



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública



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

PRIMER TRIMESTRE DE 2016

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL
FECHA: 28 DE ABRIL DE 2016

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 1 de 20

CONTENIDO

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



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 2 de 20

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2016, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

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

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

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

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



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 3 de 20

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

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

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

DERECHO DE PETICIÓN

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

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



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 4 de 20

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



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

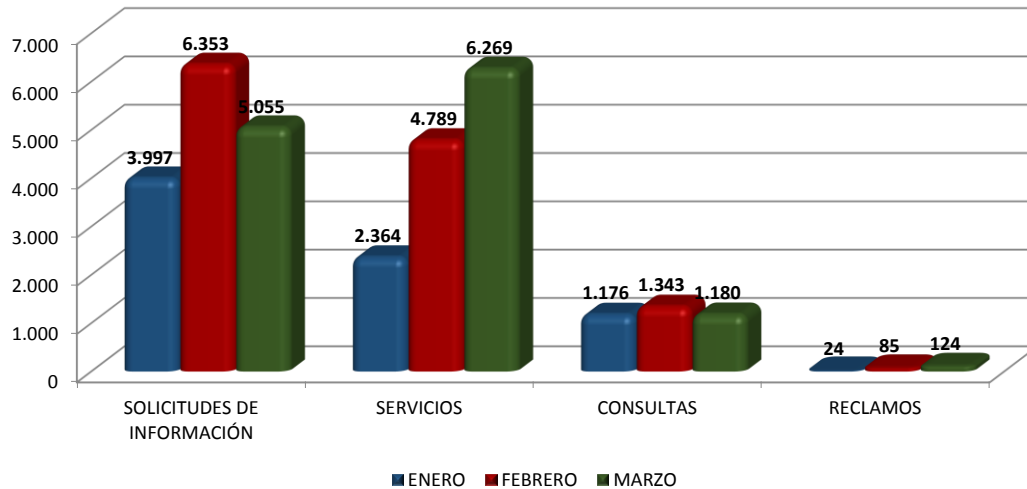
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
PRIMER TRIMESTRE DE 2016

Página 5 de 20

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

1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2016 fueron recibidas en la Función Pública un total de **32.759 peticiones**, distribuidas así: 15.405 solicitudes de información, 13.422 servicios, 3.699 consultas y 233 reclamos. Durante este periodo no fueron formuladas quejas, sugerencias ni denuncias.



Gráfica No. 1 Total PQRSD recibidas por modalidad de petición

Al interior del trimestre la mayor concentración de requerimientos estuvo en el mes de marzo, en donde fueron radicados un 38,5% (12.628) del total de peticiones, seguido por febrero que agrupó un 38,4% (12.570) y luego enero con el 23,1% (7.561) restante.

Tabla No. 1 PQRSD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Enero	Febrero	Marzo	Totales
Solicitudes de Información	3.997	6353	5.055	15.405
Consultas	1.176	1343	1.180	3.699
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	24	85	124	233
Sugerencias	0	0	0	0

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 6 de 20

Modalidad de Petición	Enero	Febrero	Marzo	Totales
Denuncias	0	0	0	0
Servicios	2.364	4789	6.269	13.422
Totales	7.561	12.570	12.628	32.759

Fuentes: ORFEO / Proactivanet / Encuestas de Satisfacción / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/01/2016 a 31/03/2016

En relación con la modalidad de petición, la mayor representación estuvo asociada a las solicitudes de información (general, entre entidades y requerida por el Congreso) que recogieron el 47% de las peticiones; luego los servicios que reunieron un 42% de las radicaciones, las consultas un 11,3% y los reclamos un 0,7%.

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

Comparativamente entre el último trimestre de 2015 y el primero de 2016, se presentó un incremento del 137% en el número de PQRSD recibidas en la entidad; situación asociada al aumento observado en el número de servicios requeridos, los cuales pasaron de 4.557 a 13.422 (8.865-195% más). Adicionalmente, las solicitudes de información correspondieron a 6.662 entre octubre y diciembre y a 15.405 entre enero y marzo (8.743-131% más). Por su parte, las consultas pasaron de 2.564 a 3.699 (1.135-44% más). Los reclamos en 2015-4 fueron 44 y en 2016-1 233, lo cual evidencia un aumento del 430% representado en 189 requerimientos adicionales entre los dos periodos para esta tipología documental.

Tabla No. 2 Total PQRSD recibidas 2015-4 vs 2016-1

Modalidad de Petición	Trimestre 2015-4	Trimestre 2016-1	Variación
Solicitudes de Información	6.662	15.405	8.743
Consultas	2.564	3.699	1.135
Quejas	0	0	0
Reclamos	44	233	189
Sugerencias	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Servicios	4.557	13.422	8.865
Totales	13.827	32.759	18.932

Fuentes: ORFEO / Proactivanet / Encuestas de Satisfacción / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/01/2016 a 31/03/2016

El ejercicio mensual durante el periodo observado, muestra que se pasó de recibir 2.643 peticiones en octubre de 2015 a 12.570 en marzo de 2016, registrándose así un aumento del 378% entre uno y otro mes.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 7 de 20

Tabla No. 3 Comparativo mensual PQRSD recibidas por Modalidad de Petición (2015-4 vs 2016-1)

Modalidad de Petición	Oct-15	Nov-15	Dic-15	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Total
Solicitudes de Información	1.512	1.349	3.801	3.997	6.353	5.055	22.067
Consultas	749	985	830	1.176	1.343	1.180	6.263
Quejas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	10	15	19	24	85	124	277
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
Servicios	372	1.310	2.875	2.364	4.789	6.269	17.979
Totales	2.643	3.659	7.525	7.561	12.570	12.628	46.586

Fuentes: ORFEO / Proactivanet / Encuestas de Satisfacción / Digiturno / Chat EVA - Periodo: 01/10/2015 a 31/03/2016

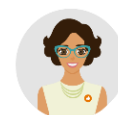
Los datos reflejan que el mayor pico de requerimientos se registró en los meses de febrero y marzo de 2016, asociados principalmente a los servicios prestados a través de Proactivanet, así como a las consultas y solicitudes de información relacionadas con el cambio de Administración en la Rama Ejecutiva del Orden Territorial e incrementos salariales.

1.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Función Pública, el canal escrito concentró el 68,8% (22.548) de la recepción de PQRSD durante este trimestre, el canal telefónico un 11,6% (3.806) y el presencial un 11,1% (3.633). Por último, el canal virtual recogió un 8,5% (2.772) de los requerimientos radicados por los grupos de interés de la entidad.

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

Canal	Solicitudes de Información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso								
Escrito	Radicación Personal	805	16	2	465	0	6	0	0	0	1.294
	Correo Postal	672	43	2	761	0	7	0	0	0	1.485
	Correo Electrónico	2.877	6	0	1.310	0	184	0	0	13.422	17.799
	Formulario en Línea	770	0	0	1.159	0	36	0	0	0	1.965
	Fax	1	0	0	4	0	0	0	0	0	5
	Subtotal	5.125	65	4	3.699	0	233	0	0	13.422	22.548



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 8 de 20

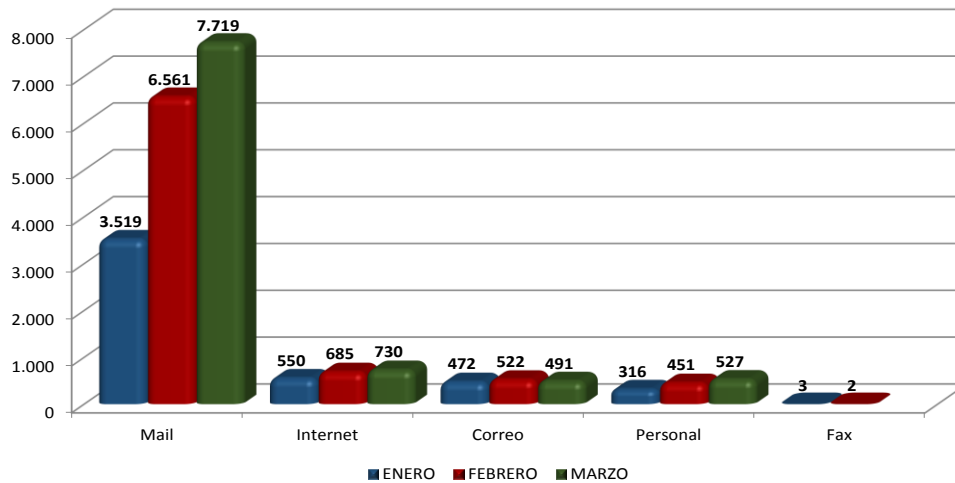
Canal	Solicitudes de Información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso							
Presencial	3.633	0	0	0	0	0	0	0	0	3.633
Telefónico	3.806	0	0	0	0	0	0	0	0	3.806
Virtual	2.772	0	0	0	0	0	0	0	0	2.772
Totales	15.336	65	4	3.699	0	233	0	0	13.422	32.759

Fuentes: ORFEO / Proactivanet / Encuestas de Satisfacción / Digiturno / Chat EVA - Fecha de Corte: 01/01/2016 a 31/03/2016

Al interior del canal escrito, el medio más utilizado por los grupos de interés de la entidad para formular sus peticiones fue el correo electrónico, a través del cual ingresaron 17.799 requerimientos (54,3% del total del trimestre). Los medios de radicación presencial y correo postal recogieron 2.779 requerimientos (8,5%) y enseguida el formulario en línea dispuesto en el portal web de la Función Pública, mediante el cual fueron recibidas 1.965 (6%) peticiones. Durante este periodo no fueron presentadas PQRSD vía fax.

Lo anterior evidencia que los grupos de interés prefieren evitar su desplazamiento a las instalaciones de la entidad y utilizan el correo electrónico como el medio más recurrente para la formulación de sus peticiones ante la Función Pública.

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



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



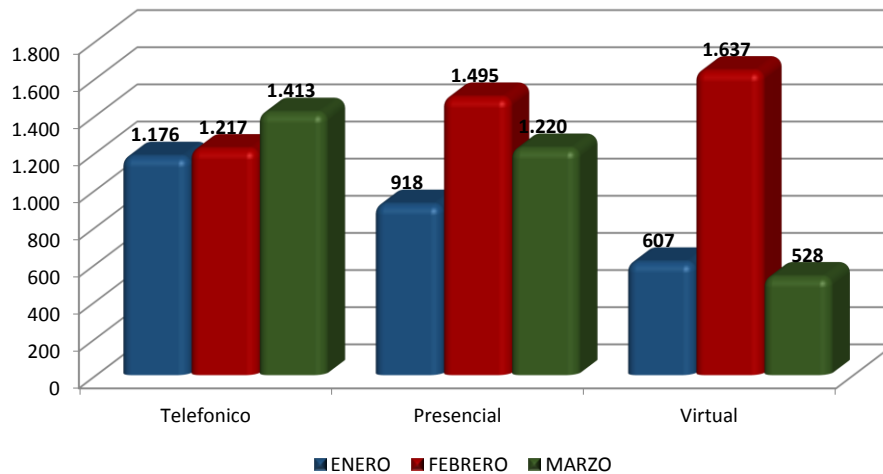
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 9 de 20

Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el trimestre correspondió al correo electrónico (mail), incrementándose mes a mes, recibiendo el mayor número de peticiones en el mes de marzo.

Como complemento de lo anotado, a continuación se discrimina en forma gráfica el comportamiento del canal presencial, telefónico y virtual, mes a mes, teniendo en cuenta su participación porcentual en el trimestre analizado, en el cual se evidencia una mayor participación a través del medio telefónico con un 36% frente a los otros dos canales.



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

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

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

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

Dependencia	Solicitudes de Información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso							
Dirección	212	0	0	2	0	0	0	0	0	214
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	1.011	1	0	1	0	66	0	0	0	1.079

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 10 de 20

Dependencia	Solicitudes de Información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso								
Oficina Asesora de Planeación	49	0	0	1	0	0	0	0	0	50	
Oficina de Control Interno	15	0	1	0	0	0	0	0	0	16	
Oficina de TIC	104	3	0	2	0	0	0	0	427	536	
Subdirección	78	0	0	1	0	0	0	0	0	79	
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	16	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
Secretaría General	Despacho	51	0	0	1	0	0	0	0	0	52
	Gestión Humana	1.144	1	0	7	0	0	0	0	0	1.152
	Gestión Administrativa y Documental*	59	1	0	0	0	0	0	0	4	64
	Gestión Administrativa	35	0	0	0	0	0	0	0	0	35
	Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Gestión Financiera	68	0	1	3	0	0	0	0	0	72
	Gestión Contractual	37	0	0	0	0	0	0	0	0	37
	Servicio al Ciudadano Institucional	7.867	3	0	144	0	167	0	0	10.347	18.528
Dirección de Desarrollo Organizacional	401	16	0	496	0	0	0	0	92	1.005	
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	1.387	2	0	144	0	0	0	0	1.818	3.351	
Dirección de Empleo Público	1.064	34	1	97	0	0	0	0	729	1.925	
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	137	0	0	27	0	0	0	0	5	169	
Dirección Jurídica	1.601	4	1	2.773	0	0	0	0	0	4.379	
Dirección de Gestión del Conocimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Totales	15.336	65	4	3.699	0	233	0	0	13.422	32.759	

Fuentes: ORFEO / Proactivanet / Encuestas de Satisfacción / Digiturno / Chat EVA - Fecha de Corte: 01/01/2016 a 31/03/2016

*Denominación del Grupo antes de la expedición del Decreto No. 430 de 2016 "Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública"

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, en donde se concentraron el 56,6% de las solicitudes recibidas, seguido por la Dirección Jurídica que atendió un 13,4% de los requerimientos. Luego la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, que concentró un 10,2% de las peticiones y la Dirección de Empleo Público con un 5,9%.

Del total de PQRSD recibidas, las modalidades más requeridas fueron las de "Solicitudes de Información General" con un total de 15.336 y la de "Servicios" (SIGEP, SUIT, MECI y FURAG) con un total de 13.422 solicitudes.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 11 de 20

Las dependencias que más peticiones atendieron en la modalidad de “*Solicitudes de Información General*” fueron el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional con un total de 7.867 y la Dirección Jurídica con 1.601 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 10.345 requerimientos, seguido de la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional con 1.818.

2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS

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

Tabla No. 6 Seguimiento Respuesta a las PQRSD Recibidas

Dependencia	PQRSD recibidas	PQRSD que No requieren Respuesta	PQRSD que requieren Respuesta	Estado de PQRSD que requieren respuesta		
				Respondidas	Por responder	
Dirección	214	82	132	117	15	
Subdirección	79	2	77	77	0	
Oficina de Control Interno	16	0	16	16	0	
Grupo de Asesoría y Gestión para la Democratización	5	0	5	5	0	
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	1.079	11	1.068	1.065	3	
Oficina de TIC	536	14	522	491	31	
Oficina Asesora de Planeación	50	11	39	39	0	
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	16	13	3	3	0	
Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	20.309	203	20.106	20.096	10
	Gestión Humana	1.152	986	166	166	0
	Gestión Financiera	72	44	28	26	2
	Gestión Administrativa y Documental	64	43	21	21	0
	Gestión Contractual	37	6	31	31	0
	Gestión Administrativa	35	15	20	19	1
	Despacho	52	13	39	37	2



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 12 de 20

Dependencia	PQRSD recibidas	PQRSD que No requieren Respuesta	PQRSD que requieren Respuesta	Estado de PQRSD que requieren respuesta	
				Respondidas	Por responder
Dirección Jurídica	4.379	647	3.732	3.582	150
Dirección de Desarrollo Organizacional	1.005	114	891	866	25
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	1.570	94	1.476	1.471	5
Dirección de Empleo Público	1.925	74	1.851	1.821	30
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	164	43	121	121	0
Totales	32.759	2.415	30.344	30.070	274

Fuentes: ORFEO / Proactivanet / Encuestas de Satisfacción / Digiturno / Chat EVA - Fecha de Corte: 01/01/2016 a 31/03/2016

*Denominación del Grupo antes de la expedición del Decreto No. 430 de 2016 "Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública"

Del total de las PQRSD recibidas para trámite, el 7,4% (2.415) se tipificaron como peticiones que no requerían respuesta por parte de la entidad, en razón a que correspondían a comunicados informativos o de agradecimiento por parte de los usuarios y grupos de valor, o en su defecto a copias de respuesta emitidas por otras entidades, resultado de la remisión por competencia realizada por Función Pública.

Del 92,6% (30.344) restante, fueron atendidos el 99,1% (30.070) de los requerimientos quedando así, el 0,9% (274) de los casos pendientes de responder.

Es importante tener en cuenta que de acuerdo con la información arrojada por el sistema de correspondencia "Orfeo" al momento de la realización del corte para la preparación del informe, del número total de PQRSD pendientes de respuesta, 45 de ellas presentaban vencimiento de términos con corte al 31 de marzo de 2016. No obstante al verificarse una a una, se evidenció que 39 documentos fueron archivados sin haberse modificado los términos de respuesta; es decir, que para 6 peticiones se observaron vencimientos de términos o sin respuesta.

De otra parte, es preciso señalar que de las 30.070 respuestas tramitadas por las distintas dependencias, 57 de ellas pese a haber sido respondidas, no fueron entregadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley.

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

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

Medio de Envío Respuestas	Totales
Correo Electrónico	18.464
Personal	7.905



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 13 de 20

Medio de Envío Respuestas	Totales
Chat EVA	2.772
Enviado por la dependencia	572
Postexpress	218
Certificado	137
Fax	2
Total	30.070

Fuentes: ORFEO / Proactivanet / Encuestas de Satisfacción / Digiturno / Chat EVA - Fecha de Corte: 01/01/2016 a 31/03/2016

La mayor concentración en el medio de envío de las respuestas se encuentra en el correo electrónico, en donde se tiene el 61,4% de las contestaciones, seguido por el medio personal (respuesta inmediata en atención presencial) que recoge un 26,3%. También es importante la participación del chat EVA, a través del cual se atendió un 9,2% de los requerimientos.

Con una menor participación tenemos otros medios de envío, tales como, Envío por la Dependencia (respuestas que por su inmediatez son remitidas directamente como por ejemplo las respuestas a las solicitudes sobre los procesos adelantados por el Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática), Postexpress y Certificado (respuestas con certificación de entrega, enviadas a través del operador 4-72) y Fax, los cuales representan el 3,1% de los espacios de salida de las respuestas emitidas por la Entidad.

Del total de peticiones resueltas a través de los medios antes descritos, se presentó una devolución de 39 comunicaciones, las cuales se debieron a “Dirección de destinatario errada” y correos electrónicos rechazados.

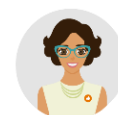
3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS

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



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 14 de 20

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

Tabla No. 8 Número y Motivo de Reclamos Recibidos

Motivo de los Reclamos	Cantidad
Inconvenientes en el aplicativo SIGEP	104
Procesos de Meritocracia	66
Solicitud respuesta a una petición	39
Con trámite distinto a reclamos ¹	12
Respuesta no resuelve la consulta	6
Inconvenientes en la central telefónica	3
Inconvenientes en el funcionamiento del portal	2
Inconvenientes en el microsítio EVA	1
Totales	233

Fuente: Archivo de Excel ubicado en: [\\vaksal\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Quejas_y_reclamos](#) - Fecha de Corte: 01/01/2016 a 31/03/2016

El mayor número de reclamos recibidos durante el periodo enero-marzo correspondió a inconvenientes asociados al aplicativo SIGEP (44,6%). Al respecto es importante tener en cuenta que el 31 de marzo de 2016 venció el plazo establecido por la Función Pública para la presentación de la declaración de bienes y rentas de los servidores públicos de las entidades del Estado, lo cual generó un ingreso masivo a dicha herramienta, la cual presentó fallas técnicas que incidieron en las posibilidades de acceso simultáneo de personas que manifestaron su inconformidad al respecto.

En lo que respecta a las reclamaciones relacionadas con los Procesos de Meritocracia adelantados por la entidad, se tiene que éstas alcanzaron un 28,3% del total de reclamos recibidos en el trimestre, los cuales se debieron a la inconformidad de los participantes en cuanto a los resultados de admitidos y no admitidos por cumplimiento de requisitos, de las pruebas de conocimiento, de las pruebas de habilidades gerenciales, del análisis de antecedentes y del proceso de entrevistas para algunas entidades. Es importante resaltar que a dichas reclamaciones se les da un tratamiento preferente desde el Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática, en el que se busca atenderlas en un término de dos (2) días hábiles (*sin perjuicio de los términos señalados en la ley*) con el fin de darle continuidad al proceso.

Por otra parte, la “Solicitud de respuesta a una petición”, clasificación otorgada a las reclamaciones sobre las que el peticionario manifestó la falta de respuesta a una petición de consulta, de información o de copias, concentró un 16,7% de los reclamos; no obstante, es necesario aclarar que de los 39 requerimientos recibidos por dicho concepto, se tiene que solo tres (3) prosperaron, es decir, que el reclamante tuvo la razón. Para el otro tanto

¹ 12 de los radicados que fueron clasificados como reclamos en el sistema de correspondencia, se tramitaron como peticiones en razón a que dentro del análisis realizado por el funcionario responsable de dar respuesta, se identificó que no correspondían a reclamaciones.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 15 de 20

se identificó que aun cuando la respuesta no se había emitido para la fecha en que fue presentado el reclamo, la misma se encontraba dentro de los términos legales para emitirse, en razón a que los usuarios en algunos casos desconocen la normatividad al respecto, específicamente cuando la solicitud es clasificada como de consulta, a la cual, la Ley 1437 de 2011 le otorga un tiempo de respuesta de 30 días, entendidos como días hábiles.

Un 5,2% de los reclamos recibidos correspondieron a peticiones que en el proceso interno de asignación en correspondencia se identificaron como reclamaciones, pero que no obstante en el trámite de respuesta dado desde la dependencia respectiva, se observó que correspondían a peticiones de información de consulta o de copias, por lo que se les dio un trámite distinto al de una reclamación.

Además, en un 2,6% de los casos, las respuestas emitidas por la entidad no satisficieron las consultas realizadas por los peticionarios, lo cual generó la presentación de reclamaciones al respecto, es importante mencionar, que de las 6 reclamaciones identificadas con esta clasificación y después de haber hecho el análisis correspondiente, solo una (1) prosperó, es decir, que el reclamante tuvo la razón, para las demás, la respuesta emitida por el Departamento fue consistente con lo consultado por el peticionario.

De otra parte, se identificó que un 2,6% de los reclamos tuvieron como temas asociados a inconvenientes con el conmutador de la Entidad, el portal web y el micrositio EVA, al respecto es importante mencionar que del análisis adelantado desde el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, no se encontraron fallas en el servicio respecto de los reclamos asociados al funcionamiento del portal, específicamente relacionado con el formulario de PQRSD y del micrositio EVA. Una vez adelantadas las acciones de verificación pertinentes; no obstante y para las reclamaciones por accesibilidad a los servicios a través del conmutador si prosperaron en su totalidad (3 reclamaciones), sin embargo vale la pena aclarar que actualmente el Departamento viene adelantando acciones tendientes a mejorar su plataforma telefónica, con lo que se busca mitigar las fallas del servicio en este aspecto.

En conclusión, de las 233 reclamaciones presentadas por los usuarios, el 7,7% prosperaron por haberse identificado fallas en el servicio (18 reclamaciones), soporte sobre el cual se recomienda a las áreas respectivas, adelantar acciones tendientes a mitigar las causas que dieron lugar a dichos reclamos.

4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

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



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 16 de 20

5. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

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

6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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

Tabla No. 9 Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Solicitudes Recibidas	Solicitudes Trasladas a Otra Institución	Solicitudes a las que se Negó el Acceso
4	0	0

Fuente: ORFEO Fecha de Corte: 01/01/2016 a 31/03/2016

7. CHAT INSTITUCIONAL

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

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

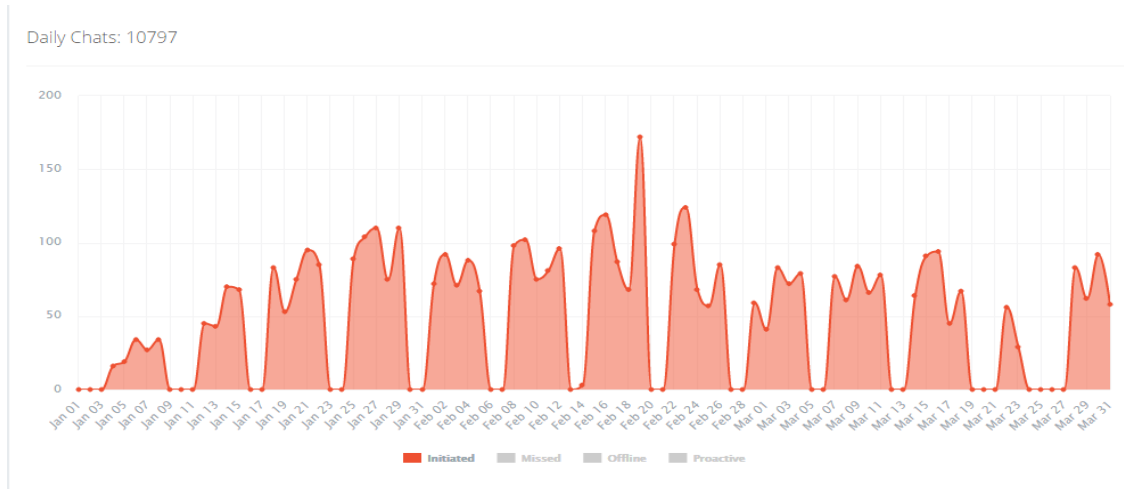
El siguiente informe presenta los resultados del chat virtual entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2016, en aras de visibilizar los avances y los retos que presenta la herramienta.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 17 de 20



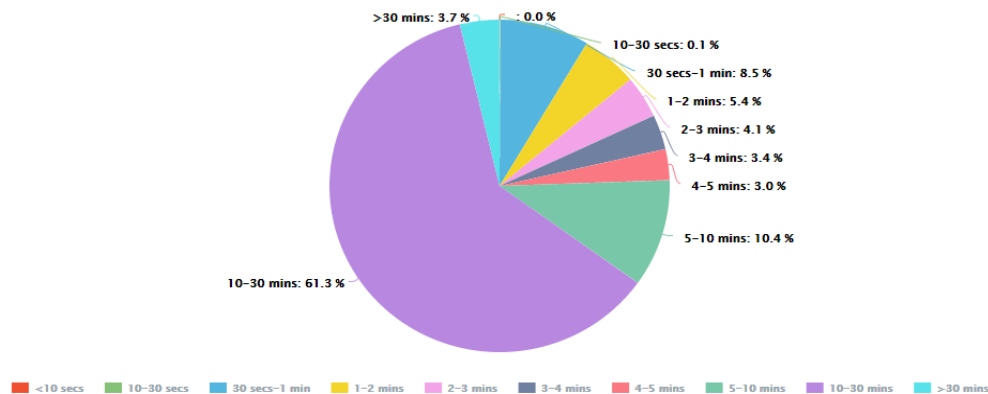
Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/01/2016 a 31/03/2016

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

La anterior grafica da muestra del comportamiento de las peticiones atendidas a través del Chat EVA, evidenciando un total de 10.797 chats.

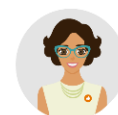
La utilización de este servicio presentó el pico más alto el día 19 de febrero de 2016, donde se registraron 172 peticiones, lo anterior se originó por haberse realizado un chat temático sobre el informe ejecutivo anual de control interno.

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



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/01/2016 a 31/03/2016

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



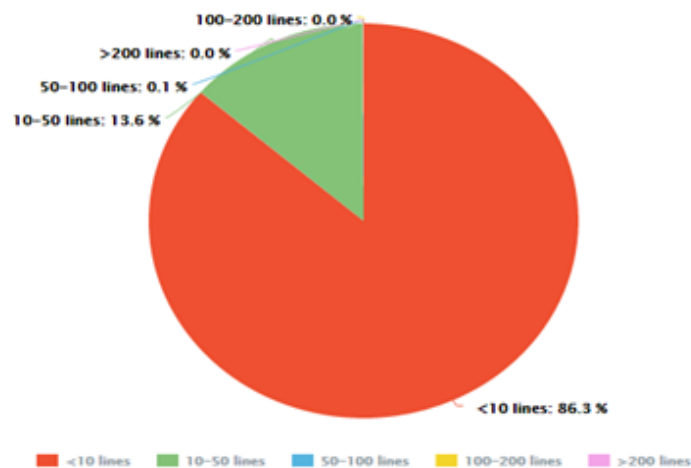
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 18 de 20

Conforme se muestra, el mayor número de conversaciones que corresponden al 61,3% de las atendidas, se encuentran en un rango entre los 10 y 30 minutos, las cuales en su mayoría se atienden en el rango de las 8:00 a.m. a 12:00 m.

La gráfica que se relaciona a continuación, da muestra de las líneas utilizadas en cada de las conversaciones sostenidas con un mismo usuario.



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/01/2016 a 31/03/2016

Gráfica No. 6 Promedio de líneas utilizadas en las conversaciones a través del chat

Como puede observarse, el 86.3% de las conversaciones sostenidas a través del chat de EVA, supera las 10 líneas (más de un párrafo), en razón al trámite que deben adelantar los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional para dar una respuesta acorde con el requerimiento.

8. RECOMENDACIONES

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

- Implementar y difundir los niveles y acuerdos de servicio definidos en la entidad a efectos de actualizar el modelo de servicio a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 19 de 20

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

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

- Dado que el mayor número de reclamos que se presentaron se debió a los inconvenientes presentados en el acceso a la plataforma del SIGEP, se sugiere que desde la Oficina de Sistemas y de Comunicaciones se le informe a los usuarios de forma proactiva sobre las fallas o intermitencias que pueda presentar la plataforma.
- En razón al elevado número de peticiones clasificadas como de “no requiere respuesta”, es necesario que desde cada una de las áreas se revise dicha tipificación y de ser necesario, solicitar al Grupo de Gestión Documental el cambio de términos en Orfeo, garantizando así, las respuestas oportunas dentro de los términos de ley.
- Establecer un control por parte de Gestión Documental para el cambio de tipificación de las solicitudes, en especial sobre aquellas en las que se solicita ampliar los términos o eliminación de los mismos.
- En aquellas peticiones que por cualquier circunstancia requieran ser archivadas sin un radicado de salida asociado, se requiere que la herramienta no permita el archivo sin que previamente se hayan eliminado los términos de la petición, a efectos de que no se registre como pendiente de respuesta.
- Establecer controles en el sistema Orfeo en aquellos eventos en los que se le informa al peticionario que la respuesta por su complejidad requiere de ampliación de términos, sin



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 20 de 20

que en todo caso se genere la misma dentro de los términos de dicha ampliación, lo anterior, a efectos de evitar respuestas por fuera de términos o consultas sin respuesta.

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

