



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública



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

---

CUARTO TRIMESTRE DE 2017 Y COMPILADO DEL  
AÑO

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**  
FECHA: 18 DE ENERO DE 2018

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 1 de 32

**CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	3
GLOSARIO.....	4
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).....	8
1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN .....	8
1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES .....	9
1.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN .....	12
1.4. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO.....	15
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS .....	16
2.1. ESTADO DE RESPUESTAS .....	16
2.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA .....	19
3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS.....	21
3.1. QUEJAS.....	21
3.2. RECLAMOS.....	21
4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS .....	22
5. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS .....	22
6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	22
7. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR NO COMPETENCIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA .....	22
8. CHAT INSTITUCIONAL .....	23
9. RESUMEN DEL AÑO 2016.....	26
9.1. MODALIDAD DE PQRSD RECIBIDAS EN EL AÑO 2017 .....	26
9.2. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN EN EL AÑO 2017 ....	27

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 2 de 32

9.3. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO EN AÑO 2017 .....	28
9.4. QUEJAS RECIBIDAS EN AÑO 2017 .....	29
9.5. RECLAMOS RECIBIDOS EN AÑO 2017 .....	29
9.6. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN AÑO 2017	30
9.7. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN AÑO 2017 .....	30
9.8. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN AÑO 2017	30
9.9. PQRSD DE NO COMPETENCIA EN AÑO 2017 .....	30
9.10. COMPORTAMIENTO DEL CHAT INSTITUCIONAL DURANTE EN AÑO 2017	31
10. RECOMENDACIONES .....	31

## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 3 de 32

## 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 octubre y el 31 de diciembre 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.

De igual forma, se efectúa una compilación de la información del 2017, con respecto al comportamiento de las PQRSD atendidas por los diferentes canales de atención.

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) CUARTO TRIMESTRE DE 2017

Página 4 de 32

## 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) CUARTO TRIMESTRE DE 2017

Página 5 de 32

- **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 (PQRS)D) CUARTO TRIMESTRE DE 2017

Página 6 de 32

## 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](http://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)  
CUARTO TRIMESTRE DE 2017**

Página 7 de 32

En igual sentido, el Departamento Administrativo viene publicando en el portal web a través del link: [www.datos.gov.co](http://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)  
CUARTO TRIMESTRE DE 2017**

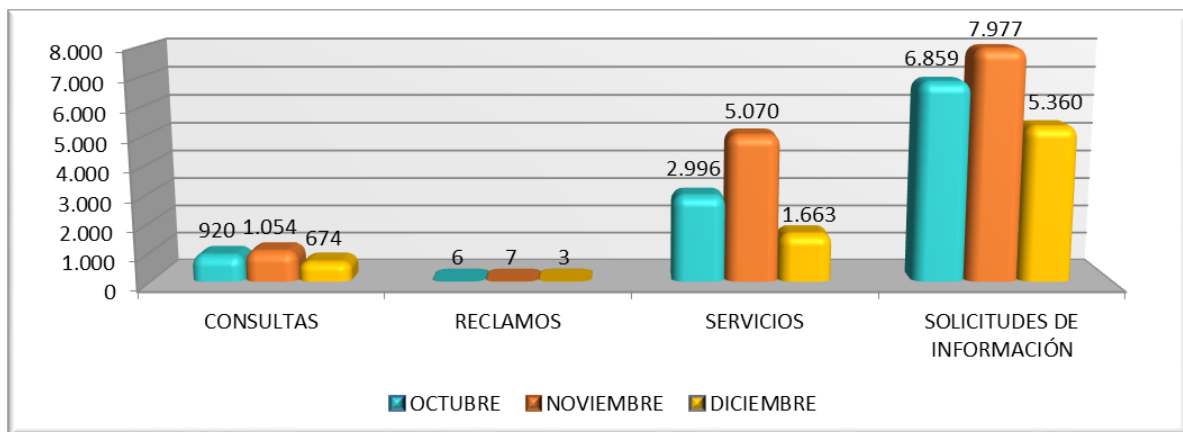
Página 8 de 32

**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 octubre y el 31 de diciembre de 2017 fueron recibidos en la Función Pública un total de **32.589 requerimientos**, distribuidas así: 20.196 solicitudes de información, 9.729 servicios, 2.648 consultas y 16 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 / Visitas - Periodo: 01/10/2017 a 31/12/2017

Durante el trimestre analizado, la mayor concentración de requerimientos estuvo en el mes de noviembre, en donde fueron recibidos 14.108 (43,3%) del total registrados, seguido por el mes de octubre que agrupó 10.781 (33,1%) y luego diciembre con 7.700 (23,6%) restantes.

**Tabla No. 1 PQRSD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición**

Cuarto Trimestre					
Modalidad de Petición	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales	%
Consultas	920	1.054	674	<b>2.648</b>	<b>8,1%</b>
Denuncias	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
Quejas	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
Reclamos	6	7	3	<b>16</b>	<b>0,0%</b>
Servicios	2.996	5.070	1.663	<b>9.729</b>	<b>29,9%</b>

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 9 de 32

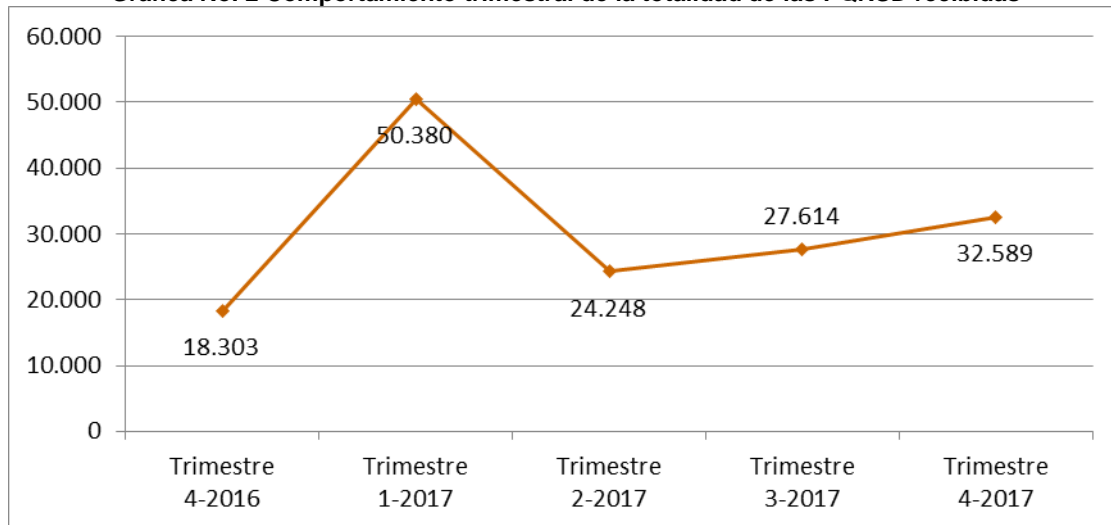
Cuarto Trimestre					
Modalidad de Petición	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales	%
Solicitudes de Información	6.859	7.977	5.360	<b>20.196</b>	<b>62,0%</b>
Sugerencias	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Totales</b>	<b>10.781</b>	<b>14.108</b>	<b>7.700</b>	<b>32.589</b>	<b>100,0%</b>
<b>%</b>	<b>33,1%</b>	<b>43,3%</b>	<b>23,6%</b>	<b>100%</b>	<b>Σ</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Período: 01/10/2017 a 31/12/2017

Con relación a la modalidad del requerimiento, el mayor número se encuentra agrupado en las solicitudes de información con 20.196 (62,0%) del total de peticiones registradas; seguida por servicios con 9.729 (29,9%); consultas con 2.648 (8,1%) y reclamos con 16 (0,05%).

**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 / Visitas - Período: 01/10/2017 a 31/12/2017

**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

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 10 de 32

llevar la trazabilidad de los requerimientos que se solicitan a 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 cuarto trimestre del año anterior.

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

Modalidad de Petición	Trimestre 4-2016	Trimestre 1-2017	Trimestre 2-2017	Trimestre 3-2017	Trimestre 4-2017	Comparación del periodo vigente con el del año anterior	Variación porcentual entre el cuarto trimestre de 2016 y 2017
Consultas	2.221	2.836	2.378	2.796	2.648	427	19,2%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0%
Quejas	1	0	0	0	0	-1	-100,0%
Reclamos	70	681	54	17	16	-54	-77,1%
Servicios	3.330	9.652	4.055	4.472	9.729	6.399	192,2%
Solicitudes de Información	12.681	37.211	17.761	20.329	20.196	7.515	59,3%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Totales</b>	<b>18.303</b>	<b>50.380</b>	<b>24.248</b>	<b>27.614</b>	<b>32.589</b>	<b>14.286</b>	<b>78,1%</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Periodo: 01/10/2017 a 31/12/2017

Analizando los datos históricos del cuarto trimestre de 2016 frente al cuarto trimestre de 2017, se evidencia un aumento en el número de PQRSD recibidas en la entidad en 14.286 requerimientos, pasando de 18.303 a 32.589, las cuales corresponden a un aumento del 78,1% como consecuencia de los siguientes factores:

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 11 de 32

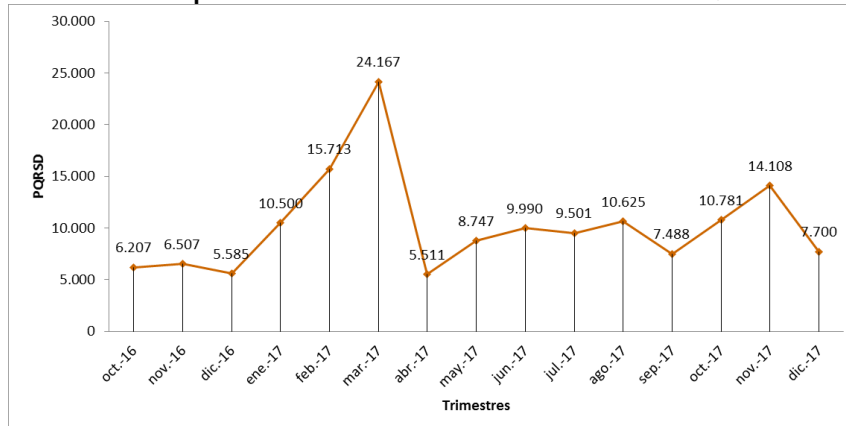
- Aumento de la atención del canal telefónico con ocasión de la implementación de la herramienta voz IP, toda que para el cuarto trimestre de 2016, no se contaba con dicho servicio.
- Mayor capacidad de atención en el chat EVA al entrar en funcionamiento el servicio de respuesta automática por medio del «robot del chat EVA», a través del 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 implementada.
- 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.
- Lanzamiento del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión «mipg», por consiguiente se elevó el número de consultas relacionadas con la implementación del modelo.
- Diligenciamiento del nuevo formulario de FURAG II, lo cual generó mayores peticiones respecto del usuario y contraseña asignado a las entidades para la accesibilidad.

Se observa una disminución de los reclamos presentados a la Entidad al comparar el actual trimestre con los anteriores. Con respecto al cuarto trimestre de 2016, frente al 2017 se observa una disminución de 54 reclamos (77,1%).

Al analizar las quejas del cuarto trimestre de 2016, frente al 2017 se observa una disminución de una queja (100%).

Para una mayor ilustración de lo expuesto, a continuación se discrimina el registro y movimiento de las PQRSD mes a mes.

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



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Periodo: 01/10/2017 a 31/12/2017

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 12 de 32

En la anterior gráfica se evidencia una tendencia de crecimiento de las PQRSD a partir del mes de enero de 2017.

En el mes de abril, se disminuye el registro 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 los meses de septiembre y diciembre de 2017, decrecen los requerimientos a 7.488 y 7.700, respectivamente

A continuación se relaciona el número de las PQRSD atendidas mes a mes por modalidad de petición.

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

Modalidad de Petición	Año 2016			Año 2017											
	oct-16	nov-16	dic-16	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
Consultas	756	783	682	906	936	994	575	875	928	951	974	871	920	1.054	674
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	18	29	19	603	34	44	8	16	30	6	3	8	6	7	3
Servicios	967	1.083	1.280	2.745	3.932	2.975	1.078	1.563	1.414	1.763	1.614	1.095	2.996	5.070	1.663
Solicitudes de Información	4.466	4.612	3.604	6.246	10.811	20.154	3.850	6.293	7.618	6.781	8.034	5.514	6.859	7.977	5.360
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>6.207</b>	<b>6.507</b>	<b>5.585</b>	<b>10.500</b>	<b>15.713</b>	<b>24.167</b>	<b>5.511</b>	<b>8.747</b>	<b>9.990</b>	<b>9.501</b>	<b>10.625</b>	<b>7.488</b>	<b>10.781</b>	<b>14.108</b>	<b>7.700</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Periodo: 01/10/2017 a 31/12/2017

**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:

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 13 de 32

**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%	0,0%
	Correo Electrónico	2.877	34		954	0	10	0	0	7.526	11.401	76,5%	35,0%
	Correo Postal	538	31	3	367	0	1	0	0	0	940	6,3%	2,9%
	Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,000%
	Formulario electrónico	518			1.119	0	4	0	0	0	1.641	11,0%	5,0%
	Radicación Personal	722	7	1	197	0	1	0	0	0	928	6,2%	2,8%
<b>Subtotal Escrito</b>		<b>4.655</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>2.637</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7.526</b>	<b>14.910</b>	<b>100,0%</b>	<b>45,8%</b>
Presencial	Capacitación	17	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0,6%	0,1%
	Presencial	2.784	0	0	0	0	0	0	0	0	2.784	99,4%	8,5%
<b>Subtotal Presencial</b>		<b>2.801</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.801</b>	<b>100,0%</b>	<b>8,6%</b>
Telefónico	ORFEO - Estadísticas	244	0	0	0	0	0	0	0	0	244	9,1%	0,7%
	CRM	224	0	0	11	0	0	0	0	2.203	2.438	90,9%	7,5%
<b>Subtotal Telefónico</b>		<b>468</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.203</b>	<b>2.682</b>	<b>100,0%</b>	<b>8,2%</b>
Electrónico	Chat EVA	4.467	0	0	0	0	0	0	0	0	4.467	36,6%	13,7%
	Chat EVA - Robot	7.729	0	0	0	0	0	0	0	0	7.729	63,4%	23,7%
<b>Subtotal Electrónico</b>		<b>12.196</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12.196</b>	<b>100,0%</b>	<b>37,4%</b>
<b>Totales</b>		<b>20.120</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>2.648</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9.729</b>	<b>32.589</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Periodo: 01/10/2017 a 31/12/2017

Conforme a los datos registrados por canal, el escrito tramitó 14.910 (45,8%); el canal electrónico 12.196 (37,4%); el presencial 2.801 (8,6%) y el telefónico 2.682 (8,2%) 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 11.401 requerimientos (35,0%), lo cual indica que es el medio más utilizado, evitando a los grupos de valor el desplazamiento a la entidad, obtenido de esta forma una optimización del tiempo.

Adicionalmente, se evidencia que a través del formulario electrónico se recibieron 1.641 peticiones (5,0%); mediante correo postal 940 (2,9%) y por radicación personal 928 (2,8%).

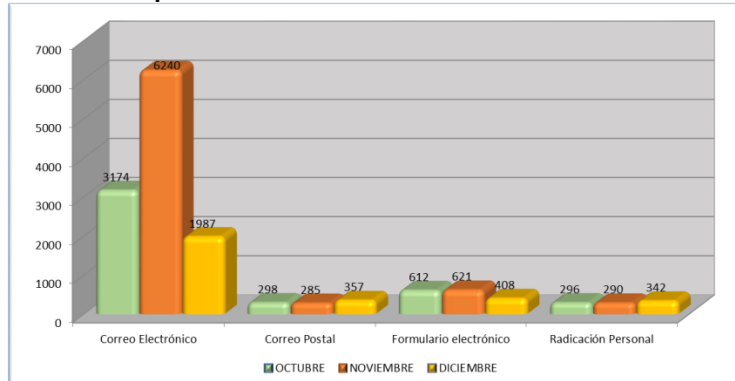
**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 14 de 32

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

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



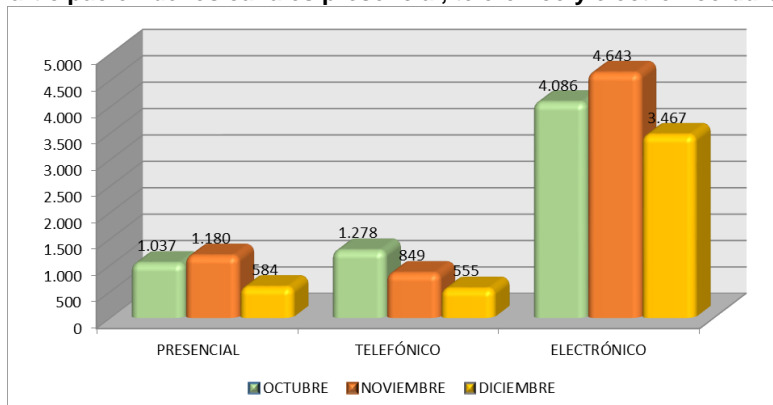
Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Período: 01/10/2017 a 31/12/2017

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 Noviembre.

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 Noviembre.

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



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Período: 01/10/2017 a 31/12/2017

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 15 de 32

**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	181	0	1	1	0	0	0	0	0	183	0,6%	
Subdirección	45	0	0	0	0	0	0	0	0	45	0,1%	
Oficina de Control Interno	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,0%	
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	1.191	0	0	0	0	0	0	0	0	1.191	3,7%	
Oficina de TIC	203	0	0	1	0	1	0	0	169	374	1,1%	
Oficina Asesora de Planeación	32	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0,1%	
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0%	
<b>Secretaría General</b>	Servicio al Ciudadano Institucional	13.708	2	0	290	0	15	0	0	8.825	22.840	70,1%
	Gestión Humana	1.091	2	0	16	0	0	0	0	0	1.109	3,4%
	Gestión Financiera	48	0	0	2	0	0	0	0	0	50	0,2%
	Gestión Documental	105	0	0	0	0	0	0	0	0	105	0,3%
	Gestión Contractual	116	0	0	3	0	0	0	0	0	119	0,4%
	Gestión Administrativa	137	0	0	0	0	0	0	0	0	137	0,4%
	Despacho	34	0	1	0	0	0	0	0	0	35	0,1%
Dirección Jurídica	864	0	2	1.664	0	0	0	0	0	2.530	7,8%	
Dirección de Desarrollo Organizacional	343	20	0	304	0	0	0	0	0	667	2,0%	



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 16 de 32

Dependencia	Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	%
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso								
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	857	2	0	192	0	0	0	0	587	1.638	5,0%
Dirección de Empleo Público	778	46	0	111	0	0	0	0	88	1.023	3,1%
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	344	0	0	63	0	0	0	0	60	467	1,4%
Dirección de Gestión del Conocimiento	40	0	0	1	0	0	0	0	0	41	0,1%
Gestión Disciplinaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Totales</b>	<b>20.120</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>2.648</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9.729</b>	<b>32.589</b>	<b>100,0%</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Periodo: 01/10/2017 a 31/12/2017

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con el 70,1% de las solicitudes recibidas, seguido por la Dirección Jurídica con un 7,8%, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional con el 5,0% y el Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática con el 3,7% 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 20.120, seguida de «Servicios» (SIGEP, SUIT, MECI y FURAG) con un total de 9.729 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 13.708 y Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática con 1.191 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 8.825 requerimientos, seguido de la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional con 587 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)  
CUARTO TRIMESTRE DE 2017**

Página 17 de 32

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		183	65	118	118	0
Subdirección		45	0	45	45	0
Oficina de Control Interno		2	2	0	0	0
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática		1.191	20	1.171	1.170	1
Oficina de TIC		374	52	322	321	1
Oficina Asesora de Planeación		32	17	15	15	0
Oficina Asesora de Comunicaciones		0	0	0	0	0
Grupo de Comunicaciones Estratégicas		1	0	1	1	0
<b>Secretaría General</b>	Servicio al Ciudadano Institucional	22.840	149	22.691	22.688	3
	Gestión Humana	1.109	96	1.013	1.013	0
	Gestión Financiera	50	28	22	22	0
	Gestión Documental	105	14	91	91	0
	Gestión Contractual	119	17	102	102	0
	Gestión Administrativa	137	65	72	72	0
	Despacho	35	1	34	34	0
Dirección Jurídica		2.530	366	2.164	1.867	297
Dirección de Desarrollo Organizacional		667	97	570	549	21
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional		1.638	77	1.561	1.550	11
Dirección de Empleo Público		1.023	81	942	924	18
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano		467	89	378	374	4
Dirección de Gestión del Conocimiento		41	9	32	32	0
Gestión Disciplinaria		0	0	0	0	0
<b>Totales</b>		<b>32.589</b>	<b>1.245</b>	<b>31.344</b>	<b>30.988</b>	<b>356</b>
<b>%</b>		<b>100%</b>	<b>3,8%</b>	<b>96,2%</b>	<b>98,9%</b>	<b>1,1%</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Período: 01/10/2017 a 31/12/2017

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 18 de 32

Del total de las PQRSD recibidas para trámite, 1.245 (3,8%) 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 31.334 (96,2%) restante, fueron atendidos 30.988 (98,9%) requerimientos, quedando 356 (1,1%) 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, 10 requerimientos se encontraban pendientes de respuesta con corte al 31 de diciembre de 2017, es decir, que al elaborarse la misma estaría por fuera de los términos legales.

No obstante, al revisar los radicados uno a uno, se constató que dos (2) de ellos estaban clasificados como «no requiere respuesta» y los ocho (8) restantes se respondieron dentro de términos, es decir que todas las peticiones que fueran atendidas, 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	20172060308352	DIRECCION DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	30/11/2017	15/12/2017	22/12/2017	CON RESPUESTA EN TÉRMINOS
2	20172060294112	DIRECCION DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	16/11/2017	21/11/2017	7/12/2017	CON RESPUESTA EN TÉRMINOS
3	20172060306082	DIRECCION DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	28/11/2017	29/11/2017	15/01/2018	CON RESPUESTA EN TÉRMINOS
4	20172060260692	DIRECCION DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	10/10/2017	13/10/2017	1/11/2017	CON RESPUESTA EN TÉRMINOS
5	20172060305162	DIRECCION JURIDICA	28/11/2017	Sin Digitalizar	Sin Fecha	NO REQUIERE RESPUESTA
6	20172060305152	DIRECCION JURIDICA	28/11/2017	Sin Digitalizar	Sin Fecha	NO REQUIERE RESPUESTA
7	20172060315732	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	12/12/2017	13/12/2017	4/01/2018	CON RESPUESTA EN TÉRMINOS
8	20179000327052	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	28/12/2017	10/01/2018	15/01/2018	CON RESPUESTA EN TÉRMINOS
9	20172060252792	DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	2/10/2017	10/10/2017	24/10/2017	CON RESPUESTA EN TÉRMINOS
10	20172060323452	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	22/12/2017	29/12/2017	17/01/2018	CON RESPUESTA EN TÉRMINOS

Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/10/2017 a 31/12/2017

De otra parte, es preciso señalar que del número total de PQRSD con respuestas tramitadas por las distintas dependencias, 4 de ellas pese a haber sido respondidas, no fueron entregadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley.

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 19 de 32

**Tabla No. 8 Radicados vencidos en el trimestre**

#	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO
1	20179000283942	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	5/11/2017	21/12/2017	20/12/2017
2	20179000283932	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	5/11/2017	21/12/2017	20/12/2017
3	20179000327902	DIRECCION JURIDICA	31/12/2017	10/01/2018	9/01/2018
4	20172060283812	DIRECCION JURIDICA	5/11/2017	21/12/2017	20/12/2017

Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/10/2017 a 31/12/2017

**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 PROMEDIO DE DÍAS PARA DAR RESPUESTA POR GRUPO Y DEPENDENCIA																					
	TIEMPO MAXIMO 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		
ACCIONES JUDICIALES				4		4			10,4													
CONSULTAS	30	2		14,46	20,4	13,48	20,39	11	21,4			11		7	2,83		8,79			10		
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10			2					3								2,19					

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 20 de 32

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 DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	10		7,16	10,2	2,59	11,45	11	8,46			6		6	0,9	3,6	4,98	10	8	12
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5				5				5	0						0,5	1,89		2,5	3
PETICIÓN INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10			3,5	6,7	3,67								5			2,2			
PETICIÓN PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO	10					5											2,94			
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10			5,47	7,4	1,71	9		3,7					9			5,61	1	7,67	
RECLAMOS	15																5			
REFORMAS ORGANIZACIONALES				4,5			13		6,33											
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5	3							1											5
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10						6							9			8			
PETICIONES INCOMPLETAS	10													0			2,41			
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	10																			
<b>Total de Peticiones</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>378</b>	<b>295</b>	<b>1099</b>	<b>87</b>	<b>2</b>	<b>1618</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>30</b>	<b>1741</b>	<b>558</b>	<b>1246</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>4</b>			

Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/10/2017 a 31/12/2017

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 21 de 32

**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. 10 Número y Motivo de Reclamos Recibidos**

Motivo del reclamo	Prosperan		Totales	%
	NO	SI		
Capacitación			0	0,0%
Inconsistencia en contenido de respuesta			0	0,0%
Inconvenientes en el aplicativo SIGEP	1		1	6,3%
Inconvenientes en el funcionamiento del portal			0	0,0%
Inconvenientes en la central telefónica			0	0,0%
Inconvenientes en proceso de correspondencia			0	0,0%
Inconvenientes micrositio EVA			0	0,0%
Inconvenientes plataforma MECI- FURAG	2		2	12,5%
Reclamo incompleto			0	0,0%
Respuesta fuera de términos			0	0,0%
Respuesta no resuelve la consulta			0	0,0%
Solicita respuesta a una petición	13		13	81,3%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,00%</b>	<b>Σ</b>

Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/10/2017 a 31/12/2017

## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 22 de 32

De la totalidad de reclamos presentados a la Función Pública (16 casos), ninguno de ellos prosperó, lo cual indica que durante el trimestre analizado, no se registraron manifestaciones de inconformidad por la indebida prestación del servicio.

#### 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 la Función Pública.

#### 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 de la Función Pública.

#### 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 2014<sup>1</sup> y 1755 de 2015<sup>2</sup>.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el cuarto trimestre del año 2017, se recibieron (20.196) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias de Función Pública 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 cuarto 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 385 PQRSD, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> 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)  
CUARTO TRIMESTRE DE 2017**

Página 23 de 32

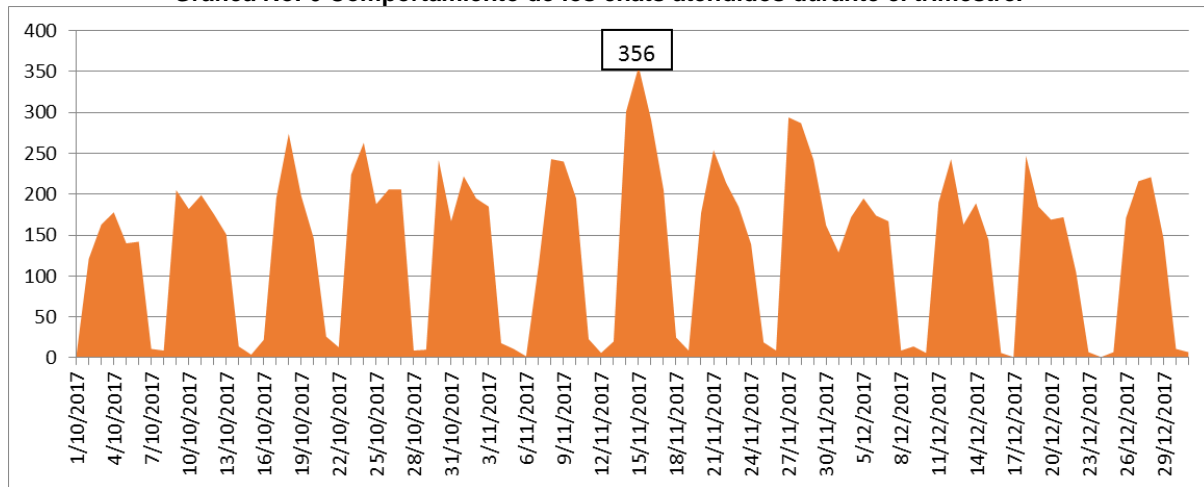
**8. CHAT INSTITUCIONAL**

A partir del mes de abril de 2017 el chat de EVA funciona las 24 horas del día. En el horario de atención de jornada no laboral es atendida únicamente por un «robot», que responde la consulta siempre y cuando la misma se encuentre en la base del conocimiento diseñada para tal fin.

Lo anterior, con el objeto de dar orientación oportuna, inmediata y permanente a los usuarios en temas propios de la Función Pública.

La siguiente grafica presenta los resultados del chat virtual entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre 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: 01/10/2017 a 31/12/2017

La anterior grafica muestra el comportamiento de las peticiones atendidas a través del chat EVA, evidenciando un total de 12.196 chats, de los cuales 7.729 fueron atendidos exclusivamente por el robot y 4.469 por los asesores.

La utilización de este servicio presentó el pico más alto el día 15 de noviembre de 2017, donde se registraron 356 peticiones, es importante indicar que en promedio se atendieron 136 chats al día.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 24 de 32

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: 01/10/2017 a 31/12/2017

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.

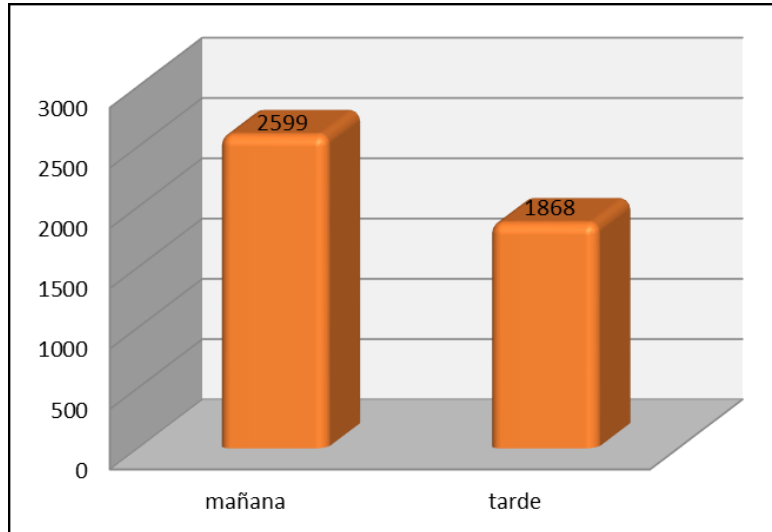
Conforme se muestra, el mayor número de conversaciones que corresponden al 77% de las atendidas, se encuentran en un rango entre los 0 y 5 minutos, las cuales en su mayoría se atienden en horario de la tarde de 8:00 a.m. a 12:00 m. tal y como se muestra en la siguiente imagen.

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 25 de 32

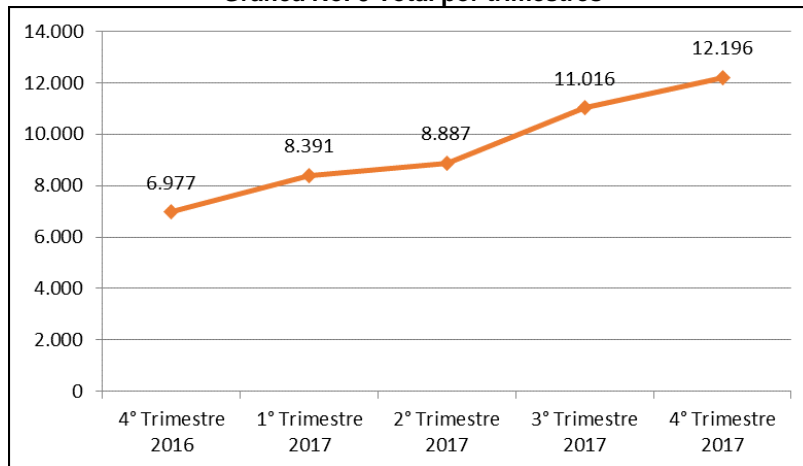
**Gráfica No. 8 Horario conversaciones en el chat**



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/10/2017 a 31/12/2017

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 58% del total de conversaciones.

**Gráfica No. 9 Total por trimestres**



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/10/2017 a 31/12/2017

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)  
CUARTO TRIMESTRE DE 2017**

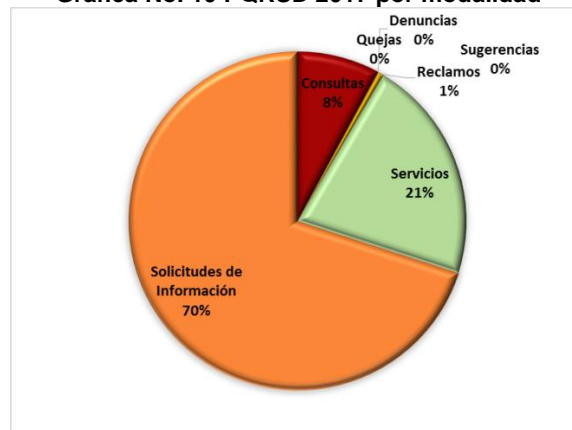
Página 26 de 32

**9. RESUMEN DEL AÑO 2017**

**9.1. MODALIDAD DE PQRSD RECIBIDAS EN EL AÑO 2017**

En el año 2017 se recibieron un total de 134.831 PQRSD distribuidas de la siguiente forma:

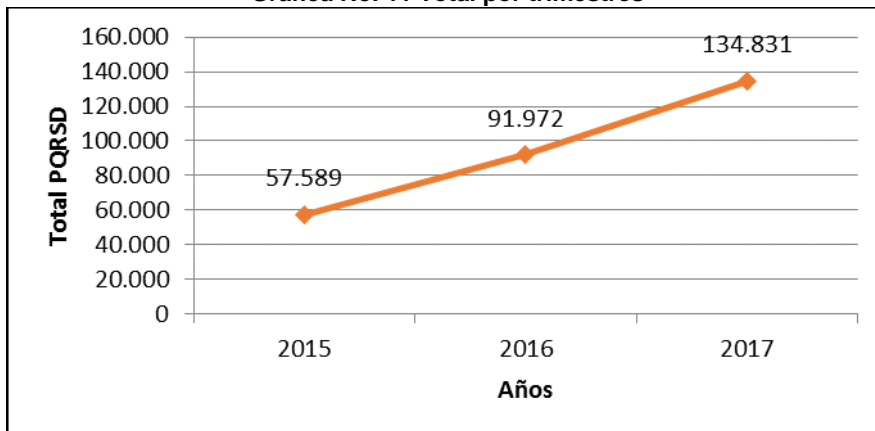
**Gráfica No. 10 PQRSD 2017 por modalidad**



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Período: 01/01/2017 a 31/12/2017

En la siguiente gráfica se observa una tendencia de crecimiento del total de PQRSD recibidas en la Función Pública.

**Gráfica No. 11 Total por trimestres**



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Período: 01/01/2017 a 31/12/2017

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 27 de 32

**9.2. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN EN EL AÑO 2017**

En la siguiente tabla se observara las peticiones recibidas por cada canal de atención

**Tabla No. 11 PQRSD recibidas por Canal de Atención y Modalidad de Petición en el 2017**

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	13.082	117	9	3.628	0	622	0	0	25.104	42,562	74,5%	31,6%
	Correo Postal	1.902	93	9	1.404	0	20	0	0	0	3.428	6,0%	2,5%
	Fax	3	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0,0%	0,0%
	Formulario electrónico	2.626	1	1	4.689	0	120	0	0	0	7.437	13,0%	5,5%
	Radicación Personal	2.736	45	9	896	0	6	0	0	0	3.692	6,5%	2,7%
<b>Subtotal Escrito</b>		<b>20.349</b>	<b>256</b>	<b>28</b>	<b>10.618</b>	<b>0</b>	<b>768</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25.104</b>	<b>57.123</b>	<b>100,0%</b>	<b>42,4%</b>
Presencial	Capacitación	93	0	0	0	0	0	0	0	0	93	0,7%	0,1%
	Presencial	12.588	0	0	0	0	0	0	0	0	12.588	99,3%	9,3%
<b>Subtotal Presencial</b>		<b>12.681</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12.681</b>	<b>100,0%</b>	<b>9,4%</b>
Teléfono	ORFEO - Estadísticas	1.059	0	0	0	0	0	0	0	0	1.059	4,3%	0,8%
	Elastix	18.562	0	0	0	0	0	0	0	0	18.562	75,6%	13,8%
	CRM	985	0	0	46	0	0	0	0	3.885	4.916	20,0%	3,6%
<b>Subtotal Telefónico</b>		<b>20.606</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.885</b>	<b>24.537</b>	<b>100,0%</b>	<b>18,2%</b>
Electrónico	Chat EVA	8.391	0	0	0	0	0	0	0	0	8.391	20,7%	6,2%
	Chat EVA - Robot	32.099	0	0	0	0	0	0	0	0	32.099	79,3%	23,8%
<b>Subtotal Electrónico</b>		<b>40.490</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40.490</b>	<b>100,0%</b>	<b>30,0%</b>
<b>Totales</b>		<b>94.126</b>	<b>256</b>	<b>28</b>	<b>10.664</b>	<b>0</b>	<b>768</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28.989</b>	<b>134.831</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Periodo: 01/01/2017 a 31/12/2017

El canal escrito fue el más utilizado por los grupos de valor para formular sus peticiones, a través del cual ingresaron 57.123 (42,4%), seguido del canal electrónico – chat EVA con 40.490 (30%); el telefónico 24.537 (18.2%) y el presencial con 12.681 (9,4%).

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 28 de 32

**9.3. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO EN AÑO 2017**

**Tabla No. 12 PQRSD Asignadas a las Dependencias por Modalidad de Petición en el 2017**

Dependencia	Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	%	
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso									
Dirección	973	0	2	1	0	0	0	0	0	976	0,7%	
Subdirección	405	0	1	0	0	0	0	0	0	406	0,3%	
Oficina de Control Interno	62	0	0	0	0	0	0	0	0	62	0,2%	
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	4.136	1	0	10	0	51	0	0	0	4.198	3,1%	
Oficina de TIC	828	0	0	10	0	106	0	0	864	1.808	1,3%	
Oficina Asesora de Planeación	189	1	0	2	0	0	0	0	0	192	0,1%	
Oficina Asesora de Comunicaciones	17	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0,0%	
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	93	0	0	0	0	0	0	0	0	93	0,1%	
Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	54.060	11	0	825	0	140	0	0	24.609	79.645	59,1%
	Gestión Humana	5.663	2	0	26	0	0	0	0	0	5.691	4,2%
	Gestión Financiera	441	0	1	2	0	0	0	0	0	444	0,3%
	Gestión Documental	815	0	0	0	0	0	0	0	0	815	0,6%
	Gestión Contractual	505	1	0	4	0	0	0	0	0	510	0,4%
	Gestión Administrativa	4.252	0	0	0	0	0	0	0	0	4.252	3,2%
	Despacho	394	2	3	0	0	1	0	0	0	400	0,3%
Dirección Jurídica	3.968	6	11	6.966	0	1	0	0	0	10.952	8,1%	
Dirección de Desarrollo Organizacional	1.862	57	5	1.495	0	0	0	0	0	3.419	2,5%	
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	6.875	3	0	666	0	1	0	0	2.967	10.512	7,8%	
Dirección de Empleo Público	6.226	172	5	478	0	468	0	0	387	7.736	5,7%	
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	2.222	0	0	178	0	0	0	0	162	2.562	1,9%	
Dirección de Gestión del Conocimiento	140	0	0	1	0	0	0	0	0	141	0,1%	
Gestión Disciplinaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
<b>Totales</b>	<b>94.126</b>	<b>256</b>	<b>28</b>	<b>10.664</b>	<b>0</b>	<b>768</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28.989</b>	<b>134.831</b>	<b>100,0%</b>	

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA / CRM / Visitas - Periodo: 01/01/2017 a 31/12/2017

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 29 de 32

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD en el año 2017 fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con 79.645 (59,1%), seguido por la Dirección Jurídica con 10.952 (8.1%); luego la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional con 10.512 (7,8%) y la Dirección de Empleo Público con 7.736 (5,7%).

Del total de PQRSD recibidas, la modalidad más requerida fue «*Solicitudes de Información General*» con un total de 94.126, seguida de «*Servicios*» (*SIGEP, SUIT, MECI y FURAG*) con un total de 28.989 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 54.060 y Dirección de Gestión y Desempeño Institucional con 6.875 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 24.609, seguido de la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional con 2.967.

**9.4. QUEJAS RECIBIDAS EN AÑO 2017**

Durante el año 2017 no se recibieron manifestaciones de insatisfacción relacionadas con la conducta o comportamiento del personal del Departamento.

**9.5. RECLAMOS RECIBIDOS EN AÑO 2017**

A continuación se detallan las expresiones de inconformidad sobre los servicios prestados por el Departamento a lo largo del año 2017.

**Tabla No. 13 Número y Motivo de Reclamos Recibidos en el 2017**

Motivo del reclamo	No Prosperan		Si Prosperan		Total General	%
	Total	%	Total	%		
Capacitación	1	1%	0	0%	1	0,1%
Inconsistencia en contenido de respuesta	3	2%	0	0%	3	0,4%
Inconvenientes en el aplicativo SIGEP	2	1%	606	97%	608	79,3%
Inconvenientes en el funcionamiento del portal	2	1%	0	0%	2	0,3%
Inconvenientes en la central telefónica	0	0%	5	1%	5	0,7%
Inconvenientes en proceso de meritocracia	53	38%	0	0%	53	6,9%
Inconvenientes en proceso de correspondencia	0	0%	1	0%	1	0,1%
Inconvenientes micrositio EVA	1	1%	7	1%	8	1,0%

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 30 de 32

Motivo del reclamo	No Prosperan		Si Prosperan		Total General	%
	Total	%	Total	%		
Inconvenientes plataforma MECI- FURAG	26	18%	2	0%	28	3,7%
Reclamo incompleto	8	6%	0	0%	8	1,0%
Respuesta fuera de términos	7	5%	0	0%	7	0,9%
Respuesta no resuelve la consulta	5	4%	0	0%	5	0,7%
Solicita respuesta a una petición	33	23%	5	1%	38	5,0%
<b>Total General</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>	<b>626</b>	<b>100%</b>	<b>767</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>18,4%</b>		<b>81,6%</b>		<b>100,0%</b>	<b>Σ</b>

De las 767 reclamaciones presentadas por los grupos de valor en el año 2017, prosperaron 626 de ellas, equivalentes a un 81,6% del total de las mismas.

Los motivos de insatisfacción que prosperaron se encuentran en su mayoría por inconvenientes en el sistema SIGEP con un total de 606 que representan el 97% del total, seguido de inconvenientes en el micrositio EVA con 7 reclamos (1%).

**9.6. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN AÑO 2017**

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

**9.7. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN AÑO 2017**

En el año 2017 no se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores de la Función Pública.

**9.8. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN AÑO 2017**

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el año 2017, se recibieron (94.410) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias de Función Pública a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

**9.9. PQRSD DE NO COMPETENCIA EN AÑO 2017**

En lo corrido del año 2017, se tipificaron 1658 PQRSD de no competencia de la entidad, tal como se puede observar en la siguiente tabla.

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

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

Página 31 de 32

**Tabla No. 14 Traslados a otras entidades por no competencia**

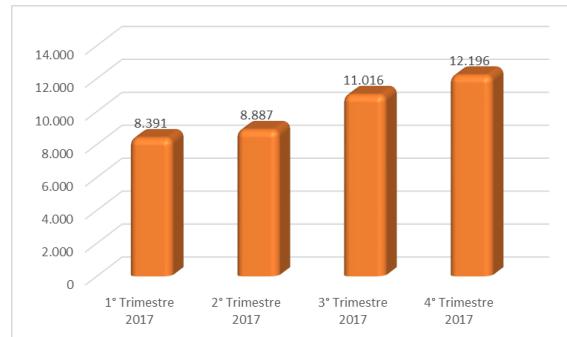
Trimestre	Total	%
Trimestre 1-2017	416	25,1%
Trimestre 2-2017	357	21,5%
Trimestre 3-2017	500	30,2%
Trimestre 4-2017	385	23,2%
<b>Total</b>	<b>1658</b>	<b>100%</b>

Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/10/2017 a 31/12/2017

**9.10. COMPORTAMIENTO DEL CHAT INSTITUCIONAL DURANTE EN AÑO 2017**

Para el año 2017 se atendieron un total de 40.490 chats, a continuación se refleja el crecimiento de las solicitudes por trimestre.

**Gráfica No. 12 Chat EVA 2017**



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/10/2017 a 31/12/2017

**10. 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:

- Rediseñar el informe trimestral de PQRSD para el 2018, a efectos de ajustarlo conforme a las nuevas herramientas implementadas por la entidad.



## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 32 de 32

- Socializar en Función Pública a través de infografías el informe trimestral de PQRSD a efectos de resumir y explicar el mismo en forma figurativa.
- Solicitar a la OTIC y al Grupo de Gestión Documental, 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. La anterior inconsistencia se evidencia en el numeral 2.1, tabla 7, del presente informe.
- Solicitar al Grupo de Gestión Documental la socialización a todas las dependencias de la entidad, el procedimiento existente para solicitar la ampliación de términos en el sistema de gestión documental, a los requerimientos que se encuentran próximos a vencer.

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