



La Gestión Pública **en un solo sitio**

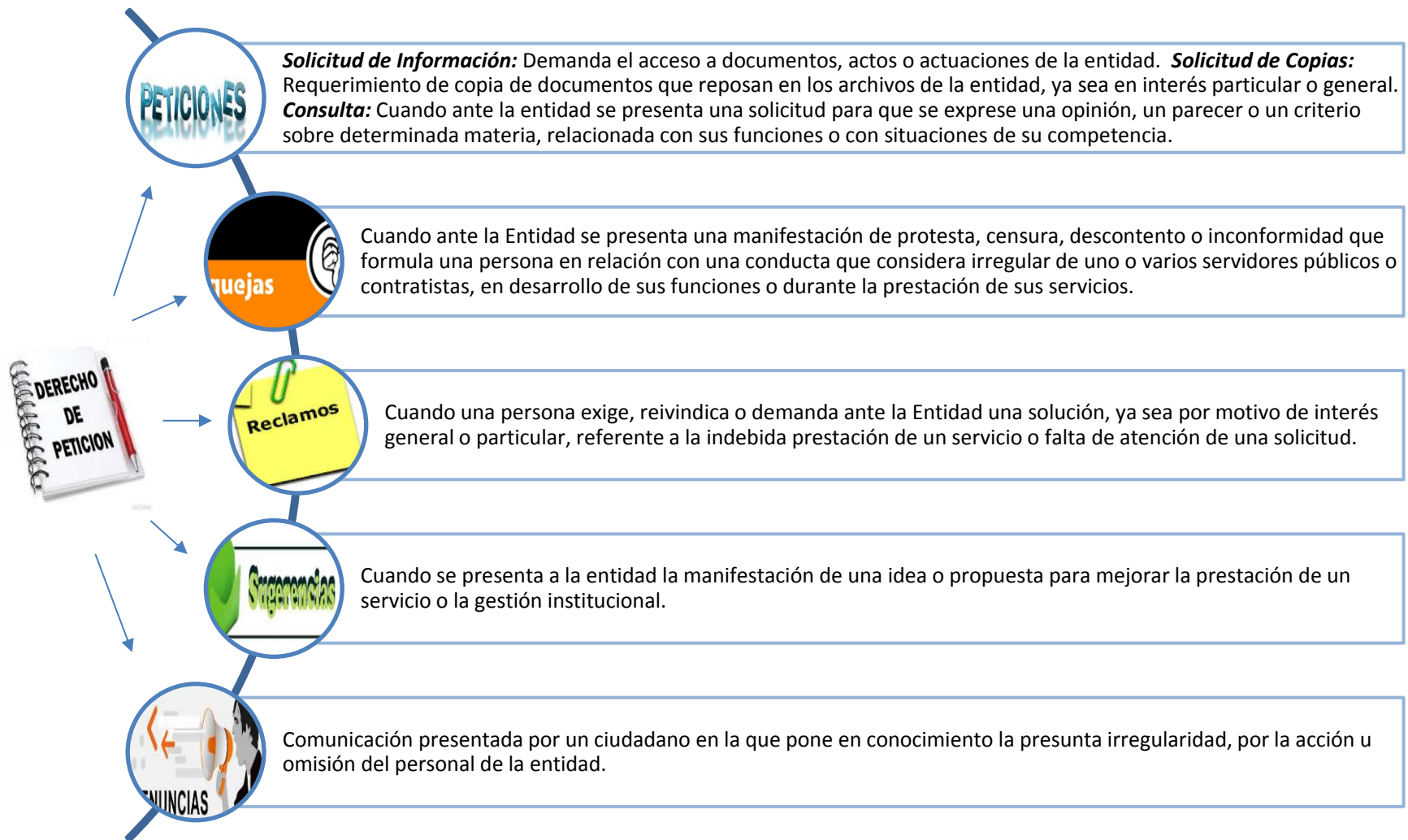
**eva**

Espacio Virtual de Asesoría  
de la Función Pública

[www.funcionpublica.gov.co/eva](http://www.funcionpublica.gov.co/eva)

**Informe PQRSD 2015**

# Modalidades del Derecho de Petición



# INFORME DE PQRD DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2015

## PETICIONES

### PRESENTACIÓN:

Período: 01 de octubre a 31 de diciembre de 2015

Responsable: Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

- ✓ Total peticiones recibidas por los diferentes canales (*escrito, presencial, telefónico y virtual*): **13.827**
- ✓ Total consolidado peticiones recibidas en el año: **57.589**
- ✓ Total peticiones trasladadas por competencia a otra entidad en el trimestre: **339**
- ✓ Tiempo promedio de respuesta a las peticiones en el cuarto trimestre: **5 días**  
(En la ruta: <https://www.funcionpublica.gov.co/informes-sobre-actualizacion-de-canales>, se puede conocer el término de respuesta de las peticiones recibidas en el cuarto trimestre que se encuentran resueltas)
- ✓ Tiempo promedio de respuesta a las peticiones en el año: **5.5 días.**
- ✓ Total solicitudes de acceso a información negadas desde el Grupo de Servicio al Ciudadano: **0**

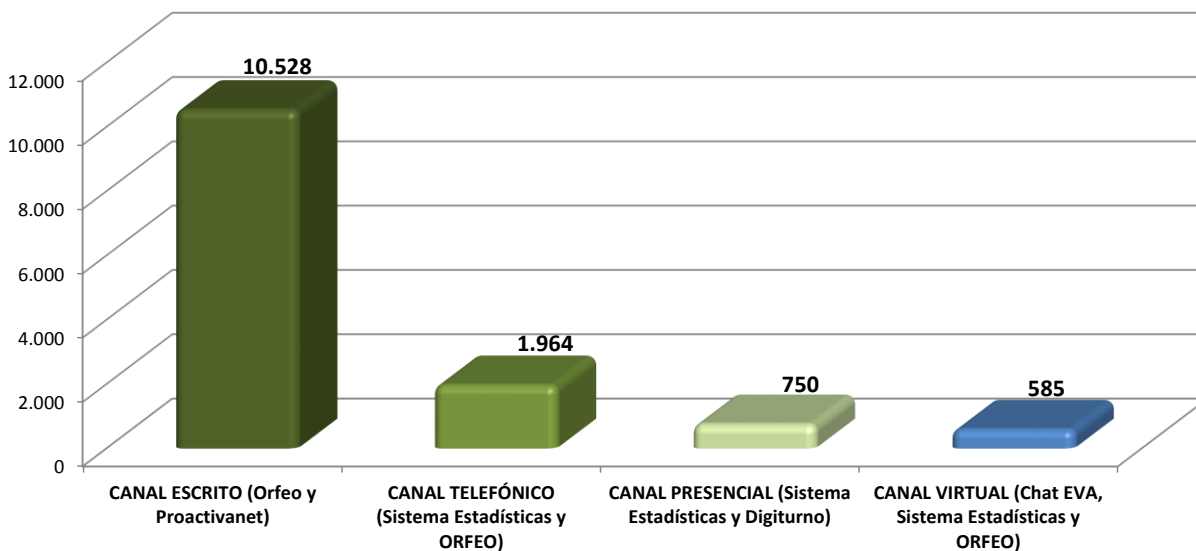
\*Fuente peticiones: Orfeo (escrito) 5.971, proactivanet 4.557, estadísticas: 1.962, orfeo (otros canales) 485, digiturno 516, chat EVA 336 - Total: 13.827

\*Fuente tiempos de respuesta para el trimestre: Orfeo 8 días, proactivanet, 2 días.

\*Fuente tiempos de respuesta para el año: Orfeo 9 días, proactivanet 4

# TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE AÑO 2015

**Total peticiones por canal de recepción**



Durante el cuarto trimestre del año 2015, se recibieron 13.827 peticiones registradas en los siguientes Sistemas de información disponibles en el Departamento:

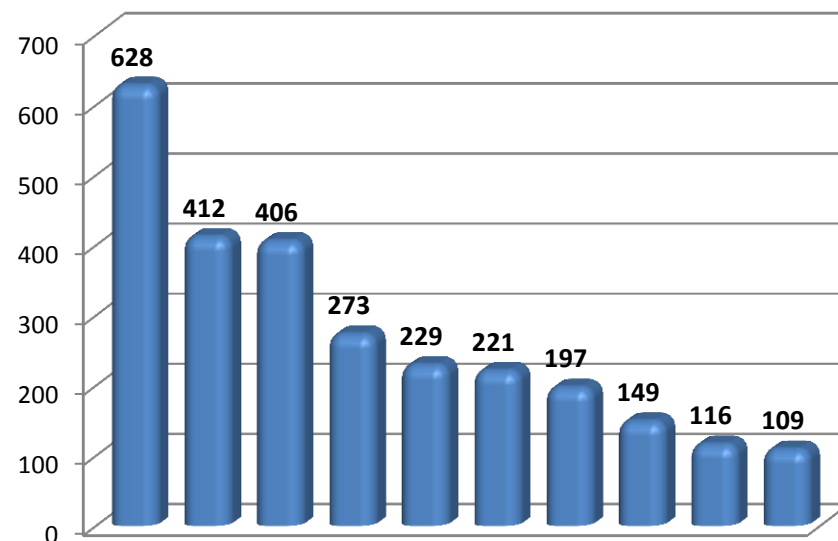
- ORFEO
- Proactivanet
- Sistema de Estadísticas
- Digiturno
- Chat EVA

Medio de Recepción	Total
CANAL ESCRITO (Orfeo y Proactivanet)	10.528
CANAL TELEFÓNICO (Sistema Estadísticas y ORFEO)	1.964
CANAL PRESENCIAL (Sistema Estadísticas y Digiturno)	750
CANAL VIRTUAL (Chat EVA, Sistema Estadísticas y ORFEO)	585
<b>Total</b>	<b>13.827</b>

\*Fuentes: Orfeo 6.456, proactivanet 4.557, estadísticas: 1.962, digiturno 516, chat EVA 336 - Total: 13.827

# TEMAS MAS CONSULTADOS A TRAVÉS DEL CANAL ESCRITO – ORFEO CUARTO TRIMESTRE DE 2015

- ✓ Empleos: 628
- ✓ Inhabilidades e Incompatibilidades: 412
- ✓ Remuneración: 406
- ✓ SIGEP: 273
- ✓ Manual de Funciones: 229
- ✓ Situaciones administrativas: 221
- ✓ Código de procedimiento administrativo: 197
- ✓ MECI: 149
- ✓ Prestaciones sociales y factor salarial: 116
- ✓ Salarios: 109



Las 5.971 peticiones recibidas en el cuarto trimestre a través de ORFEO se clasificaron en 49 temas, de los cuales, los 10 relacionados fueron los mas consultados.

# QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS CUARTO TRIMESTRE 2015

- ✓ Total reclamos recibidos en el trimestre: **44**
- ✓ Total reclamos recibidos en el año: **198**
- ✓ Total reclamos que prosperaron durante el trimestre: **13**
- ✓ Total reclamos que prosperaron en el año: **39**
- ✓ Total causas de los reclamos que prosperaron en el trimestre: **6**
- ✓ Total **QUEJAS** en contra de funcionarios de la Función Pública: **0**
- ✓ Total **DENUNCIAS** por actos de corrupción : **0**
- ✓ Total de áreas involucradas en los reclamos que prosperaron: **3**

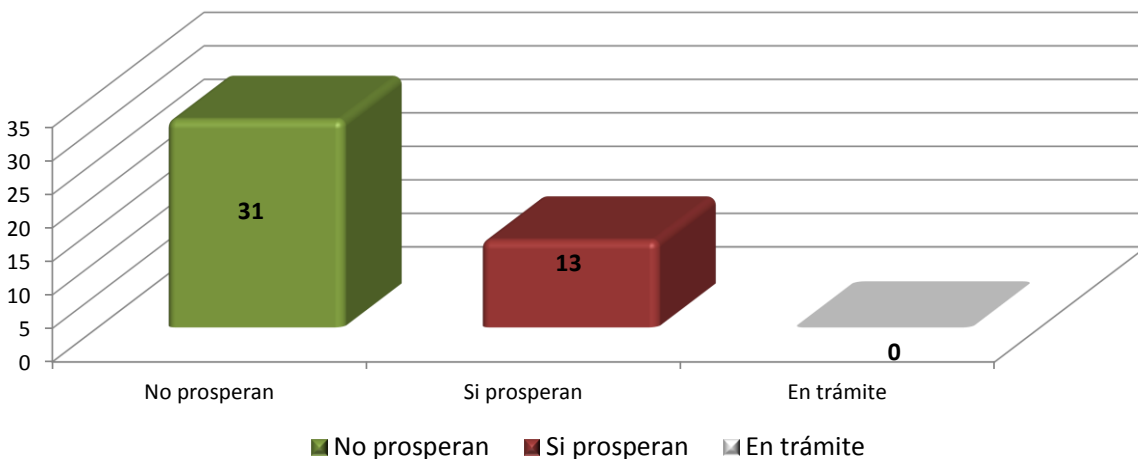
**Reclamo:** Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

**Prospera:** Se haya la razón del ciudadano, frente a la inconformidad manifestada.

**No prospera:** No se haya la razón del ciudadano, frente a la inconformidad manifestada.

# TOTAL RECLAMACIONES PRESENTADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE

## Reclamos de 01 de octubre a 31 de diciembre de 2015



Durante el cuarto trimestre del año 2015, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional recibió y tramitó un total de 44 reclamos en contra de la entidad (*manifestaciones de inconformidad frente al servicio prestado por la entidad*), a través del canal escrito.

- Del 100% de peticiones recibidas en el tercer trimestre del año, el **0,33%** fueron reclamos.
- Del 100% de peticiones recibidas en el tercer trimestre del año, el **0,10%** prosperaron como reclamos.

Observación	No. Registros	Porcentaje
No prosperan	31	70,5%
Si prosperan	13	29,5%
En trámite	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

- Del total de reclamos recibidos por la entidad, en un 29,5% (13 reclamos) el reclamante tuvo la razón.

# RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE -CAUSAS-

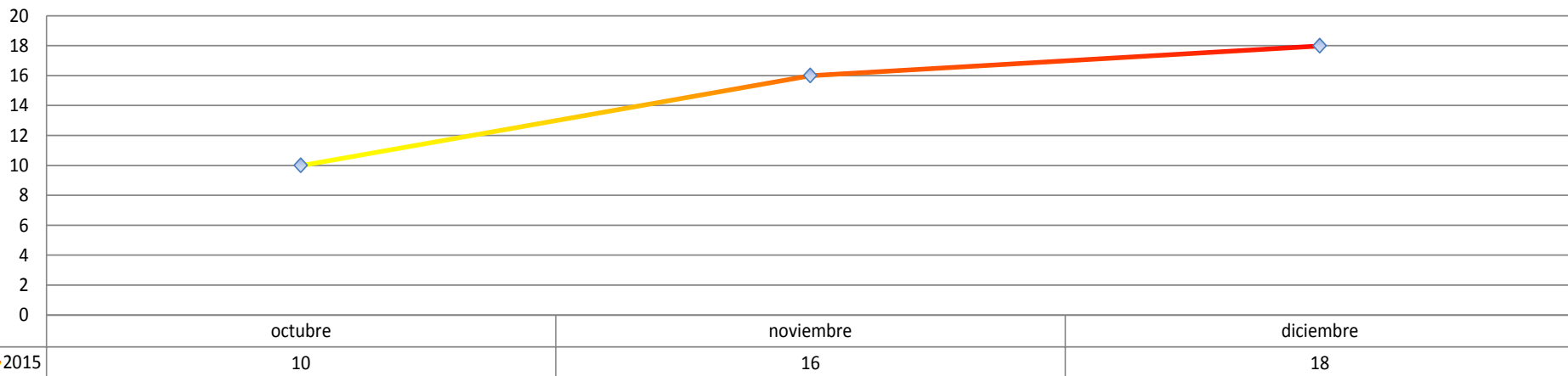
Reclamos que prosperaron en [ ] el año

Cant. Reclamos	Causas
4	Respuesta a peticiones (información, copias o consulta) por fuera de los términos legales.
4	Inconvenientes técnicos en el acceso al aplicativo SIGEP
2	Inconvenientes con el funcionamiento del portal web de la entidad - Opción seguimiento a peticiones
1	Envío de respuesta a destinatario equivocado.
1	La respuesta emitida no resuelve lo consultado por el peticionario
1	Respuesta no coincide con la pregunta - Opción "Preguntas frecuentes"
<b>Total reclamos: 13</b>	



# RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE

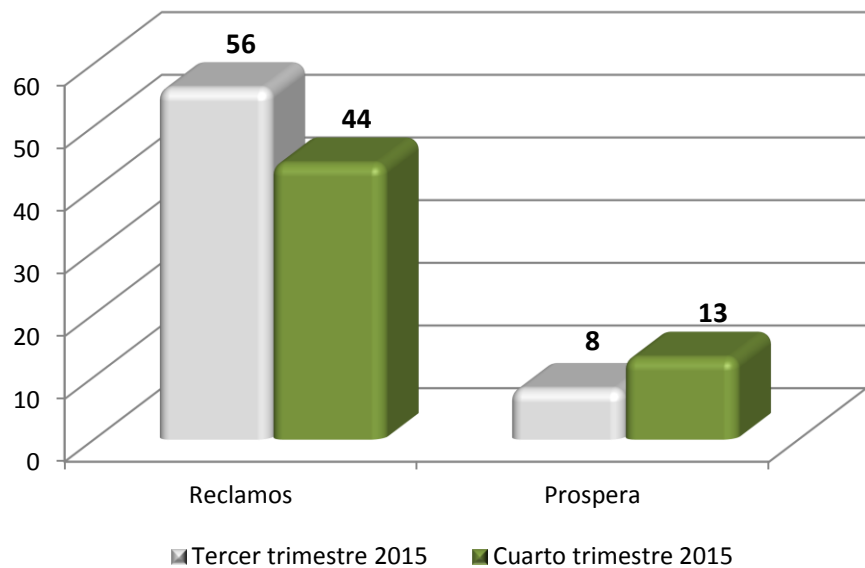
## Reclamos cuarto trimestre 2015



De los datos arrojados, se evidencia un crecimiento del **80%** en el último mes – *diciembre* - en relación con octubre y del **13%** en relación con noviembre, identificando que dicho crecimiento se debió a inconvenientes con el acceso al aplicativo SIGEP.

# COMPARATIVO

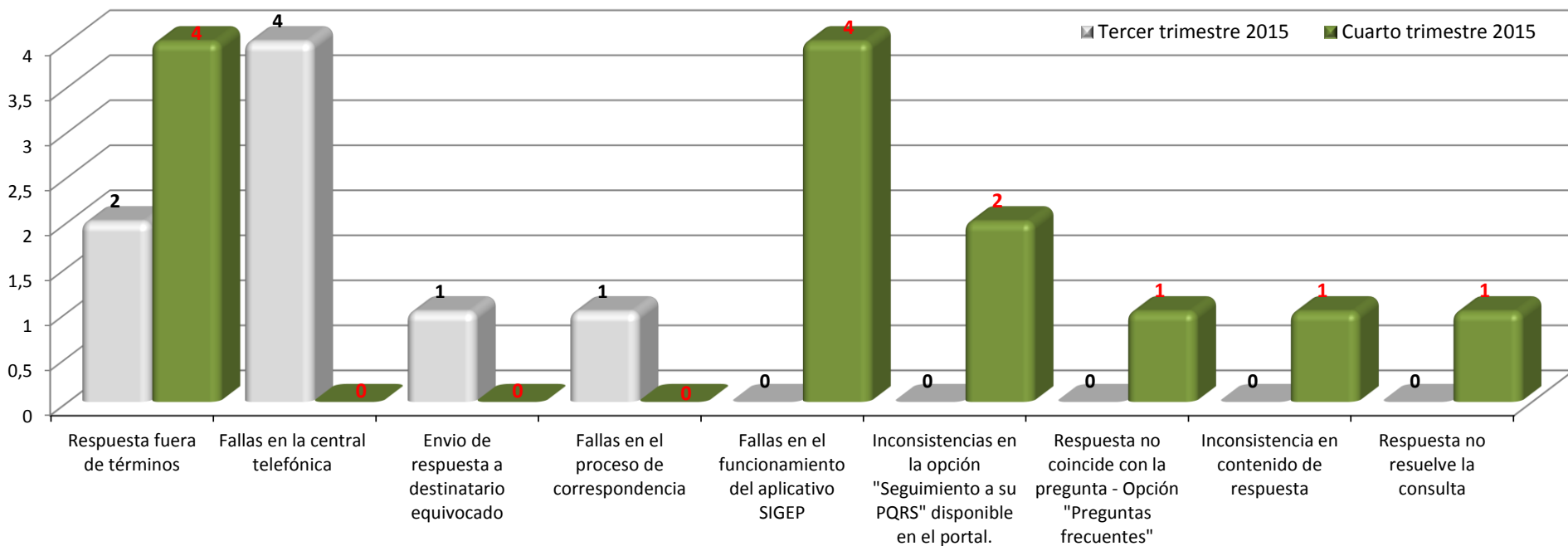
## TERCER TRIMESTRE VS CUARTO TRIMESTRE DE 2015



Se evidencia que no obstante a haberse presentado disminución en el número de reclamos recibidos en el cuarto trimestre, el índice de aquellos que prosperaron tuvo un incremento del **63%**, en relación con el trimestre inmediatamente anterior, teniendo en cuenta que se presentaron 4 reclamos relacionados con el acceso al aplicativo SIGEP.

Trimestre	Reclamos	Prospera
Tercer trimestre 2015	56	8
Cuarto trimestre 2015	44	13

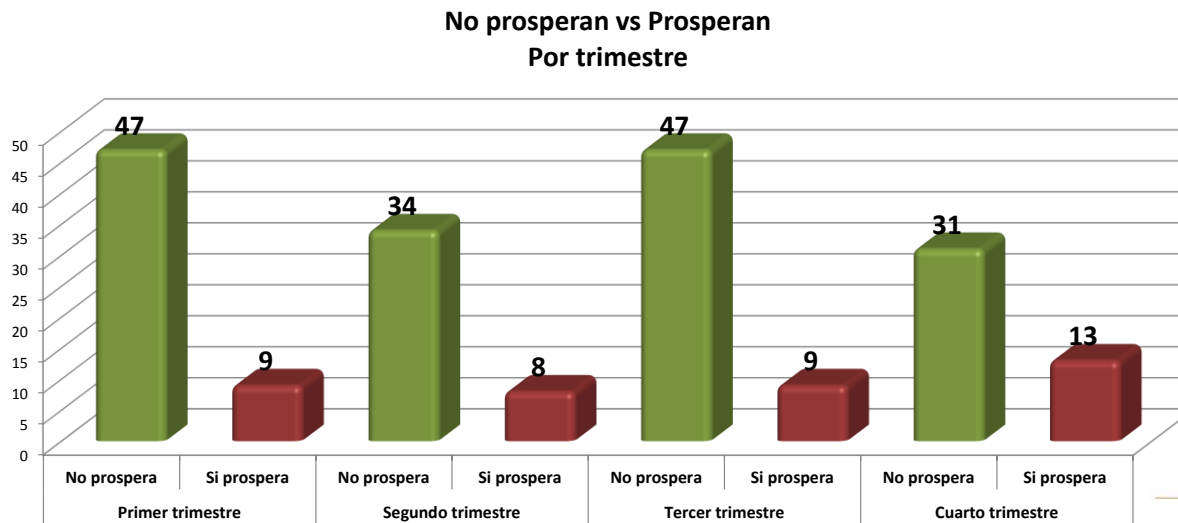
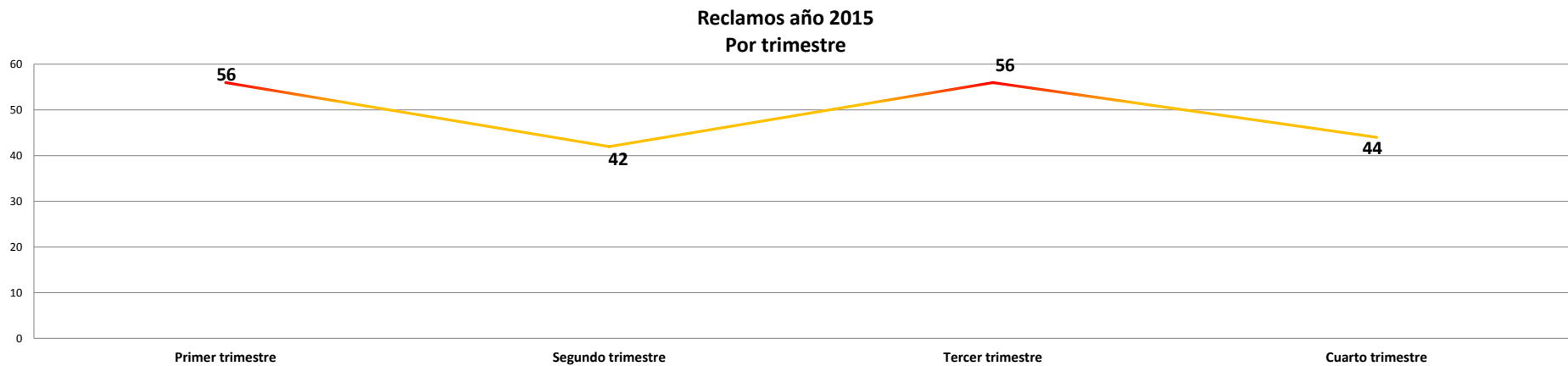
# COMPARATIVO CAUSAS TERCER TRIMESTRE VS CUARTO TRIMESTRE 2015



- Se Incrementó el número de reclamos que prosperan por haberse enviado la respuesta al petionario por fuera de los términos señalados en la ley.
- Se disminuyó en un 100% el número de reclamaciones relacionadas con *"inconvenientes en la comunicación a través del canal telefónico"*, causa que predominó en los demás trimestres.
- Se presentan 5 nuevas causas en relación con las del trimestre anterior, la más predominante se debió a inconvenientes técnicos para acceder al aplicativo SIGEP, falla que tuvo lugar en diciembre de 2015.

# RECLAMOS RECIBIDOS - AÑO 2015

## COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL

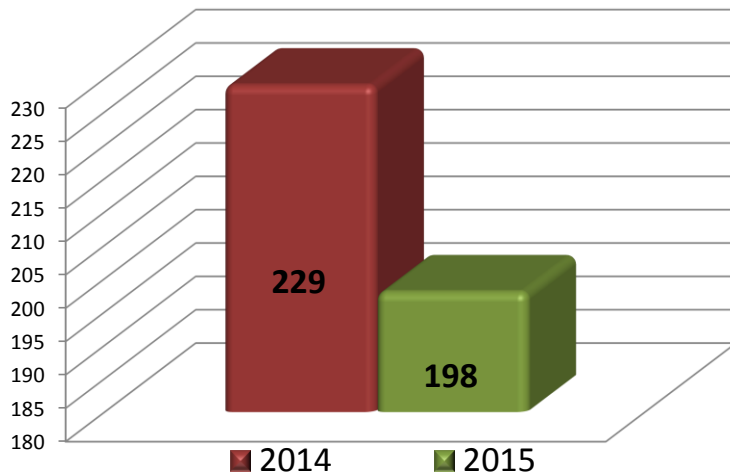


- Para el último trimestre la cantidad de reclamos recibidos es menor al resto del año.

# COMPARATIVO AÑO 2014 VS AÑO 2015

## RECLAMOS RECIBIDOS - RECLAMOS QUE PROSPERARON

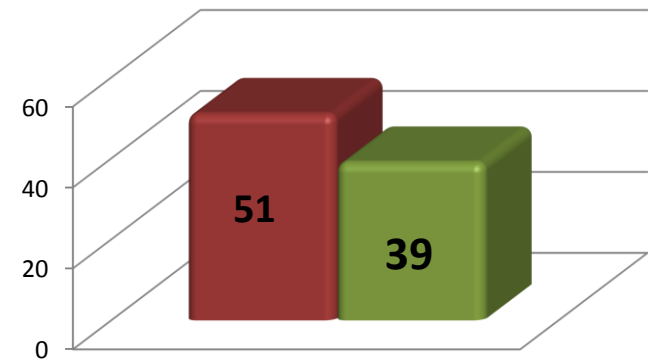
**Reclamos 2014 vs 2015**  
**Total reclamos**



Las acciones adelantadas durante finales del año 2014 y comienzos de 2015, entre otras cosas, las mejoras al Sistema ORFEO, muestran el resultado positivo frente al número de reclamos recibidos y la cantidad de casos frente a los cuales se evidenció que el reclamante tenía la razón.

- El número de reclamos disminuye en un 14% para el año 2015.
- El número de reclamos que prosperan disminuye en un 24% para el año 2015.

**Reclamos que prosperan**



# RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL TRIMESTRE -ANÁLISIS DE LAS CAUSAS -

- ❑ Los peticionarios desconocen los términos de respuesta para las peticiones de consulta (*30 días hábiles*).
- ❑ Se evidenció que el 46,2% de los reclamos que prosperaron se debió a las respuestas dadas por fuera de los términos legales, envío de respuesta a destinatario equivocado y respuesta no resuelve lo consultado.
- ❑ Otro 46,2% de los reclamos que prosperaron, se debió a inconvenientes técnicos para el acceso al aplicativo SIGEP y en el acceso a la opción "*Seguimiento a su PQRS*" disponible en el portal, identificando que para esta última causa, el enlace entregado al peticionario para hacer uso de dicha herramienta, enrutaba al antiguo portal [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co).
- ❑ Se identificaron tres causas nuevas que generaron reclamaciones, inconvenientes en el acceso a la opción "*Seguimiento a su PQRS*", inconsistencias en el contenido de la respuesta y finalmente, inconsistencia en la respuesta asignada a una pregunta frecuente sobre provisión de empleos publicada en el portal institucional.

## ACCIONES EJECUTADAS EN EL TRIMESTRE ANTERIOR

- ❑ Dentro de la socialización de los Protocolos de Servicio, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional continuó en la campaña “*entiende y aprende como jugar a tu favor*” enfatizando sobre el uso adecuado de los teléfonos, del chat y la observancia de los términos para dar respuesta a las peticiones escritas.
  
- ❑ Desde correspondencia se adelantan las siguientes acciones de acuerdo al compromiso adquirido en el plan de mejoramiento No. 674:
  - *Actualización del Acta de Direccionamiento de Correspondencia semestralmente, herramienta que permite establecer con claridad los temas competencia de las distintas áreas del Departamento, a fin de que el reparto de correspondencia sea efectivo y evite la perdida de tiempo para atender las solicitudes.*
  - *Se crea en el Sistema ORFEO restricción en el redireccionamiento de correspondencia de un área a otra, cuando haya transcurrido más del 50% del termino legal asignado a la petición.*
  
- ❑ Desde el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional se envió al área de Comunicaciones, información correspondiente a la clasificación de las peticiones y los términos legales para resolverlas a la luz de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, a fin de ser publicada en los televisores de la entidad y recordar a los funcionarios la importancia de observar dichos términos.

## ACCIONES EJECUTADAS EN EL TRIMESTRE ANTERIOR

- ❑ Se abrió Plan de Mejoramiento No. 676 del 05 de octubre en la Dirección Jurídica. Acciones a implementar: a) Correo electrónico a los profesionales del área a fin de determinar con claridad las consultas que se encuentran en ampliación de términos, b) Diseño e implementación de tabla de control para el vencimiento de términos y c) Enviar al área de sistemas solicitud para incluir en el ORFEO opción y alerta para las peticiones a las que se les aplica la figura de ampliación de términos.
- ❑ Se solicitó apertura de plan de mejoramiento para el Grupo de Servicios Administrativos, con el propósito de revisar el correcto funcionamiento de los equipos y líneas telefónicas.
- ❑ Se solicitó apertura de plan de mejoramiento para la Dirección Jurídica a fin de revisar el contenido de los conceptos jurídicos previo a ser enviados al peticionario.



# ACCIONES A TOMAR SOBRE LAS CAUSAS DE LOS RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE

- ❑ Ajustar e implementar Acuerdos de Servicio dirigidos a evitar el vencimiento legal de términos para atender las peticiones, quejas y reclamos – *Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional con el apoyo de las demás áreas* –.
- ❑ Abrir plan de mejoramiento para el Grupo de Gestión Documental, para que previo a ser reportado al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional los radicados que deben ser publicados en el portal, en la sección de “*Comunicaciones y Notificaciones con domicilio desconocido*”, se revise la información del oficio contra la reportada en ORFEO, para lograr identificar con precisión, que el rechazo del envío por correo electrónico o en su defecto la devolución por parte de la empresa de mensajería, no se debió a un error humano en la digitación de los datos del destinatario de la respuesta – *Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y Oficina Asesora de Planeación* –.
- ❑ Implementar funcionalidad en el Sistema ORFEO para modificar los términos de respuesta desde cada una de las áreas, con el usuario y contraseña asignado al Jefe de la respectiva área – *Oficina de Sistemas* –.

# ACCIONES A TOMAR SOBRE LAS CAUSAS DE LOS RECLAMOS

## CUARTO TRIMESTRE

- ❑ Implementar en el Sistema ORFEO, funcionalidad que solo permita el archivo de radicados de entrada, en las siguientes situaciones: – *Oficina de Sistemas* –
  - Cuando el radicado de salida asignado a la entrada se encuentre digitalizado.
  - Cuando la petición se encuentre sin términos de respuesta.
- ❑ Solicitar a la Oficina de Sistemas adelantar los tramites necesarios para la adquisición de una nuevo sistema de telefonía - *Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional* - .
- ❑ Medir el cumplimiento de los protocolos de servicio diseñados para el canal telefónico - *Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional* - .
- ❑ Frente a la identificación de inconvenientes en el acceso al aplicativo SIGEP, de manera proactiva el Oficina de Sistemas debe informar al ciudadano de tal situación, con antelación a través del mismo portal.

# ACCIONES CUARTO TRIMESTRE

## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

- ❑ Dentro de las nuevas causas generadoras de reclamos que prosperaron se identificó que en la información suministrada al peticionario en el momento de enviar su solicitud, la ruta para ingresar a la opción “*Seguimiento a su PQR*” lo direccionaba al antiguo portal [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co); sin embargo, y de acuerdo a lo informado por la Oficina de Sistemas en requerimiento No. REQ 2015-030006, se corrigió el error y se procedió a actualizar la información.
- ❑ Abrir plan de mejoramiento o diseñar una estrategia en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, a fin de evitar que en las respuestas tipo, como ocurre con el caso de las remisiones por competencia, se relacionen datos que no corresponden a la petición, como el nombre y dirección del peticionario . – *Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional* –

# SUGERENCIAS

- ✓ El 30 de septiembre de 2015, recibimos sugerencia de un ciudadano frente al trámite que actualmente se realiza sobre la expedición de las constancias de permanencia, para los usuarios que nos visitan en nuestra sede.

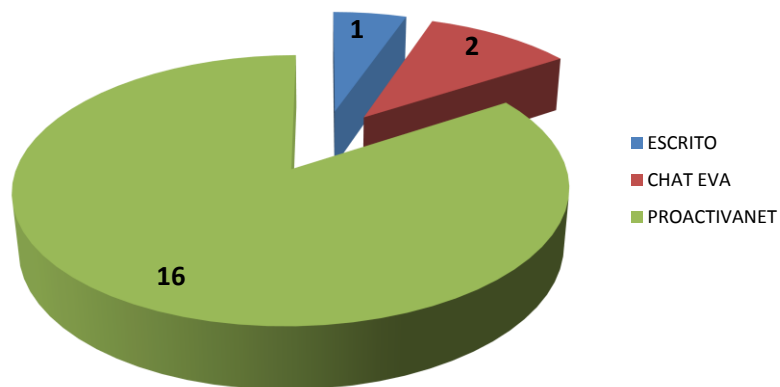
## Acción:

- ❑ Se abrió plan de mejoramiento No. 692 del 19 de octubre de 2015 en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
- ❑ El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional se encuentra actualizando la Resolución No. 638 de 2012 sobre atención de PQR en la Función Pública, en la que se incluyó el trámite y procedimiento para la expedición de constancias de permanencia.

# FELICITACIONES

- ✓ Es importante resaltar el reconocimiento que los ciudadanos hacen en relación con la calidad del servicio que es prestado a través de los distintos canales de atención y que es muestra del compromiso institucional frente al Servicio al Ciudadano.

**Felicitaciones año 2015**  
**Canal de recepción**



**Felicitaciones año 2015**  
**Por trimestre**

