



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL
FECHA: 08 DE JULIO DE 2016

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016**

Página 1 de 22

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).....	5
1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.....	5
1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR.....	6
1.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	7
1.4. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO.....	9
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS.....	11
3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS.....	13
3.1. QUEJAS.....	13
3.2. RECLAMOS.....	13
4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.....	15
5. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.....	16
6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	16
7. CHAT INSTITUCIONAL.....	16
8. RECOMENDACIONES.....	18



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

Página 2 de 22

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2016, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición. También se efectúa un análisis comparativo con el trimestre inmediatamente anterior y se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD. De igual manera se señalan los medios utilizados por Función Pública para enviar las respuestas a los peticionarios.

Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones.

De otra parte, se relaciona la información pertinente sobre las solicitudes de acceso a la información pública y el reporte estadístico del servicio prestado a través del chat institucional (EVA) como herramienta de orientación.

Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor del Departamento.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

Página 3 de 22

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 638 de 2012, la Función Pública cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Función Pública.
- **Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Función Pública, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad.
- **Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Función Pública, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Virtual:** Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de la Función Pública a través de medios electrónicos tales como chat, foros, video conferencias y redes sociales institucionales.

DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

Página 4 de 22

- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.
- **Solicitud de Copias:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el Departamento Administrativo de la Función Pública, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano al Departamento de la Función Pública, que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Servicio:** Requerimiento de soporte técnico demandado para los aplicativos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para facilitar la gestión institucional de las entidades públicas así como garantizar la información de los servidores públicos: SIGEP, FURAG, MECI y SUIT (Proactivanet).



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

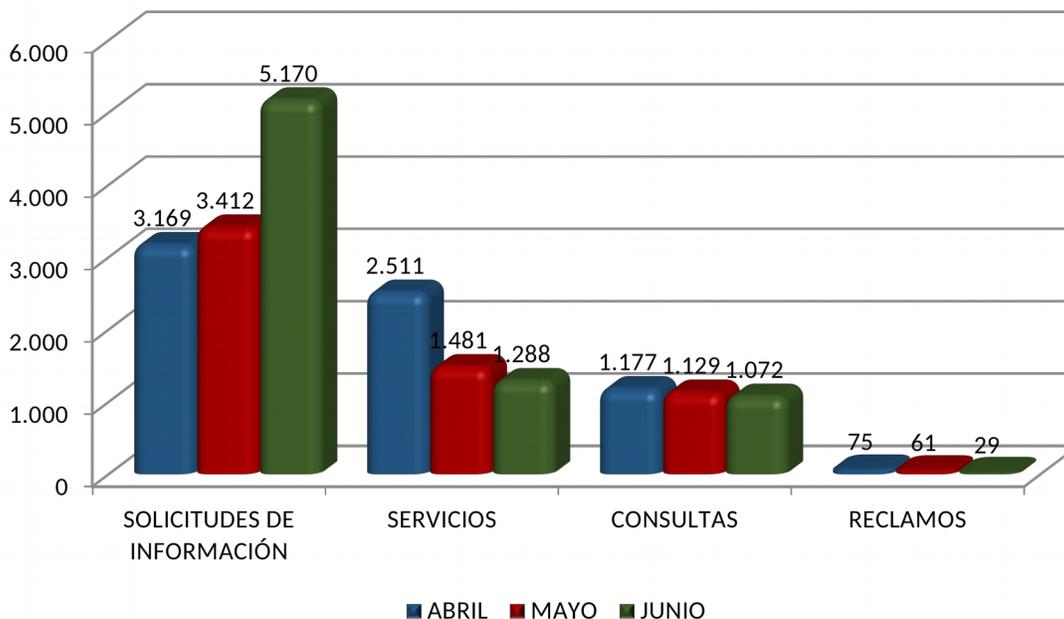
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

Página 5 de 22

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2016 fueron recibidas en la Función Pública un total de **20.574 peticiones**, distribuidas así: 11.751 solicitudes de información, 5.280 servicios, 3.378 consultas y 165 reclamos. Durante este periodo no fueron formuladas quejas, sugerencias ni denuncias.



Gráfica No. 1 Total PQRSD recibidas por modalidad de petición

La mayor concentración de requerimientos en el trimestre se efectuó en el mes de junio, en donde fueron radicados un 36,7% (7.559) del total de peticiones, seguido por abril que agrupó un 33,7% (6.932) y luego mayo con el 29,6% (6.083) restante.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016**

Página 6 de 22

Tabla No. 1 PQRSD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Abril	Mayo	Junio	Totales
Solicitudes de Información	3.169	3.412	5.170	11.751
Consultas	1.177	1.129	1.072	3.378
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	75	61	29	165
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Servicios	2.511	1.481	1.288	5.280
Totales	6.932	6.083	7.559	20.574

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/04/2016 a 30/06/2016

En relación con la modalidad de petición, la mayor representación estuvo asociada a las solicitudes de información (general, entre entidades y requerida por el Congreso) que recogieron el 57% de las peticiones; luego los servicios que reunieron un 26% de las radicaciones, las consultas un 16% y los reclamos un 1%.

1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR

Comparativamente entre el primero y segundo trimestre de 2016, se presentó una disminución del 37,2% en el número de PQRSD recibidas en la entidad; situación asociada principalmente a la disminución en el número de servicios requeridos, los cuales pasaron de 13.422 a 5.280 (8.142 -154% menos). Adicionalmente, las solicitudes de información con una participación más baja pasaron de 15.405 a 11.751 (3.654–31% menos). Por su parte, las consultas pasaron de 3.699 a 3.378 (321–10% menos). Los reclamos en 2016-1 fueron de 233 y en 2016-2 disminuyeron a 165, lo cual evidencia una disminución del 41% representado en 68 requerimientos de inconformidad menos entre uno y otro periodo para esta tipología documental.

Tabla No. 2 Total PQRSD recibidas 2016-1 vs 2016-2

Modalidad de Petición	Trimestre 2016-1	Trimestre 2016-2	Variación
Solicitudes de Información	15.405	11.751	-3.654
Consultas	3.699	3.378	-321
Quejas	0	0	0
Reclamos	233	165	-68



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016**

Página 7 de 22

Sugerencias	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Servicios	13.422	5.280	-8.142
Totales	32.759	20.574	-12.185

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/04/2016 a 30/06/2016

El ejercicio mensual durante el periodo observado, muestra que se presentó variación considerable entre uno y otro período, circunstancia que se refleja por la incidencia de los servicios de los meses de febrero y marzo en los que se presentó un incremento promedio del 56% con relación a los demás meses.

Tabla No. 3 Comparativo mensual PQRSD recibidas por Modalidad de Petición (2016-1 vs 2016-2)

Modalidad de Petición	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	Total
Solicitudes de Información	3.997	6.353	5.055	3.169	3.412	5.170	27.156
Consultas	1.176	1.343	1.180	1.177	1.129	1.072	7.077
Quejas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	24	85	124	75	61	29	398
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
Servicios	2.364	4.789	6.269	2.511	1.481	1.288	18.702
Totales	7.561	12.570	12.628	6.932	6.083	7.559	53.333

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/04/2016 a 30/06/2016

Los datos comparativos reflejan que el mayor pico de requerimientos se registró en los meses de febrero y marzo, asociados principalmente a los servicios prestados a través de Proactivanet, así como a las consultas y solicitudes de información relacionadas con el cambio de Administración en la Rama Ejecutiva del Orden Territorial e incrementos salariales.

1.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Función Pública, el canal escrito concentró el 68,2% (14.034) de la recepción de PQRSD durante este trimestre, el canal virtual recogió un 16,1% (3.303), el canal telefónico un 9,8% (2.011) y el presencial un 6% (1.226) de los requerimientos radicados por los grupos de valor de la entidad.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016**

Página 8 de 22

Tabla No. 4 PQRSD recibidas por Canal de Atención y Modalidad de Petición

Canal	Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso								
Escrito	Correo Electrónico	2.758	0	0	857	0	127	0	0	5.280	9.022
	Correo Postal	835	0	0	699	0	12	0	0	0	1.546
	Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Formulario en Línea	720	0	0	1.402	0	22	0	0	0	2.144
	Radicación Personal	898	0	0	420	0	4	0	0	0	1.322
Subtotal	5.211	0	0	3.378	0	165	0	0	0	5.280	14.034
Presencial	1.226	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.226
Telefónico	2.011	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.011
Virtual	3.303	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.303
Totales	11.751	0	0	3.378	0	165	0	0	0	5.280	20.574

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/04/2016 a 30/06/2016

El medio más utilizado del canal escrito por los grupos de valor de la entidad para formular sus peticiones fue el correo electrónico, a través del cual ingresaron 9.022 requerimientos (43,9% del total del trimestre).

Los medios de radicación personal y correo postal registraron 2.868 requerimientos (14%), el formulario en línea dispuesto en el portal web de la Función Pública recibió 2.144 (10,4%) peticiones. Durante este periodo no fueron presentadas PQRSD vía fax.

Lo anterior evidencia que los grupos de valor prefieren utilizar el correo electrónico y el formulario en línea como los medios más recurrentes para la formulación de sus peticiones ante la Función Pública.

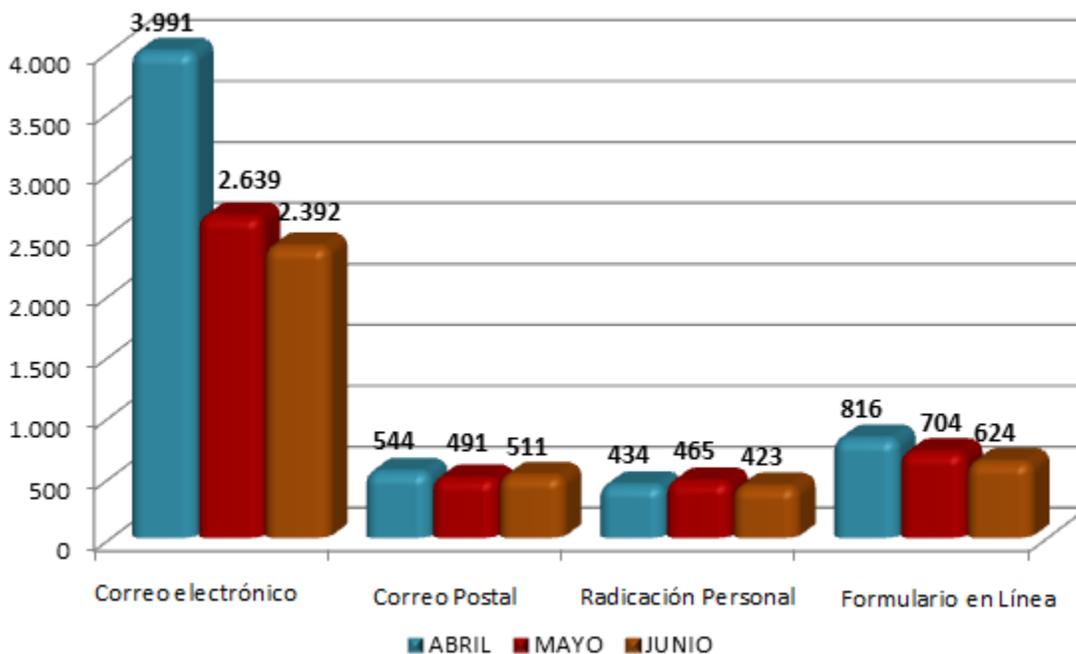
A continuación se discrimina en el comportamiento del canal escrito, mes a mes, teniendo en cuenta los volúmenes de PQRSD recibidas durante el trimestre analizado.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

Página 9 de 22



Gráfica No. 2 Participación Porcentual de los Medios de Ingreso a través de canal escrito de las PQRSD durante el Trimestre

Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el trimestre correspondió al correo electrónico, recibiendo el mayor número de peticiones en el mes de abril.

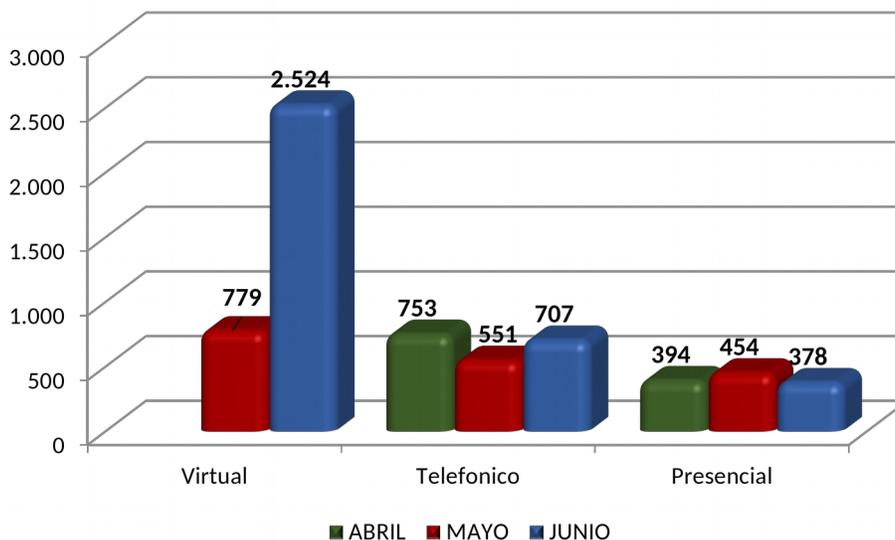
Como complemento de lo anotado, a continuación se discrimina en forma gráfica el comportamiento del canal presencial, telefónico y virtual, mes a mes, teniendo en cuenta su participación porcentual en el trimestre analizado, en el cual se evidencia una mayor participación a través del medio virtual con un 51% frente a los otros dos canales, adicionalmente es importante aclarar que el canal virtual constituido por el chat de EVA, no presentó registros para el mes de abril, en razón a que para esa fecha, la herramienta se encontraba en proceso de cambio.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016**

Página 10 de 22



Gráfica No. 3 Participación Porcentual de los Medios de Ingreso a través de los canales presencial, telefónico y virtual de las PQRSD durante el Trimestre

1.4. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

A continuación se detalla el total de peticiones recibidas, radicadas y asignadas a las dependencias del Departamento durante el trimestre analizado, discriminadas por modalidad de petición.

Tabla No. 5 PQRSD Asignadas a las Dependencias por Modalidad de Petición

Dependencia	Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso							
Dirección	98	0	0	1	0	0	0	0	0	99
Subdirección	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Oficina de Control Interno	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	434	0	0	3	0	107	0	0	0	544
Oficina de TIC	27	0	0	1	0	0	0	0	277	305
Oficina Asesora de Planeación	5	0	0	3	0	0	0	0	0	8



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

Página 11 de 22

Grupo de Comunicaciones Estratégicas	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	6.849	0	0	414	0	56	0	0	4.492	11.811
	Gestión Humana	1.108	0	0	9	0	0	0	0	0	1.117
	Gestión Financiera	63	0	0	1	0	0	0	0	0	64
	Gestión Administrativa y Documental	137	0	0	35	0	0	0	0	0	172
	Gestión Contractual	23	0	0	1	0	0	0	0	0	24
	Gestión Administrativa	28	0	0	0	0	0	0	0	0	28
	Despacho	9	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Dirección Jurídica	1.243	0	0	2.146	0	1	0	0	0	0	3.390
Dirección de Desarrollo Organizacional	212	0	0	435	0	0	0	0	0	56	703
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	412	0	0	144	0	0	0	0	0	0	556
Dirección de Empleo Público	820	0	0	138	0	1	0	0	0	455	1.414
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	269	0	0	45	0	0	0	0	0	0	314
Dirección de Gestión del Conocimiento	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Gestión Disciplinaria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Totales	11.751	0	0	3.378	0	165	0	0	0	5.280	20.574

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/04/2016 a 30/06/2016

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, en donde se concentraron el 57,4% de las solicitudes recibidas, seguido por la Dirección Jurídica que atendió un 16,5% de los requerimientos. Luego la Dirección de Empleo Público donde se concentró un 6,9% de las peticiones y el Grupo de Gestión Humana con un 5,4%.

Del total de PQRSD recibidas, las modalidades más requeridas fueron las de “Solicitudes de Información General” con un total de 11.751 y la de “Servicios” (SIGEP, SUIT, MECI y FURAG) con un total de 5.280 solicitudes.

Las dependencias que más peticiones atendieron en la modalidad de “Solicitudes de Información General” fueron el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional con un total de 6.849 y la Dirección Jurídica con 1.243 requerimientos.

Frente a la modalidad de “Servicios”, la dependencia que recibió la mayor cantidad de solicitudes fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional con un total de 4.492 requerimientos, seguido de la Dirección de Empleo Público con 455.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016**

Página 12 de 22

2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRSD recibidas en cada una de las dependencias durante el trimestre objeto de análisis, discriminando del total recibidas, cuáles requerían respuesta o no, cuáles tuvieron una respuesta asociada y cuáles quedaron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

Tabla No. 6 Seguimiento Respuesta a las PQRSD Recibidas

Dependencia	PQRSD recibidas	PQRSD que No requieren Respuesta	PQRSD que requieren Respuesta	Estado de PQRSD que requieren respuesta		
				Respondidas	Por responder	
Dirección	99	82	17	17	0	
Subdirección	3	1	2	2	0	
Oficina de Control Interno	3	3	0	0	0	
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	544	16	528	528	0	
Oficina de TIC	305	26	279	279	0	
Oficina Asesora de Planeación	8	3	5	4	1	
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	6	5	1	1	0	
Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	11.811	180	11.631	11.616	15
	Gestión Humana	1.117	1.020	97	97	0
	Gestión Financiera	64	53	11	10	1
	Gestión Administrativa y Documental	172	48	124	122	2
	Gestión Contractual	24	7	17	17	0
	Gestión Administrativa	28	26	2	2	0
	Despacho	9	5	4	3	1
Dirección Jurídica	3.390	771	2.619	2.183	436	
Dirección de Desarrollo Organizacional	703	133	570	560	10	
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	556	143	413	413	0	
Dirección de Empleo Público	1.414	129	1.285	1.281	4	



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016**

Página 13 de 22

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	314	93	221	217	4
Dirección de Gestión del Conocimiento	3	3	0	0	0
Gestión Disciplinaria	1	1	0	0	0
Totales	20.574	2.748	17.826	17.352	474

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/04/2016 a 30/06/2016

Del total de las PQRSD recibidas para trámite, el 13,4% (2.748) se tipificaron como peticiones que no requerían respuesta por parte de la entidad, en razón a que correspondían a comunicados informativos o de agradecimiento por parte de los usuarios y grupos de valor, o en su defecto a copias de respuesta emitidas por otras entidades, resultado de la remisión por competencia realizada por Función Pública.

Del 86,6% (17.826) restante, fueron atendidos el 97,3% (17.352) de los requerimientos, quedando por atender al corte de este informe el 2,7% (474).

Es importante tener en cuenta que de acuerdo con la información arrojada por el sistema de correspondencia “Orfeo” al momento de la realización del corte para la preparación del informe, del número total de PQRSD pendientes de respuesta, 6 de ellas presentaban vencimiento de términos con corte al 30 de junio de 2016. No obstante al verificarse una a una, se evidenció que 4 documentos fueron archivados sin haberse modificado los términos de respuesta; es decir, que para 2 peticiones se observaron vencimientos de términos o sin respuesta.

De otra parte, es preciso señalar que de las 17.352 respuestas tramitadas por las distintas dependencias, 21 de ellas pese a haber sido respondidas, no fueron entregadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley.

A continuación se detalla el medio de envío utilizado por el Departamento para dar respuesta a las PQRSD recibidas dentro del trimestre analizado.

Tabla No. 7 Medios de Envío Respuesta a las PQRSD Recibidas

Medio de envío rta.	Totales
Correo electrónico	9.324
Personal	3.519
Chat EVA	3.503
Enviado por la dependencia	622
Postexpress	295



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016**

Página 14 de 22

Certificado	84
Fax	5
Total	17.352

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/04/2016 a 30/06/2016

La mayor concentración en el medio de envío de las respuestas se encuentra en el correo electrónico, en donde se tiene el 53,7% de las contestaciones, seguido por el medio personal (respuesta inmediata en atención presencial) que recoge un 20,3%. También es importante la participación del chat EVA, a través del cual se atendió un 20,2% de los requerimientos.

Con una menor participación tenemos otros medios de remisión, tales como, Enviado por la Dependencia (respuestas que por su inmediatez son remitidas directamente como por ejemplo las respuestas a las solicitudes sobre los procesos adelantados por el Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática), Postexpress y Certificado (respuestas con certificación de entrega, enviadas a través del operador 4-72) y Fax, los cuales representan el 5,8% de los espacios de salida de las respuestas emitidas por la Entidad.

3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS

A continuación se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el trimestre analizado, utilizando los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin.

3.1. QUEJAS

Durante el trimestre no se recibieron manifestaciones de insatisfacción relacionadas con la conducta o comportamiento del personal del Departamento.

3.2. RECLAMOS

A continuación se detallan las expresiones de inconformidad sobre los servicios prestados por el Departamento a lo largo del trimestre analizado.

Tabla No. 8 Número y Motivo de Reclamos Recibidos

Motivo del reclamo	Totales
Inconvenientes en el aplicativo SIGEP	8



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016**

Página 15 de 22

Procesos de meritocracia	107
Solicitud respuesta a una petición	36
Respuesta no resuelve la consulta	4
Inconvenientes en la central telefónica	4
Inconvenientes en el funcionamiento del portal	1
Inconvenientes en el micrositio EVA	4
Inconvenientes en el proceso de correspondencia	1
Total	165

Fuente: Archivo de Excel ubicado en: [\\yaksalGrupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Quejas y reclamos](#) - Fecha de Corte: 01/04/2016 a 30/06/2016

El mayor número de reclamos recibidos durante el periodo abril-junio correspondió a reclamaciones relacionadas con los Procesos de Meritocracia adelantados por la entidad, se tiene que éstas alcanzaron un 65% del total de reclamos recibidos en el trimestre, los cuales se debieron a la inconformidad de los participantes en cuanto a los resultados de admitidos y no admitidos por cumplimiento de requisitos, de las pruebas de conocimiento, de las prueba de habilidades gerenciales, del análisis de antecedentes y del proceso de entrevistas para algunas entidades. Es importante resaltar que a dichas reclamaciones se les da un tratamiento preferente desde el Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática, en el que se busca atenderlas en un término de dos (2) días hábiles (*sin perjuicio de los términos señalados en la ley*) con el fin de darle continuidad al proceso.

Seguido de lo anterior, encontramos los reclamos asociados a la “*Solicitud de respuesta a una petición*”, clasificación otorgada a las reclamaciones sobre las que el peticionario manifestó la falta de respuesta a una petición de consulta, de información o de copias, la cual concentró un 22% de los reclamos; no obstante, es necesario aclarar que de los 36 requerimientos recibidos por dicho concepto, se tiene que solo cinco (5) prosperaron, es decir, que el reclamante tuvo la razón. Para el otro tanto se identificó que aun cuando la respuesta no se había emitido para la fecha en que fue presentado el reclamo, la misma se encontraba dentro de los términos legales para emitirse, en razón a que los usuarios en algunos casos desconocen la normatividad al respecto, específicamente cuando la solicitud es clasificada como de consulta, a la cual, la Ley 1437 de 2011 le otorga un tiempo de respuesta de 30 días, entendidos como días hábiles.

De otra parte y en relación con el trimestre anterior, se presentó una disminución de los reclamos relacionados con el funcionamiento del aplicativo SIGEP (5% del total recibido en el trimestre abril-junio), pasando de 104 a 8 reclamaciones, de las cuales solo prosperó una (1).

Además, en un 2% de los casos, las respuestas emitidas por la entidad no satisficieron las inquietudes formuladas por los peticionarios, lo cual generó la presentación de



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

Página 16 de 22

reclamaciones al respecto, es importante mencionar, que de las 4 reclamaciones identificadas con esta clasificación y después de haber hecho el análisis correspondiente, solo dos (2) prosperaron, es decir, que el reclamante tuvo la razón, para las demás, la respuesta emitida por el Departamento fue consistente con lo consultado por el peticionario.

Otro 2% de los reclamos tuvieron como tema asociado inconvenientes con el conmutador de la Entidad, las cuales prosperaron en su totalidad (4 *reclamaciones*), sin embargo vale la pena aclarar que actualmente el Departamento viene adelantando acciones tendientes a mejorar su plataforma telefónica, con lo que se busca mitigar las fallas del servicio en este aspecto.

En igual proporción (2%) que las dos causas anteriores, se presentó para las reclamaciones relacionadas con el microsítio EVA, en su mayoría específicamente respecto de la atención a través del Chat-EVA, de las cuales prosperó una (1) reclamación.

Finalmente, se identificó que un 2%, de las reclamaciones tuvieron relación con el funcionamiento del portal institucional y con inconvenientes presentados en el proceso de correspondencia, de las cuales prosperaron en un 100% (2 reclamaciones).

En conclusión, de las 165 reclamaciones presentadas por los usuarios, el 9,1% prosperaron por haberse identificado fallas en el servicio (15 reclamaciones), soporte sobre el cual se recomienda a las áreas respectivas, adelantar acciones tendientes a mitigar las causas que dieron lugar a dichos reclamos.

4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

No se presentaron sugerencias o recomendaciones por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de los procedimientos, procesos, servicios o productos en el Departamento.

5. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

Dentro del trimestre analizado no se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores del Departamento.

6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016**

Página 17 de 22

De acuerdo con los datos arrojados por el sistema de correspondencia “Orfeo”, durante el trimestre fueron recibidas 4 peticiones escritas en las que se requirió al Departamento el acceso a información pública administrada por la entidad. Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

Tabla No. 9 Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Solicitudes Recibidas	Solicitudes Trasladas a Otra Institución	Solicitudes a las que se Negó el Acceso
9	1	0

Fuente: ORFEO Fecha de Corte: 01/04/2016 a 30/06/2016

7. CHAT INSTITUCIONAL

En el marco del mejoramiento del servicio al ciudadano, desde el 17 de diciembre del año 2015, la Función Pública puso a disposición de los servidores, las entidades del Estado y la ciudadanía en general, una herramienta de orientación en tiempo real que se denomina “Chat Virtual”, al cual se tiene acceso a través del Espacio Virtual de Asesoría – EVA.

Esta herramienta funciona de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde y es atendido por el personal del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, quienes orientan a los usuarios en temas relacionados con la Función Pública.

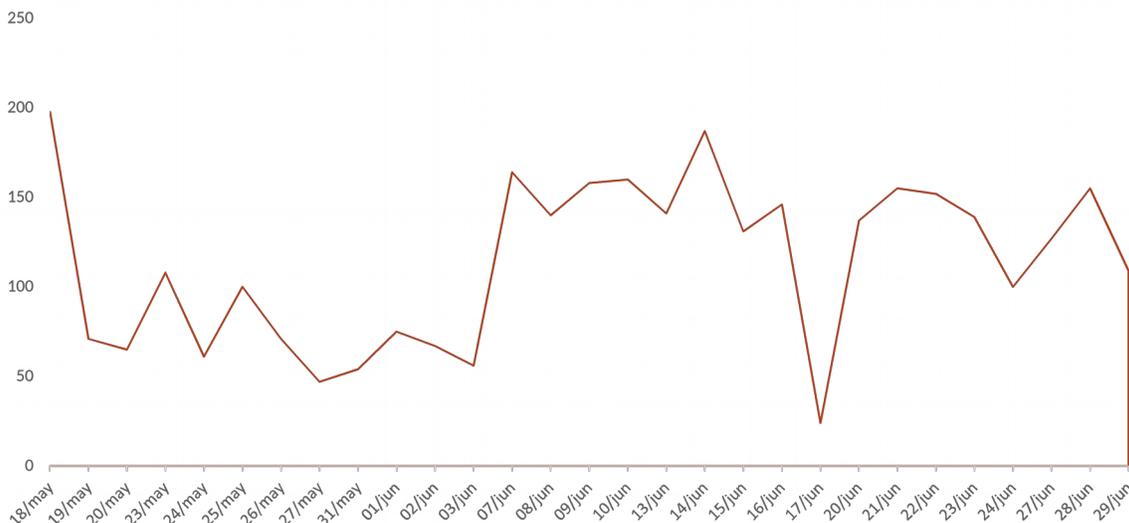
El siguiente informe presenta los resultados del chat virtual entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2016, en aras de visibilizar los avances y los retos que presenta la herramienta; no obstante y teniendo en cuenta que en el mes de abril se presentó una modificación de la herramienta con la que se atendía el chat en mención, para este informe no se mostrará información correspondiente al mes de abril.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

Página 18 de 22



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/04/2016 a 30/06/2016

Gráfica No. 4 Comportamiento de los chats atendidos durante el trimestre.

La anterior grafica da muestra del comportamiento de las peticiones atendidas a través del Chat EVA, evidenciando un total de 3.298 chats.

La utilización de este servicio presentó el pico más alto el día 18 de mayo de 2016, donde se registraron 198 peticiones, es importante indicar que en promedio se atendieron 114 chats al día.

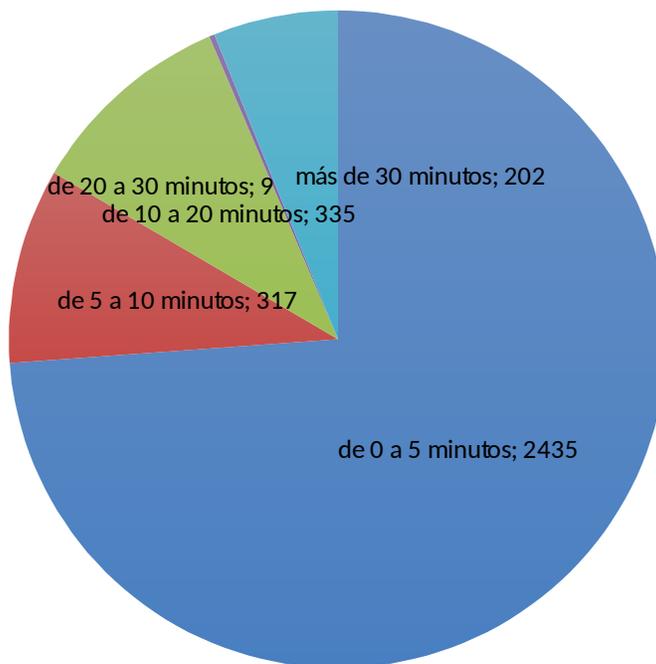
A continuación, se grafica el tiempo promedio de duración de las conversaciones sostenidas a través del chat.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016**

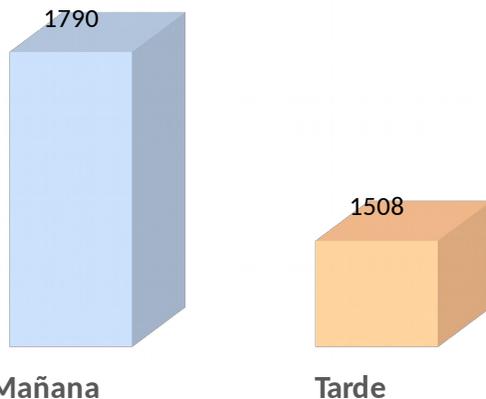
Página 19 de 22



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/04/2016 a 30/06/2016

Gráfica No. 5 Duración promedio de las conversaciones en el chat

Conforme se muestra, el mayor número de conversaciones que corresponden al 73,8% de las atendidas, se encuentran en un rango entre los 0 y 5 minutos, las cuales en su mayoría se atienden en horario de la mañana de 8:00 a.m. a 12:00 m. tal y como se muestra en la siguiente imagen.



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/04/2016 a 30/06/2016

Gráfica No. 6 Horario conversaciones en el chat



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

Página 20 de 22

Como puede observarse, el servicio prestado a través del Chat - EVA es más utilizado por los usuarios en la jornada de la mañana, representando un 54% del total de conversaciones.

8. RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias del Departamento:

- Implementar acuerdos de servicio con las dependencias de la entidad a efectos de mejorar los tiempos de atención a los grupos de valor.
- Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSD o frente al trámite de las mismas en general.
- Elaborar un protocolo de servicio que permita el uso adecuado del Chat, al igual que implementar un mejor buscador en EVA, que permita mejorar los tiempos de respuesta y agilizar las conversaciones que se adelantan con los usuarios.
- Medir desde el Grupo de Servicio al Ciudadano el cumplimiento de los protocolos de servicio diseñados para atender las solicitudes a través del canal telefónico.
- Identificar con las dependencias los temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través del portal y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la posición de la entidad frente a sus inquietudes.

De igual manera, en lo que respecta a los reclamos presentados por los usuarios se sugiere adelantar las siguientes acciones:

- En razón al elevado número de peticiones clasificadas como de “*no requiere respuesta*”, es necesario que desde cada una de las áreas se revise dicha tipificación y de ser necesario, solicitar al Grupo de Gestión Documental el cambio de términos en Orfeo, garantizando así, las respuestas oportunas dentro de los términos de ley.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

Página 21 de 22

- Establecer un control por parte de Gestión Documental para el cambio de tipificación de las solicitudes, en especial sobre aquellas en las que se solicita ampliar los términos o eliminación de los mismos.
- Establecer controles en el sistema Orfeo en aquellos eventos en los que se le informa al peticionario que la respuesta por su complejidad requiere de ampliación de términos, sin que en todo caso se genere la misma dentro de los términos de dicha ampliación, lo anterior, a efectos de evitar respuestas por fuera de términos o consultas sin respuesta.

Elaboró: Rodrigo Alfonso Bernal Parra – Profesional Especializado, Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
Revisó: Jaime Jiménez Vergel – Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

