



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública



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

TERCER TRIMESTRE DE 2016

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL
FECHA: 05 DE OCTUBRE DE 2016

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 1 de 20

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	10
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS.....	12
3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS	14
3.1. QUEJAS	14
3.2. RECLAMOS.....	14
4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS	16
5. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS	16
6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	16
7. CHAT INSTITUCIONAL.....	16
8. RECOMENDACIONES.....	19



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 2 de 20

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 julio y el 30 de septiembre 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) TERCER TRIMESTRE DE 2016

Página 3 de 20

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 638 de 2012 modificada por la Resolución 676 del 30 de agosto de 2016, 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) TERCER TRIMESTRE DE 2016

Página 4 de 20

- **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

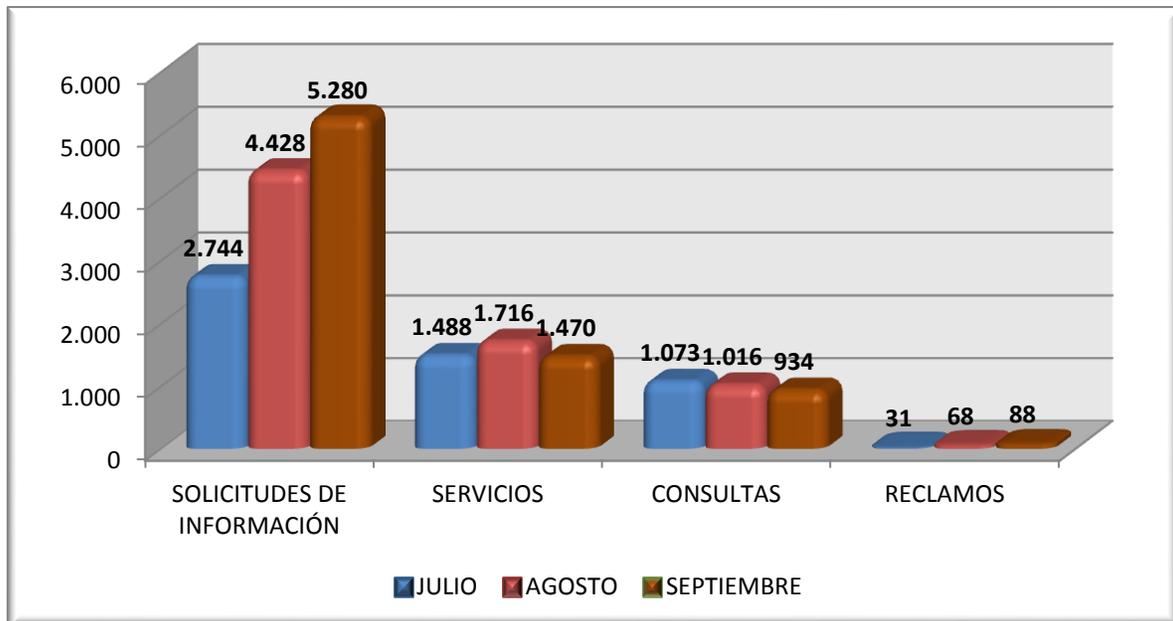
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2016

Página 5 de 20

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

1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2016 fueron recibidas en la Función Pública un total de **20.336 peticiones**, distribuidas así: 12.452 solicitudes de información, 4.674 servicios, 3.023 consultas y 187 reclamos. Durante este periodo no fueron formuladas quejas, sugerencias ni denuncias.



Gráfica No. 1 Total PQRSD recibidas por modalidad de petición

En el trimestre la mayor concentración de requerimientos se presentó en el mes de septiembre, en donde fueron radicados un 38,2% (7.772) del total de peticiones, seguido por agosto que agrupó un 35.5% (7.228) y luego julio con el 26,2% (5.636) restante.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 6 de 20

Tabla No. 1 PQRSD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Julio	Agosto	Septiembre	Totales
Solicitudes de Información	2.744	4.428	5.280	12.452
Consultas	1.073	1.016	934	3.023
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	31	68	88	187
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Servicios	1.488	1.716	1.470	4.674
Totales	5.336	7.228	7.772	20.336

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/07/2016 a 30/09/2016

Con relación a la modalidad de petición, el mayor número se encuentra agrupado en las solicitudes de información (general, entre entidades y requerida por el Congreso) con un porcentaje del 61.2% de las peticiones; seguida por servicios en un 23%, consultas en un 14.9% y reclamos un 0.9%.

1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES

Comparando el primer trimestre con el segundo y tercero de 2016, se evidencia una disminución en el número de PQRSD recibidas en la entidad; situación asociada principalmente con el menor número de servicios requeridos con ocasión al pico de consultas que se genera en el primer trimestre con relación al tema del diligenciamiento del formulario de bienes y rentas por parte de los servidores públicos.

Adicionalmente, se observa que el total de PQRSD del tercer trimestre disminuyó con respecto al segundo en un porcentaje del 1.2% es decir. 238 menos.

Tabla No. 2 Total PQRSD recibidas en trimestres

Modalidad de Petición	Trimestre 2016-1	Trimestre 2016-2	Trimestre 2016-3
Solicitudes de Información	15.405	11.751	12.452
Consultas	3.699	3.378	3.023
Quejas	0	0	0
Reclamos	233	165	187



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 7 de 20

Sugerencias	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Servicios	13.422	5.280	4.674
Totales	32.759	20.574	20.336

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Período: 01/07/2016 a 30/09/2016

El ejercicio mensual durante los periodos que se relacionan a continuación, muestra que no se presentó una variación considerable en los mismos, a excepción de los meses de febrero y marzo en los que hubo un incremento promedio del 56% con relación a los demás meses de los periodos analizados por la razón mencionada.

Tabla No. 3 Comparativo mensual PQRSD recibidas por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	Total
Solicitudes de Información	3.997	6.353	5.055	3.169	3.412	5.170	2.744	4.428	5.280	39.608
Consultas	1.176	1.343	1.180	1.177	1.129	1.072	1.073	1.016	934	10.100
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	24	85	124	75	61	29	31	68	88	585
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios	2.364	4.789	6.269	2.511	1.481	1.288	1.488	1.716	1.470	23.376
Totales	7.561	12.570	12.628	6.932	6.083	7.559	5.336	7.228	7.772	73.669

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Período: 01/07/2016 a 30/09/2016

Los datos 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 registró el 64,5% (13.121) de la recepción de PQRSD; durante este trimestre, el canal virtual registró un 25,1% (5.096), el canal telefónico un 6,2% (1.268) y el presencial un 4.2% (851) 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)
TERCER TRIMESTRE DE 2016**

Página 8 de 20

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	2.745	5	0	809	0	152	0	0	4.674	8.385
	Correo Postal	747	26	2	511	0	20	0	0	0	1.306
	Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Formulario en Línea	764	0	0	1.333	0	10	0	0	0	2.107
	Radicación Personal	941	6	1	370	0	5	0	0	0	1.323
Subtotal	5.197	37	3	3.023	0	187	0	0	0	4.674	13.121
Presencial	851	0	0	0	0	0	0	0	0	0	851
Telefónico	1.268	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.268
Virtual	5.096	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.096
Totales	12.412	37	3	3.023	0	187	0	0	0	4.674	20.336

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Período: 01/07/2016 a 30/09/2016

En el canal escrito, el medio más utilizado por los grupos de valor de la Entidad para formular sus peticiones fue el correo electrónico, a través del cual ingresaron 8.385 requerimientos (63,9% del total del trimestre).

Los medios de radicación personal y correo postal registraron 2.629 requerimientos (20%) y a través del formulario en línea dispuesto en el portal web de la Función Pública, fueron recibidas 2.107 (16,1%) peticiones. Durante este periodo no fueron presentadas PQRSD vía fax.

Lo anterior, evidencia que los grupos de valor prefieren evitar su desplazamiento a las instalaciones de la entidad y utilizan el correo electrónico y el formulario en línea como los medios más recurrentes para la formulación de sus peticiones ante la Función Pública.

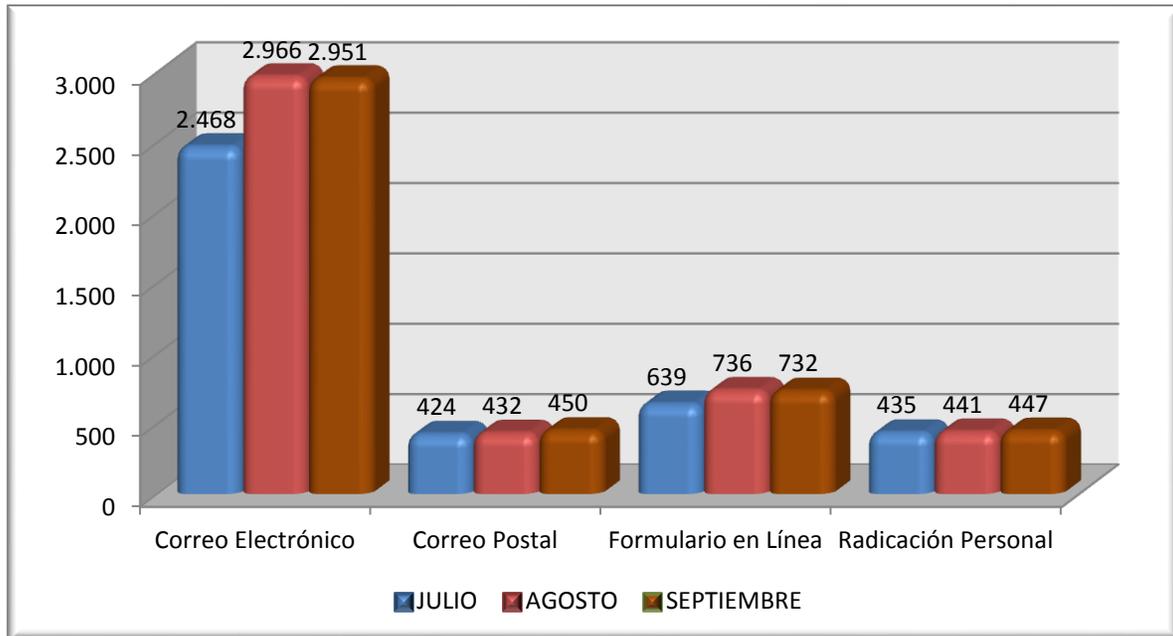
A continuación se discrimina en el comportamiento del canal escrito, mes a mes, teniendo en cuenta los volúmenes de PQRSD recibidas durante el trimestre analizado.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 9 de 20



Gráfica No. 2 comportamiento del 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 (mail), recibándose el mayor número de peticiones en el mes de agosto.

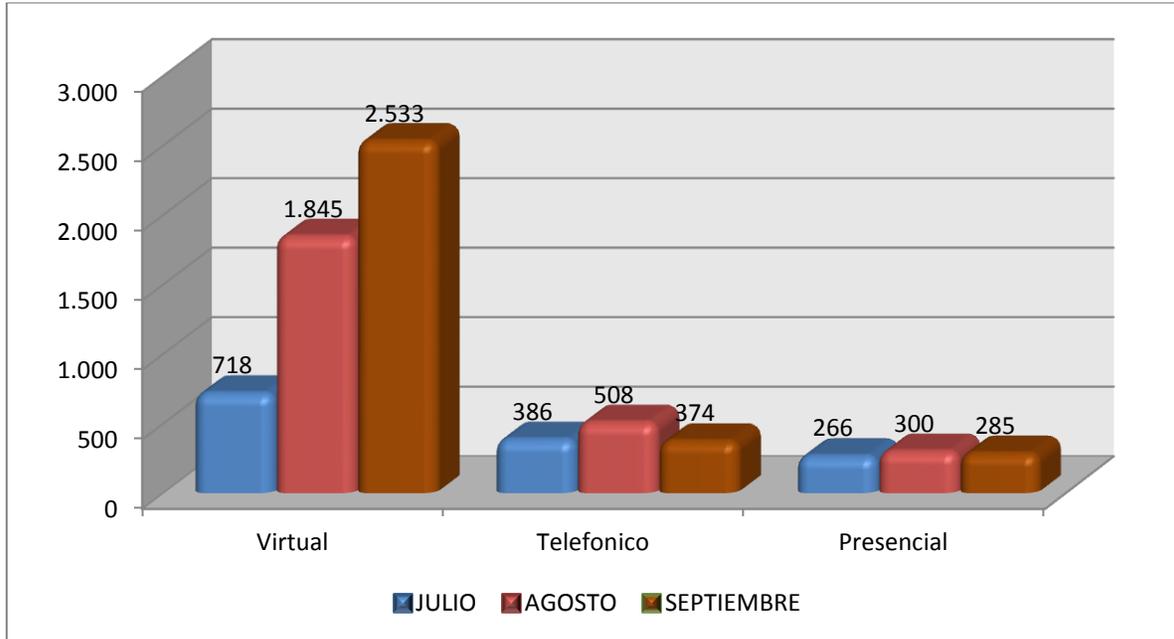
Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, a continuación se discrimina en forma gráfica el comportamiento del canal presencial, telefónico y virtual, mes a mes, teniendo en cuenta su participación porcentual en el trimestre analizado, en el cual se observó una mayor participación a través del medio virtual en un 20% frente a los demás canales.

Es importante aclarar que el canal virtual en los últimos meses presentó un incremento de solicitudes, en razón a que a partir del mes de agosto, se implementó una campaña de difusión del chat virtual de EVA en los portales de SIGEP y SUIT para promover el posicionamiento del espacio virtual de asesoría y brindar una mayor atención al ciudadano.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 10 de 20



Gráfica No. 3 Participación 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 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	70	0	0	3	0	0	0	0	0	73
Subdirección	17	0	0	3	0	0	0	0	0	20
Oficina de Control Interno	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	553	0	0	8	0	146	0	0	0	707
Oficina de TIC	29	0	0	0	0	0	0	0	304	333
Oficina Asesora de Planeación	11	0	0	1	0	0	0	0	0	12
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 11 de 20

Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	7.725	4	0	182	0	38	0	0	3.844	11.793
	Gestión Humana	1.163	0	0	27	0	0	0	0	0	1.190
	Gestión Financiera	52	3	1	1	0	0	0	0	0	57
	Gestión Administrativa y Documental	808	2	0	76	0	0	0	0	62	948
	Gestión Contractual	29	0	0	5	0	0	0	0	0	34
	Gestión Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Despacho	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Dirección Jurídica		897	3	0	2.081	0	2	0	0	0	2.983
Dirección de Desarrollo Organizacional		175	3	2	372	0	1	0	0	34	587
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional		348	1	0	109	0	0	0	0	0	458
Dirección de Empleo Público		398	21	0	117	0	0	0	0	430	966
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano		127	0	0	36	0	0	0	0	0	163
Dirección de Gestión del Conocimiento		1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestión Disciplinaria		2	0	0	2	0	0	0	0	0	4
Totales		12.412	37	3	3.023	0	187	0	0	4.674	20.336

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/07/2016 a 30/09/2016

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con el 58% de las solicitudes recibidas, seguido por la Dirección Jurídica con un 14,7% de los requerimientos. Luego el Grupo Gestión Humana con un 5,9% de las peticiones y la Dirección de Empleo Público con un 4,8%.

Del total de PQRSD recibidas, la modalidad más requeridas fue “*Solicitudes de Información General*” con un total de 12.412, seguida de “*Servicios*” (SIGEP, SUIT, MECI y FURAG) con un total de 4.674 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 7.725 y el Grupo Gestión Humana con 1.163 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 3.844 requerimientos, seguido de la Dirección de Empleo Público con 430.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 12 de 20

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	73	60	13	12	1	
Subdirección	20	14	6	5	1	
Oficina de Control Interno	1	1	0	0	0	
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	707	28	679	667	12	
Oficina de TIC	333	23	310	309	1	
Oficina Asesora de Planeación	12	6	6	6	0	
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	2	2	0	0	0	
Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	11.793	151	11.642	11.548	94
	Gestión Humana	1.190	472	718	714	4
	Gestión Financiera	57	40	17	15	2
	Gestión Administrativa y Documental	948	129	819	735	84
	Gestión Contractual	34	4	30	20	10
	Gestión Administrativa	0	0	0	0	0
	Despacho	4	4	0	0	0
Dirección Jurídica	2.983	524	2.459	1.506	953	
Dirección de Desarrollo Organizacional	587	99	488	391	97	
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	458	214	244	213	31	
Dirección de Empleo Público	966	69	897	849	48	



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 13 de 20

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	163	68	95	67	28
Dirección de Gestión del Conocimiento	3	1	2	0	2
Gestión Disciplinaria	2	2	0	0	0
Totales	20.336	1.911	18.425	17.057	1.366

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/07/2016 a 30/09/2016

Del total de las PQRSD recibidas para trámite, el 9,4% (1.911) 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 90,6% (18.425) restante, fueron atendidos el 92,6% (17.057) de los requerimientos, quedando el 7,4% (1.366) de los casos pendientes de responder.

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 septiembre 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 17.057 respuestas tramitadas por las distintas dependencias, 47 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 respuesta.	Totales
Correo electrónico	8.020
Personal	2.377
Chat EVA	5.175
Enviado por la dependencia	642
Postexpress	184



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 14 de 20

Certificado	46
Fax	5
Por enviar	608
Total	17.057

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Período: 01/07/2016 a 30/09/2016

El mayor medio de envío de respuestas corresponde al correo electrónico, con un 53,7%, seguido por el medio virtual del chat EVA con un 30,3% y por último el medio personal (respuesta inmediata en atención presencial) con un 13,9%.

Con una menor participación tenemos otros medios de remisión, tales como, envío 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 472) y Fax, los cuales representan el 5,1% de los espacios de salida de las respuestas emitidas por la Entidad.

Por otro lado el 4% (608) de las respuestas se encuentran pendientes de envío al corte del presente informe por enviar, corresponde a aquellas del presente informe.

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.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 15 de 20

Tabla No. 8 Número y Motivo de Reclamos Recibidos

Motivo del reclamo	Totales
Proceso meritocrático	146
Solicitud de respuesta a una petición	28
No deben clasificarse como reclamos por ser peticiones	6
Inconvenientes en canales de atención (telefónica)	3
Respuesta no acorde con lo solicitado	3
Inconvenientes con el Micrositio EVA	1
Total	187

Fuente: Archivo de Excel ubicado en: [\\yaksalGrupo_Atención_al_Ciudadano\SGI_2016\Quejas y reclamos](#) - Fecha de Corte: 01/07/2016 a 30/09/2016

El mayor número de reclamos recibidos durante el periodo julio-septiembre correspondió a reclamaciones relacionadas con los procesos de meritocracia adelantados por la Entidad, éstos alcanzaron un 78% 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.

Del número de reclamos recibidos durante el periodo analizado, veintiocho (28) de ellos corresponde al no recibido de respuesta a las peticiones elevadas, es decir, un porcentaje del 15% frente al total de reclamos recibidos en el trimestre.

La inconformidad se presenta porque (i) el usuario no hace seguimiento a través del número de radicado, (ii) no revisa el correo electrónico suministrado, o (iii) los usuarios en algunos casos desconocen la normativa que establece los términos de respuesta a las peticiones, como es el caso de las clasificadas como “consulta”, a la cual, la Ley 1437 de 2011 le otorga un tiempo de respuesta de 30 días hábiles.

En seis (6) de las comunicaciones recibidas se estableció que eran “peticiones” relacionados con temas de competencia de la Entidad sin que en las mismas se estableciera inconformidad con relación al servicio prestado, es decir, que no debieron ser clasificadas como “reclamos”. Esta situación equivale a un porcentaje del 3% de las reclamaciones recibidas.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 16 de 20

En un punto seis (1.6%) de los casos, las respuestas emitidas por el Departamento no resuelven la consulta realizada. Es importante mencionar que las reclamaciones prosperaron.

Otro un punto seis (1.6%) de los reclamos tuvieron como tema asociado inconvenientes con el conmutador de la Entidad, 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.

Una (1) inconformidad del total de reclamaciones recibidas, se relacionan con el micrositio EVA, específicamente respecto de la atención a través del Chat-EVA.

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 ofrecidos por 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

De acuerdo con los datos arrojados por el sistema de correspondencia “Orfeo”, durante el trimestre no fueron recibidas peticiones escritas en las que se requirió al Departamento el acceso a información pública administrada por la entidad.

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.



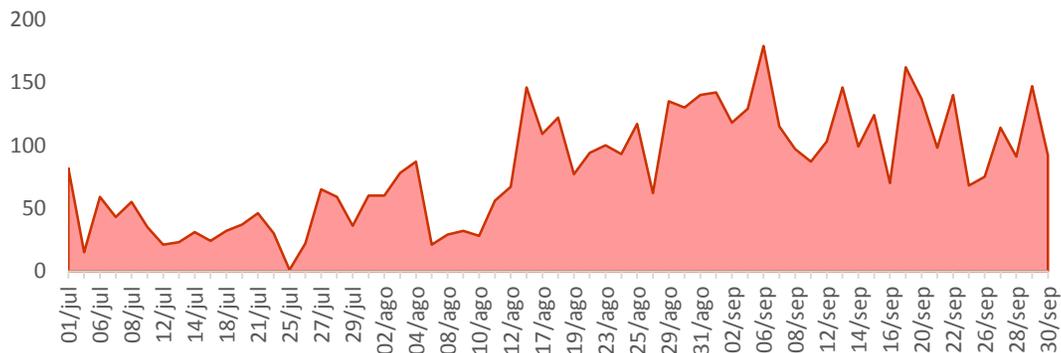
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 17 de 20

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 julio y el 30 de septiembre de 2016, en aras de visibilizar los avances y los retos que presenta la herramienta.



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/07/2016 a 30/09/2016

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 5.092 chats.

La utilización de este servicio presentó el pico más alto el día 06 de septiembre de 2016, donde se registraron 179 peticiones, es importante indicar que en promedio se atendieron 81 chats al día.

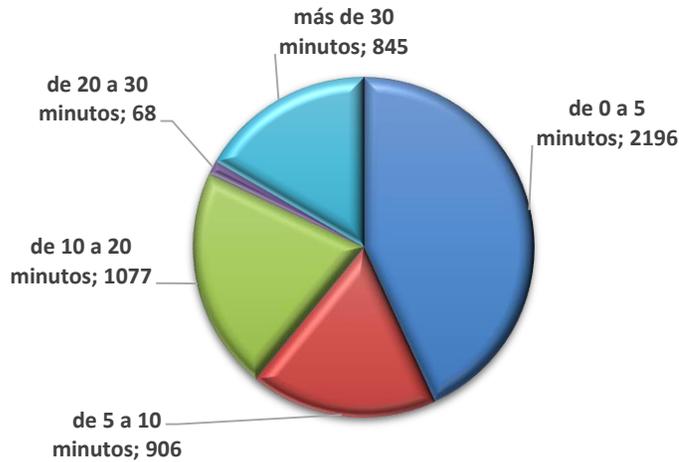
A continuación, se grafica el tiempo promedio de duración de las conversaciones sostenidas a través del chat.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

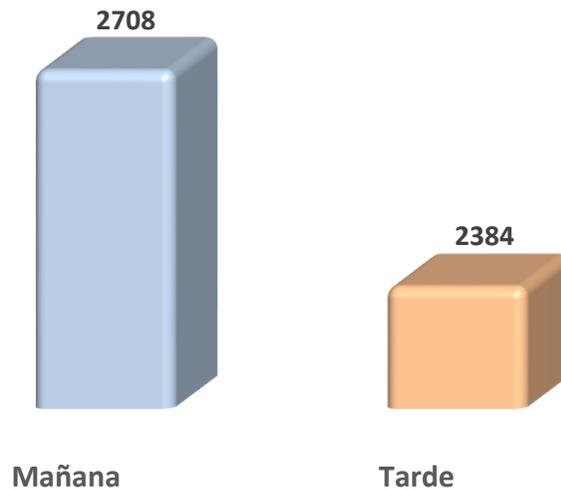
Página 18 de 20



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/07/2016 a 30/09/2016

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

Conforme se muestra, el mayor número de conversaciones que corresponden al 43,1% 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: 01/07/2016 a 30/09/2016

Gráfica No. 6 Horario conversaciones en el chat

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 19 de 20

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 53% 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 y difundir los niveles y acuerdos de servicio definidos en la entidad.
- 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.
- Capacitar a los servidores de la Entidad con respecto al protocolo de servicio que permita el uso adecuado del Chat.
- Implementar respuestas tipo a preguntas frecuentes en el chat EVA, que permita mejorar los tiempos de respuesta y agilizar las conversaciones que se adelantan con los usuarios.
- 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.
- 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.

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

- Establecer un control por parte de Gestión Documental en especial sobre aquellas comunicaciones que deben ser clasificadas como “reclamos” y para el cambio de tipificación de las solicitudes, en las que se requiere la eliminación de los términos de



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 20 de 20

respuesta o en aquellas peticiones que se archivan sin que se haya generado una respuesta.

- Establecer controles en el sistema Orfeo en aquellos eventos en los que se le informa al peticionario de ampliación de términos para generar la respuesta, a efectos de que la misma se tramite dentro de los términos de dicha ampliación; lo anterior, a efectos de evitar respuestas por fuera de términos o consultas sin respuesta.

Elaboró: Juan Pablo Bonell Gomez – Tecnico Administrativo, Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
Elaboró: Jaime Jiménez Vergel – Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

