Dirección Jurídica, siendo asumidas como de competencia de la Función Pública, pero al final terminan remitiéndose por no serlo”.*

Por su parte, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional- GSCI indica que se le asignaron ocho (8) radicados remitidos por la Dirección Jurídica y uno (1) por la Dirección de Desarrollo Organizacional, para que se realizara el traslado por competencia de acuerdo a la configuración de Orfeo (la cual permite remitir peticiones entre diferentes áreas siempre y cuando no se haya excedido el 50% del tiempo límite de respuesta); sin embargo, el GSCI manifiesta que este tipo de peticiones debieron ser resueltas por las Direcciones antes enunciadas, por cuanto los términos para el traslado ya habían sido superados (5 días). El Grupo asume dos radicados que se trasladaron por competencia fuera de los términos.

De otra parte, es importante aclarar que, en la muestra tomada en el ORFEO, se reportan dos radicados a cargo de la Dirección de Empleo Público, verificados cada uno de ellos se observa que se contestaron dentro de los términos correspondientes y que se presentó error en el aplicativo.

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

1. De las peticiones contestadas oportunamente (372), a continuación, se presenta el comportamiento del semáforo con relación al tiempo de respuesta:

**Cuadro No. 7**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SEMAFORO** | **Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición** | **No. de Respuestas**  **Primer Semestre 2019** |
|  | 1% al 60% del término para el vencimiento | 267 |
|  | Transcurrido el 70% del término para el vencimiento | 57 |
|  | Tres (3) días próximo para el vencimiento | 48 |
| **TOTALES** | | **372** |

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

1. De las 110 peticiones catalogadas como “No requiere respuesta” – N/A (cuadro No. 6), se observaron:

* Radicado No. 20192060308072: A pesar de que el radicado fue catalogado como “No requiere respuesta”, se observa solicitud de órgano judicial, en el historial se visualiza que se encargó a un profesional del área, pero no se encuentra respuesta al mencionado requerimiento.
* Radicado No. 20192060357712: Este radicado se catalogó como “No requiere respuesta” sin embargo se observa que fue radicado en el mes de octubre de 2019 y se emitió respuesta en diciembre de 2019.
* **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. Se observaron tres (3) peticiones que presentaron debilidades en la calidad de la respuesta:

**Cuadro No. 8**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RADICADO  ENTRADA | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES OCI |
| 20192060314972 | DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO | Se dio respuesta al ente que remitió la petición, pero no se observa la respuesta al congresista |
| 20202060041552 | GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL | Respuesta incompleta, el peticionario además de la solicitud de usuario y contraseña SIGEP, solicito información de los trámites para los trabajadores oficiales en el SIGEP, lo cual no se contestó |
| 20202060069812 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | Respuesta rápida. El peticionario solicitó información respecto de la certificación del curso MIPG, si esta sirve para presentar a nuevo cargo en otra entidad, se dio respuesta indicando usuario y contraseña. |

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

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. 9**Principio del formulario

Final del formulario

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | TEMAS | SUBTEMAS | No. CONSULTAS O RADICADOS |
| 1 | Inhabilidades e Incompatibilidades | Inhabilidades e Incompatibilidades | 2300 |
| 2 | Traslados por competencia | Traslados por competencia a otras entidades | 1488 |
| 3 | FURAG | Reporte de información | 1168 |
| 4 | Traslados por competencia | Traslados de competencia Ministerios | 795 |
| 5 | Defensa Jurídica | Tutelas | 719 |
| 6 | SIGEP | Solicitud clave y usuario | 517 |
| 7 | Empleos | Provisión de empleos | 493 |
| 8 | Peticiones Incompletas | Comunicaciones incompletas o sin anexos | 485 |
| 9 | Modelo Integral de Planeación y Gestión - SISTEDA | Obligatoriedad | 440 |
| 10 | SIGEP | Diligenciamiento formato de bienes y renta de la hoja de vida | 419 |

***Fuente: Sistema ORFEO***

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 un seguimiento donde se verificaron los remitentes “anónimos” recibidos durante el periodo en seguimiento, encontrándose un total de 27 PQRSD.

En estas PQRSD se verificó que hubiesen contestado y enviado la respuesta a la dirección electrónica informada en la radicación; de las revisadas solo el radicado 20199000261242, tuvo que ser publicado, en la página web. Sin embargo, también se encontraron publicadas en la página web de otros dos radicados 20192060238882, y 20192060261092 que no fueron radicados por remitente anónimos, uno de ellos fue remitido por la Comisión Nacional del Servicio Civil y el otro en texto de la solicitud no hizo referencia al nombre legible.

Es importante, indicar que se publicaron en la página web 45 respuestas a PQRSD que fueron devueltas, de esta forma el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, cumple lo precitado en la norma.

**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 20104 solicitudes (01 julio a 31 de diciembre de 2019; 01 de enero a 29 de febrero de 2020), discriminadas como se muestra a continuación:

**Gráfica No. 4**

***Fuente: Oficina de Sistemas – Proactivanet: Julio 2019 – Febrero 2020***

La mesa de servicio SIGEP ocupa el primer lugar en ingreso de solicitudes 15555, 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 2631 solicitudes orientadas soporte a la plataforma, usuarios y claves de ingreso, remisión de resultados FURAG 2018, solicitudes de descarga y envío de pivotes de formularios, entre otros.

Y finalmente, la mesa de Servicio SUIT, recibió en este periodo 1918 peticiones, relacionadas con la actualización de datos, asignación de claves y usuarios, entre otros.

     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 538 peticiones, del total de las ingresadas a través de las Mesas de Ayuda (20104), 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. 10**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| MESA DE SERVICIO | MUESTRA | OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA | | | |
| **OPORTUNOS <= 15 días hábiles** | **INOPORTUNOS > 15 días hábiles** | **Fecha de cierre en blanco justificada** | **Fecha de cierre en blanco**  **justificada** |
| SIGEP | 400 (2,6) | 395 (98,7%) | 5(1,25%) | 0(0%) | 0(0%) |
| FURAG | 80 (3%) | 80 (100%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0(0%) |
| SUIT | 58 (3%) | 42 (72,4%) | [2 (3,45%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-03-24_Analisis_PQRSD_SUIT.xlsx#'Inoportunos muestra'!A1) | [1(1,72%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-03-24_Analisis_PQRSD_SUIT.xlsx#'Sin fech cie muestra no just'!A1)**\*** | [13(22.4%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-03-24_Analisis_PQRSD_SUIT.xlsx#RANGE!A1)\*\* |
| TOTAL | **538** | **517** | **7** | **1** | **13** |

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

**\* Mesa servicio SUIT: El archivo de PQRSD generado por OTIC, trae en blanco el campo de fecha de cierre, a pesar de ser una PQR normalmente cursada. No se puede medir oportunidad**

**\*\* Mesa servicio SUIT: PQRS que quedan con fecha de cierre abierta por cuanto corresponden a correos de respuesta automatica (Noticias, SPAM o correo masivo), solicitudes que no corresponden a SUIT o a radicación de la PQR con un numero diferente. Situación normal"**

Conforme lo expuesto en el cuadro anterior, se evidenció que, de las 538 peticiones analizadas, solo 7 se contestaron por fuera de los términos de Ley. Así mismo, sobre 14 peticiones de la Mesa de servicio SUIT que venían en el archivo de origen con el campo “Fecha estimada resolución” en blanco, se pudo evidenciar que 13 de ellas corresponden a correos de respuesta automática (Situación normal plenamente justificada) y una (1) fue atendida de manera normal, pero el archivo no trae su fecha de cierre respectiva, haciendo imposible medir la oportunidad en la respuesta.

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

**Cuadro No. 11**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| MESA DE SERVICIO | MUESTRA | CALIDAD EN LA RESPUESTA | | |  |  |  |
| **CON CALIDAD** | **CALIDAD DEFICIENTE** | **SPAM /  correo automático (\*\*\*)** | **Descripción no entendible o en blanco** | **Solución no entendible o en blanco** | **Campos descripción y solución vacíos**  **(\*)** |
| SIGEP | 400 (2,6%) | 355 (88, 75%) | 2  (0,5%) | 1 (0,25%) | 12 (3%) | 25 (6,25%) | 5 (1,25%) |
| FURAG | 80 (3%) | 67 (83,8%) | [1 (1,25%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-03-24_Analisis_PQRSD_FURAG%20(2).xlsx#'Calidad deficiente'!A1) | [7 (8,8%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-03-24_Analisis_PQRSD_FURAG%20(2).xlsx#'SPAM Noticias'!A1) | [0 (0%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-03-24_Analisis_PQRSD_SUIT.xlsx#RANGE!A1) | 5 (6,3%)  **(\*\*)** | [0 (0%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-03-24_Analisis_PQRSD_SUIT.xlsx#RANGE!A1) |
| SUIT | 58 (3%) | 45 (75,9%) | [0 (0%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-03-24_Analisis_PQRSD_SUIT.xlsx#RANGE!A1) | [13 (22,4%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-03-24_Analisis_PQRSD_SUIT.xlsx#'Sin fech de cie muestra justif'!A1) | [0 (0%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-03-24_Analisis_PQRSD_SUIT.xlsx#RANGE!A1)0 | [0 (0%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-03-24_Analisis_PQRSD_SUIT.xlsx#RANGE!A1) | [0 (0%)](file:///C:\Users\SMS\Downloads\2020-03-24_Analisis_PQRSD_SUIT.xlsx#RANGE!A1) |
| TOTAL | **538** | **467** | **3** | **21** | **12** | **30** | **5** |

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

**\*\*\*: PQRS que corresponden a correos de respuesta automatica (Noticias, SPAM o correo masivo), por lo tanto no se les puede medir calidad.**

**\*\*: Para todas las peticiones aparece el mensaje "Corresponde al periodo anterior de FURAG", en el campo solución.**

**\*: A estos registros no fue posible evaluarles el grado de calidad en la respuesta, debido a que en el archivo plano de PQRSD generado por la OTIC, estos campos venian en blanco o ilegibles.**

Frente a éste tema, se encontró que dentro de las peticiones objeto de la muestra 3 (0.5%) presentaron fallas en la calidad de la respuesta (no absolvieron total o parcialmente la inquietud planteada), 12 (2.2%) solicitudes donde la descripción de la solicitud no fue clara o estaba en blanco; 30 (5.5%) donde la solución no fue entendible o estaba en blanco y 5 (1,2%) 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 en el segundo semestre de la vigencia 2019 – Enero y Febrero 2020, un total de 44697 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. 12**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CHAT | No. de solicitudes  2° SEM 2019 | No. solicitudes  Enero - Febrero 2020 |
| CHAT EVA- ROBOT | 27231 | 9564 |
| CHAT EVA- ASESOR | 6723 | 1179 |
| TOTAL | 33954 | 10743 |

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

***Informes 3er y 4º trimestre de 2019 – Enero y Febrero2020***

**CAPITULO III**

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

1. **Reclamos.** Para el segundo semestre de 2019, a través del Sistema Orfeo (consulta tipo de petición), se radicaron como reclamos cinco (5) peticiones. Resultado que evidencia una importante disminución de reclamos respecto del seguimiento del primer semestre de 2019 (36 reclamos). El Grupo de Servicio al Ciudadano reporta el trámite adelantado con los 5 reclamos, que se detalla a continuación:

**Cuadro No. 13**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGÍA MOTIVO DE RECLAMO** | **NO PROSPERAN** | **SI**  **PROSPERAN** | **TOTAL GENERAL** |
| **Inconvenientes en el aplicativo SIGEP** | 1 | 0 | 1 |
| **Solicitud respuesta a una petición** | 4 | 0 | 4 |
| **TOTAL** | **5** | **0** | **5** |

***Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional - Informes 3er y 4º trimestre de 2019***

Entre tanto los dos primeros meses de 2020, se observa el comportamiento de los reclamos que van en aumento, como se detalla a continuación:

**Cuadro No. 14**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGÍA MOTIVO DE RECLAMO** | **NO PROSPERAN** | **SI**  **PROSPERAN** | **TOTAL GENERAL** |
| **Inconvenientes en el aplicativo SIGEP** | 1 | 0 | 1 |
| **Inconvenientes en el funcionamiento del portal** | 0 | 1 | 1 |
| **Solicitud respuesta a una petición** | 5 | 0 | 5 |
| **TOTAL** | **6** | **1** | **7** |

***Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional – Información enero- febrero 2020***

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. 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 (Orfeo: 21 peticiones en el 2º Semestre de 2019, con relación a las 9 encontradas en el seguimiento anterior y 13 PQRSD en los dos primeros meses del año 2020 – Proactivanet: 7 peticiones).

Si bien es cierto, el Departamento recibe un gran número de PQRSD (más de 40.000 en el periodo evaluado), es necesario que las áreas lleven a cabo estrategias, para que las respuestas se entregue oportunamente, teniendo en cuenta el tiempo que se lleva la digitalización en el Grupo de Gestión Documental.

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. ***La Oficina de Control Interno viene alertando sobre la materialización de este riesgo, en varios informes.***

1. En relación con las fallas técnicas presentadas en el aplicativo ORFEO durante el mes de enero del presente año, de acuerdo con lo expuesto por el Grupo de Gestión Documental se aplicó el Plan de Contingencia; sin embargo, en cinco peticiones no se pudo evidenciar la trazabilidad de la PQRSD, a pesar de ello las áreas señalan que si fueron tramitadas de manera oportuna. Es importante reforzar los lineamientos frente a situaciones coyunturales con la plataforma ORFEO, porque aún siguen apareciendo PQRSD sin respuesta.
2. Considerando los resultados de la muestra seleccionada por la OCI, se evidencia que continúan presentándose debilidades en la clasificación de las peticiones; 15 PQRSD fueron catalogadas como “Consultas”, 2 como “Petición de información” y posteriormente el trámite dado fue “Traslado por competencia”; lo que genera el no cumplimiento de los términos de respuesta. Por lo tanto, se sugiere al Grupo de Gestión Documental y a las áreas, fortalecer las estrategias y lineamientos frente a la oportunidad en este tipo peticiones.
3. De otra parte, es importante que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, revise y ajuste el aplicativo ORFEO, por cuanto se evidenciaron diferencias en los reportes arrojados, tal como se observó en la consulta realizada en la estadística “medios de recepción”, que presentó una diferencia en 111 peticiones frente al total de radicados de entrada.

Igualmente, el aplicativo arrojó dos peticiones en ROJO, que verificadas contaban con respuesta oportuna y se evidenciaron tres en verde con respuesta extemporánea, por lo anterior es necesario verificar dichas situaciones.

5. Con relación a los reclamos, se evidencia la disminución progresiva, por cuanto en el periodo de seguimiento anterior se registraron 37 reclamos, en el 2º semestre de 2019 solo 5 reclamos, de los cuales no prosperó ninguno. Para los dos primeros meses de 2020, se registraron 7 reclamos prosperando solo uno.

LUZ STELLA PATIÑO JURADO

Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto SMRO/JMCR - Reviso LSPJ.

120.5.3