

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

Periodo: octubre – diciembre de 2022

Oficina de Control Interno

Marzo de 2023

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	9
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 el Plan Anual de Auditorías y Seguimientos - 2023, adelantó el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, gestionadas durante el periodo octubre - diciembre 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 250 peticiones consolidadas de 16.114 a través del aplicativo ORFEO y 270 consultas de 6.772 elevadas en las mesas de ayuda SIGEP I, SIGEP II, SUIT; 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 Departamento Administrativo de la 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 de octubre – diciembre de 2022, con base en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, el 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 y SUIT) para el periodo octubre - diciembre 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

4.1 Términos atención de peticiones

Tabla No. 1

Términos atención de Peticiones

NÚMERO	MODALIDAD	DEFINICIÓN	LEY 1437 DE 2011
1	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
2	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
3	Derecho de Petición	Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).	15 días
4	Peticiones 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
5	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
6	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
7	Solicitud de documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días
8	Solicitud de información	Es la petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligados, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control.	10 días
9	Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2022 – con base en Resolución 054 de 2017 y la Ley 1437 de 2011

5. Fuentes de Información

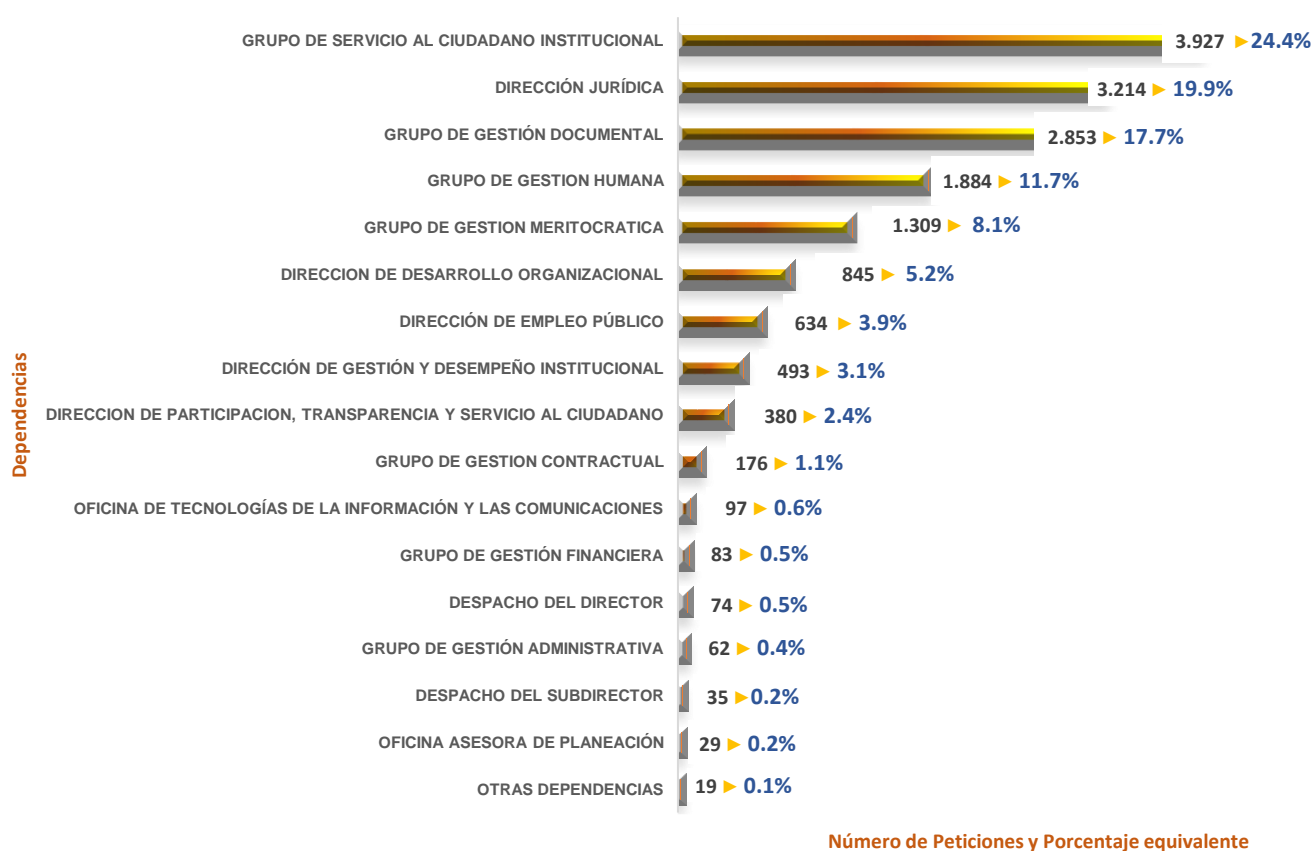
- Sistema de Gestión Documental - ORFEO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo EVA, el formulario PQRSD, el correo certificado y las radicadas personalmente.
- Requerimientos tramitados a través de Proactivanet - Mesa de Ayuda (SIGEP, SUIT y FURAG).
- EVA -Espacio virtual 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 para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias generó la entrada de 16.114 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias. Se evidencia que el mayor número de PQRSD son recibidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano 3.927 correspondiente al 24.4%, seguido por la Dirección Jurídica con 3.214 equivalente al 19.9%; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por los Grupos de Gestión Documental, Gestión Humana y Gestión Meritocrática, como se detalla a continuación:

Gráfica No. 1
Peticiones Recibidas por Dependencias



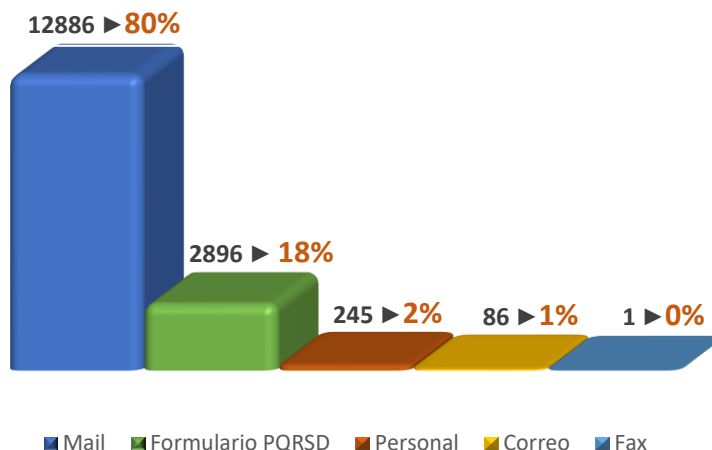
Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 17/02/2023, periodo octubre – diciembre de 2022

*** En el ítem "OTRAS DEPENDENCIAS", se relacionan la Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría General y la Dirección Gestión del Conocimiento.

6.2 Medios de recepción

Las peticiones recibidas en el periodo evaluado, tuvieron como mecanismo de recepción principal el correo electrónico, con recepción de 12.886 correspondientes al 80% de la totalidad de (16.114) allegadas al Departamento, seguido del formulario de PQRSD con 2.893 que equivalen al 18%.

Gráfica No. 2
Medios de Recepción PQRSD

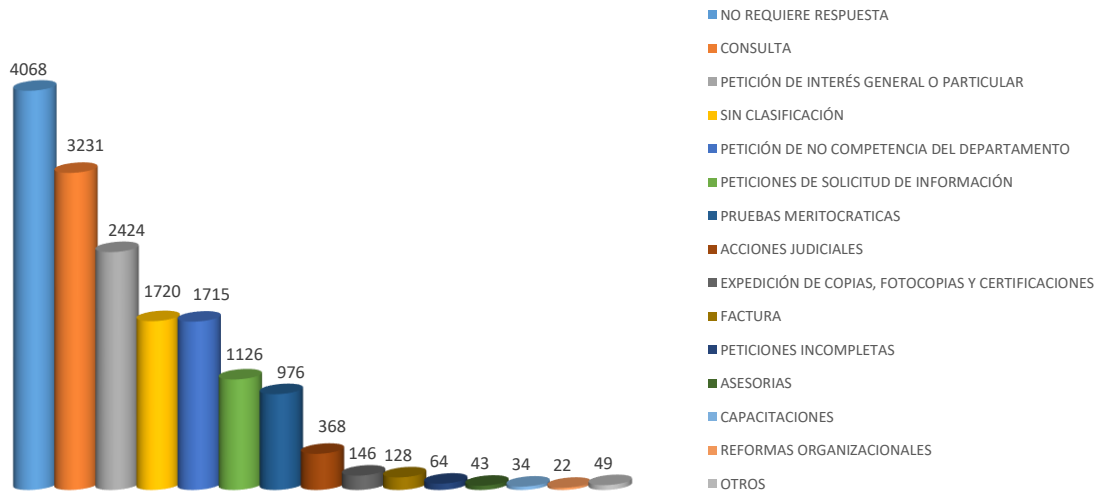


Fuente: Reporte ORFEO –17/02/2023, periodo octubre – diciembre de 2022

6.3 PQRSD por tipo de petición

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema ORFEO, las peticiones recibidas en el periodo evaluado se concentraron principalmente en peticiones que no requieren respuesta, consultas, peticiones de interés general o particular, sin clasificación (*Publicidad, comunicados, circulares, correos basura, entre otros*), peticiones de no competencia del departamento, solicitud de información, pruebas meritocráticas, acciones judiciales, entre otras, como se detalla a continuación:

Gráfica No. 3
Peticiones Frecuentes



Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 17/02/2023, periodo octubre – diciembre de 2022

*** En el ítem "OTROS", se relacionan el tipo de peticiones (Facturas servicio público, Solicitud de información Honorables Congressistas, Certificación Bonos Pensionales, entes de control, petición de documentos, queja y reclamo).

Tabla No. 1
Peticiones Frecuentes

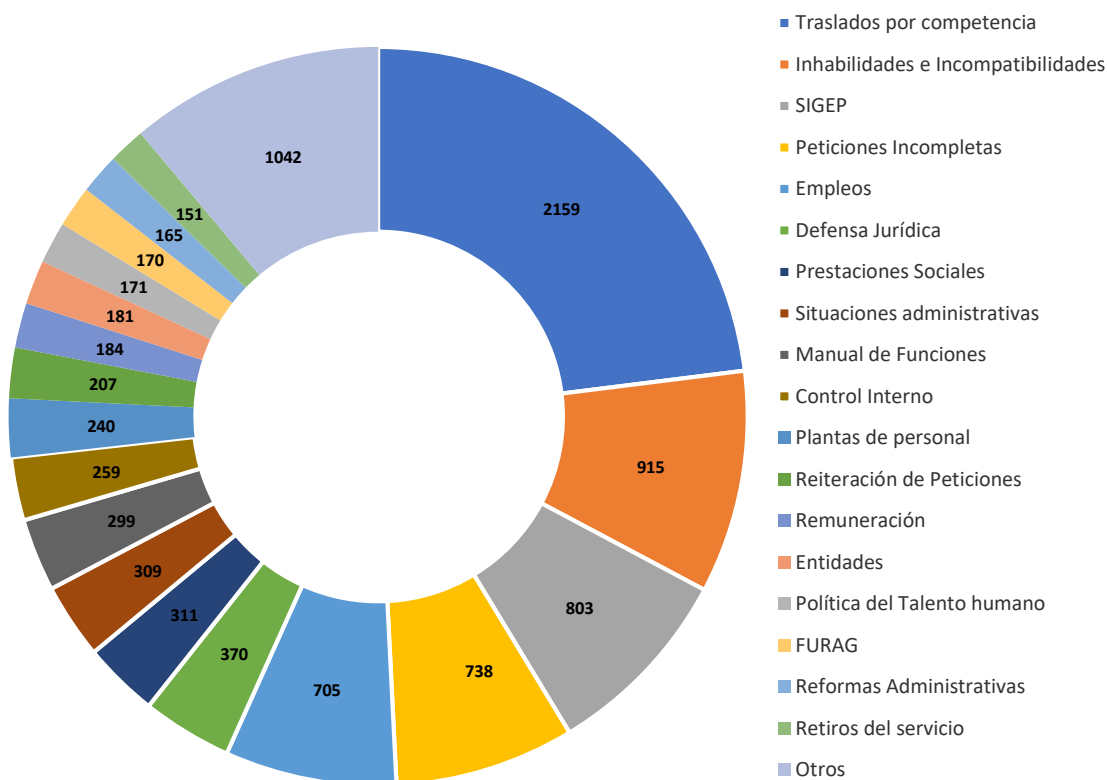
N.	TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
1	NO REQUIERE RESPUESTA	4068	25%
2	CONSULTA	3231	20%
3	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	2424	15%
4	SIN CLASIFICACIÓN	1720	11%
5	PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	1715	11%
6	PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1126	7%
7	PRUEBAS MERITOCRATICAS	976	6%
8	ACCIONES JUDICIALES	368	2%
9	EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	146	1%
10	FACTURA	128	1%
11	PETICIONES INCOMPLETAS	64	0%
12	ASESORIAS	43	0%
13	CAPACITACIONES	34	0%
14	REFORMAS ORGANIZACIONALES	22	0%
15	OTROS	49	0%
	TOTAL, GENERAL	16114	100%

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 17/02/2023, periodo octubre – diciembre de 2022

6.4 Temas más consultados

Se revisó el “Reporte por temas” arrojado en el Sistema ORFEO, evidenciando que los más consultados en las Direcciones Técnicas, son los relacionados con: Traslado por competencia, Inhabilidades e Incompatibilidades, SIGEP, Peticiones incompletas, Empleos, Defensa Jurídica, Prestaciones Sociales, situaciones administrativas, manual de funciones, entre otros. A continuación, el detalle:

Gráfica No. 4
Temas más consultados



Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 20/02/2023, periodo octubre – diciembre de 2022

*** En el ítem “OTROS”, se relacionan los Temas y Subtemas (Política de Racionalización de Trámites, Jornada laboral, Participación Ciudadana, Transparencia e Integridad Participación femenina, Salarios, Solicitud de copias, Bienestar y Entorno Laboral Saludable, SUIT – Sistema Único de Información de Trámites, Modelo Integral de Planeación y Gestión – SISTEDA, Formación y Capacitación, Rendición de cuentas y participación ciudadana, Negociación Colectiva / Fuero Sindical, Copia de respuestas emitidas por otras entidades, Capacitación, Gerencia Pública, Sugerencias, Banco de Éxitos, Código de procedimiento administrativo, Bienestar social e incentivos, Competencias, Funciones y Requisitos de Cargos, Reclamos, Agradecimientos, Quejas).

Tabla No. 2
Temas más consultados

NUMERO	TEMAS	TOTAL	%
1	Traslados por competencia	2159	23%
2	Inhabilidades e Incompatibilidades	915	10%
3	SIGEP	803	9%
4	Peticiones Incompletas	738	8%
5	Empleos	705	8%
6	Defensa Jurídica	370	4%
7	Prestaciones Sociales	311	3%
8	Situaciones administrativas	309	3%
9	Manual de Funciones	299	3%
10	Control Interno	259	3%
11	Plantas de personal	240	3%
12	Reiteración de Peticiones	207	2%
13	Remuneración	184	2%
14	Entidades	181	2%
15	Política del Talento humano	171	2%
16	FURAG	170	2%
17	Reformas Administrativas	165	2%
18	Retiros del servicio	151	2%
19	Otros	1.042	11%
	TOTAL	9.379	100%

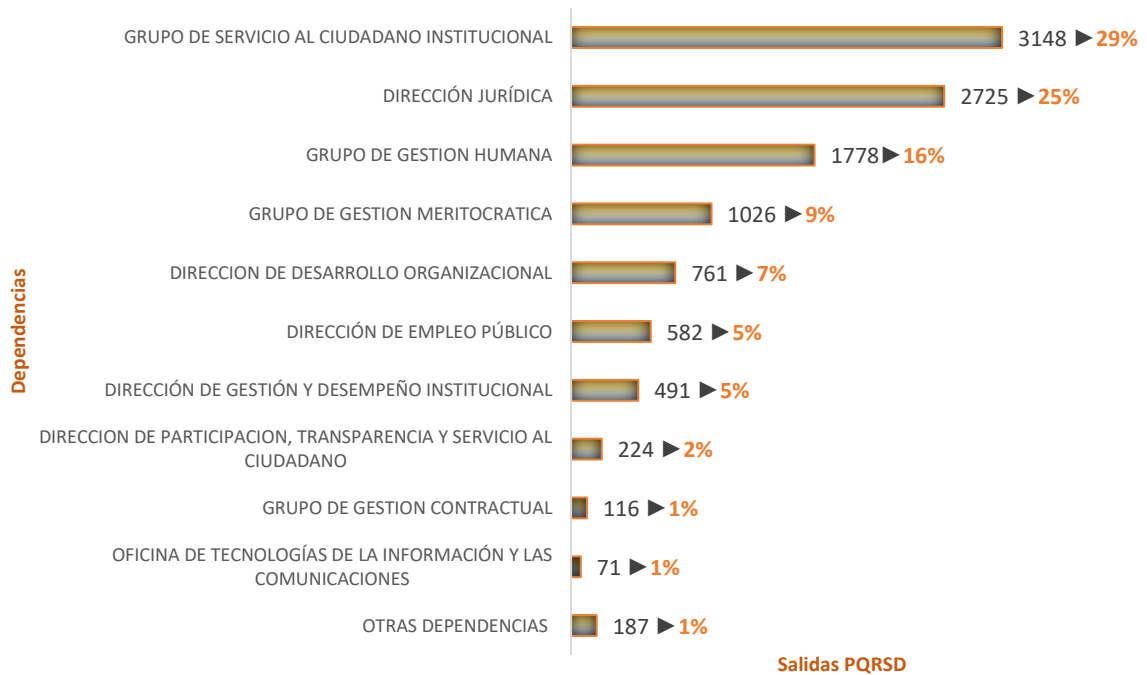
Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 20/02/2023, periodo octubre – diciembre de 2022

NOTA: Se relacionan los temas que fueron categorizados por las Direcciones Técnicas, partiendo del lineamiento dado por la Oficina Asesora de Planeación – OAP, en donde son ellas las que realizan la categorización de los Temas y Subtemas, porque son estas Dependencias las encargadas de los productos que presta la entidad y los Grupos ejercen el apoyo a la gestión.

7. Salidas de las PQRSD

Conforme con los registros en el sistema ORFEO, en el periodo objeto del presente seguimiento, se dio trámite a un total de 11.109 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en donde sobresale la cantidad de respuestas dadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional - GSCI con un total de 3.148 correspondientes al 29%, la Dirección Jurídica - DJ que tramitó 2725 equivalentes al 25%, seguido del Grupo de Gestión Humana con 1778 correspondientes al 19%, como se detalla:

Gráfica No. 5
Salida de peticiones por dependencia



Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 20/02/2023, periodo octubre -diciembre de 2022

* En el ítem "OTRAS DEPENDENCIAS", se relacionan el Despacho del director, Despacho del subdirector, la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección de Gestión del Conocimiento, Secretaria General, Grupo de Gestión Administrativa, Grupo de Gestión Documental y Grupo de gestión financiera.

7.1 PQRS con respuesta extemporánea

Durante el periodo de seguimiento el Sistema ORFEO, reporta tres (3) peticiones que fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:



Tabla No. 3
PQRSD con respuesta extemporánea

DEPENDENCIA	RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE SALIDA	FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS DE ATRASO	OBSERVACIONES
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	20222060614652	24/11/2022	20224000459651	19/12/2022	16/12/2022	1	El responsable dio respuesta el 16-12-2022 a las 17:55 p.m.; sin embargo, fue enviado para digitalización y envió al Grupo de Gestión Documental -GGD, el día 19-12-2022 08:38 a.m.
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	20222060660702	20/12/2022	20222010474461	29/12/2022	27/12/2022	2	El responsable dio respuesta dos (2) días después del vencimiento, enviando a Grupo de Gestión Documental -GGD para digitalización hasta el día 29-12-2022 17:02 p.m.
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	20222060530902	11/10/2022	20221100395271	27/10/2022	26/10/2022	1	El responsable dio respuesta el día 26-10-2022 16:53 p.m.; sin embargo, fue entregado al Grupo de Gestión Documental -GGD para digitalización y envió el día 27-10-2022 10:52 AM.

Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 23/02/2023, periodo octubre - diciembre de 2022

En este sentido, es importante resaltar que las tres (3) peticiones fuera de término observadas en el presente seguimiento, representan tan solo el (0,01%) de la totalidad de solicitudes que allegaron durante el periodo evaluado al Departamento (16.114) y que son tramitadas a través del aplicativo ORFEO, lo que evidencia una mejora considerable en oportunidad de las respuestas y el cumplimiento con los términos legales. Sin embargo, es importante continuar fortaleciendo los controles internos, adoptando medidas que garanticen dar respuesta a las PQRS dentro del términos establecidos.

Por otra parte, se informa que se recibió aclaración al Informe preliminar de seguimiento a las PQRSD, por parte de la Dirección de Desarrollo Organizacional – DDO, con relación al radicado No. 20222060614652, en donde, se comunica que éste fue recibido en Función Pública el 24 de noviembre de 2022 y provenía de un Honorable Representante a la Cámara, razón por la cual los tiempos de respuesta dados por el Grupo de Gestión Documental - GGD (15 días), no se ajustan a los establecidos para quienes revisten esta investidura.

7.2 PQRSD sin respuesta

Para el presente periodo, no existen PQRSD sin respuesta.

7.3 Análisis del Trámite a Peticiones

Del total de peticiones recibidas (16.114), se tomó una muestra aleatoria de (250)¹ de ellas, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos:

- Oportunidad:

Tabla No. 4

Análisis del Trámite a Peticiones – Oportunidad en la respuesta

NUMERO	DEPENDENCIA	Total, PQRSD	Muestra (250)	Oportunidad	
				SI	NO
1	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	3927	60		
2	DIRECCIÓN JURÍDICA	3214	50		
3	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL (<i>Se reduce la muestra porque la mayoría de las peticiones alegadas a esta dependencia No requirieron respuesta</i>)	2853	2		
4	GRUPO DE GESTION HUMANA	1884	40		
5	GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	1309	31		
6	DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	845	24		
7	DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	634	20		
8	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	493	13		
9	DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	380	5		
10	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	185	3		
11	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	96	2		

Fuente: Resultado análisis muestra Seleccionada, periodo Octubre – diciembre de 2022

- Calidad de la Respuesta:

En la muestra seleccionada (250 PQRSD), se evidenció que las dependencias han dado respuesta a las peticiones recibidas, en términos de calidad, cumpliendo con la totalidad de los atributos fundamentales de coherencia, claridad y calidez.

¹ La muestra seleccionada tuvo como criterio la identificación, las áreas con mayor número de peticiones y se determinó el % utilizando el aplicativo de muestreo de la FP.

7.4 PQRSD anónimas

Se recibieron un total de veinticinco (25) PQRSD con remitentes anónimos, de las cuales seis (6) no requerían respuesta y las restantes diecinueve (19) fueron enviadas oportunamente al correo electrónico de los remitentes. A continuación, se detalla:

Tabla No. 5
PQRSD anónimas

Número	N. DE RADICADO	FECHA_RADICACION	FECHA_VENCIMIENTO	DIAS_ASIGNADOS	FECHA_SALIDA
1	20222060515392	2022-10-03	2022-10-18	10	2022-10-06
2	20222060517792	2022-10-04	2022-11-18	30	2022-11-11
3	20226000368871	2022-10-05	2022-11-19	30	2022-10-12
4	20222060519032	2022-10-05	2022-11-21	30	2022-11-18
5	20222040370031	2022-10-05	2022-10-18	10	2022-10-06
6	20229000526162	2022-10-07	2022-10-31	15	2022-10-25
7	20222060526382	2022-10-07	2022-11-23	30	2022-11-17
8	20229000527442	2022-10-09	2022-10-19	5	2022-10-11
9	20222040376061	2022-10-10	2022-11-01	15	2022-10-11
10	20222060532042	2022-10-11	2022-11-25	30	2022-11-17
11	20224000377081	2022-10-11	2022-11-25	30	2022-10-12
12	20222060537542	2022-10-13	2022-10-21	5	2022-10-13
13	20222040380361	2022-10-13	2022-11-03	15	2022-10-13
14	20222060540052	2022-10-14	2022-11-30	30	2022-11-09
15	20229000542002	2022-10-17	2022-12-02	30	2022-11-21
16	20222060547812	2022-10-19	2022-12-02	30	2022-11-28
17	20229000548222	2022-10-19	2022-10-26	5	2022-10-21
18	20229000550312	2022-10-20	2022-10-27	5	2022-10-21
19	20224000387801	2022-10-20	2022-10-27	5	2022-10-21

Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 24/02/2023, periodo octubre - diciembre de 2022

Así mismo, es importante, indicar que se publicaron durante el periodo evaluado en la página web las siguientes diez (10) 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 estipula “... 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”.

Tabla No. 6
PQRSD - Devueltas publicadas página web

Número	Octubre
1	20221400365151 D
2	20221400366291 D
3	20222060516222 D
4	20222040367461 D
5	20221300395411 D
	Noviembre
6	20222060616662 D
7	20222060618592 D
8	20222060618102 D
	Diciembre
9	20222060671992 D
10	20222060671992 D

Fuente URL: <https://www.funcionpublica.gov.co/comunicaciones-devueltas-y-anonimas>

8. Atención mesa de servicio

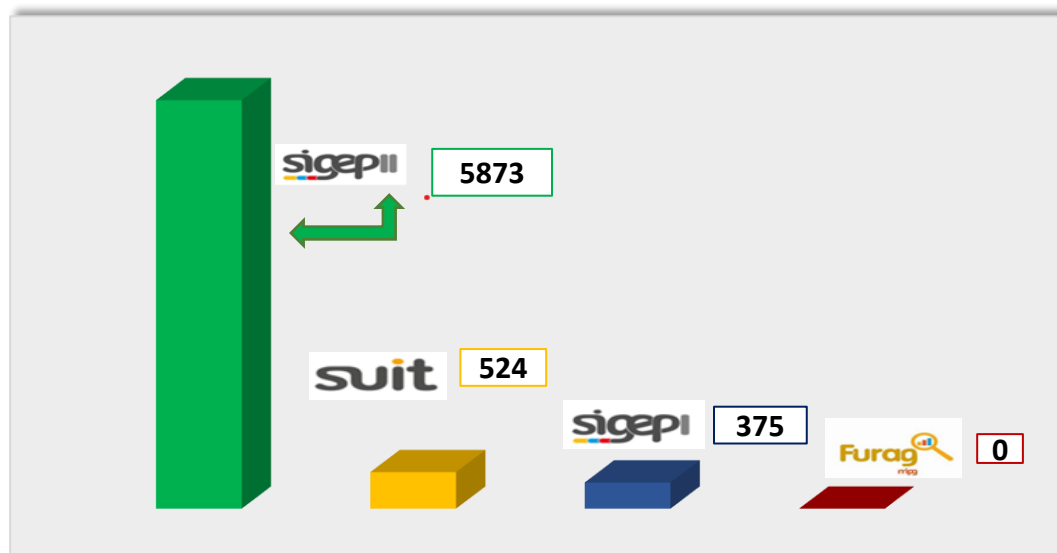
Función Pública cuenta con la mesa de ayuda para atender servicios externos de sistemas misionales tales como: SUIT, SIGEP I y II, FURAG, entre otros. A continuación, se presenta el análisis de las solicitudes recibidas y tramitadas mediante este mecanismo.

8.1 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 **6.772 solicitudes** (01 octubre al 31 de diciembre de 2022). Se observa, que el mayor número de consultas son elevadas específicamente para SIGEP II, con un total de 5.873, seguido de SUIT con un total de 524 y SIGEP I con 375, de estos valores, se excluyeron los oficios remisorios, spam, agradecimientos o invitaciones, respuestas automáticas, entre otros, toda vez que son peticiones que no requieren respuesta.

Grafica No. 6

Registro total peticiones recibidas Mesa de Ayuda **TOTAL** | **6772**



Fuente: Oficina de Sistemas – Proactivanet: octubre – diciembre 2022

8.2 Verificación trámite a peticiones

Se seleccionó una muestra aleatoria de 270 peticiones, del total de las ingresadas a través de la Mesa de Ayuda (6772), a las cuales se les verificó el tiempo de respuesta y la calidad en las mismas. A continuación, se relacionan los resultados:

En la tabla No. 8 se detalla la "Oportunidad de la respuesta", se identificó en la muestra seleccionada, que 31 solicitudes de las 6772 recibidas, se respondieron de forma extemporánea, evidenciando una cifra no representativa (0.8%), 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.

Para las PQRSDs tramitadas a través del canal de SIGEP I, se evidenció en la muestra que todas corresponden a peticiones propias de SIGEP II. Debido a que ya todas las entidades del orden nacional y territorial fueron migradas al nuevo sistema. Por lo anterior, se recomienda unificar el canal de reporte en la mesa de ayuda, dejando que todas las peticiones se registren solo a través de SIGEPII.

Tabla No. 7
Oportunidad en la respuesta

SISTEMA	TOTAL NETO (*)	FECHA ATENCIÓN EXTEMPORÁNEA > 20 DÍAS HÁBILES	FECHA FIRMA DE SOLUCIÓN VACÍA (**)	FECHA FIRMA DE SOLUCIÓN < FECHA REGISTRO (***)	FECHA ATENCIÓN OPORTUNA <= 20 DÍAS HÁBILES
FURAG	0	0	0	0	0
SUIT	524	0	0	0	524 (100%)
SIGEP I	375	<u>1 (0,3%)</u>	<u>4 (1%)</u>	<u>20 (5,3%)</u>	350 (93,3%)
SIGEP II	5873	<u>30 (0,5%)</u>	<u>73 (1,2%)</u>	<u>63(1,07%)</u>	5707 (97,2%)
TOTAL	6772	31	77	83	6581

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

- (**) En el archivo origen, el campo: "Fecha firma de solución vacía" viene sin datos. Se recomienda verificar si es un error en la generación del archivo, o desde su origen este campo no fue diligenciado.

- (***) En el archivo origen, el campo: "Fecha firma de solución <Fecha registro" trae un dato de fecha que es inferior a la fecha inicial de registro, razón por la cual es imposible concluir sobre la oportunidad en la respuesta. Se recomienda verificar si es un error en la generación del archivo, o desde su origen este campo fue diligenciado erróneamente.

Por su parte, frente a la calidad en la respuesta de la muestra seleccionada, se observa que el 100% se atienden con coherencia y de fondo.

Tabla No. 8
Calidad en la respuesta

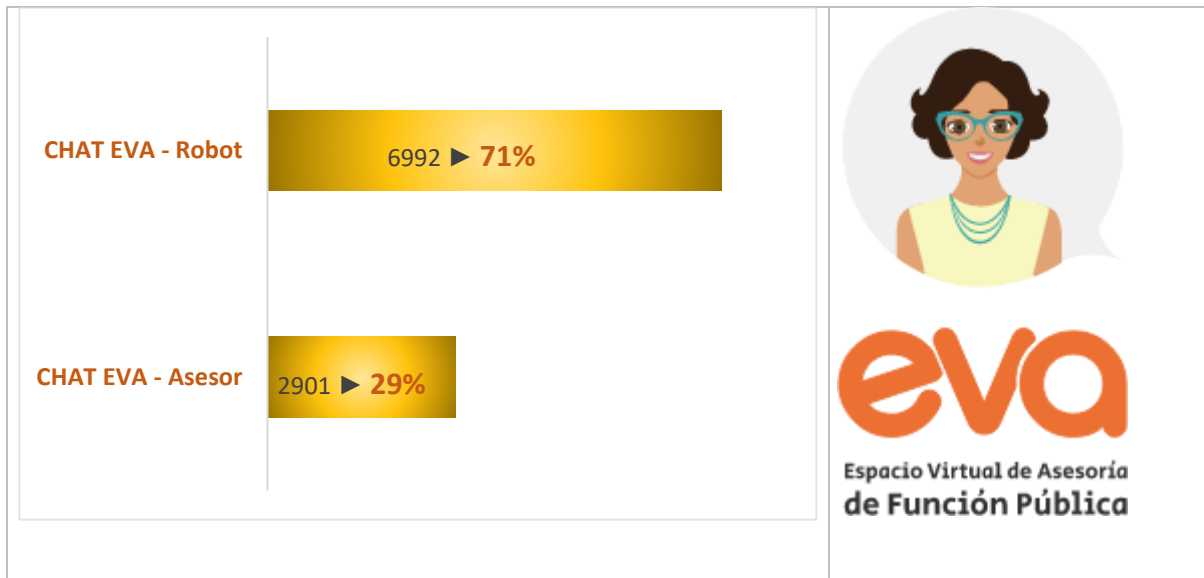
SISTEMA	TOTAL NETO (*)	CANT REG MUESTRA (4%)	CALIDAD RESPUESTA	CALIDAD RTA DEFICIENTE
FURAG	0	0	0	0
SUIT	524	21	21 (100%)	0
SIGEP I	375	15	15 (100%)	0
SIGEP II	5873	234	234 (100%)	0
TOTAL	6772	36	270	0

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 9893 consultas, de las cuales el 71% corresponden a 6.992 solicitadas mediante el chat robot y el 29% corresponden a 2.901 solicitudes atendidas a través de los asesores.

Gráfica No. 7
Peticiónes recibidas - EVA



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, periodo octubre – diciembre de 2022

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

Para el periodo evaluado, a través del Sistema Orfeo (consulta tipo de petición), se radicó un (1) reclamo y una (1) queja **y no se presentaron denuncias por actos de corrupción**, ni sugerencias por los grupos de valor.

-Reclamo: Obedece a una (1) petición por demora en la atención del servicio por el canal telefónico.

-Queja: Corresponde a la inconformidad presentada contra un asesor del GSCI en temas de atención a la mesa de servicio, la cual fue remitida a la Oficina de Control Disciplinario.

Sin embargo, las citadas peticiones no se encuentran relacionadas con temas de corrupción, Frente a estas solicitudes, la Oficina de Control interno – OCI, 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.

Tabla No. 9
Atención quejas, reclamos y denuncias

TIPO_PETICION	RADICADO_ENTRADA	FECHA_RADICACION	FECHA_VENCIMIENTO	RADICADO_SALIDA	FECHA_DIGITALIZACION
QUEJA	20229000526162	07/10/2022 14:26:57	31/10/2022 00:00:00	20222040393321	25/10/2022 18:59:01
RECLAMO	20222060545602	18/10/2022 18:39:48	09/11/2022 00:00:00	20222040385261	19/10/2022 18:06:29

Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 24/02/2023, periodo octubre - diciembre de 2022

CONCLUSIONES

- De las 16.114 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias. Se evidencia que el mayor número de PQRSD son recibidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano correspondientes al 24.4%, seguido por la Dirección Jurídica con el 19.9%; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por el Grupo de Gestión Documental, Grupo de Gestión Humana y Grupo de Gestión Meritocrática.
- Los mecanismos de recepción principales durante el periodo evaluado fueron el correo electrónico, correspondiente al 80% de la totalidad de pqrds allegadas al Departamento y el formulario de PQRSD con un 18%.
- Las PQRSD recibidas clasificadas por tipología en el periodo evaluado se concentraron en peticiones que no requieren respuesta 25%, consultas 20%, peticiones de interés general o particular 15%, sin clasificación (Publicidad, comunicados, circulares, correos basura, entre otros) 11%, peticiones de no competencia del departamento 11%, solicitud de información 7%, pruebas meritocráticas 6%, Acciones judiciales 2%, expedición de copias 1%, facturas 1%, entre otras 1%.
- Los temas más consultados en las Direcciones Técnicas, son los relacionados con: Traslado por competencia, Inhabilidades e Incompatibilidades, SIGEP, Peticiones incompletas, Empleos, Defensa Jurídica, Prestaciones Sociales, situaciones administrativas, manual de funciones.
- En cuanto a las tres (3) peticiones fuera de término observadas en el presente seguimiento, se observa una mejora considerable en oportunidad de las respuestas y el cumplimiento con los términos legales.
- En la muestra seleccionada (250 PQRSD), se evidenció que las dependencias han dado respuesta a las peticiones recibidas, en términos de calidad, cumpliendo con la totalidad de los atributos fundamentales de coherencia, claridad y calidez.
- De acuerdo con la información suministrada por la OTIC, a través de la herramienta PROACTIVANET, Se concluye que el mayor número de consultas son elevadas específicamente para SIGEP II, con un total de 5.873, seguido de SUIT con un total de 524 y SIGEP I con 375, de estos valores, se excluyeron los oficios remisorios, spam, agradecimientos o invitaciones y respuestas automáticas.
- Se presenta un índice de oportunidad y calidad del 100% frente a las PQRSD de los ciudadanos, lo que nos permite determinar que el Departamento mejoró la capacidad de registro y control de solicitudes, las respuestas e interacciones entre los peticionarios y los funcionarios responsables que se encargan de atender estos requerimientos, enriqueciendo así el proceso de atención y servicio a la ciudadanía.

RECOMENDACIONES

1. En atención a las tres (3) peticiones presentadas con extemporaneidad, se reitera que aún se sigue materializando el riesgo denominado "Posibilidad de pérdida reputacional por quejas de los grupos de valor, debido a la extemporánea, imprecisa y/o baja calidad de respuesta a las pqrds". Por lo anterior, se recomienda continuar fortaleciendo los controles internos, adoptando medidas que garanticen dar respuesta a las PQRS dentro del términos establecidos.
2. Para las PQRSDs tramitadas a través del SIGEP I, teniendo en cuenta el seguimiento efectuado por esta Oficina de Control Interno, se recomienda unificar el canal de reporte en la mesa de ayuda, dejando que todas las peticiones se registren solo a través de SIGEP II.
3. En análisis de los reportes de la mesa de ayuda suministrados por la OTIC, se recomienda verificar si se presentan errores en la generación del archivo, o en el archivo origen, del campo: "Fecha firma de solución vacía" que viene sin datos. Así mismo, se sugiere verificar si hay un error en el campo: "Fecha firma de solución <Fecha registro" que trae un dato de fecha que es inferior a la fecha inicial de registro, razón por la cual es imposible concluir sobre la oportunidad en la respuesta.
4. En atención al lineamiento dado por la Oficina Asesora de Planeación – OAP, en donde se indica que son las Direcciones Técnicas las que realizan la categorización de los Temas y Subtemas, por ser las encargadas de los productos que presta la entidad, la Oficina de Control Interno recomienda se revise esta directriz y se analice la pertinencia de ser identificada como una política de operación en el proceso.
5. Con relación al error identificado en el Aplicativo Orfeo, relacionado con el registro de los tiempos de respuesta (15 días), efectuado a la petición radicado No. 20222060614652 recibida por el Honorable Congresista, se recomienda al Grupo de Gestión Documental que se tenga en cuenta, lo estipulado en la **Resolución No. 054 de 2017, ARTÍCULO 9. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES, Numeral 6. "Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas. (Ley 5 de 1992, art. 258)"**. Lo anterior, con la finalidad de asegurar que las respuestas de este tipo de peticiones se realicen en términos de Ley.

Luz Stella Patiño Jurado
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ingrid Beatriz Acosta Velásquez – Juan Mauricio Comejo Rodríguez
Revisó y aprobó: Luz Stella Patiño Jurado