



FUNCIÓN PÚBLICA

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS - PQRSD**

Periodo: Marzo – septiembre de 2022

Oficina de Control Interno

Octubre de 2022

Contenido

Contenido	2
1. Introducción.....	3
2. Objetivo	3
3. Alcance	3
4. Normatividad	3
5. Fuentes de Información	4
6. Atención a las peticiones a través del aplicativo ORFEO	5
7. SALIDAS DE LAS PQRSD	10
8. Atención mesa de servicio	14
9. CHAT – EVA	16
10. Atención de quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción	17

1. Introducción

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y Plan Anual de Auditorías y Seguimientos - 2022, adelantó el informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, gestionadas durante el periodo abril - septiembre de 2022, con el propósito de verificar el cumplimiento y trámite de las peticiones que se radican ante la entidad, la calidad y oportunidad de la gestión que sobre ellas se adelanta, y el trámite a las solicitudes elevadas a través de la mesa de ayuda en los aplicativos que administra el Departamento, de cara a sus grupos de valor y partes interesadas.

El presente seguimiento, contiene el análisis cualitativo y cuantitativo de las peticiones recibidas y la calidad de las mismas; para tal efecto, se tomó una muestra de 350 peticiones consolidadas a través del aplicativo ORFEO y 334 consultas elevadas en las mesas de ayuda SIGEP, SUIT y FURAG; a partir de los resultados obtenidos, se presentan las principales recomendaciones dirigidas a Alta Dirección y a los líderes de los procesos para su fortalecimiento.

2. Objetivo

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por el Función Pública a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, mediante el análisis de datos registrados en los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua del Departamento.

3. Alcance

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses abril - septiembre de 2022, con base en la información del Sistema de Gestión Documental - ORFEO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo EVA, el formulario PQRSD, el correo certificado, las solicitudes radicadas personalmente y los requerimientos tramitados a través de Proactivanet - Mesa de Ayuda (SIGEP I, SIGEP II SUIT y FURAG) para el periodo marzo – agosto de 2022.

4. Normatividad

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Resolución 054 del 2017 DAFP

Tabla No. 1
Términos atención de Peticiones

Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
Solicitud de información Documentos (Copias)	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días hábiles para su contestación.
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días hábiles para su contestación.
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días hábiles para su contestación.
Petición entre autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días hábiles para su contestación.
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles para su contestación
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios	15 días hábiles para su contestación

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2022 – con base en Resolución 054 de 2017

5. Fuentes de Información

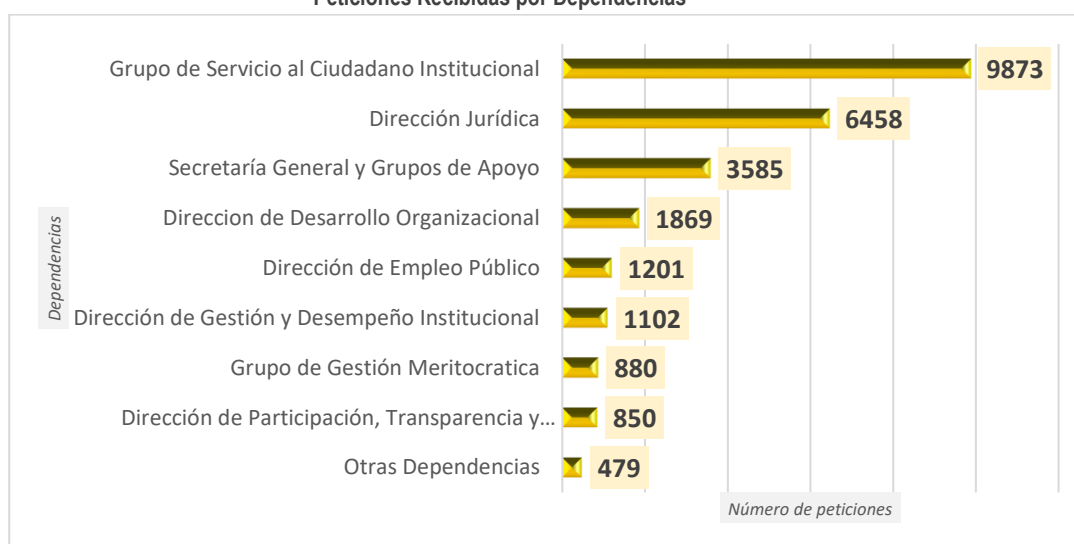
- Sistema de Gestión Documental - ORFEO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo EVA, el formulario PQRSD, el correo certificado y las radicadas personalmente.
- Requerimientos tramitados a través de Proactivanet - Mesa de Ayuda (SIGEP, SUIT y FURAG).
- EVA -Espacio virtual de Asesoría – Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

6. Atención a las peticiones a través del aplicativo ORFEO

6.1 Entradas de las PQRSD

Mediante consulta realizada al aplicativo ORFEO, el reporte por dependencias generó la entrada de 26.297 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas por dependencias. Se evidencia que el mayor número de PQRSD son recibidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, seguido por la Dirección Jurídica; así mismo se observa un número importante de peticiones recibidas por la Direcciones técnicas de Desarrollo Organizacional, Empleo público y Gestión y Desempeño Institucional, como se detalla a continuación:

Gráfica No. 1
Peticiones Recibidas por Dependencias



Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 11/10/2022, periodo Abril – septiembre de 2022

* 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.

Tabla No. 2
Porcentaje de Peticiones Recibidas por Dependencias

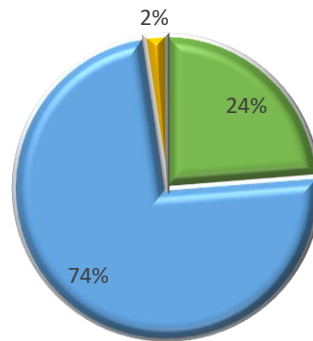
DEPENDENCIA	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	38%
Dirección Jurídica	25%
Secretaria General y Áreas de Apoyo	14%
Dirección de Desarrollo Organizacional	6%
Dirección de Empleo Público	5%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	4%
Grupo de Gestión meritocrática	3%
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	3%
Otras Dependencias	2%
Total general	100%

Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 11/10/2022, periodo Abril – septiembre de 2022

6.2 Medios de recepción

Las peticiones recibidas en el periodo evaluado, tuvieron como mecanismo de recepción principal el correo electrónico, seguido del formulario de PQRSD, dispuesto en la página web del departamento y la radicación presencial.

Gráfica No. 2
Medios de Recepción de las PQRSD



■ Formulario PQRSD ■ Mail ■ Presencial

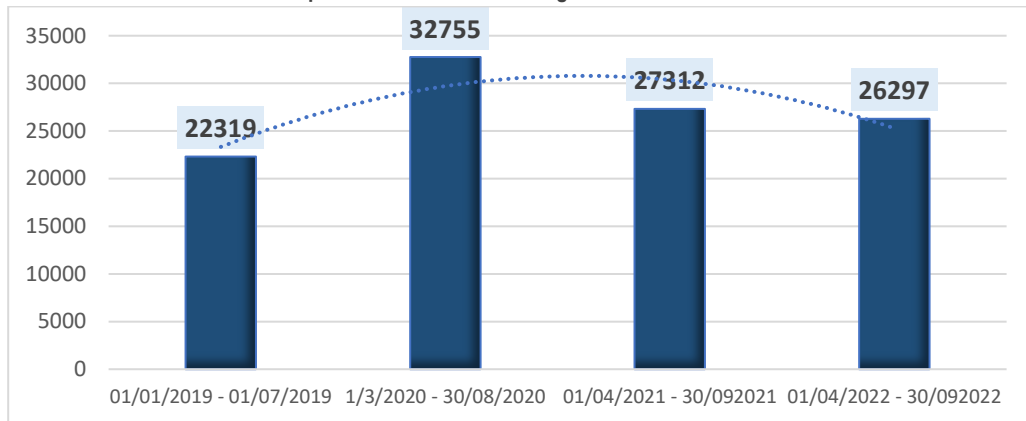
Mecanismos	No.
Formulario PQRSD	6.241
Correo electrónico -Mail	19.438
Presencial	618
Total general	26.297

Fuente: Reporte ORFEO –12/10/2022, periodo Abril – septiembre de 2022

6.2.1 Comparativo de peticiones recibidas en los 3 últimos seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno

Como se puede apreciar en la siguiente gráfica No. 3, en los últimos tres (3) seguimientos presentados por la OCI, se observó un incremento en el número de PQRSD recibidas entre 2019 y 2020, y un decrecimiento entre 2020 y 2022. Para el presente año, se evidencia una disminución del 4% en las peticiones recibidas respecto la vigencia 2021.

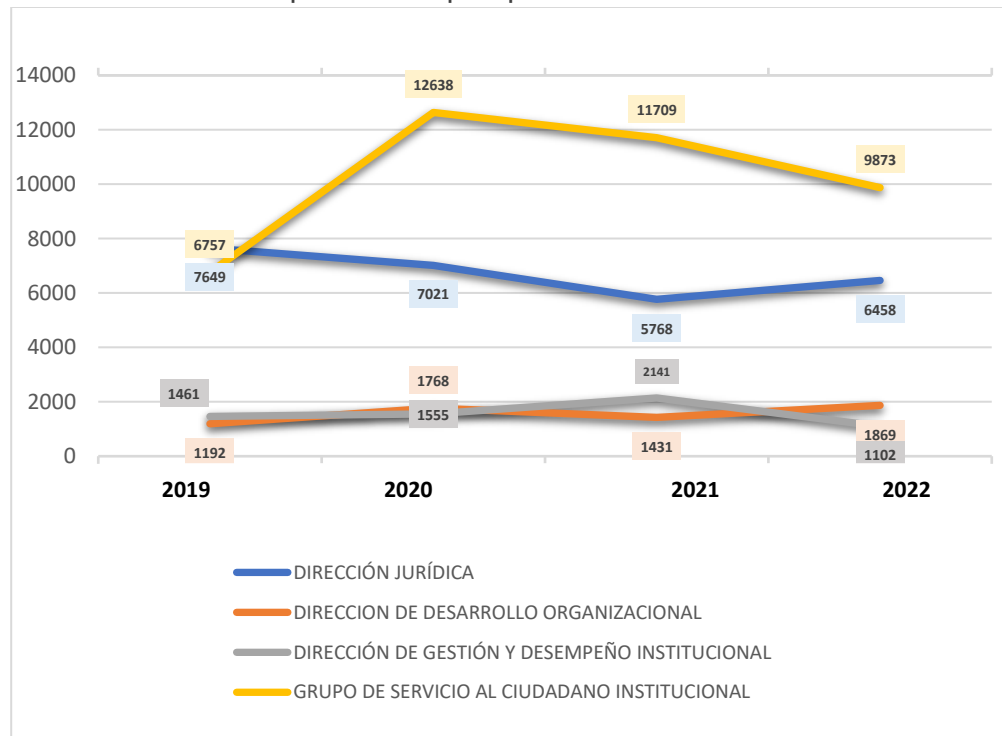
Grafica No. 3
Comparativo PQRSD últimas vigencias



Fuente: Papeles de trabajo OCl, periodo Abril – septiembre de 2022

Así mismo, en la Grafica a continuación - No. 4 se observan las cuatro (4) dependencias con ingreso alto de peticiones, durante los últimos cuatro (4) seguimientos adelantados por la OCl. Se evidencia que el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y la Dirección Jurídica, han recibido el mayor número de PQRSD en los periodos evaluados, por su parte, se observa que la Dirección de Desarrollo Organizacional y la Dirección de Gestión y Desempeño ocupan el tercer y cuarto lugar, con un comportamiento en el número de peticiones recibidas que oscila entre las 1.100 y 2140 peticiones; particularmente, se observa para 2022, un incremento significativo en el número de peticiones recibidas por la Dirección de Desarrollo Organizacional, superando el número de peticiones recibidas por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional - DGDl.

Gráfica No. 4
Comparativo PQRSD por dependencia

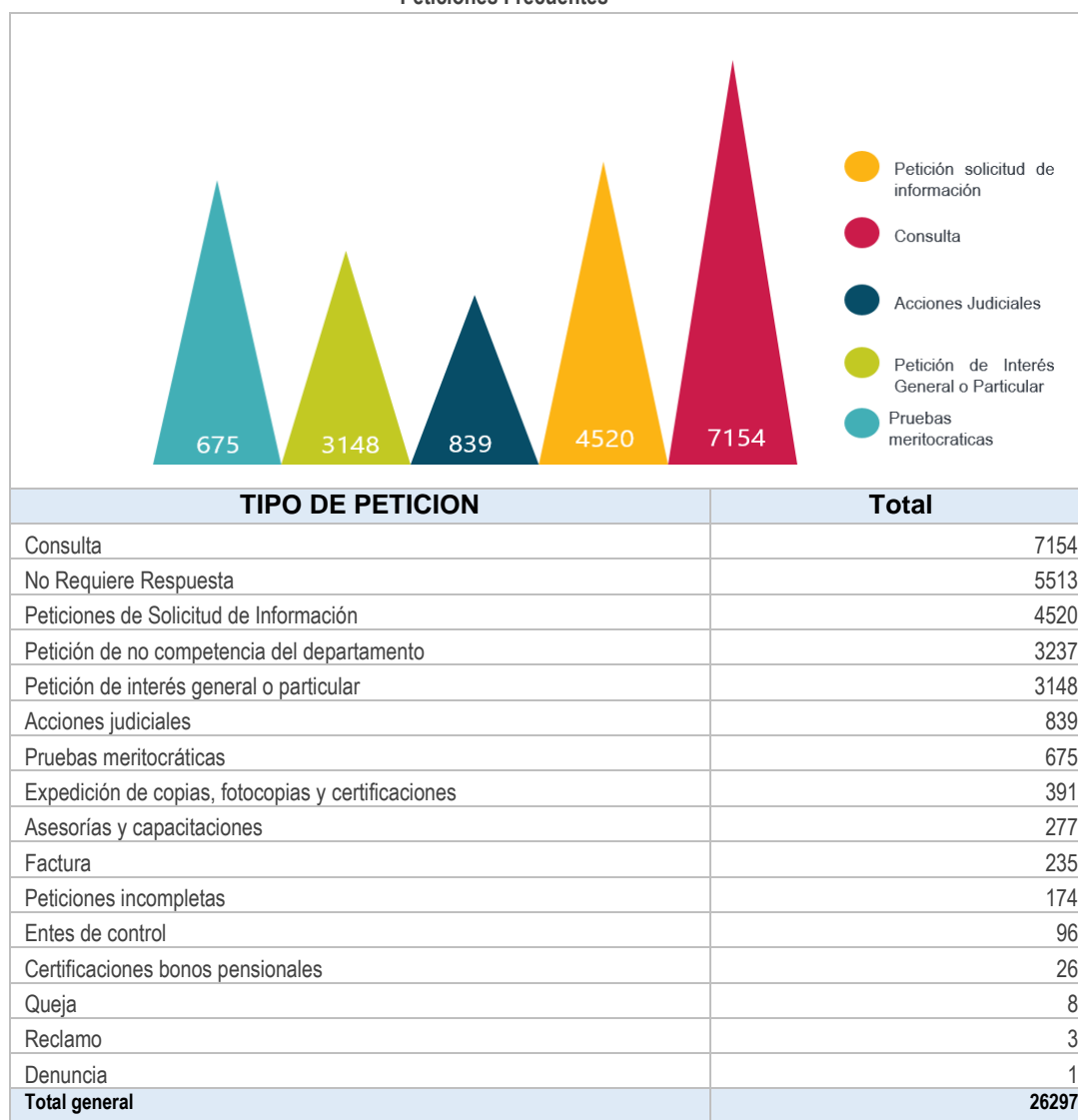


Fuente: Papeles de trabajo OCl, periodo Abril – septiembre de 2022

PQRSD por tipo de petición

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema ORFEO, las peticiones recibidas se concentran principalmente en consultas, solicitudes de información, peticiones de interés general, acciones judiciales, entre otras como se detalla:

Gráfica No. 5
Peticiones Frecuentes

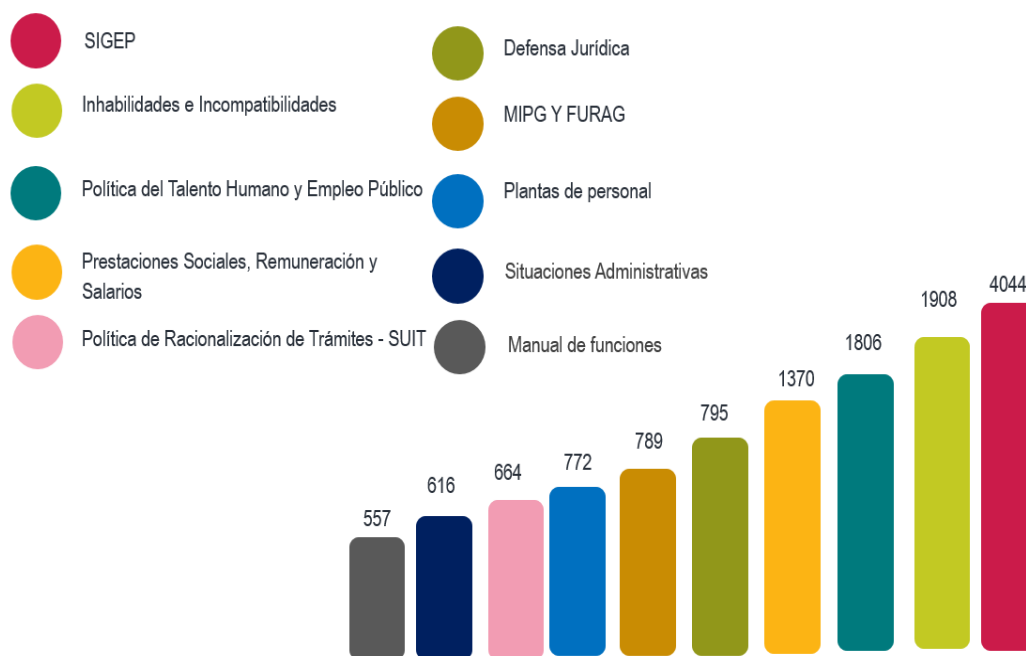


Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 12/10/2022, periodo Abril – septiembre de 2022

6.3 Temas más consultados

Se revisó el “Reporte por temas” arrojado en el Sistema ORFEO, evidenciando que los diez (10) temas más consultados en las Direcciones Técnicas, son los relacionados con el aplicativo SIGEP, Régimen de Inhabilidades e Incompatibilidades, Política de Talento Humano y Empleo Público, Prestaciones Sociales, entre otros, como se detalla a continuación:

Gráfica No. 6
Temas Frecuentes



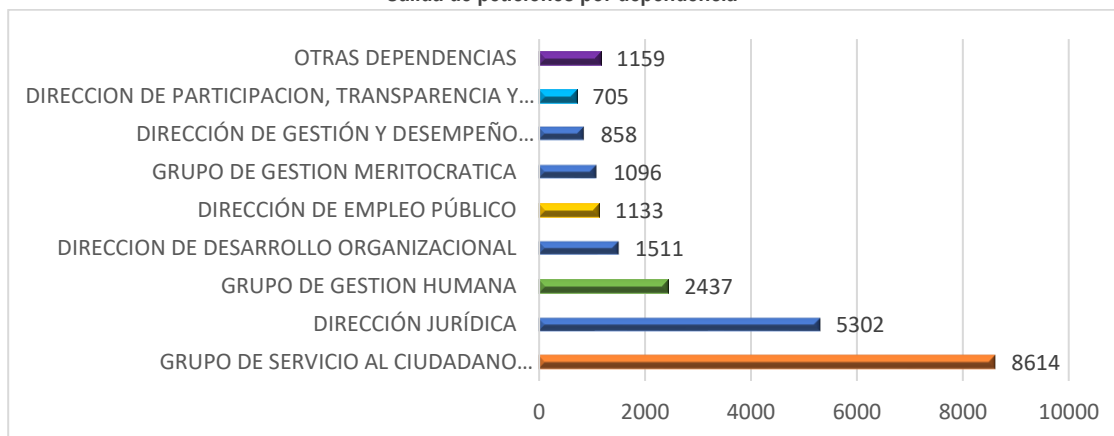
Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 12/10/2022, periodo Abril – septiembre de 2022

7. SALIDAS DE LAS PQRSD

Conforme con los registros en el sistema ORFEO, en el periodo objeto del presente seguimiento, se dio trámite aun total de 22815 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

Gráfica No. 7

Salida de peticiones por dependencia



Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 12/10/2022, periodo Abril – septiembre de 2022


* 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.

7.1 PQRSD con respuesta extemporánea

Durante el periodo de seguimiento el Sistema ORFEO, reporta ocho (8) peticiones que fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

Gráfica No. 8

Respuestas extemporáneas

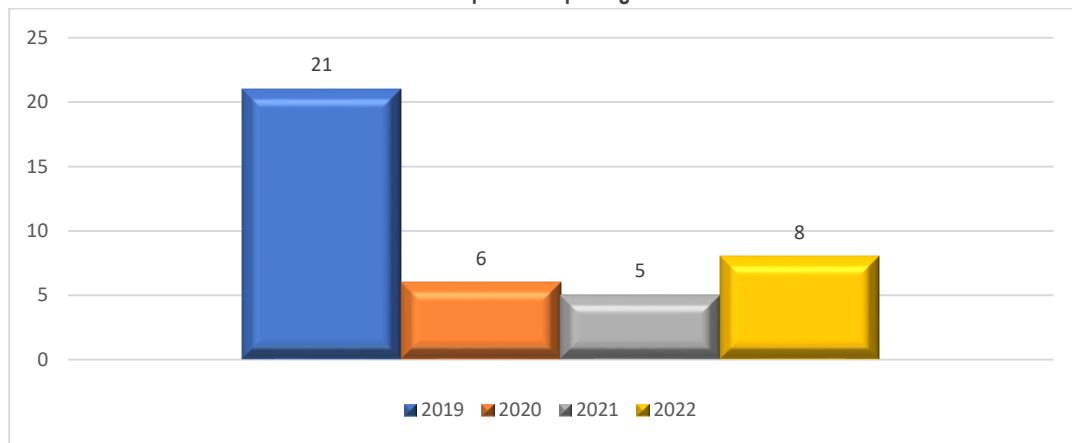
DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA	DÍAS DE ATRASO	OBSERVACIÓN OCI
 GRUPO DE GESTION HUMANA	20229000409562	6	En la trazabilidad del Sistema Orfeo, se evidencia que los responsables dan respuesta y realizan la radicación en los términos; sin embargo, se observan modificaciones posteriores a la radicación y demoras en la firma, generando la salida de la respuesta al usuario de manera extemporánea.
	20222060340632	4	
	20222060337302	1	
	20229000301312	2	
	20222060219282	7	El profesional responsable dio respuesta cinco (5) días después del vencimiento y tarda dos (2) días más en proceso de firma y envío al remitente, generando la respuesta al usuario de manera extemporánea.
	20222060168012	1	El radicado se tramitó oportunamente, pero hubo un inconveniente del Orfeo para archivar, por lo anterior los términos siguieron corriendo.
	20222060152772	3	El responsable dio respuesta dos (2) días después del vencimiento y tarda 1 día más en proceso de firma y envío al remitente.
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	20222060363532	3	El responsable dio respuesta en los términos; pero se observan modificaciones posteriores a la radicación y demoras en la firma, generando la salida de la respuesta al usuario de manera extemporánea.

Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 12/10/2022, periodo Abril – septiembre de 2022

En este sentido, es importante resaltar que las peticiones fuera de término observadas en el presente seguimiento ocho (8), representan tan solo el (0,03%) de la totalidad de solicitudes que llegan al Departamento (26.297) y que son tramitadas a través del aplicativo ORFEO, lo que evidencia el compromiso y diligencia en la atención de las mismas. No obstante, es necesario seguir fortaleciendo los controles y seguimientos frente al riesgo transversal denominado “Atención extemporánea y/o imprecisa a los Grupos de valor”, el cual se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional, para garantizar la oportunidad en las respuestas, toda vez que frente a la vigencia anterior, tal como se muestra en la siguiente gráfica, se presentó un incremento de tres (3) peticiones que, aunque es mínimo debe evitarse, por cuanto se sigue materializando el riesgo.

Gráfica No. 9

Peticiones extemporáneas por vigencia



Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 12/10/2022

7.2 PQRSD sin respuesta

Para el presente periodo, no existen PQRSD sin respuesta. Sin embargo, la plataforma ORFEO registró para el periodo evaluado tres (3) radicados sin respuesta, a cargo del Grupo de Gestión Humana, debido a que se envió respuesta rápida, como se pudo verificar en la trazabilidad del aplicativo y radicados de salida; no obstante, estos no fueron asociados al radicado de entrada, por lo cual aparecen en el aplicativo sin respuesta. Con base en lo anterior, se sugiere verificar por parte de la OTIC, el motivo por el cual esta petición se registra sin respuesta.

7.3 Análisis del Trámite a Peticiones

Para el presente seguimiento, del total de peticiones recibidas (26.297), se tomó una muestra aleatoria de 350¹ de ellas, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos:

¹ La muestra seleccionada tuvo como criterio la identificación, las áreas con mayor número de peticiones y sobre estas se aplicó el 3%.

- Oportunidad:

Tabla No. 3
Oportunidad de las peticiones

DEPENDENCIA		MUESTRA	OPORTUNIDAD	
			SI	NO
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1869	40	0	
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	1201	30	0	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	1102	30	0	
DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	850	20	0	
DIRECCIÓN JURÍDICA	6458	100	0	
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	249	10	0	
GRUPO DE GESTION HUMANA	1808	8		2
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	9873	10	0	
Total general		350	348	2

Fuente: Resultado análisis muestra Seleccionada, soportada en papeles de trabajo OCI, periodo Abril – septiembre de 2022

- Calidad de la Respuesta:

En la muestra seleccionada (350 PQRSD), se evidenció que las dependencias han dado respuesta a las peticiones recibidas, en términos de calidad, pero se presentaron algunas debilidades.

Tabla No. 4
Calidad de las peticiones

DEPENDENCIA	Radicado	Tipo de Petición	Tema	Observación OCI
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	20229000190302	Consulta	Creación Comités en Contraloría	Erróneamente se indica que la Contraloría debe crear el Comité de Gestión y Desempeño. pero este comité solo debe crearse de manera obligatoria en las entidades que hacen parte de la Rama Ejecutiva del Poder Público, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017.
GRUPO DE GESTION HUMANA	20222060407752	Solicitud de Información	Concurso público de méritos para provisión definitiva de vacantes de cargos de carrera administrativa.	Se relacionan en la respuesta normas derogadas como decreto nacional 1746 de 2006, decreto 2809 de 2010, decreto 4567 de 2011 y otros decretos que no hacen referencia al sistema de carrera administrativa.

DEPENDENCIA	Radicado	Tipo de Petición	Tema	Observación OCI
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	20222060115232	Consulta	FURAG – Planta de Personal	Si bien de manera formal no superó los términos de respuesta, es inoportuna si se tiene en cuenta que la solicitud llegó en el mes de marzo, buscando claridad para atender el cuestionario FURAG y se respondió en abril cuando ya se había cerrado el aplicativo
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	20229000127972	Consulta	Plan de Capacitación e Incentivos	No se da respuesta de Fondo, si bien se relacionan las normas que regulan la materia, no se responde lo que consulta el peticionario.
GRUPO DE GESTION HUMANA	20229000201692	Solicitud de Información	Requisitos y experiencia de empleos y funcionarios DAFP	Se evidencian debilidades en la respuesta, específicamente en lo relacionado con el punto No. 2, de la consulta, toda vez que el solicitante indaga por la experiencia demostrada por algunos funcionarios al momento de su vinculación, y la respuesta está orientada exclusivamente a la experiencia adquirida en el Departamento.

Fuente: Papeles de trabajo OCI – ORFEO, periodo Abril – septiembre de 2022

7.4 PQRDS anónimas

Se recibieron un total de cuarenta y ocho (48) PQRSD con remitentes anónimos; de los cuales, 47 respuestas fueron enviadas a la dirección electrónica señalada y 1 fue publicada en la página web, por no registrar dirección.

Así mismo, es importante, indicar que se publicaron en la página web 123 respuestas a PQRSD que fueron devueltas por no tener dirección física ni de correo electrónico, de esta forma el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, cumple lo precitado en la Resolución 054 de 2017, la cual reza:

“... 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”.

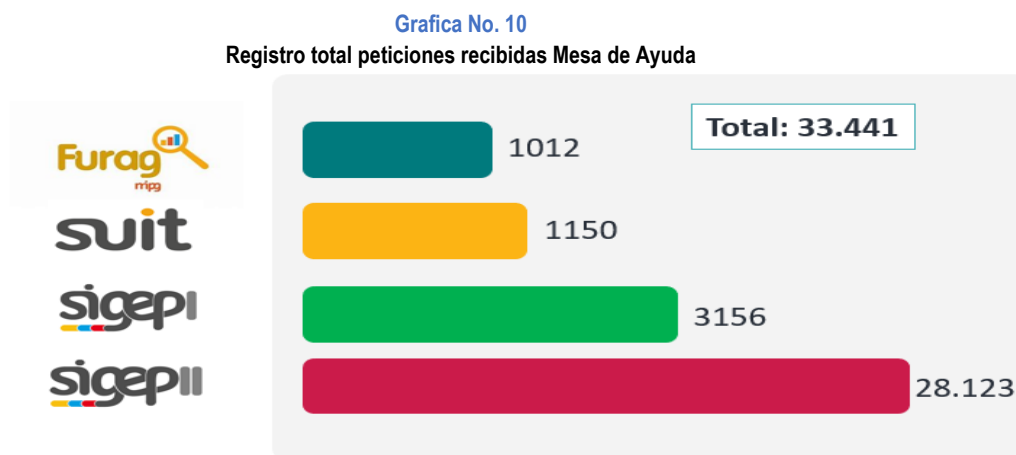
Se evidenció la publicación de las mismas en la siguiente URL: <https://www.funcionpublica.gov.co/comunicaciones-devueltas-y-anonimas>

8. Atención mesa de servicio

Función Pública cuenta con la mesa de ayuda para atender servicios externos de sistemas misionales tales como: SUIT, SIGEP, FURAG, entre otros. A continuación, se presenta el análisis de las solicitudes recibidas y tramitadas mediante este mecanismo.

8.2 Entradas de las PQRSD por Mesas de Servicio

De acuerdo con la información suministrada por la OTIC, a través de la herramienta Proactivanet, se recibieron un total de **33.441 solicitudes** (01 marzo al 31 de agosto de 2022). Se observa, que el mayor número de consultas son elevadas específicamente para SIGEP I y II, con un total de 31.279, de las cuales el 90%, corresponden al aplicativo SIGEP II, y el 10% al SIGEP I. Estas cifras se explican, por la obligatoriedad de implementación y migración a SIGEP II, en el marco de lo establecido por la Circular Externa 100-021 del 10 de diciembre de 2021², lo que demandó consultas y aclaraciones por parte de las entidades y servidores públicos.



Fuente: Oficina de Sistemas – Proactivanet: marzo – agosto 2022

Nota: En los diferentes sistemas, ingresa un número significativo de peticiones que no requieren respuesta o trámite (1062), por tratarse de oficios remisorios, spam, agradecimientos o invitaciones, respuestas automáticas, entre otros. Por lo anterior, se tomó para el análisis la base de información neta, correspondiente a 32.379 peticiones.

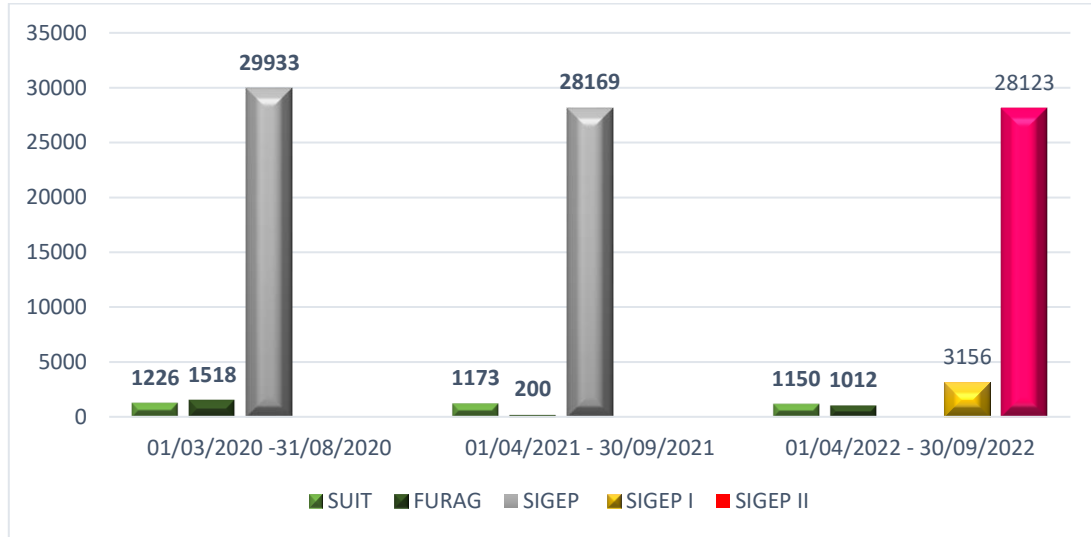
8.3 Comparativo Mesa de Servicio últimas vigencias

Como se evidencia en la Gráfica No. 11, en los últimos seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, la mayor cantidad de PQRSD pertenecen al sistema SIGEP, seguida por SUIT. Para 2022, se detalla independientemente el número de peticiones recibidas para los sistemas SIGEP I y SIGEP II, las cuales suman en total 31.279, siendo el 90% del aplicativo SIGEP II. Así mismo, se

² Todas las entidades del Orden Nacional fueron migradas de SIGEP I A SIGEP II. Las entidades del orden territorial realizarán su migración en el transcurso de la vigencia 2022.

observó un incremento del 16% en la mesa de servicio FURAG, con respecto a la vigencia 2021. Por su parte la mesa de servicio SUIT, mantuvo el promedio de solicitudes.

Gráfica No. 11
Comparativo Mesa de Servicio



Fuente: Papeles de trabajo OCI

8.4 Verificación trámite a peticiones

Se seleccionó una muestra aleatoria de 334 peticiones, del total de las ingresadas a través de la Mesa de Ayuda (32.379), a las cuales se les verificó el tiempo de respuesta y la materialidad en las mismas. A continuación, se relacionan los resultados:

En la tabla No. 5 se detalla la "Oportunidad de la respuesta", se identificó en la muestra seleccionada, que 314 solicitudes de las 32.379 recibidas, se respondieron de forma extemporánea, evidenciando una cifra no representativa (0.9%), si se tiene en cuenta que algunas solicitudes requieren desarrollos y/o intervenciones que no se agotan en el plazo inicial, en su mayoría corresponden al aplicativo SIGEP II.

Tabla No. 5
Oportunidad en la respuesta

SISTEMA	TOTAL NETO	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
		Fecha atención extemporánea > 20 días hábiles	Fecha atención oportuna <= 20 días hábiles
FURAG	1012	0	1012 (100%)
SUIT	820	1 (0,1%)	819 (99,9%)
SIGEP I	3110	24 (0,76%)	3086 (99,2%)
SIGEP II	27437	289 (1,03%)	27148 (99%)
TOTAL	32379	314	32065

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

Por su parte, frente a la calidad en la respuesta de la muestra seleccionada, se observa que el 99% se atienden con coherencia y de fondo; tan solo 3 consultas, no se responden de fondo ni con calidad.

Tabla No. 6
Calidad en la respuesta

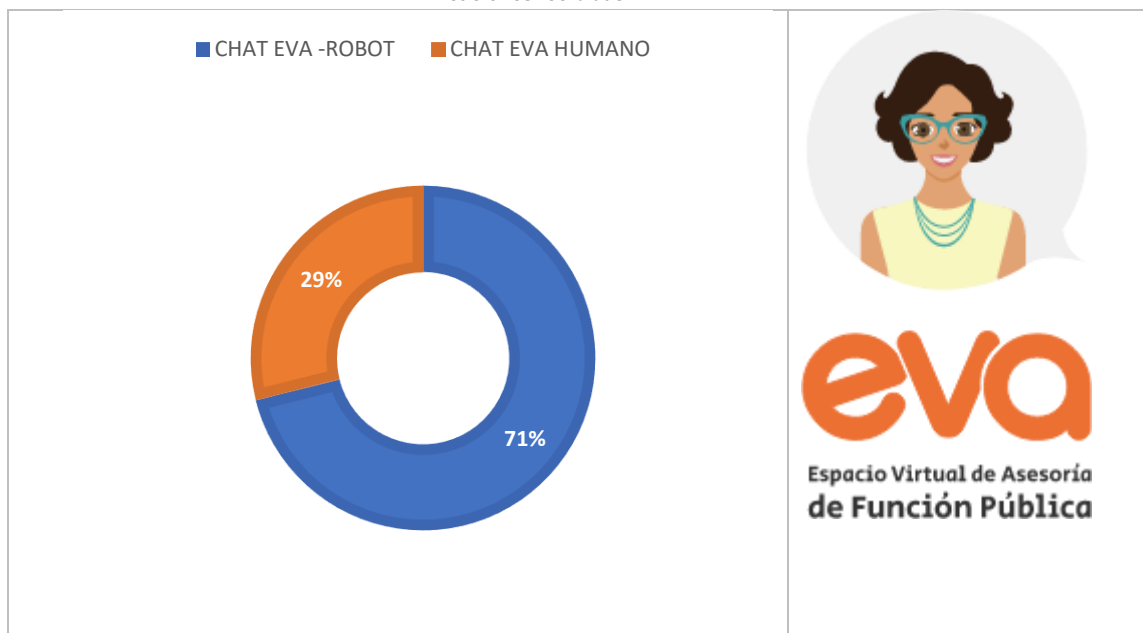
SISTEM A	TOTAL NETO	CALIDAD EN LA RESPUESTA		
		Cant Reg. Muestra (1%)	Calidad Rta	Calidad Rta deficiente
FURAG	1012	10	10 (100%)	0
SUIT	820	11	11 (100%)	0
SIGEP I	3110	31	31 (100%)	0
SIGEP II	27437	282	279 (98,9%)	3 (1%)
TOTAL	32379	334	331 (99%)	3 (1%)

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

9. CHAT – EVA

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, se observa que a través del espacio virtual de Asesoría – EVA se han atendido un total de 27.909 consultas, de las cuales el 71% corresponden a las solicitadas mediante el chat robot y el 29% a solicitudes atendidas a través de los asesores.

Gráfica No. 12
Peticiónes recibidas - EVA



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, periodo Abril – septiembre de 2022

10. Atención de quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción

10.1 Reclamos

Para el periodo evaluado, a través del Sistema Orfeo (consulta tipo de petición) se radicaron como reclamos tres (3) peticiones, igual resultado se presentó en la vigencia 2021. Dichas solicitudes corresponden a inconformidades en la prestación de servicio de asesoría EVA, clave de usuario SIGEP II y radicación de solicitud vía correo, más no están relacionadas con temas de corrupción. Se verificó que cada uno de estos comunicados fue respondido por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, a los usuarios que los radicaron.

10.2 Denuncias

En Función Pública no se han presentado denuncias sobre actos de corrupción. Es de aclarar en el aplicativo ORFEO se observa el registro del radicado No. 20222060403292, tipificado como denuncia. La Oficina de Control Interno, realizó la verificación, identificando que esta petición corresponde a una solicitud de información y no a una denuncia, pero por error de categorización se tipificó de manera errónea.

10.3 Quejas

Para el periodo de seguimiento, el sistema ORFEO registra seis (6) quejas; de estas tres (3) hacen referencia a presunto “acoso laboral” y “discriminación”, las cuales fueron trasladadas al Grupo de Control Interno Disciplinario de Función Pública y las tres (3) restantes, asociadas la atención recibida en el canal telefónico y mesa de ayuda. Frente a estas solicitudes se verificó la respuesta emitida a los ciudadanos, en las cuales se detalla las acciones a tomar por parte del Departamento y se emite respuesta de fondo a las situaciones presentadas, ofreciendo solución a los usuarios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. De las peticiones recibidas en Función Pública, en el periodo abril - septiembre 2022, mediante el sistema ORFEO se presentó una disminución del 3% pasando de (27.312 en 2021) a (26.397 en 2022), mientras que las mesas de servicio presentaron un aumento del 33% pasando de 29.542 consultas a 33.441; por su parte, se observó una disminución en las PQRSD recibidas a través del CHAT EVA (27.909), en relación al seguimiento efectuado en el periodo abril - septiembre 2021 (38.406).
2. Se resalta que, durante el periodo evaluado, no se presentan solicitudes sin respuesta. Así mismo, se observa que el número de peticiones fuera de término corresponde tan solo al 0.02% de las que ingresan al Departamento. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo los controles y seguimientos frente al riesgo transversal denominado “Atención extemporánea y/o imprecisa a los Grupos de valor”, el cual se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional, para garantizar la oportunidad en las respuestas, toda vez que frente a la vigencia anterior se presentó un incremento que, aunque es mínimo, evidencia que se sigue materializando el riesgo citado.
3. Los Administradores de la Mesa de Ayuda, responden de manera oportuna las peticiones que son elevadas mediante los aplicativos SUIT, SIGEP I y II, y FURAG; así mismo, atienden con coherencia y de fondo las solicitudes elevadas por los usuarios.
4. En el sistema ORFEO, nuevamente las consultas de primer nivel (9.873) atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, fueron las más recibidas en el periodo evaluado, aspecto que permite elevar a las Direcciones técnicas consultas más especializadas, disminuyendo la carga operativa.
5. Es importante continuar sensibilizando a las áreas en la importancia de responder las consultas, no solo en el término de ley sino de remitir con la respectiva anticipación las respuestas al Grupo de Gestión Documental, de manera tal que dicho grupo cuente con el tiempo establecido para su digitalización y entrega oportuna al usuario.
6. El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, da cumplimiento a lo establecido por la Resolución 054 de 2017, específicamente en el manejo adecuado de las consultas anónimas.
7. Se resalta que durante el periodo evaluado el Departamento no presenta denuncias, quejas ni reclamos por actos de corrupción.

Luz Stella Patiño Jurado
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Andrea Jaramillo Acero – Juan Mauricio Cornejo Rodríguez
Revisó y aprobó: Luz Stella Patiño Jurado