



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública



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

TERCER TRIMESTRE DE 2017

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL
FECHA: 05 DE OCTUBRE DE 2017

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 1 de 25

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
GLOSARIO.....	3
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	7
1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN	7
1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES	8
1.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	11
1.4. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO.....	13
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS.....	15
2.1. ESTADO DE RESPUESTAS.....	15
2.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.....	18
3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS	19
3.1. QUEJAS.....	20
3.2. RECLAMOS.....	20
4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.....	21
5. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.....	21
6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	21
7. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR NO COMPETENCIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	21
8. CHAT INSTITUCIONAL	22
9. RECOMENDACIONES	25



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) TERCER TRIMESTRE DE 2017

Página 2 de 25

INTRODUCCIÓN

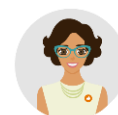
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2017, con el fin 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 ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se 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 trimestres anteriores 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 tiempos promedio de respuesta a los requerimientos.

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 relacionan las PQRSD que se trasladan a otras entidades por competencia 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 2017

Página 3 de 25

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

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.

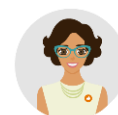
- **Canal Electrónico:** Es el medio dispuestos por la Función Pública, a través del cual se pueden formular las PQRSD, utilizando el chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría – EVA.
- **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico dispuesto en la página web, buzón de sugerencias y fax.
- **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
- **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

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. 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:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) TERCER TRIMESTRE DE 2017

Página 4 de 25

- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- **Solicitud de Asesoría:** Cuando se solicita acompañamiento sistémico, programado y documentado a la entidad, con el propósito de fortalecer su capacidad técnica o resolver una situación administrativa, que generalmente culmina con la emisión de un concepto técnico o jurídico, informe o decreto.
- **Solicitud de Capacitación:** Cuando se solicita a la Función Pública programar y capacitar sobre aspectos técnicos, teóricos y prácticos, relacionados con temas de su competencia.
- **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.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **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.
- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **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.
- **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 2017**

Página 5 de 25

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.funcionpublica.gov.co, se cuenta con acceso al enlace <http://www.funcionpublica.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>, en donde los grupos de valor podrán consultar los siguientes temas de su interés:

- Adopción esquema de publicación en Función Pública
- Quiénes somos
- Entidades que conforman el Sector Función Pública
- Servicio al Ciudadano
- Notificaciones
- Agremiaciones y Asociaciones
- Normas que regulan la entidad
- Funciones y Deberes
- Presupuesto
- Directorio de Servidores Públicos
- Políticas y Lineamientos
- Modelo de Servicio
- Trámites y Servicios
- Planes, Programas y Proyectos
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2017
- Seguimiento y Monitoreo a la Gestión
- Contratación
- Procesos y Procedimientos
- Informes y Reportes
- Mecanismos de Vigilancia y Control
- Mecanismos de Participación
- Publicaciones
- Sala de Prensa
- Gestión Documental
- Gestión del Talento Humano
- Publicación voluntaria Declaración de Bienes y Rentas
- Proyectos normativos de la Función Pública



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 6 de 25

En igual sentido, el Departamento Administrativo viene publicando en el portal web a través del link: www.datos.gov.co, los set de datos correspondientes a:

- Información básica y cargos de las plantas de personal de las instituciones públicas
- Trámites del Estado Colombiano de orden nacional
- Registro de activos de la información



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

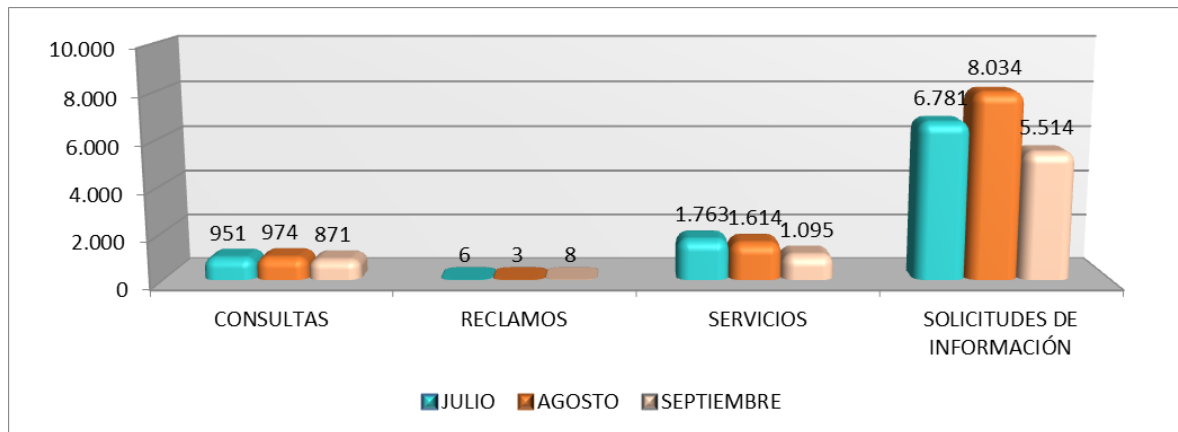
Página 7 de 25

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

1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2017 fueron recibidos en la Función Pública un total de **27.614 requerimientos**, distribuidas así: 20.329 solicitudes de información, 4.472 servicios, 2.796 consultas y 17 reclamos. Durante este periodo no fueron formuladas quejas, sugerencias ni denuncias.

Gráfica No. 1 Total PQRSD recibidas por modalidad de petición



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017

Durante el trimestre analizado, la mayor concentración de requerimientos estuvo en el mes de agosto, en donde fueron recibidos el 38,5% (10.625) de la totalidad de requerimientos, seguido por el mes de julio que agrupó un 34,4% (9.501) y luego septiembre con el 27,1% (7.488) restante.

Tabla No. 1 PQRSD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Julio	Agosto	Septiembre	Totales	%
Consultas	951	974	871	2.796	10,1%
Denuncias	0	0	0	0	0,0%
Quejas	0	0	0	0	0,0%
Reclamos	6	3	8	17	0,1%
Servicios	1.763	1.614	1.095	4.472	16,2%
Solicitudes de Información	6.781	8.034	5.514	20.329	73,6%

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 8 de 25

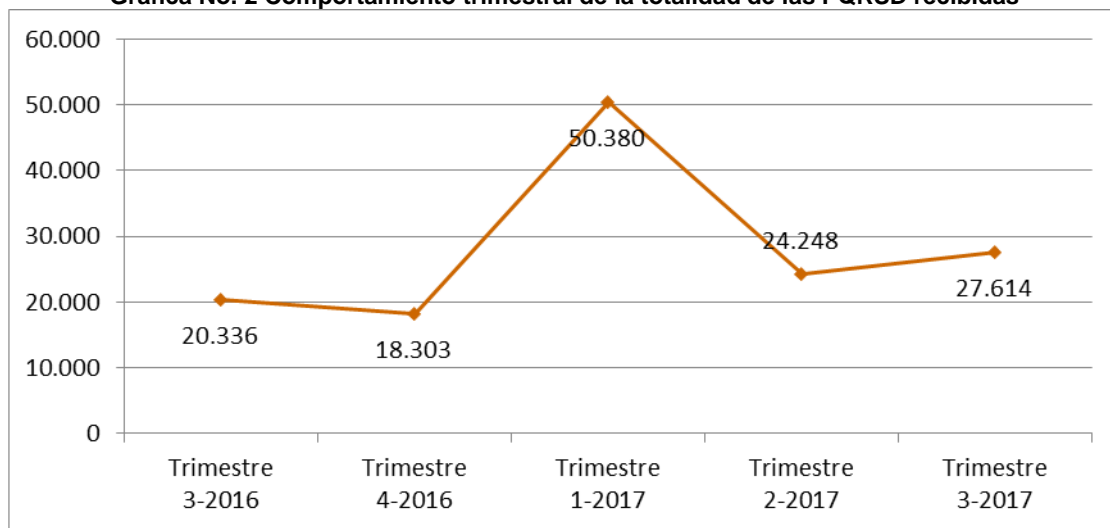
Modalidad de Petición	Julio	Agosto	Septiembre	Totales	%
Sugerencias	0	0	0	0	0,0%
Totales	9.501	10.625	7.488	27.614	100%
%	34,4%	38,5%	27,1%	100%	Σ

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017

Con relación a la modalidad del requerimiento, el mayor número se encuentra agrupado en las solicitudes de información con un porcentaje del 73,6% (20.329) de la totalidad de requerimientos; seguida por servicios en un 16,2% (4.472), consultas en un 10,1% (2.796) y reclamos un 0,1% (17).

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

Gráfica No. 2 Comportamiento trimestral de la totalidad de las PQRSD recibidas



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017

Nota: En el informe del primer trimestre de 2017, para establecer el número de peticiones que ingresaron a la entidad por medio del canal telefónico, se tuvieron en cuenta los datos referidos por el aplicativo de voz IP denominado “Elastix”, registrándose un total de 18.562 llamadas.

En el segundo trimestre de 2017 entró en funcionamiento la herramienta “CRM” (Customer Relationship Management) para el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional que permite llevar la trazabilidad de los requerimientos que se solicitan a



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 9 de 25

través de los diferentes canales y en él se registran las llamadas telefónicas que fueron atendidas por el referido Grupo.

A partir de la implementación de la herramienta CRM (2do informe de 2017) se tiene en cuenta los datos registrada para el mencionado canal.

En la gráfica anterior se puede observar la tendencia de crecimiento de la totalidad de PQRSD recibidas por la Entidad en los últimos cinco trimestres, observando el pico más alto en el primer trimestre de 2017, lo cual se explica en razón a que en el referido periodo se atienden un gran número de peticiones relacionadas con el incremento salarial para los servidores públicos y el diligenciamiento del formato de declaración de bienes y rentas.

En la siguiente tabla se efectúa el análisis de los trimestres anteriores por modalidad de petición, comparando los datos históricos del presente trimestre con el tercer trimestre del año anterior.

Tabla No. 2 Comparación del Total PQRSD recibidas en periodos iguales

Modalidad de Petición	Trimestre 3-2016	Trimestre 4-2016	Trimestre 1-2017	Trimestre 2-2017	Trimestre 3-2017	Comparación del periodo vigente con el del año anterior	Variación porcentual entre el tercer trimestre de 2016 y 2017
Consultas	3.023	2.221	2.836	2.378	2.796	-227	-7,5%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0%
Quejas	0	1	0	0	0	0	0%
Reclamos	187	70	681	54	17	-170	-90,9%
Servicios	4.674	3.330	9.652	4.055	4.472	-202	-4,3%
Solicitudes de Información	12.452	12.681	37.211	17.761	20.329	7.877	63,3%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0%
Totales	20.336	18.303	50.380	24.248	27.614	7.278	35,8%

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017

Analizando los datos históricos del tercer trimestre de 2016 frente al tercer trimestre de 2017, se evidencia un aumento en el número de PQRSD recibidas en la entidad en 7.278 requerimientos, pasando de 20.336 a 27.617, las cuales corresponden a un aumento porcentual del 35,8% como consecuencia de los siguientes factores:

- Entrada en funcionamiento del aplicativo CRM a partir del mes de mayo de 2017, en el cual se registran las llamadas telefónicas del Grupo de Servicio al Ciudadano



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 10 de 25

Institucional, herramienta implementada en el segundo trimestre y que permite llevar la trazabilidad de los registros, especialmente en el referido canal.

- Mayor capacidad de atención en el chat EVA al entrar en funcionamiento el servicio de respuesta automática por medio del “robot del chat EVA” a partir del mes de abril de 2017, en el cual los grupos de valor pueden obtener orientación en temas propios de la Función Pública y auto gestionar la misma en tiempo real conforme a la base de conocimiento que se viene alimentando periódicamente.
- Fortalecimiento del primer nivel de atención en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, lo que permite atender un mayor número de requerimientos formulados por los grupos de valor a través de los diferentes canales de atención.

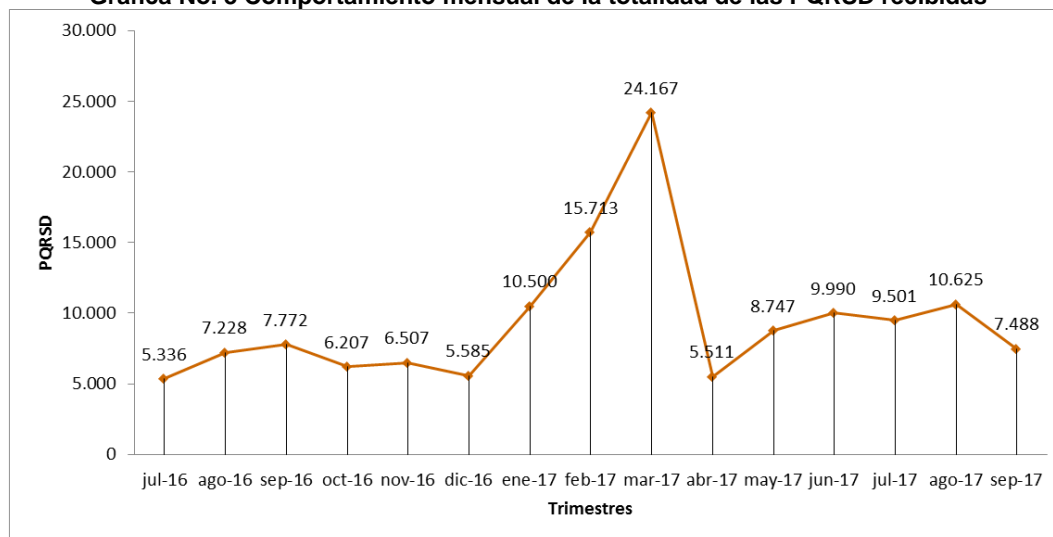
Se observa una disminución de los reclamos presentados a la Entidad al comparar el actual trimestre con los anteriores. Con respecto al tercer trimestre de 2016, frente al 2017 se observa una disminución del 90,9% (170 reclamos).

Desagregando por mes, lo antes indicado, se evidencia una tendencia de crecimiento de las PQRSD a partir del mes de enero.

En el mes de abril, se evidencia una disminución de PQRSD, debido a los días compensatorios que son decretados en las entidades públicas por los días de semana santa, registrándose un total de 5.511 requerimientos.

En el mes de septiembre de 2017, decrecen los requerimientos a 7.488.

Gráfica No. 3 Comportamiento mensual de la totalidad de las PQRSD recibidas



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 11 de 25

Para una mayor ilustración de lo expuesto, a continuación se discrimina el crecimiento mes a mes por modalidad de petición de las PQRSD.

Tabla No. 3 Comparativo mensual PQRSD recibidas por modalidad de petición

Modalidad de Petición	Año 2016						Año 2017								
	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17
Consultas	1.073	1.016	934	756	783	682	906	936	994	575	875	928	951	974	871
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	31	68	88	18	29	19	603	34	44	8	16	30	6	3	8
Servicios	1.488	1.716	1.470	967	1.083	1.280	2.745	3.932	2.975	1.078	1.563	1.414	1.763	1.614	1.095
Solicitudes de Información	2.744	4.428	5.280	4.466	4.612	3.604	6.246	10.811	20.154	3.850	6.293	7.618	6.781	8.034	5.514
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales	5.336	7.228	7.772	6.207	6.507	5.585	10.500	15.713	24.167	5.511	8.747	9.990	9.501	10.625	7.488

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM - Período: 01/07/2017 a 30/09/2017

1.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

A continuación se detalla el total de PQRSD registradas por los diferentes canales de atención en el trimestre analizado:

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

Canal	Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	% Subtotal	% Total	
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso										
Escrito	Buzón de Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%	
	Correo Electrónico	3.925	22	4	986	0	7	0	0	3.871	8,815	70,9%	31,9%
	Correo Postal	457	29	4	356	0	0	0	0	0	846	6,8%	3,1%
	Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,000%
	Formulario electrónico	612	1	0	1.184	0	9	0	0	0	1.806	14,5%	6,5%
	Radicación Personal	716	10	4	241	0	1	0	0	0	972	7,8%	3,5%
Subtotal Escrito		5.710	62	12	2.767	0	17	0	0	3.871	12.439	100,0%	45,0%



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 12 de 25

Canal		Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	% Subtotal	% Total
		General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso									
Presencial	Capacitación	18	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0,6%	0,1%
	Presencial	2.924	0	0	0	0	0	0	0	0	2.924	99,4%	10,6%
Subtotal Presencial		2.942	0	0	0	0	0	0	0	0	2.942	100,0%	10,7%
Telefónico	ORFEO - Estadísticas	106	0	0	0	0	0	0	0	0	106	8,7%	0,4%
	CRM	1.111	0	0	0	0	0	0	0	0	1.111	91,3%	4,0%
Subtotal Telefónico		1.217	0	0	0	0	0	0	0	0	1.217	100,0%	4,4%
Electrónico	Chat EVA	3.969	0	0	0	0	0	0	0	0	3.969	36,0%	14,4%
	Chat EVA - Robot	7.047	0	0	0	0	0	0	0	0	7.047	64,0%	25,5%
Subtotal Electrónico		11.016	0	0	0	0	0	0	0	0	11.016	100,0%	39,9%
Totales		20.885	62	12	2.767	0	17	0	0	3.871	27.614	100,0%	100,0%

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017

Conforme a los datos registrados por canal, el escrito tramitó el 45,0% (12.439); el canal electrónico un 39,9% (11.016); el presencial un 10,7% (2.942) y el telefónico concentró un 4,4% (1.217) de los requerimientos efectuados por los grupos de valor de la Entidad.

Se deduce de la anterior tabla que a través del canal escrito se registraron por correo electrónico 8.815 requerimientos (31,9%), lo cual indica que es un medio muy utilizado, considerando que le evita a los grupos de valor realizar desplazamientos y de otra parte se obtiene una optimización del tiempo.

Adicionalmente, se evidencia que a través del formulario electrónico se recibieron 1.806 (6,5%) requerimientos; mediante radicación personal 972 (3,5%) y por correo postal 846 (3,1%).

El segundo canal con mayor utilización por los grupos de valor, es el canal electrónico (chat EVA) el cual es utilizado con frecuencia por su respuesta en tiempo real y se registraron 11.016 (39,0%) requerimientos, seguidos del canal presencial con 2.942 (10,7%) y por último el canal telefónico con 1.217 (4,4%).

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

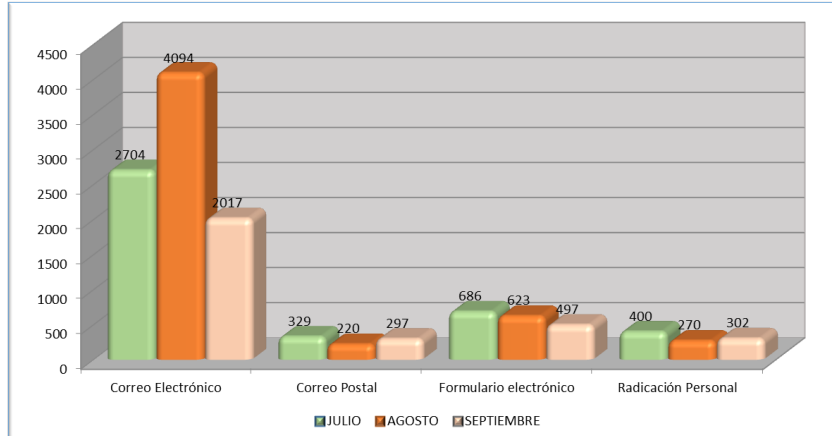


GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017

Página 13 de 25

Gráfica No. 4 Participación del canal escrito de las PQRSD durante el Trimestre



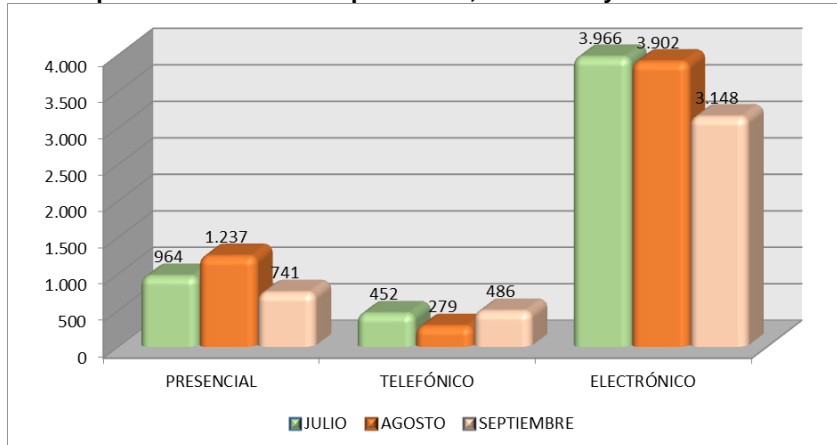
Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017

Se observa en la anterior gráfica que el medio de recepción de peticiones más utilizado del canal escrito, es el correo electrónico, recibándose el mayor número de peticiones en el mes de agosto.

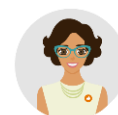
A través del buzón de sugerencias y fax no se registraron peticiones durante el presente trimestre.

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 electrónico, mes a mes, en el cual se observa una mayor participación a través del canal electrónico frente a los demás canales, registrando el mayor número de peticiones en el mes de julio.

Gráfica No. 5 Participación de los canales presencial, telefónico y electrónico durante el Trimestre



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 14 de 25

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	277	0	1	0	0	0	0	0	0	278	1,0%	
Subdirección	113	0	1	0	0	0	0	0	0	114	0,4%	
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	1.069	0	0	0	0	0	0	0	0	1.069	3,9%	
Oficina de TIC	163	0	0	0	0	0	0	0	101	264	1,0%	
Oficina Asesora de Planeación	20	0	0	1	0	0	0	0	0	21	0,1%	
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,0%	
Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	13.696	4	0	213	0	16	0	0	3.634	17.563	63,6%
	Gestión Humana	2.195	0	0	2	0	0	0	0	0	2.197	8,0%
	Gestión Financiera	48	0	0	0	0	0	0	0	0	48	0,2%
	Gestión Documental	198	0	0	0	0	0	0	0	0	198	0,7%
	Gestión Contractual	88	0	0	1	0	0	0	0	0	89	0,3%
	Gestión Administrativa	121	0	0	0	0	0	0	0	0	121	0,4%
	Despacho	49	0	1	0	0	0	0	0	0	50	0,2%
Dirección Jurídica	784	0	2	1.723	0	0	0	0	0	2.509	9,1%	
Dirección de Desarrollo Organizacional	416	16	3	448	0	0	0	0	0	883	3,2%	
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	480	0	0	195	0	0	0	0	0	675	2,4%	

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 15 de 25

Dependencia	Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	%
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso								
Dirección de Empleo Público	770	42	4	129	0	1	0	0	97	1.043	3,8%
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	356	0	0	55	0	0	0	0	39	450	1,6%
Dirección de Gestión del Conocimiento	35	0	0	0	0	0	0	0	0	35	0,1%
Gestión Disciplinaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Totales	20.885	62	12	2.767	0	17	0	0	3.871	27.614	100,0%

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con el 63,6% de las solicitudes recibidas, seguido por la Dirección Jurídica con un 9,1%, Gestión humana con el 8,0% y el Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática con el 3,9% de los requerimientos. Las demás dependencias tuvieron porcentajes menos representativos.

Del total de PQRSD recibidas, la modalidad más requerida fue “Solicitudes de Información General” con un total de 20.885, seguida de “Servicios” (SIGEP, SUIT, MECI y FURAG) con un total de 3.871 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 13.696 y Gestión Humana con 2.195 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 3.634 requerimientos, seguido de la Oficina de Tecnología de la información con 101 requerimientos.

2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS

2.1. ESTADO DE RESPUESTAS

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 16 de 25

En la siguiente tabla se detalla la información de las PQRSD recibidas en cada una de las dependencias durante el presente trimestre, discriminándose de acuerdo al trámite efectuado, así:

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	278	141	137	137	0	
Subdirección	114	4	110	110	0	
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	1.069	12	1.057	1.053	4	
Oficina de TIC	264	45	219	217	2	
Oficina Asesora de Planeación	21	8	13	11	2	
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	7	5	2	2	0	
Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	17.563	219	17.344	17.320	24
	Gestión Humana	2.197	225	1.972	1.970	2
	Gestión Financiera	48	25	23	22	1
	Gestión Documental	198	13	185	185	0
	Gestión Contractual	89	9	80	74	6
	Gestión Administrativa	121	64	57	57	0
	Despacho	50	6	44	44	0
Dirección Jurídica	2.509	321	2.188	1.379	809	
Dirección de Desarrollo Organizacional	883	108	775	638	137	
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	675	106	569	475	94	
Dirección de Empleo Público	1.043	103	940	882	58	
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	450	102	348	322	26	
Dirección de Gestión del Conocimiento	35	7	28	28	0	
Gestión Disciplinaria	0	0	0	0	0	
Totales	27.614	1.523	26.091	24.926	1.165	
%	100%	5,5%	94,5%	95,5%	4,5%	

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 17 de 25

Del total de las PQRSD recibidas para trámite, 1.523 (5,5%) 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.

De las 26.091 (94,5%) restante, fueron atendidos 24.926 (95,5%) requerimientos, quedando 1.165 (4,5%) pendientes de responder.

Es importante tener en cuenta que de acuerdo con la información arrojada por el sistema de correspondencia “Orfeo” al momento del informe, 4 requerimientos se encontraban pendientes de respuesta con corte al 30 de septiembre de 2017, es decir, que la respuesta que se genere estará por fuera de los términos legales. No obstante, al revisar uno a uno, se constató que se habían respondido los cuatro (4) de ellos, dentro de términos, tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 7 Radicados sin respuesta en el trimestre

#	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE RADICADO	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIÓN
1	20179000189632	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	29/07/2017	17/08/2017	13/09/2017	CON RESPUESTA EN TÉRMINOS
2	20179000189632	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	29/07/2017	17/08/2017	13/09/2017	CON RESPUESTA EN TÉRMINOS
3	20179000185032	DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	25/07/2017	14/08/2017	07/09/2017	CON RESPUESTA EN TÉRMINOS
4	20179000230802	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	04/09/2017	SIN DIGITALIZAR	18/09/2017	EL REQUERIMIENTO FUE RESPONDIDO EL DÍA 13-09-2017, CON EL RADICADO No. 20171300225021

Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017

De otra parte, es preciso señalar que del número total de PQRSD con respuestas tramitadas por las distintas dependencias, 9 de ellas pese a haber sido respondidas, no fueron entregadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley.

Tabla No. 8 Radicados vencidos en el trimestre

#	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO
1	20172060177232	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	14/07/2017	11/08/2017	08/08/2017
2	20172060174582	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	12/07/2017	11/08/2017	27/07/2017
3	20172060174072	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	12/07/2017	11/08/2017	03/08/2017
4	20172060168442	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	06/07/2017	09/08/2017	21/07/2017
5	20172060205892	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	16/08/2017	08/09/2017	07/09/2017



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 18 de 25

#	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO
6	20172060196222	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	04/08/2017	30/08/2017	29/08/2017
7	20172060195722	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	04/08/2017	30/08/2017	29/08/2017
8	20172060167502	GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	05/07/2017	04/08/2017	27/07/2017
9	20172060229022	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	01/09/2017	11/09/2017	08/09/2017

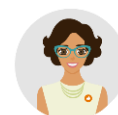
Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017

2.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Teniendo en cuenta la información consolidada en el sistema de gestión documental “Orfeo”, a continuación se observa el tiempo promedio que utilizan los diferentes grupos y dependencias de la entidad, para atender los requerimientos, de acuerdo con los establecidos para cada tipo de petición.

Tabla No. 9 Tiempos promedios de respuesta por temas

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA EN DÍAS	TIEMPO PROMEDIO DE DÍAS PARA DAR RESPUESTA POR GRUPO Y DEPENDENCIA																			
		DESPACHO DEL DIRECTOR	DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN JURÍDICA	GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRÁTICA	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	SECRETARÍA GENERAL	
ACCIONES JUDICIALES				5	3,5				10,8												
CONSULTAS	30			16,9	17,8	20,5	20,8	26,7			26				13		8,8	10			
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10			2,5				8						8		2,2					
PETICION DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15			8,4	8,2	4,8	10,7	12	7,8	5,5	8,1		6,4	7,21	3,3	4,98		14,4	11		
PETICION DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5				3,25		4							2	1	1,9					
PETICION INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10			4,3	5,21											2,2					



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 19 de 25

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE DÍAS PARA DAR RESPUESTA POR GRUPO Y DEPENDENCIA																			
	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA EN DÍAS	DESPACHO DEL DIRECTOR	DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN JURÍDICA	GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRÁTICA	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	SECRETARÍA GENERAL
PETICIÓN PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO	10				7												2,94			
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10			7,43	6,2	3,6	8		3					8,5	2,5		5,6		9,6	
RECLAMOS	15				11												5,0			
REFORMAS ORGANIZACIONALES				16,7			13		3,6											
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5	5	5	3	4,5				4,5											5
PETICION DE DOCUMENTOS	10																8			6
PETICIONES INCOMPLETAS	10			4		1								0			2,41			
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	10						5													
Total de Peticiones		2	2	410	304	369	64	15	1223	2	0	33	1	28	2511	522	1286	2	14	4

Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017

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.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 20 de 25

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. 10 Número y Motivo de Reclamos Recibidos

Motivo del reclamo	Prosperan		Totales	%
	NO	SI		
Capacitación			0	0,0%
Inconsistencia en contenido de respuesta	1		1	5,9%
Inconvenientes en el aplicativo SIGEP	1	1	2	11,8%
Inconvenientes en el funcionamiento del portal	1		1	5,9%
Inconvenientes en la central telefónica			0	0,0%
Inconvenientes en proceso de correspondencia		1	1	5,9%
Inconvenientes micrositio EVA	1		1	5,9%
Inconvenientes plataforma MECI- FURAG			0	0,0%
Reclamo incompleto	2		2	11,8%
Respuesta fuera de términos	7		7	41,2%
Respuesta no resuelve la consulta	1		1	5,9%
Solicita respuesta a una petición	1		1	5,9%
Total	15	2	17	100%
%	88,2%	11,8%	100%	∑

Fuentes: ORFEO - Período: 01/07/2017 a 30/09/2017

De la totalidad de reclamos presentados a la Función Pública (17 casos), 2 de ellos prosperaron, es decir el 11,8%, por los siguientes motivos:

- Un inconveniente en el aplicativo SIGEP con respecto a la restauración de la funcionalidad de registros y actualización de anexos en las hojas de vida.
- Un caso por inconvenientes en el proceso de correspondencia, en razón a que no obstante darse respuesta oportunamente a la petición, se direccionó en forma errada la extensión del correo electrónico

En conclusión, de las 17 reclamaciones, no prosperaron 15 (88,2%) y 2 de ellas (11,8%) prosperaron por haberse identificado la indebida prestación del servicio.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) TERCER TRIMESTRE DE 2017

Página 21 de 25

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

Durante el primer trimestre del 2017, se diseñó, publicó y socializó el nuevo formato de solicitud de acceso a la información pública e ilustra sobre los recursos que el peticionario puede interponer en el evento de no estar de acuerdo con la respuesta recibida o si se rechaza la solicitud invocando reserva legal de la información, de acuerdo con los lineamientos establecidos en las leyes 1712 de 2014¹ y 1755 de 2015².

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el tercer trimestre del año 2017, se recibieron (20.329) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y 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.

7. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR NO COMPETENCIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Durante el tercer trimestre del año 2017, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia «Orfeo» como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de 500 PQRSD, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.

En lo corrido del año 2017, se tipificaron 1273 PQRSD, tal como se puede observar en la siguiente gráfica.

¹ Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

² Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 22 de 25

Tabla No. 11 Traslados a otras entidades por no competencia

Trimestre	Total	%
Trimestre 1-2017	416	32,7%
Trimestre 2-2017	357	28,0%
Trimestre 3-2017	500	39,3%
Total	1273	100%

Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/07/2017 a 30/09/2017

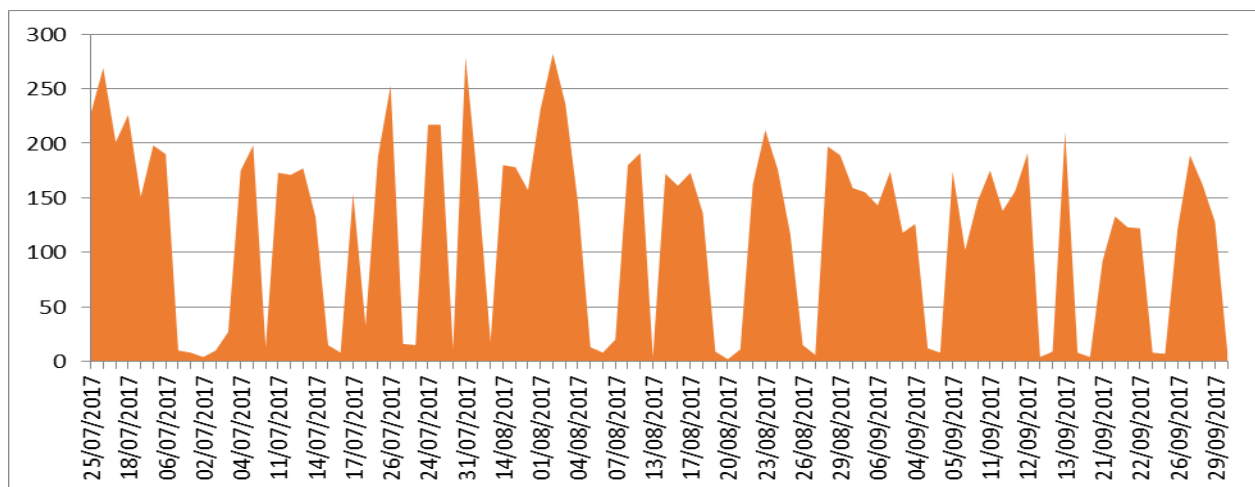
8. CHAT INSTITUCIONAL

En el marco del mejoramiento del servicio al ciudadano, la Función Pública puso a disposición de los grupos de valor, 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 los siete días a la semana y a partir del mes de abril de 2017 las 24 horas del día. En el horario de atención de jornada no laboral es atendida únicamente por un “robot”, que tiene respuesta siempre y cuando la consulta se encuentre en la base del conocimiento diseñada para tal fin, con el objeto de dar orientación inmediata a los usuarios en temas propios de la Función Pública.

La siguiente grafica presenta los resultados del chat virtual entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2017, en aras de visibilizar la atención prestada.

Gráfica No. 6 Comportamiento de los chats atendidos durante el trimestre.



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/07/2017 a 30/09/2017



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

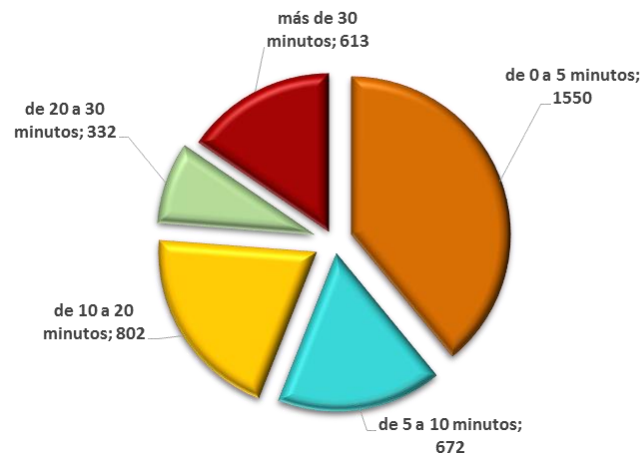
Página 23 de 25

La anterior grafica da muestra del comportamiento de las peticiones atendidas a través del chat EVA, evidenciando un total de 11.016 chats, de los cuales 7.047 fueron atendidos exclusivamente por el robot y 3.969 fueron atendidos inicialmente por el robot y remitidos a los asesores con el fin de brindar una atención personalizada.

La utilización de este servicio presentó el pico más alto el día 02 de agosto de 2017, donde se registraron 282 peticiones, es importante indicar que en promedio se atendieron 120 chats al día.

A continuación, se grafica el tiempo promedio de duración de las conversaciones sostenidas a través del chat EVA, por intermedio de los asesores personales.

Gráfica No. 7 Duración promedio de las conversaciones en el chat



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/07/2017 a 30/09/2017

La herramienta de chat EVA - asesores personales, 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.

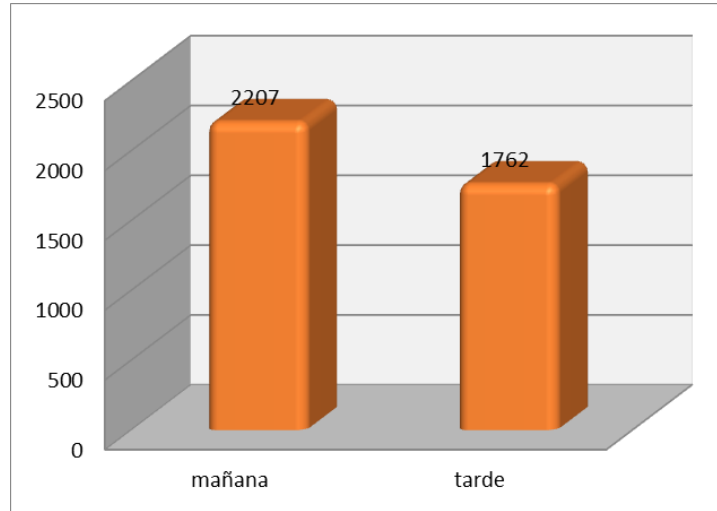
Conforme se muestra, el mayor número de conversaciones que corresponden al 39,1% de las atendidas, se encuentran en un rango entre los 0 y 5 minutos, las cuales en su mayoría se atienden en horario de la tarde de 8:00 a.m. a 12:00 m. tal y como se muestra en la siguiente imagen.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

Página 24 de 25

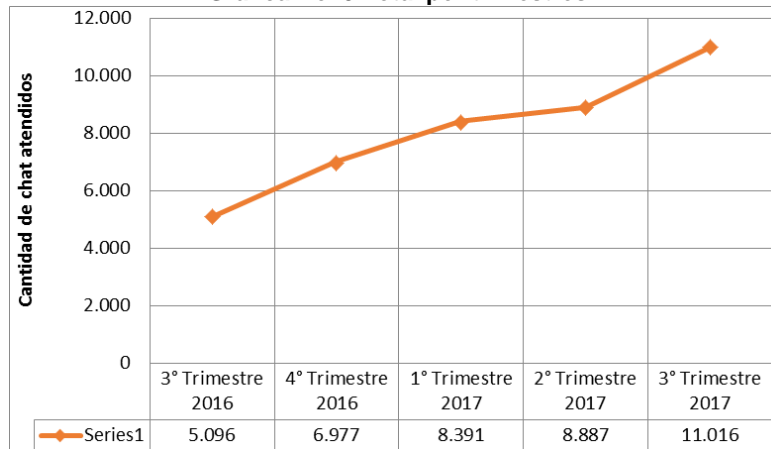
Gráfica No. 8 Horario conversaciones en el chat



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/07/2017 a 30/09/2017

Como puede observarse en la anterior gráfica, el servicio prestado a través del Chat - EVA es utilizado con mayor frecuencia por los usuarios en la jornada de la mañana, representando un 51% del total de conversaciones.

Gráfica No. 9 Total por trimestres



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/07/2017 a 30/09/2017

En la gráfica anterior se puede observar el comportamiento de las solicitudes atendidas por trimestre, con una tendencia de crecimiento en los últimos de ellos.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) TERCER TRIMESTRE DE 2017

Página 25 de 25

9. 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:

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso en coordinación con la OTIC y el Grupo de Gestión Documental, hacer seguimiento a la debida implementación de la herramienta tendiente a generar alarmas automáticas a los servidores y coordinadores de Orfeo de las dependencias mediante la cual se genera un correo que informa el estado de los semáforos que se generan para el control de las peticiones próximas a vencer.
- Con ocasión del funcionamiento del “robot” en el chat EVA y a fin de atender un mayor número de usuarios, se recomienda por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional (GSCI) en coordinación con el contratista Natura Software crear una herramienta que permita de manera ágil incrementar la base del conocimiento de preguntas, con el objeto de permitir a los grupos de valor la autoconsulta electrónica a sus requerimientos
- Solicitar a OTIC la revisión del sistema Orfeo con relación a los reportes que se generan respecto de las «peticiones sin respuesta», en la medida en que la información que arroja no refleja la realidad en alguna de ellas, toda vez que al consultarlas una a una, se evidencia que han sido respondidas en forma oportuna.

Elaboró: Cristian Yesid Torres Guerrero – Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
Revisó: Jaime Jiménez Vergel – Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

