

PRIMER TRIMESTRE DE 2018

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

ABRIL 12 DE 2018

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



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

 Recomendaciones 13

01 Introducción 

 Atenciones chat EVA 12

02 Acceso a la información pública 

 Tiempo promedio de respuesta 11

03 PQRSD recibidas por modalidad de petición 

 Cantidad y motivo de reclamos recibidos 10

04 Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores 

 Traslados por Competencis 09

05 PQRSD recibidas por canal de atención 

 Radicados sin respuesta y vencidos en el trimestre 08

06 PQRSD asignadas a las dependencias y grupos internos de trabajo 

 Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas 07


Indice
FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública





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 2018, 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.





Acceso a la información pública

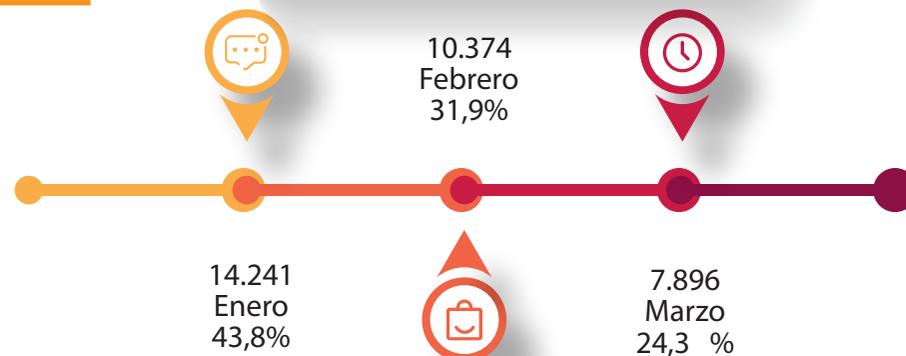
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.funcionpublica.gov.co, se cuenta con acceso al enlace <http://www.funcionpublica.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el primer trimestre del año 2018, se recibieron (22.416) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.



PQRS

recibidas por
modalidad
de petición



Comparación de PQRSD

recibidas en periodos anteriores



A excepción del primer trimestre de 2017, se observa una

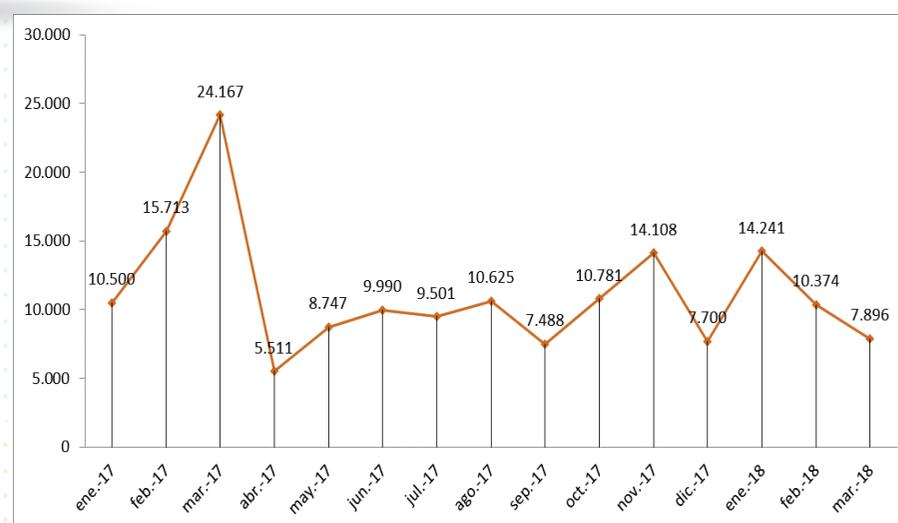
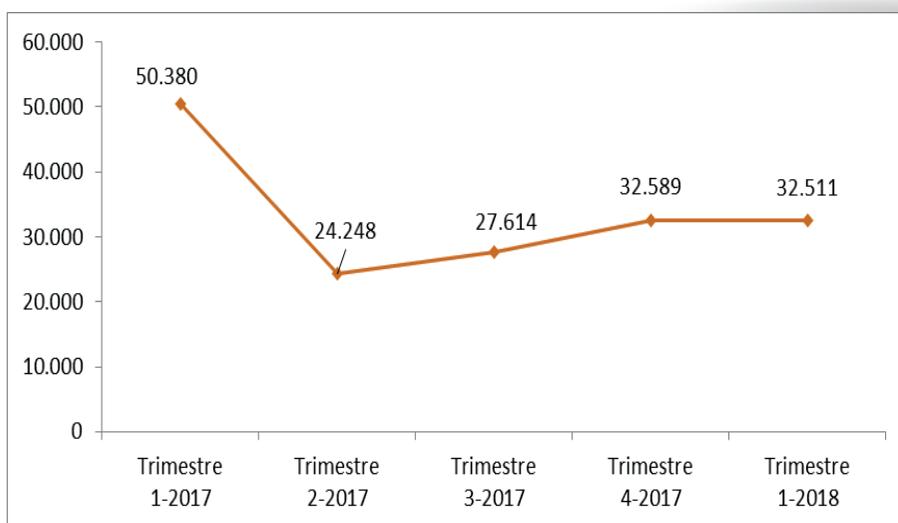
tendencia de crecimiento en la totalidad de PQRSD recibidas por la Entidad.

El pico más alto se ubica en el primer trimestre de 2017

La causa de los mayores picos es por peticiones relacionadas con:

Incremento salarial para los servidores públicos

Diligenciamiento del formato de declaración de bienes y rentas



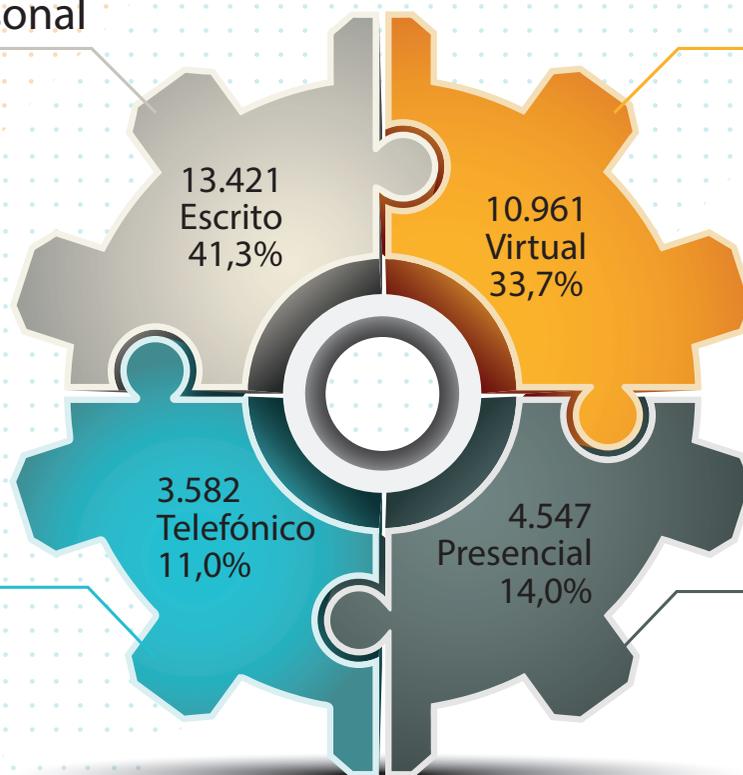
PQRS D

recibidas por canal de atención

Buzón de Sugerencias
Correo Electrónico
Correo Postal
Fax

Formulario electrónico
Radicación Personal

Chat EVA – Asesor
Chat EVA - Robot



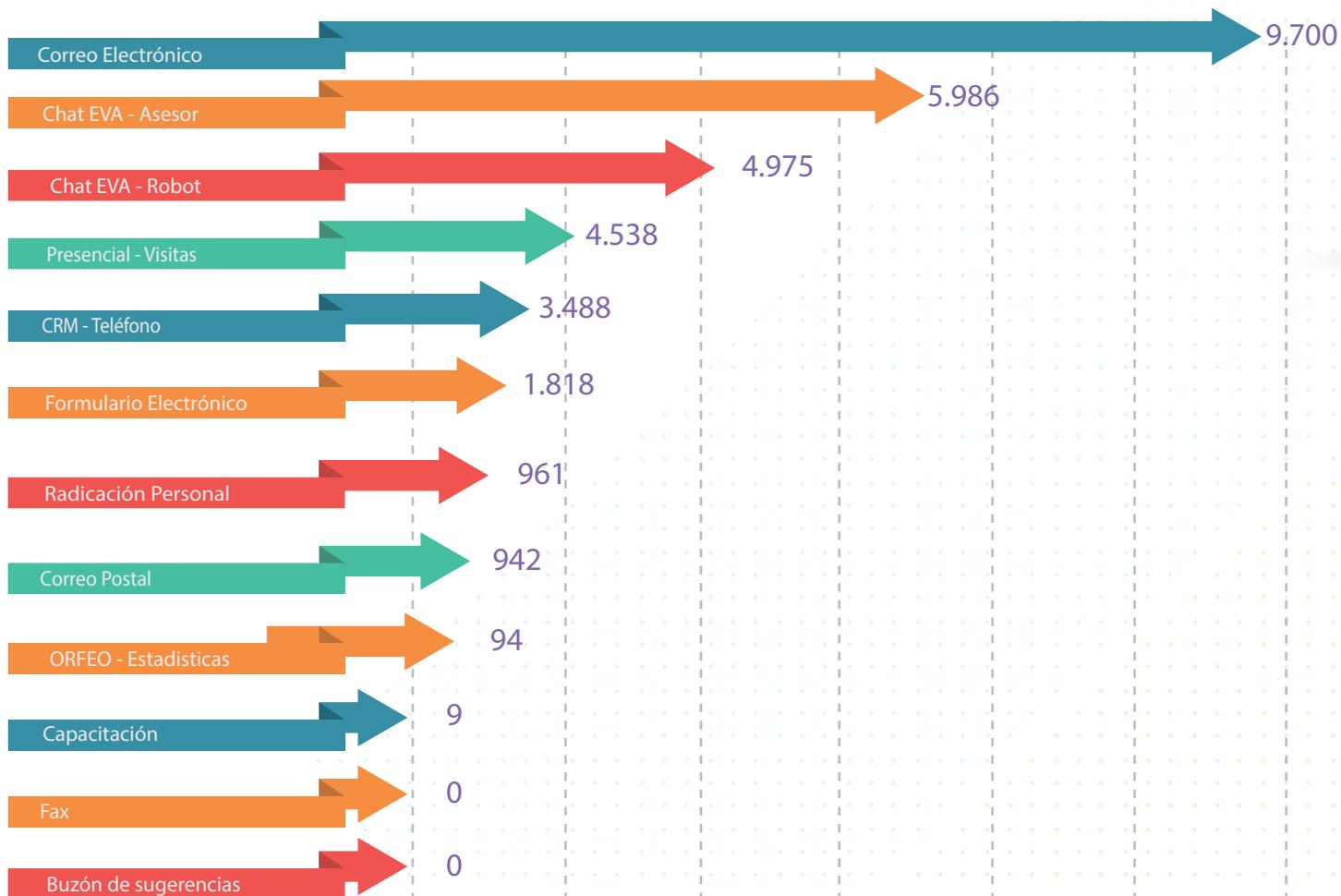
ORFEO – Estadísticas
CRM

Capacitación
Presencial - Visitas



PQRS D

recibidas por canal de atención

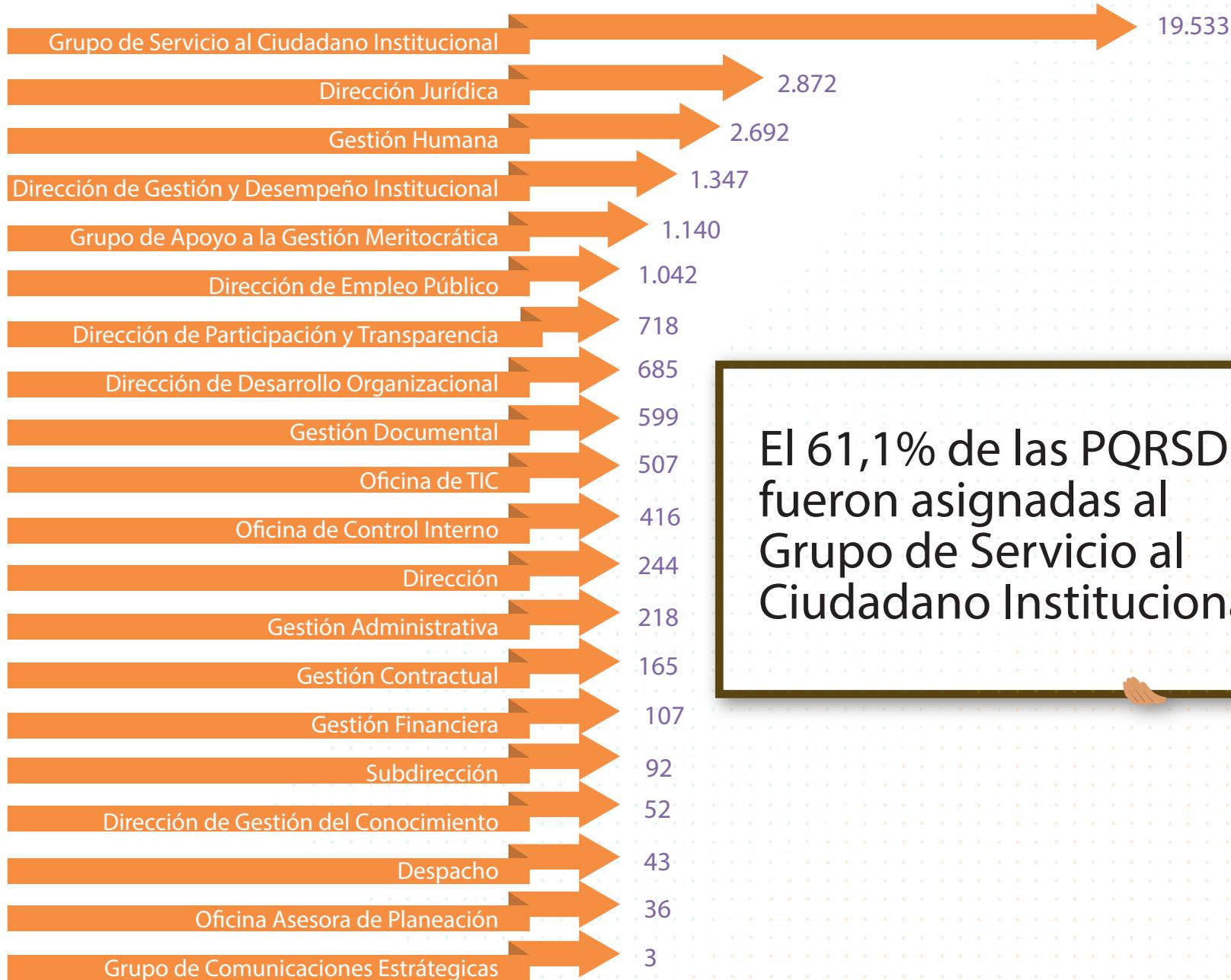


El 29,8% de las PQRS D fueron recibidas en el canal escrito por medio del correo electrónico





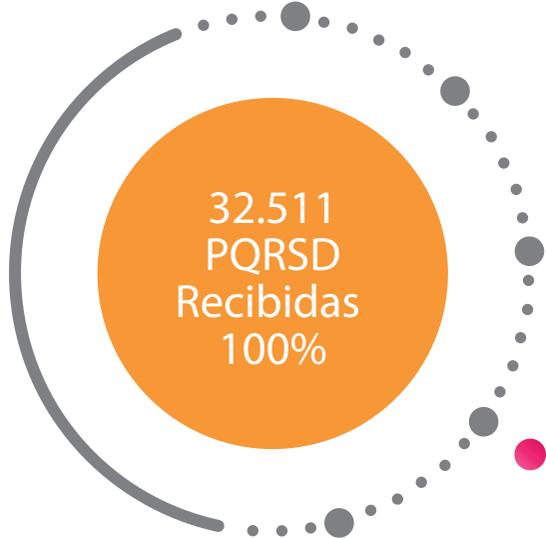
P Q R S D asignadas a dependencias y grupos internos de trabajo



El 61,1% de las PQRSD fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional



Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas





Radicados sin respuesta y vencidos en el trimestre





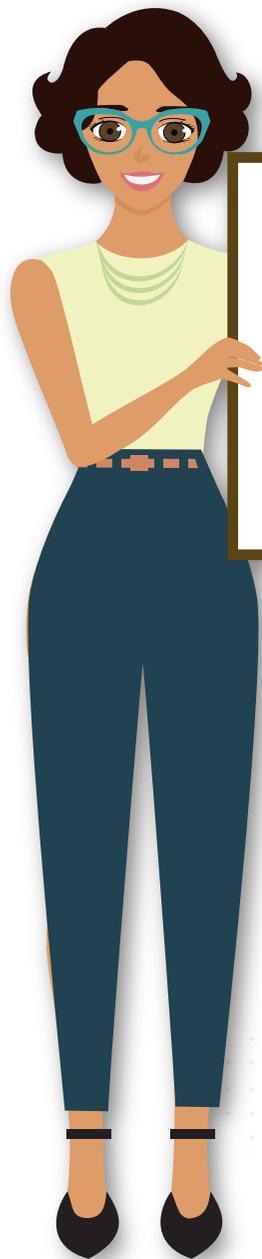
Radicados sin respuesta y vencidos en el trimestre

Radicados vencidos y <u>sin</u> respuesta						
#	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE RADICADO	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIÓN
1	20182060047102	DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	8/02/2018	29/11/2017	1/03/2018	Sin digitalizar

Radicados vencidos y <u>con</u> respuesta						
#	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	
1	20182060083742	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	15/03/2018	26/03/2018	23/03/2018	
2	20189000047962	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	9/02/2018	27/03/2018	26/03/2018	
3	20182060328142	GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	2/01/2018	25/01/2018	24/01/2018	
4	20182060070802	DIRECCION DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	1/03/2018	26/03/2018	23/03/2018	
5	20189000029522	DIRECCION JURIDICA	24/01/2018	23/02/2018	14/02/2018	

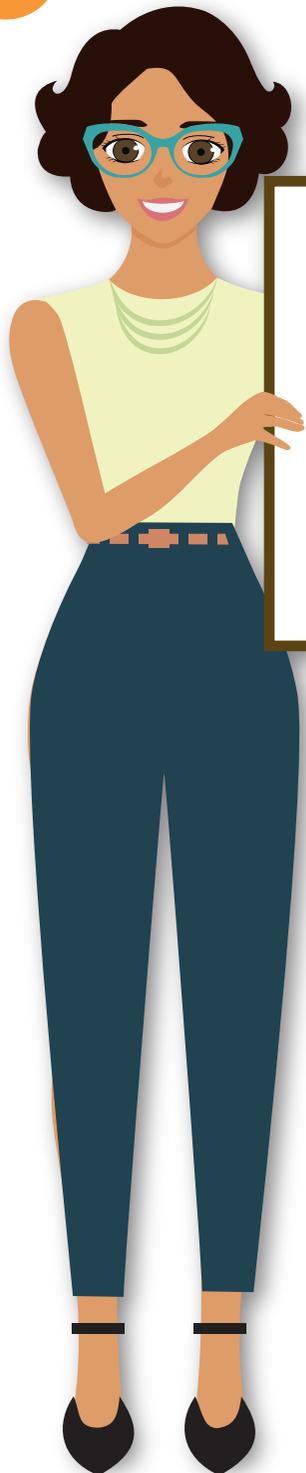


Traslados por competencia



Durante el primer trimestre del año 2018, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia «Orfeo» como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de 400 peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.





De los 7 reclamos presentados en el trimestre, el 28,6% prosperaron por haberse presentado inconvenientes en la prestación del servicio del SIGEP.

Cantidad y motivo de reclamos recibidos

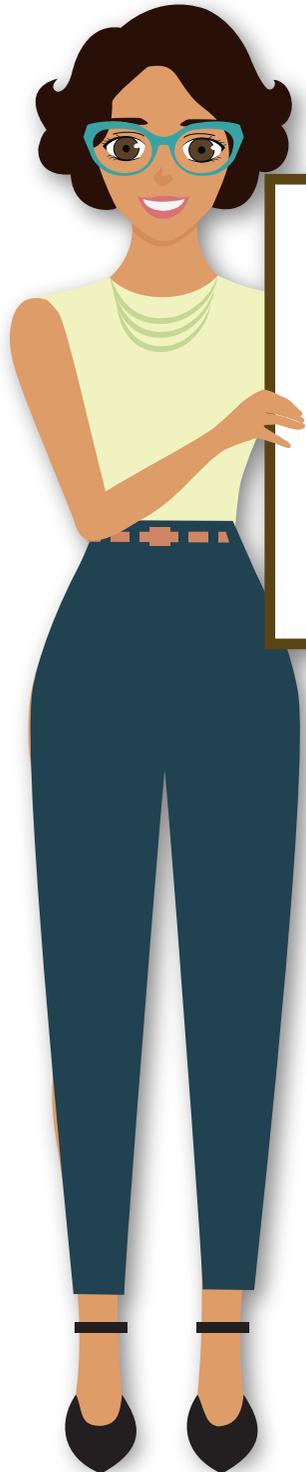




Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Días permitidos para respuesta	Días promedio de respuesta
CONSULTAS	30	14 
EXPEDICIÓN DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	5 
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	6 
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	6 
PETICIÓN DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	3 
PETICIÓN INFORMACIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	5 
PETICIÓN PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO	10	2 
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	5 
PETICIONES INCOMPLETAS	10	2 
RECLAMOS	15	6 
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	3 





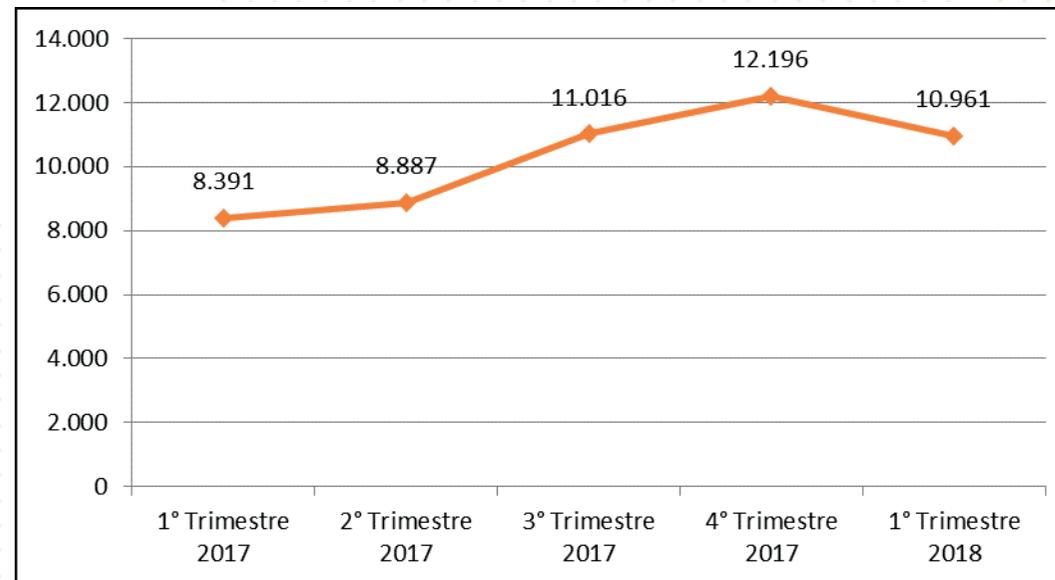
En el primer trimestre de 2018 la atención en el chat EVA se ha incrementado en un 31% comparado con el primer trimestre de 2017



Atenciones chat

eva

Espacio Virtual de Asesoría
de la Función Pública



Recomendaciones

A efectos de disminuir las peticiones que se puedan presentar en los meses de mayo y junio del presente año, relacionadas con el diligenciamiento del formato de declaración de bienes y rentas por parte de los servidores, se sugiere actualizar las preguntas frecuentes con respecto este tema.



01

Solicitar al Grupo de Gestión Documental la socialización, a todas las dependencias de la Entidad, del procedimiento existente para la ampliación de términos próximos a vencer en Orfeo.



02

Con el objeto de incentivar la autogestión de las consultas que efectúan los grupos de valor, a través del canal virtual, se recomienda incrementar la base del conocimiento del robot del chat virtual EVA.



03

Con los servidores
60 años
por los ciudadanos

