

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

FUNCIÓN PÚBLICA – TERCER TRIMESTRE

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

SECRETARIA GENERAL

Año: 2015

ASPECTOS GENERALES

- ✓ Número de peticiones recibidas durante el tercer trimestre del año (2015).
- ✓ Peticiones trasladadas por competencia a otra entidad.
- ✓ Tiempo de respuesta a las peticiones.
- ✓ Quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción recibidas durante el tercer trimestre del año (2015): dependencias involucradas, cifras y porcentajes.
- ✓ Reclamos que prosperaron en el trimestre y su análisis.
- ✓ Gestión y acciones que se tomarán desde el grupo de servicio al ciudadano.

INFORME DE PQRD DEL TERCER TRIMESTRE DE 2015

PETICIONES

PRESENTACIÓN:

Período: 01 de julio a 30 de septiembre de 2015

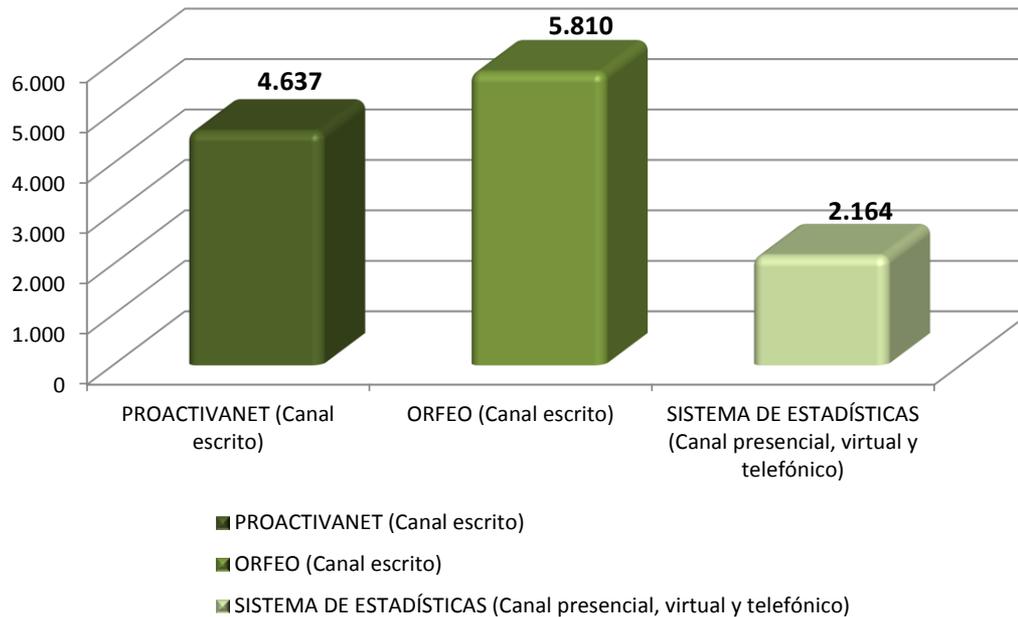
Responsable: Grupo de Servicio al Ciudadano

- ✓ Total peticiones recibidas por los diferentes canales (*escrito, presencial, telefónico y virtual*): **12.611**
- ✓ Total consolidado peticiones recibidas en el año: **42.840**
- ✓ Total peticiones trasladadas por competencia a otra entidad en el trimestre: **214**
- ✓ Tiempo promedio de respuesta a las peticiones en el tercer trimestre: **6 días**
- ✓ Tiempo promedio de respuesta a las peticiones en el año: **7 días.**
- ✓ Total solicitudes de acceso a información negadas desde el Grupo de Servicio al Ciudadano: **0**

*Fuente peticiones: Orfeo 5.810, proactivanet 4.637, estadísticas: 2.164 - Total: 12.611

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE AÑO 2015

Total peticiones por medio de recepción

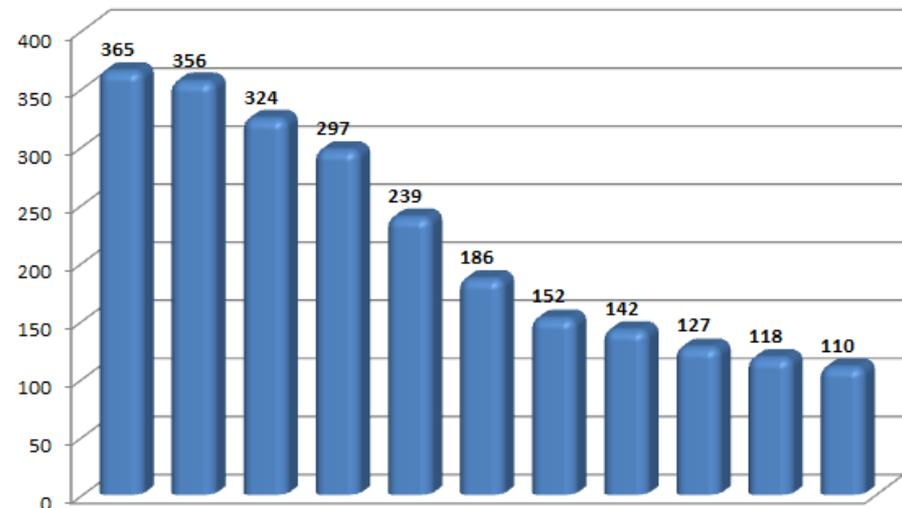


Durante el tercer trimestre del año 2015, se recibieron 12.611 peticiones registradas en los Sistemas de información disponibles en el Departamento (Proactivanet, ORFEO y Sistema de Estadísticas)

Medio de Recepción	Total
PROACTIVANET (Canal escrito)	4.637
ORFEO (Canal escrito)	5.810
SISTEMA DE ESTADÍSTICAS (Canal presencial, virtual y telefónico)	2.164
Total	12.611

TEMAS MAS CONSULTADOS A TRAVÉS DEL CANAL ESCRITO – ORFEO EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2015

- ✓ Manual de Funciones: 365
- ✓ Traslados por competencia: 356
- ✓ SIGEP: 324
- ✓ Empleos: 297
- ✓ Remuneración: 239
- ✓ Incentivos a la Gestión Pública: 186
- ✓ Código de procedimiento administrativo: 152
- ✓ Inhabilidades e Incompatibilidades: 142
- ✓ Prestaciones sociales y factor salarial: 127
- ✓ Situaciones administrativas: 118
- ✓ Salarios: 110



Las 5.810 peticiones recibidas en el tercer trimestre a través de ORFEO se clasificaron en 40 temas, de los cuales, los 10 relacionados fueron los mas consultados.

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2015

- ✓ Las peticiones recibidas a través de los canales presencial, telefónico y virtual se resuelven de manera inmediata.
- ✓ El promedio de respuesta a las peticiones recibidas a través de los Sistemas de Información PROACTIVANET y ORFEO es de 6 días hábiles.
- ✓ A través del link que se relaciona a continuación, se podrá visualizar el archivo en el que se detalla cada una de las peticiones resueltas a través de los Sistemas de Información PROACTIVANET y ORFEO, identificadas por el número de radicado o requerimiento y el número de días hábiles utilizados por la entidad para dar respuesta.

- Link:

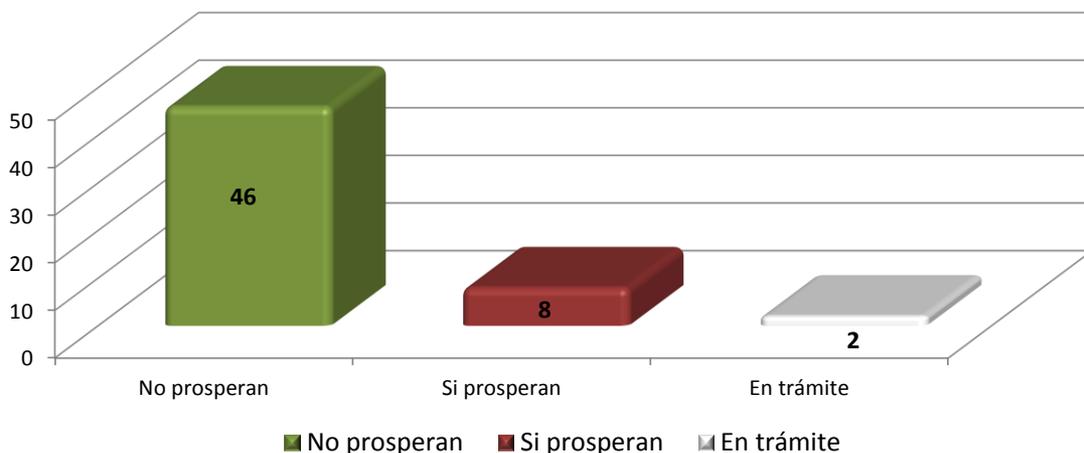
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506979/Tiempo+de+respuesta_peticones+recibidas+en+el+tercer+trimestre+de+2015.pdf/3fcbc25f-112e-43a5-9e90-d9a224b28dcc

QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS TERCER TRIMESTRE 2015

- ✓ Total reclamos recibidos en el trimestre: **56**
- ✓ Total reclamos recibidos en el año: **153**
- ✓ Total reclamos que prosperaron durante el trimestre: **8**
- ✓ Total reclamos que prosperaron en el año: **25**
- ✓ Total causas de los reclamos que prosperaron en el trimestre: **4**
- ✓ Total **QUEJAS** en contra de funcionarios de la Función Pública: **0**
- ✓ Total **DENUNCIAS** por actos de corrupción : **0**
- ✓ Total de áreas involucradas en los reclamos que prosperaron: **2**

TOTAL RECLAMACIONES PRESENTADAS EN EL TERCER TRIMESTRE

Reclamos de 01 de julio a 30 de septiembre de 2015



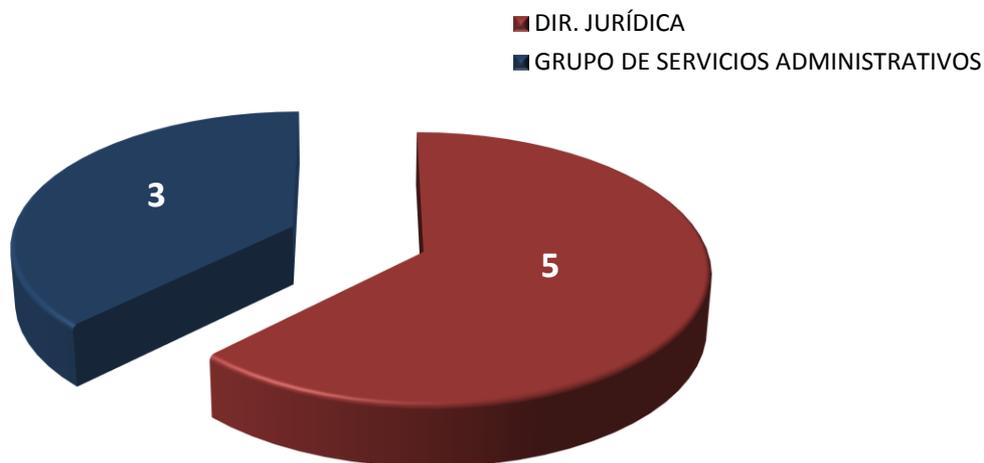
Observación	No. Registros	Porcentaje
No prosperan	46	82,1%
Si prosperan	8	14,3%
En trámite	2	3,6%
Total	56	100%

Durante el tercer trimestre del año 2015, el Grupo de Servicio al Ciudadano recibió y tramitó un total de 56 reclamos en contra de la entidad (*manifestaciones de inconformidad frente al servicio prestado por la entidad*), a través del canal escrito.

- Del 100% de peticiones recibidas en el tercer trimestre del año, el **0,44%** fueron reclamos.
- Del 100% de peticiones recibidas en el tercer trimestre del año, el **0,06%** prosperaron como reclamos.

- Del total de reclamos recibidos por la entidad, en un 14,3% (8 *reclamos*) el reclamante tuvo la razón.

RECLAMOS QUE PROSPERARON EN EL TERCER TRIMESTRE/2015 POR DEPENDENCIA

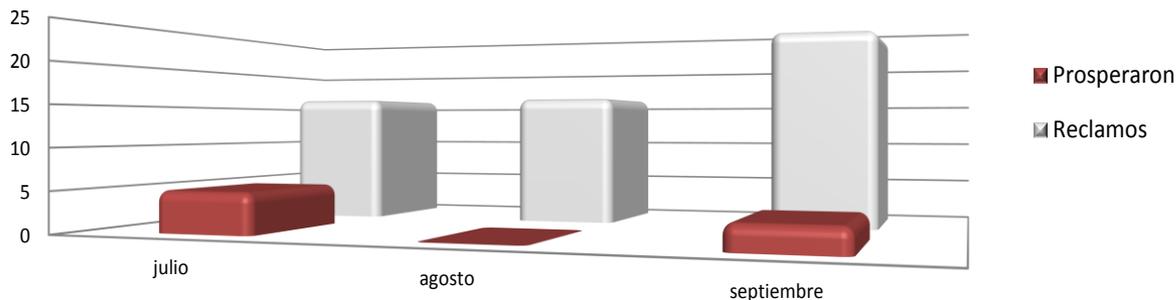


Para el tercer trimestre del año, el área que presentó mayor número de reclamos que prosperaron fue la Dirección Jurídica con el 62,5%.

Dependencia	No. Registros	Porcentaje
DIR. JURÍDICA	5	62,5%
GRUPO SERV. ADMINISTRATIVOS	3	37,5%
Total	8	100%

RECLAMOS RECIBIDOS vs RECLAMOS QUE PROSPERARON TERCER TRIMESTRE 2015

Reclamos recibidos vs Reclamos que prosperaron por períodos
3 er. Trimestre 2015

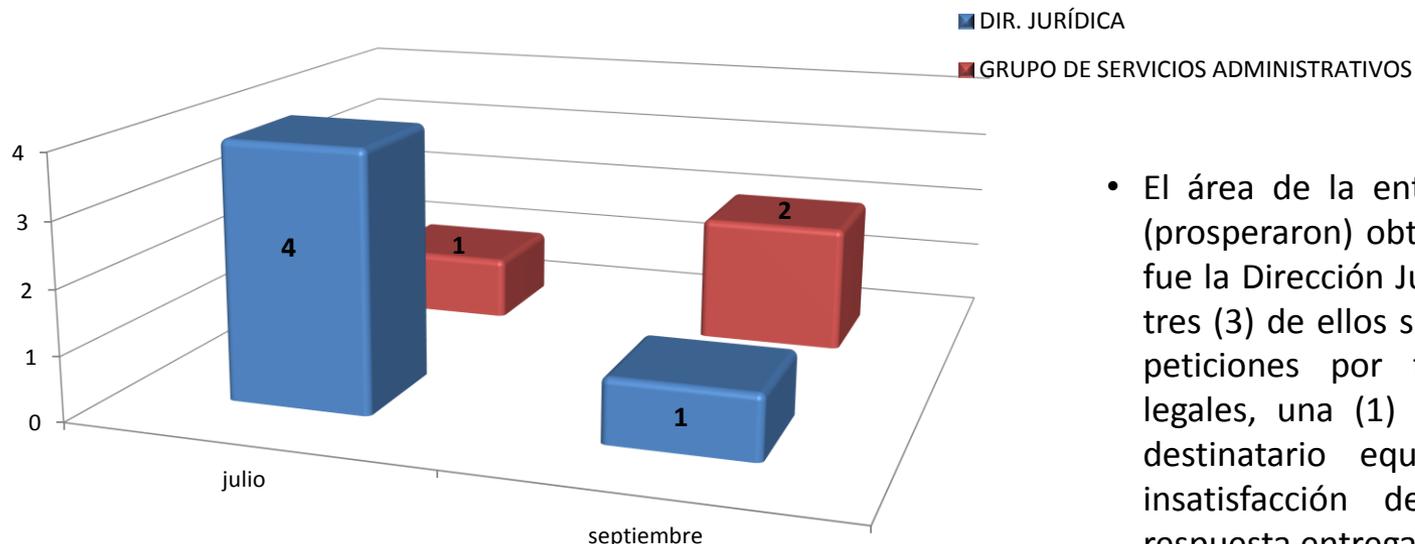


Como puede observarse en la gráfica, aunque se evidencia un aumento en el número de reclamos recibidos en el último período, también es notable la disminución en el número de reclamos que prosperaron.

Período	Prosperaron	Reclamos recibidos	Porcentaje
Julio	5	16	31%
Agosto	0	16	0%
Septiembre	3	24	13%
Total	8	56	

RECLAMOS QUE PROSPERARON POR DEPENDENCIA Y PERÍODO

3er. TRIMESTRE 2015



Dependencia	No. Registros	Porcentaje
DIR. JURÍDICA	5	62,5%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	37,5%
Total	8	100%

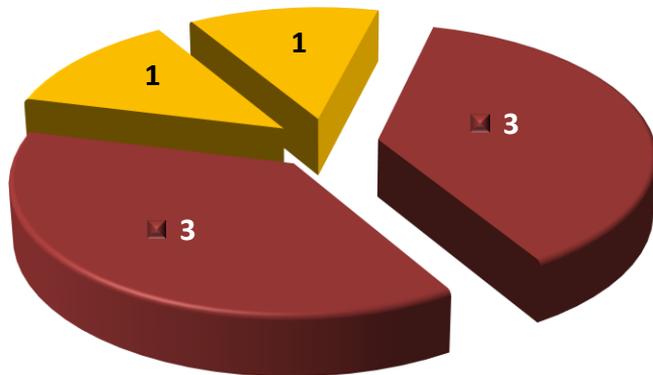
- El área de la entidad que más reclamos (prosperaron) obtuvo durante el trimestre fue la Dirección Jurídica, identificando que tres (3) de ellos se debieron a respuesta a peticiones por fuera de los términos legales, una (1) a envío de respuesta a destinatario equivocado y una (1) a insatisfacción del peticionario con la respuesta entregada.
- Frente a los reclamos del Grupo de Servicios Administrativos que prosperaron, se identificó que el 100% se debieron a fallas presentadas en la central telefónica.

RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL TRIMESTRE

-CAUSAS-

Reclamos que prosperaron en el tercer trimestre del año	
Cant. Reclamos	Causas
3	Respuesta a peticiones (información, copias o consulta) por fuera de los términos legales.
3	Deficiente funcionamiento de la central telefónica (conmutador) los usuarios tiene dificultad para comunicarse con las dependencias de la entidad.
1	La respuesta emitida no resuelve lo consultado por el peticionario
1	Envío de respuesta a destinatario equivocado.
Total reclamos: 8	

RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL TERCER TRIMESTRE



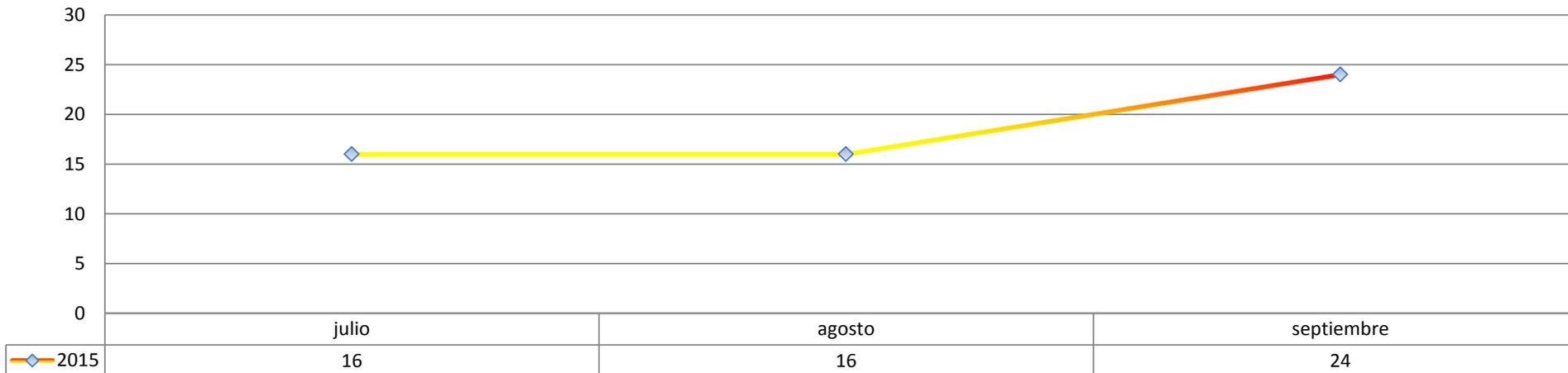
- Fallas en la central telefónica
- Respuesta fuera de términos
- Respuesta no resuelve la consulta
- Respuesta a destinatario equivocado

“Se clasificaron las causas en tres grupos identificados por los colores rojo y amarillo de acuerdo al número de reclamos que prosperaron.”

- ✓ Las causas que predominaron durante el trimestre correspondió a *“fallas en la central telefónica”* con un 37,5%, a cargo del Grupo de Servicios Administrativos y respuesta a peticiones (información, copias o consulta) por fuera de los términos legales, con otro 37,5% a cargo de la Dirección Jurídica.
- ✓ Finalmente, en el segundo grupo encontramos como causas, respuesta que no resuelve lo consultado y envío de respuesta a destinatario equivocado con un 25%, a cargo de la Dirección Jurídica.

RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE

Reclamos tercer trimestre 2015

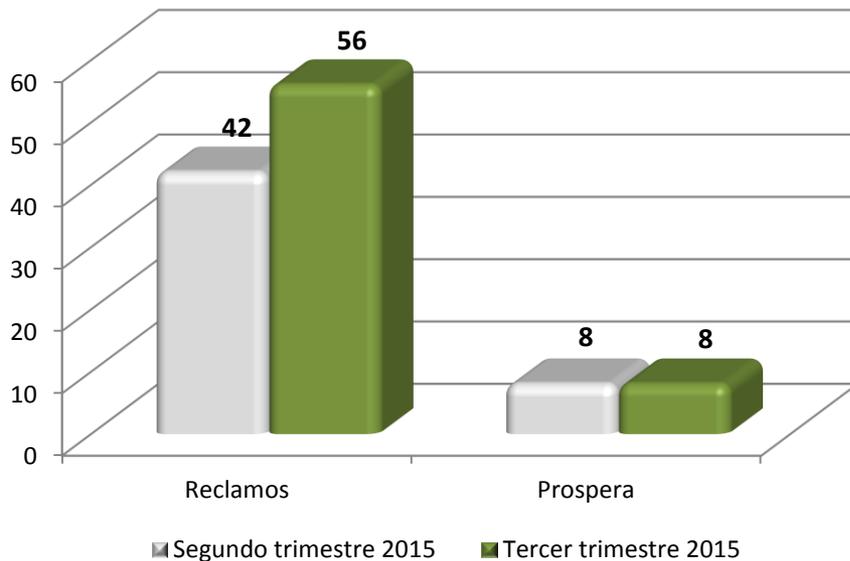


De los datos arrojados, se evidencia un crecimiento del **38%** en el último mes, en relación con agosto.

No obstante, el número de reclamos que prosperaron se mantuvo en **8**.

COMPARATIVO

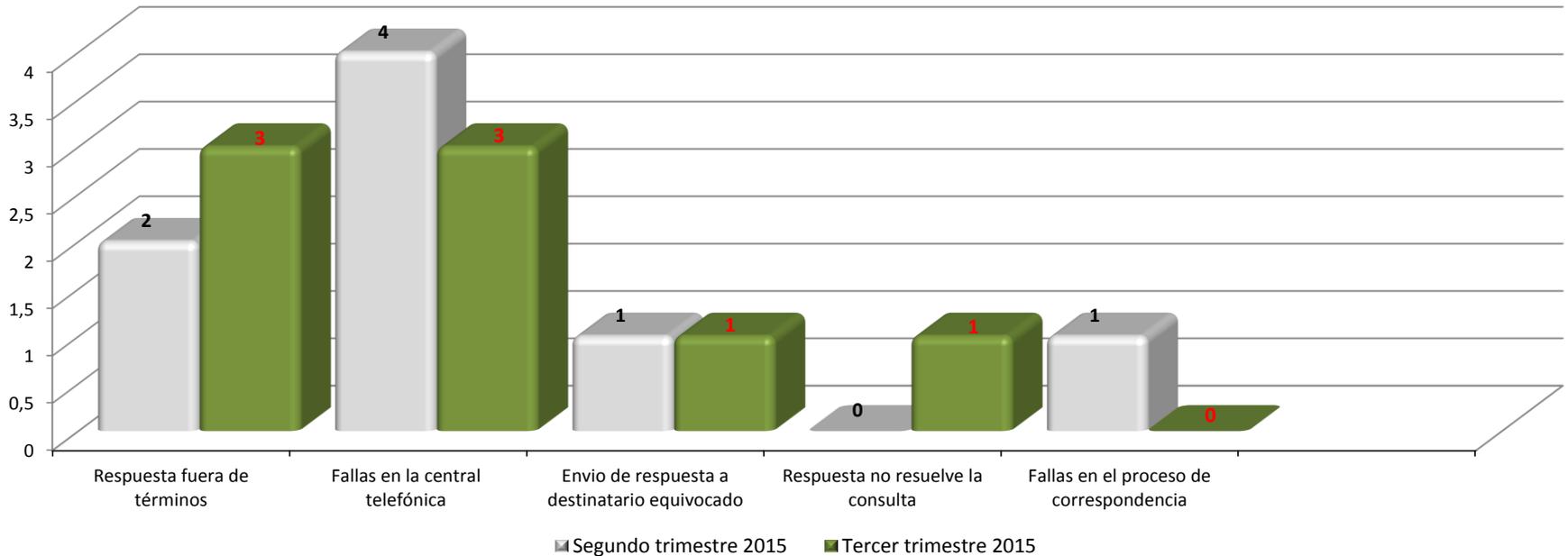
SEGUNDO TRIMESTRE VS TERCER TRIMESTRE DE 2015



Se evidencia que aun cuando el número de reclamos en el tercer trimestre se incrementó en un 14% respecto del trimestre anterior, el número de reclamos que prosperaron se mantuvo en ocho (8).

Trimestre	Reclamos	Prospera
Segundo trimestre 2015	42	8
Tercer trimestre 2015	56	8

COMPARATIVO SEGUNDO TRIMESTRE VS TERCER TRIMESTRE 2015



Es importante resaltar que para el tercer trimestre de 2015 el número de reclamos que han prosperado por respuesta fuera de término fue de tres (3) uno más de los registrados para el segundo trimestre. Adicionalmente, el número de reclamos por fallas en la central telefónica disminuyó en un reclamo. De otra parte, se mantuvo en el tercer trimestre un (1) reclamo por envío de respuesta a destinatario equivocado. Finalmente, en el tercer trimestre no se presentó reclamo por fallas en el proceso de correspondencia; sin embargo, se presenta una nueva causa denominada “*Respuesta no resuelve la consulta*”.

RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL TRIMESTRE

-ANÁLISIS DE LAS CAUSAS -

- ❑ Los peticionarios desconocen los términos de respuesta para las peticiones de consulta (*30 días hábiles*).
- ❑ Los reclamos que prosperan por fallas presentadas en la central telefónica, donde en su gran mayoría el reclamante manifestaba dificultad para acceder al servicio a través de dicho canal de atención, se presenta en todos los períodos del año, para este trimestre disminuyó en relación con el anterior - **37,5%** -. Este tipo de reclamos pueden obedecer a dos razones: a) deficiente funcionamiento en la central telefónica o b) uso inadecuado de las líneas telefónicas por parte de los funcionarios.
- ❑ Se evidenció que el 62,5% de los reclamos que prosperaron correspondieron a la Dirección Jurídica (*5 reclamos de 2149 peticiones recibidas*), debido a respuestas por fuera de los términos legales, envío de respuesta a destinatario equivocado y una nueva causa identificada como *“Respuesta no resuelve la consulta”*.
- ❑ Las causas de los reclamos que predominaron durante el trimestre correspondió a *“fallas en la central telefónica”* y *“respuesta por fuera de términos”*.
- ❑ Se identificaron dos causas nuevas que generaron reclamaciones, la primera correspondió a insatisfacción del peticionario por la respuesta entregada y la segunda a respuesta parcial en uso de la figura de ampliación de términos (Ley 1437 de 2011), aunque en esta última no prosperaron las reclamaciones, se debe colocar especial atención, a fin de atender en tiempo prudencial las peticiones.

ACCIONES EJECUTADAS PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

- ✓ Dentro de la socialización de los Protocolos de Servicio, el Grupo de Servicio al Ciudadano en distintas campañas (*Mensajes en los televisores, stickers en los teléfonos y juego “elijo saber”*) enfatizó sobre la importancia y los lineamientos de atención a las peticiones telefónicas y la observancia de los términos para dar respuesta a las peticiones escritas.
- ✓ Se creó el plan de mejoramiento No. 674 de Gestión Documental, a fin de mejorar la tipificación de la correspondencia (*Acciones: Actualización del acta de direccionamiento de correspondencia con participación de todas las áreas y se establece acuerdo de servicio para la reasignación de peticiones*)
- ✓ Se solicitó abrir plan de mejoramiento a la Dirección Jurídica para garantizar que los datos de envío de respuestas corresponda a los suministrados por el peticionario. El Grupo de Gestión Documental revisa aleatoriamente la dirección de envío de las respuestas.
- ✓ Se solicita incluir en el sistema de información ORFEO, opción que permita identificar y cuantificar las peticiones de acceso a información negadas, desde todas las áreas del Departamento.
- ✓ Finalmente se solicitó abrir plan de mejoramiento a la Dirección Jurídica con el propósito de disminuir a cero (0) el número de peticiones con respuesta por fuera de términos.

ACCIONES TERCER TRIMESTRE

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

- ✓ Continuar con la socialización de los protocolos enfatizando sobre el buen uso de los recursos (teléfonos, chat, ORFEO, Estadísticas) y la importancia de atender los términos de respuesta – *Grupo de Servicio al Ciudadano* –.
- ✓ Socializar los términos de respuesta a través del Boletín Interno – *Dirección Jurídica y Comunicaciones* –.
- ✓ Reiterar plan de mejoramiento para la Dirección Jurídica a fin de mitigar las peticiones con respuesta por fuera de términos – *Grupo de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación* –.
- ✓ Abrir plan de mejoramiento al Grupo de Servicios Administrativos, con el propósito de revisar el correcto funcionamiento de los equipos y líneas telefónicas – *Grupo de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación* –.
- ✓ Abrir plan de mejoramiento a la Dirección Jurídica a fin de revisar el contenido de los conceptos jurídicos previo a ser enviados al peticionario, – *Grupo de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación* –.
- ✓ Abrir plan de mejoramiento a la Dirección Jurídica y al Grupo de Gestión Documental, para implementar herramientas de seguimiento a las peticiones sobre las que es usada la figura de ampliación de términos señalada en la Ley 1437 de 2011.

SUGERENCIAS

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

Acción: Se procederá a enviar a la Oficina Asesora de Planeación, plan de mejoramiento para el Grupo de Servicio al Ciudadano, a fin de adelantar el ajuste requerido a nuestros instrumentos y procedimientos, en relación con el trámite para la expedición de las constancias de permanencia.